



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL,
LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

HELPCOM LIMITADA

VERSIÓN 1, 05-05-2025

Contenido

1	Antecedentes generales.....	3
1.1	Objetivo.....	3
1.2	Alcance	3
1.3	Definiciones.....	3
1.3.1	Acoso laboral (mobbing):	4
1.3.2	Acoso sexual en el ámbito laboral:.....	4
1.3.3	Conductas incívicas en el entorno laboral	5
1.3.4	Sexismo en el entorno laboral.....	6
1.3.5	Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.....	6
2	Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.....	7
2.1	Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras.....	8
2.2	Prohibiciones de conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:.....	8
2.3	Sanciones.....	9
2.3.1	Sanciones por acoso laboral.....	9
2.3.2	Sanciones por acoso sexual.....	9
2.3.3	Sanciones por violencia en el trabajo.....	10
3	Organización para la gestión del riesgo	10
4	Gestión preventiva	11
4.1	Identificación de los factores de riesgo:	11
4.2	Medidas para la prevención:.....	12
4.3	Mecanismos de seguimiento:	13
5	Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los Involucrados	14
5.1	Difusión:	14
6	Roles y responsabilidades ante las denuncias	14
6.1	Denunciante	14
6.2	Denunciado o denunciada.....	14
6.3	Afectado o afectada	14
6.4	Receptor o receptora de la denuncia.....	14
6.5	Contenido mínimo del informe de investigación.....	15
6.6	Obligaciones del empleador.....	15
6.7	Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación	15
7	Descripción del proceso	16

7.1	Directrices generales:.....	16
7.2	Contenido mínimo de la denuncia	16
7.3	Denuncias escritas.....	16
7.4	Procedimiento investigativo	17
7.4.1	Pruebas y Testigos.....	17
7.4.2	Plazos y Conclusión de la Investigación	17
7.4.3	Extensión del plazo en casos excepcionales	17
7.5	Medidas complementarias.....	18
8	Proceso disciplinario	18
9	Seguimiento de las denuncias.....	19
10	Flujo del proceso acoso, maltrato y violencia laboral y/o sexual en contexto laboral.	20
11	Modificaciones	21
12	Anexos	21
	Anexo 1 – Formulario de denuncia.....	22
	Anexo 2 – Código del trabajo, artículo 160.....	24

1 Antecedentes generales

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N°21.643, Helpcom Limitada ha elaborado el presente protocolo, el cual contempla una serie de acciones orientadas a prevenir el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el entorno de trabajo. Este protocolo se sustenta en los principios consagrados en la Constitución Política de la República de Chile, particularmente en su artículo 19 N°1, que garantiza el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.

Asimismo, se considera lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, el cual establece que “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”.

En este contexto, se reconoce que el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral son conductas contrarias a dichos principios y, por tanto, deben ser prevenidas y erradicadas.

1.1 Objetivo

El presente protocolo tiene como objetivo promover entornos laborales seguros y libres de violencia, donde prevalezca el buen trato, se fomente la igualdad con perspectiva de género y se prevengan situaciones de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo. Estas situaciones suelen originarse por la ausencia o deficiente gestión de los riesgos psicosociales dentro de la organización, así como por la persistencia de conductas inapropiadas o prohibidas en el lugar de trabajo.

La entidad empleadora asume la responsabilidad de erradicar cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas en el ámbito laboral. En este esfuerzo, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen de manera participativa a identificar y gestionar los riesgos psicosociales presentes en el entorno de trabajo.

Por su parte, el empleador deberá incorporar estos riesgos en su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos y adoptar las medidas necesarias para mitigarlos o corregirlos, de acuerdo con los resultados obtenidos en su seguimiento. Los trabajadores, en tanto, deberán colaborar activamente en la identificación de dichos riesgos durante el desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad principal del empleador como garante de la salud y seguridad de los trabajadores, conforme a lo establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo.

1.2 Alcance

El presente protocolo será aplicado a todos los trabajadores y trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes de Helpcom. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a dependencias de la empresa o alumnos en práctica.

1.3 Definiciones

A continuación, y en orden alfabético, se describen algunas de las conductas que pudiesen, generar acoso o violencia en el trabajo:

1.3.1 Acoso laboral (mobbing):

Se refiere a la conducta persistente y hostil en el entorno de trabajo que tiene como objetivo o resultado intimidar, humillar, o socavar a una persona o grupo de personas. Estas conductas pueden ser ejercidas por superiores jerárquicos, colegas o subordinados y pueden incluir una amplia gama de acciones abusivas tanto verbales como no verbales.

Ejemplos de acoso incluyen:

- Comentarios despectivos o humillantes, dirigidos al desempeño laboral o a características personales del trabajador, con el fin de menoscabar su dignidad.
- Sobrecarga de trabajo intencionada, mediante la asignación de tareas excesivas o imposibles de cumplir, con el propósito de provocar el fracaso o desgaste del empleado.
- Aislamiento social deliberado, como excluir al trabajador de reuniones, comunicaciones, actividades laborales o sociales relevantes para su función.
- Uso de apodosos ofensivos o denigrantes, que buscan ridiculizar o generar rechazo hacia la persona.
- Lenguaje insultante o degradante, utilizado para menospreciar, ridiculizar o intimidar al trabajador.
- Asignación de tareas impropias o innecesarias, ya sea manteniendo al trabajador sin funciones, o bien encomendándole actividades ajenas a su perfil profesional con intención de denigrarlo.
- Amenazas verbales, expresiones que implican intimidación, daño físico o psicológico hacia el trabajador.
- Mensajes abusivos o intimidatorios, enviados por medios electrónicos como correos, mensajes de texto o redes sociales, con contenido ofensivo, amenazante o humillante.
- Comentarios discriminatorios o peyorativos, relacionados con el género, la etnia, el origen social, la apariencia física, la vestimenta u otras características personales.
- Cualquier forma de hostigamiento o agresión, que tenga como consecuencia la humillación, el menosprecio, el deterioro del entorno laboral o que afecte negativamente la estabilidad del empleo del trabajador.

1.3.2 Acoso sexual en el ámbito laboral:

El acoso sexual se refiere a cualquier comportamiento de naturaleza sexual, no consentido por quien lo recibe, que se realiza de manera inapropiada y que amenaza o afecta negativamente su situación laboral, su dignidad o sus oportunidades en el empleo.

Esta conducta puede manifestarse a través de insinuaciones, solicitudes de favores sexuales u otras acciones verbales, no verbales o físicas con connotación sexual. Lo que define al acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por la persona que lo experimenta, y genera un ambiente hostil, ofensivo o intimidante.

Ejemplos de acoso sexual incluyen:

- Enviar mensajes, imágenes o contenidos sexualmente explícitos por correo electrónico, redes sociales u otras plataformas digitales, sin el consentimiento de la persona destinataria.
- Realizar comentarios sexuales no solicitados, insinuaciones, chistes, o referencias inapropiadas sobre el cuerpo, la apariencia o la vida sexual de una persona.
- Ofrecer beneficios laborales (como ascensos, aumentos de sueldo o privilegios) a cambio de favores sexuales, o amenazar con represalias en caso de negativa.
- Ejercer presión o coacción para obtener conductas sexuales, mediante amenazas, manipulación emocional o el uso de una posición de poder.
- Realizar contacto físico no consentido, como abrazos, caricias, besos, o intentar forzar situaciones íntimas.

1.3.3 Conductas incívicas en el entorno laboral

El incivismo se manifiesta a través de comportamientos descorteses o groseros que, si bien no tienen una intención explícita de causar daño, contravienen los principios básicos de respeto mutuo. Estas conductas suelen originarse por el desconocimiento o desatención de las normas sociales que rigen la convivencia en los espacios de trabajo.

La ausencia de directrices claras puede facilitar que estas actitudes se normalicen, generando un ambiente de hostilidad que, si no se corrige, puede escalar hacia formas de violencia más graves. Por ello, es fundamental que abordar de manera proactiva estas situaciones, promoviendo una cultura de respeto que impida su propagación.

A continuación, se presentan algunas orientaciones para prevenir y enfrentar conductas incívicas en el ámbito laboral. Esta lista puede ser ajustada según las necesidades y características de cada entorno de trabajo:

- Utilizar un tono de voz adecuado y no agresivo al comunicarse con los demás, fomentando el diálogo respetuoso.
- Evitar gestos o expresiones no verbales hostiles o discriminatorios, procurando siempre mantener una actitud cordial y empática.
- Respetar el espacio personal de las y los compañeros de trabajo, consultando previamente el uso de herramientas, materiales u otros elementos que no sean propios.
- Guardar confidencialidad sobre información compartida en contextos personales, salvo que dicha información revele una situación que pueda constituir un delito o una forma de acoso laboral o sexual.

1.3.4 Sexismo en el entorno laboral

El sexismo se manifiesta en cualquier expresión —ya sea un acto, palabra, imagen o gesto— que se base en la creencia de que una persona es inferior por razón de su sexo o género. Esta actitud puede ser consciente y hostil, o inconsciente y benévola, pero en ambos casos perpetúa desigualdades y puede fomentar un ambiente laboral desfavorable.

1.3.4.1 Sexismo hostil

Se expresa de forma abierta y agresiva, defendiendo roles y estereotipos de género tradicionales. Además, puede derivar en conductas que constituyan acoso laboral o sexual. Algunos ejemplos de sexismo hostil incluyen:

- Comentarios denigrantes hacia mujeres o personas de identidades diversas, basados en su sexo o género.
- Chistes o expresiones humorísticas de carácter sexista o discriminatorio.
- Comentarios inapropiados sobre procesos fisiológicos femeninos u otras condiciones corporales vinculadas al género.
- Actitudes de silenciamiento, desprecio o invisibilización de una persona por razón de su sexo o identidad de género.

1.3.4.2 Sexismo benévolo o inconsciente

Aunque suele presentarse de forma aparentemente inofensiva o paternalista, este tipo de sexismo contribuye a reforzar estereotipos que limitan la autonomía y el desarrollo profesional de las mujeres y diversidades. Estas conductas, aunque no buscan dañar, perpetúan una cultura de desigualdad que debe ser erradicada de los espacios laborales.

Algunos ejemplos, que siempre deben analizarse considerando el contexto y el caso concreto, son:

- Explicar algo innecesariamente a una mujer experta en el tema, lo que se conoce como mansplaining.
- Interrumpir constantemente a una mujer al hablar, sin permitirle concluir sus ideas, fenómeno denominado maninterrupting.
- Adoptar actitudes paternalistas, como asumir que una mujer necesita ayuda o no es capaz de tomar decisiones por sí misma, lo que se conoce como sexismo benevolente.

1.3.5 Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral

Se entiende por violencia ejercida por terceros aquella que es cometida por personas que no forman parte de la relación laboral directa, como clientes, usuarios, proveedores, visitantes u otras personas externas a la organización, y que afecta a trabajadoras y trabajadores durante la prestación de sus servicios.

Este tipo de violencia puede adoptar diversas formas, desde agresiones verbales hasta hechos de violencia física, y representa una amenaza directa a la seguridad, integridad y dignidad del personal.

Ejemplos de este tipo de violencia incluyen:

- Gritos, insultos o amenazas dirigidas al personal durante el desarrollo de sus funciones.
- Uso de lenguaje ofensivo o denigrante, incluyendo garabatos, improprios o descalificaciones verbales.

- Agresiones físicas, como empujones, zamarreos, golpes, patadas, puñetazos o bofetadas.
- Acciones que generen daños físicos, materiales o pongan en riesgo la vida, como ataques con objetos, vandalismo en las instalaciones o amenazas graves.
- Robos o asaltos ocurridos en el lugar de trabajo, afectando directa o indirectamente a las personas trabajadoras.

Es importante considerar que no todas las conductas en el entorno laboral constituyen acoso, incivilidad, sexismo o violencia. Muchas acciones forman parte del ejercicio legítimo de las funciones de gestión o supervisión, y deben analizarse siempre considerando el contexto y las circunstancias particulares de cada caso.

En este sentido, no se consideran conductas indebidas aquellas que se enmarcan dentro del ejercicio razonable y legal de las atribuciones de liderazgo, siempre que se respeten los derechos fundamentales de las personas trabajadoras y no se utilicen como mecanismos encubiertos de hostigamiento o agresión.

Entre estas conductas legítimas se incluyen:

- Entregar retroalimentación o comentarios relacionados con el desempeño laboral.
- Asignar tareas, modificar funciones o redistribuir la carga de trabajo de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Aplicar evaluaciones de desempeño y comunicar sus resultados.
- Implementar políticas internas de la empresa y hacerlas cumplir.
- Imponer medidas disciplinarias justificadas conforme a la normativa vigente.
- Comunicar observaciones respecto de conductas inapropiadas en el contexto laboral.
- Realizar cambios organizacionales o reestructuraciones en función de criterios técnicos o estratégicos.
- Tomar decisiones de gestión relacionadas con la planificación del trabajo o la administración del personal.

El ejercicio de estas atribuciones no constituye, por sí mismo, una conducta indebida, siempre que se realice con objetividad, proporcionalidad y respeto por la dignidad de las personas trabajadoras.

2 Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

El empleador debe incorporar que dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024 y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley 16.744.

2.1 Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras

Personas trabajadoras:

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Tratar a todos 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 ello.
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- Derecho a ser informadas 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 las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.
- Proponer y participar de actividades relacionadas a la prevención y/o diferentes propuestas que busquen en conjunto, mejorar actividades relacionadas al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Entidades empleadoras:

- 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.
- 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 y 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.

2.2 Prohibiciones de conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:

De acuerdo con las definiciones establecidas en este Protocolo, todo el personal de Helpcom debe abstenerse de incurrir en conductas que vulneren la dignidad, integridad o derechos de sus compañeras, compañeros o jefaturas. Las siguientes acciones se consideran expresamente prohibidas, por atentar contra el respeto mutuo en el entorno laboral:

- Realizar contacto físico no consentido, incluyendo manoseos, tocaciones o cualquier tipo de contacto corporal, sin importar la parte del cuerpo involucrada.
- Ejercer violencia física, como empujones, golpes u otros tipos de contacto físico sin consentimiento.
- Emitir burlas o comentarios ofensivos sobre la vida privada de una persona trabajadora.
- Utilizar redes sociales u otros medios digitales para realizar insultos, burlas, garabatos u otros comentarios ofensivos dirigidos a colegas o superiores.

- Divulgar aspectos de la vida privada de una persona trabajadora a través de redes sociales u otros canales sin su autorización.
- Realizar comentarios denigrantes hacia mujeres o personas de género diverso, basados en su identidad o condición.
- Hacer chistes o expresiones humorísticas de carácter sexista o discriminatorio, que refuercen estereotipos de género o vulneren la dignidad de mujeres y diversidades.
- Burlarse de las discapacidades físicas, sensoriales o mentales de una persona trabajadora.
- Proferir expresiones injuriosas, ofensivas o degradantes contra una trabajadora o trabajador, en cualquier contexto.

2.3 Sanciones

Las conclusiones derivadas del informe final de investigación, ratificado por Helpcom como empleador, podrán dar lugar a sanciones que busquen mitigar y erradicar las conductas confirmadas de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo. Las sanciones pueden ser de carácter escrito y/o económico, aplicables al trabajador o trabajadora responsable de la conducta, de acuerdo con la gravedad del hecho y conforme a la normativa laboral vigente.

2.3.1 Sanciones por acoso laboral

Si la investigación concluye que existió acoso laboral, las medidas disciplinarias, según la gravedad de la conducta, podrán incluir:

- Amonestación por escrito. Ante una segunda amonestación por hechos similares, se podrá aplicar la causal de despido según el artículo 160, N°1, letra f) del Código del Trabajo.
- Sanción económica. Se aplicará un descuento único correspondiente al 25% del sueldo diario del trabajador/a involucrado/a, como resultado de una denuncia fundada, investigación y resolución que confirme la existencia de acoso laboral.

En resumen: ante una primera infracción comprobada, se aplicará una amonestación por escrito y/o un descuento único del 25% del sueldo diario. En caso de reincidencia, y tras una nueva confirmación de acoso, se podrá proceder con el despido inmediato conforme a la ley.

2.3.2 Sanciones por acoso sexual

Si la investigación concluye que existió acoso sexual, las sanciones serán las siguientes:

- Amonestación por escrito. En caso de una segunda amonestación por hechos similares, se podrá aplicar la causal de despido conforme al artículo 160, N°1, letra b) del Código del Trabajo. Sin embargo, en casos graves, especialmente cuando la denuncia incluya tocamientos no consentidos u otros actos que vulneren gravemente la integridad de la víctima, se podrá aplicar el despido inmediato, de acuerdo al artículo 160, N°1, letra b) del Código del Trabajo.
- Sanción económica. Se aplicará un descuento único correspondiente al 25% del sueldo diario del trabajador/a, resultado de una denuncia e investigación que concluya en la verificación de acoso sexual.
- Derivación judicial. Si la investigación determina la existencia de intimidación no consentida o cualquier otra conducta que pueda configurar un delito (como violación u otros delitos

sexuales), Helpcom deberá remitir los antecedentes a los tribunales de justicia para su debida investigación penal.

2.3.3 Sanciones por violencia en el trabajo

En los casos donde se confirme la existencia de violencia en el trabajo, las sanciones podrán ser:

- Amonestación por escrito. Ante la reiteración de la conducta y una segunda amonestación formal, se podrá aplicar el despido conforme al artículo 160, N°1, letra c) del Código del Trabajo.
- Sanción económica. Se aplicará un descuento único del 25% del sueldo diario del trabajador/a, como consecuencia de una denuncia fundada y la confirmación de actos de violencia en el entorno laboral.

Importante:

Las denuncias deberán estar fundamentadas en hechos reales, ser presentadas de buena fe y no tener por objetivo perjudicar a otra persona injustamente. Helpcom no considerará denuncias anónimas como válidas dentro de este procedimiento, ya que la seriedad de estos procesos exige transparencia y responsabilidad en su formulación.

3 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, participaran en conjunto con el empleador, o su representante, los miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en caso que no existan aquellos el nombre del trabajador o la trabajadora designada para organizar la gestión del riesgo de acoso o violencia. Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado al Gerente Administrativo de Helpcom, sr. Felipe Fuentes León, que fue capacitado en estas materias. Además, se debe indicar el correo electrónico del/los/las responsables. El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo con sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas cuando en la dependencia exista un Comité Paritario incorporar esta función. También es posible que el seguimiento o monitoreo lo realice el Comité de Aplicación CEAL-SM, junto a sus funciones de monitorear la aplicación de las intervenciones en los factores de riesgo psicosocial, dado que están muy vinculados a las situaciones de violencia y acoso.

Se capacitará a los trabajadores/as sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas (de forma presencial y E-Learning) y el responsable de esta actividad será el Gerente Administrativo, sr. Felipe Fuentes León. Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referentes a lo indicado en el protocolo. La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciantes será el Gerente Administrativo a través del correo electrónico denuncias@helpcom.cl

Por su parte y para conocimiento de los trabajadores y trabajadoras, en la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico
Felipe Fuentes León	Gerente Administrativo	ffuentes@helocom.cl
Aldo Navarrete Guzmán	Gerente General	anavarrete@helocom.cl

4 Gestión preventiva

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de las conductas incívicas y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también las conductas incívicas y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género. El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

La entidad empleadora elaborará de forma participativa una política preventiva contra el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, la cual será revisada y actualizada cada dos años. Esta política contendrá una declaración explícita de intolerancia frente a toda forma de acoso y violencia en el entorno laboral, estableciendo que tales conductas no serán permitidas bajo ninguna circunstancia. Las relaciones interpersonales dentro de la organización deberán fundamentarse siempre en el respeto mutuo y el buen trato entre todas las personas que la integran.

La entidad reconoce que el acoso y la violencia pueden originarse, en parte, por una gestión inadecuada de los riesgos psicosociales en el trabajo, por lo que asume el compromiso de identificar, prevenir y mitigar dichos riesgos, promoviendo un ambiente laboral seguro, saludable y libre de violencia. Asimismo, se reconoce que conductas como el incivismo y el sexismo pueden actuar como antecedentes o facilitadores del acoso, por lo cual se implementarán acciones concretas para abordarlas y erradicarlas. Este compromiso es asumido tanto por la gerencia como por el conjunto de las personas trabajadoras, en un esfuerzo conjunto y colaborativo que fomente relaciones laborales sanas y constructivas. A través del diálogo social y la formación continua, la organización promoverá una cultura basada en el respeto, la equidad, la seguridad y la salud en el trabajo.

Esta política será difundida de manera efectiva a todas las personas trabajadoras mediante instancias presenciales, medios virtuales, distribución de copias impresas o envío por correo electrónico.

4.1 Identificación de los factores de riesgo:

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen acoso laboral relacionado con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así

como la existencia de conductas incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, 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 identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los trabajadores.

Por su parte y para efectuar el cumplimiento de listar los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, y para la identificación de los factores de riesgos y su evaluación, el empleador debe confeccionar el listado de sus riesgos, tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM, así como también, las particularidades del trabajo, el levantamiento de los procesos identificados, como también la naturaleza del servicio que presta el trabajador y otras herramientas conforme a las particularidades de cada actividad, ante esto se deja mención referente a al cuestionario CEAL/SM, el cual se encuentra en proceso de aplicación por parte del empleador a través de la asesoría del organismo administrador.

4.2 Medidas para la prevención:

A partir del diagnóstico institucional y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones concretas orientadas a prevenir y eliminar conductas que puedan generar acoso laboral o sexual, así como medidas específicas para abordar situaciones de violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, como clientes, proveedores, usuarios o visitas. Estas acciones deberán implementarse tanto en situaciones donde existan antecedentes concretos como en aquellas en que se identifique la posibilidad de ocurrencia.

En cuanto a la prevención del acoso laboral, se considerarán especialmente los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales. Si, a través de instrumentos como el cuestionario CEAL/SM, se identifican dimensiones relacionadas con el potencial surgimiento de acoso (por ejemplo: problemas en la definición de roles, sobrecarga laboral, o estilos de liderazgo inadecuados), se diseñarán e implementarán medidas de intervención específicas, las cuales serán monitoreadas y controladas para garantizar su efectividad.

Las medidas frente a la violencia ejercida por terceros serán diseñadas con base en el contexto específico de las áreas o unidades afectadas, incluyendo la opinión de los trabajadores y trabajadoras involucrados, a fin de asegurar su pertinencia y eficacia.

Asimismo, se dará a conocer de forma clara y accesible cuáles conductas incívicas serán abordadas por Helpcom, y, cuando corresponda, se implementará un plan de información y sensibilización respecto del sexismo, el cual incluirá ejemplos prácticos, charlas, informativos y otros recursos de difusión.

Helpcom organizará además actividades de promoción del respeto, la igualdad de trato, la no discriminación y la dignidad de las personas en el lugar de trabajo. Las jefaturas y todo el personal serán capacitados en la identificación, prevención y efectos del acoso y la violencia laboral, así como en el reconocimiento de situaciones que no constituyen acoso, con el fin de evitar confusiones y fomentar una cultura laboral justa.

Helpcom informará y capacitará a las personas trabajadoras respecto de los riesgos identificados y evaluados, así como sobre las medidas preventivas y de protección adoptadas, utilizando para ello distintos medios: charlas, informativos u otros formatos accesibles. El responsable de esta labor será el Gerente Administrativo.

Todas las medidas serán consolidadas y programadas dentro del Programa de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y la Violencia en el Trabajo, el cual formará parte del Programa Preventivo de la entidad empleadora. Este documento incluirá los plazos de ejecución, responsables, fechas, y justificación de posibles desviaciones respecto de lo programado.

Finalmente, el programa será difundido a todas las personas trabajadoras mediante instancias presenciales, virtuales o mixtas. Para resolver dudas o realizar sugerencias relacionadas con las medidas preventivas, las personas trabajadoras podrán comunicarse al correo ffuentes@helpcom.cl.

Las medidas de prevención deberán procurar, en primer lugar, la eliminación de los factores de riesgo identificados. De no ser posible, se adoptarán acciones de control, ya sea de tipo organizacional, administrativa u otras, de acuerdo con la jerarquía de control establecida en prevención de riesgos laborales.

Dentro de las posibles medidas de prevención a implementar se cuentan:

- Capacitación
- Manual de buen trato.
- Programa de Buenas Prácticas Laborales.

4.3 Mecanismos de seguimiento:

Helpcom aplicará parcial o totalmente el Cuestionario CEAL-SM para realizar una evaluación anual del cumplimiento y eficacia de las medidas preventivas programadas en materia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. Esta instancia tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora continua en la gestión de los riesgos psicosociales.

Para esta evaluación se considerarán, entre otros elementos:

- Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda.
- El número de Denuncias de Enfermedad Profesional (DIEP) asociadas a situaciones de acoso o violencia externa.
- Las solicitudes de intervención para la resolución de conflictos en el entorno laboral.
- El número de denuncias por acoso o violencia presentadas tanto internamente como ante la Dirección del Trabajo, registradas durante el período evaluado.

Con base en esta información, se elaborará un informe técnico que contendrá los resultados de la evaluación, las conclusiones sobre la eficacia de las medidas aplicadas y las recomendaciones para futuras acciones preventivas. Este informe estará disponible para las personas trabajadoras, quienes podrán solicitarlo directamente al Gerente Administrativo mediante el correo ffuentes@helpcom.cl

La incorporación de este proceso evaluativo reafirma el compromiso de Helpcom con una política de mejora continua en la prevención del acoso y la violencia laboral, asegurando que las medidas implementadas sean pertinentes, efectivas y ajustadas a la realidad organizacional.

5 Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los Involucrados

5.1 Difusión:

Helpcom adoptará medidas concretas para resguardar la privacidad, la honra y la integridad de todas las personas involucradas en los procedimientos de investigación por acoso sexual o laboral. Esto incluye a denunciantes, denunciados, víctimas y testigos.

La empresa garantizará la confidencialidad de los hechos denunciados y del proceso investigativo, asegurando su tratamiento reservado en los lugares de trabajo. Asimismo, se prohibirán expresamente cualquier acción que implique intimidación, represalias o que ponga en riesgo la integridad física o psicológica de las personas involucradas.

El contenido de este protocolo será difundido a todas las personas trabajadoras, ya sea en formato impreso o por correo electrónico, y sus disposiciones serán incorporadas al reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa. Además, el protocolo será entregado y explicado a cada trabajador o trabajadora al momento de firmar su contrato de trabajo.

6 Roles y responsabilidades ante las denuncias

6.1 Denunciante

Persona que presenta una denuncia por hechos de violencia, acoso laboral y/o acoso sexual. Puede ser la persona directamente afectada o un tercero que toma conocimiento de la situación.

6.2 Denunciado o denunciada

Persona cuya conducta es objeto de la denuncia.

6.3 Afectado o afectada

Persona que ha sido víctima de maltrato, violencia, acoso laboral y/o acoso sexual.

6.4 Receptor o receptora de la denuncia

Para efectos de este protocolo, el responsable de recibir y coordinar las denuncias es el Gerente Administrativo, o en su defecto, el Gerente General. Se ha designado al Gerente Administrativo como primer canal de recepción, encargado de registrar el relato inicial y dar curso al procedimiento estipulado.

El receptor deberá dejar constancia formal de la recepción de la denuncia, entregar copia al denunciante y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

El o la denunciante podrá solicitar la inhabilitación de la persona a cargo de la investigación si considera que existe falta de imparcialidad, presentando los antecedentes correspondientes. El

empleador evaluará la solicitud y decidirá de manera fundada si procede cambiar o mantener al investigador designado. Esta decisión deberá quedar documentada en el informe de investigación.

El receptor analizará la denuncia y los antecedentes en un plazo máximo de dos días hábiles, pudiendo acogerla a trámite o desestimarla. También tendrá la facultad de instruir una investigación interna o remitir los antecedentes a la Dirección del Trabajo. Si la investigación es realizada de forma interna y se determina que los hechos pueden dar lugar a una sanción, el empleador deberá enviar el informe a la Dirección del Trabajo, la cual tendrá un plazo de 30 días para pronunciarse. Si no lo hace dentro de ese plazo, se entenderán por válidas las conclusiones del informe, permitiendo aplicar las medidas o sanciones correspondientes conforme a este protocolo.

6.5 Contenido mínimo del informe de investigación

Finalizada la investigación, el informe deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) Nombre, RUT y correo electrónico de la empresa.
- b) Identificación del denunciante y del denunciado(a), incluyendo correo electrónico y RUN o pasaporte.
- c) Identificación de la persona a cargo de la investigación, con correo electrónico y RUT.
- d) Medidas de resguardo adoptadas y notificaciones efectuadas.
- e) Antecedentes recopilados y entrevistas realizadas, con especial resguardo de la confidencialidad.
- f) Relato de los hechos, declaraciones recibidas y alegaciones presentadas.
- g) Análisis lógico y coherente que sustente las conclusiones, determinando si los hechos constituyen acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.
- h) Propuesta de medidas correctivas, en caso de corresponder.
- i) Propuesta de sanciones según la gravedad de los hechos y conforme a lo establecido en este protocolo. En caso de tratarse de acoso laboral según lo dispuesto en la letra f) del N° 1 del artículo 160 del Código del Trabajo, se deberá evaluar la gravedad de los hechos y proponer las sanciones pertinentes.

6.6 Obligaciones del empleador

Además de las obligaciones legales vigentes, el empleador deberá:

Elaborar, mantener actualizado y poner a disposición de las personas trabajadoras un protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y violencia en el lugar de trabajo.

Informar semestralmente a los trabajadores sobre los canales habilitados para la recepción de denuncias.

6.7 Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación

La persona responsable de la investigación deberá:

- Cumplir con los plazos establecidos.
- Citar a declarar a las personas involucradas, registrando las declaraciones por escrito.
- Garantizar un trato digno, imparcial y respetuoso durante todo el proceso.
- Mantener estricta reserva sobre la información recopilada, salvo requerimiento judicial.

7 Descripción del proceso

7.1 Directrices generales:

La persona afectada por acoso sexual, acoso laboral o violencia en el lugar de trabajo podrá presentar su denuncia de manera verbal o escrita, ya sea presencialmente o por medios electrónicos, ante el empleador o directamente ante la Dirección del Trabajo. En todos los casos, deberá recibir un comprobante de recepción que certifique la gestión realizada.

7.2 Contenido mínimo de la denuncia

La denuncia deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificación de la persona afectada: nombre completo, RUN y correo electrónico personal. Si la persona denunciante no es la afectada directamente, también deberá identificarse. (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 516 del Código del Trabajo).
- Identificación de la persona denunciada: nombre, cargo y cualquier otro antecedente disponible.
- Vínculo organizacional: relación laboral o funcional existente entre la persona afectada y la persona denunciada. Si la persona denunciada no pertenece a la empresa, se deberá especificar el tipo de relación o vínculo externo.
- Descripción de los hechos denunciados: exposición clara de los eventos ocurridos.
- En caso de que la denuncia se presente ante la Dirección del Trabajo, deberá identificarse también al representante legal del empleador, conforme al artículo 4° del Código del Trabajo.
- Cuando la denuncia se realice de forma verbal, la persona receptora deberá levantar un acta escrita que contenga toda la información antes mencionada. Esta acta será firmada por el denunciante y la persona receptora, e incluirá de forma explícita la fecha y hora de recepción. Una copia firmada y timbrada será entregada al denunciante como comprobante.

7.3 Denuncias escritas

La denuncia deberá presentarse vía correo electrónico a denuncias@helpcom.cl, desde el correo electrónico personal o empresarial, que será el medio por el cual se mantendrá la comunicación para este efecto. El documento deberá seguir el formato de Registro de Denuncia de Acoso Laboral, Sexual o Maltrato, incluido como anexo en el presente protocolo.

El receptor de la denuncia deberá:

- Registrar formalmente la recepción mediante el Registro de Recepción de Documentos, entregando una copia del mismo al denunciante.
- Informar al denunciante sobre el procedimiento que seguirá la denuncia.
- Comunicar que el denunciante tiene el derecho de presentar la denuncia ante el empleador o la Dirección del Trabajo, según su preferencia.
- Derivar la denuncia a la Dirección del Trabajo si así lo solicita el denunciante.
- Informar si corresponde la posibilidad de realizar una investigación interna, y los pasos a seguir en tal caso.

7.4 Procedimiento investigativo

Cuando se determine llevar a cabo una investigación interna, la persona designada para su ejecución deberá, dentro de un plazo de dos días hábiles desde su notificación, informar a las partes involucradas (denunciante y denunciado) sobre el inicio del procedimiento. Esta notificación se realizará a través de sus correos electrónicos personales con copia a sus correos laborales, sin perjuicio de poder efectuar dicha comunicación de manera presencial, si así se estima pertinente.

En el caso del denunciado, junto con la notificación del inicio de la investigación, se le deberá entregar una copia íntegra de la denuncia. A ambos (denunciante y denunciado) se les informará la fecha en que se les tomará declaración, indicándoles que podrán presentar todos los medios de prueba que consideren pertinentes.

7.4.1 Pruebas y Testigos

Si las partes presentan testigos, estos deberán declarar ante el receptor de la denuncia, mediante una declaración escrita.

El denunciado podrá presentar sus descargos por escrito en la fecha fijada para ello, incluyendo en su presentación un listado de testigos, con la debida individualización: nombre, domicilio y, si es posible, correo electrónico.

En caso de no presentar descargos por escrito, deberá entregar la lista de testigos al momento de su declaración presencial.

Por su parte, el denunciante deberá señalar los testigos que respaldan su denuncia al momento de su declaración, salvo que ya los haya individualizado en la denuncia original.

El receptor de la denuncia podrá, además, recabar cualquier otro medio de prueba que estime pertinente, incluso si no ha sido ofrecido por las partes.

7.4.2 Plazos y Conclusión de la Investigación

El informe de investigación deberá ser elaborado y entregado a la Gerencia General de Helpcom dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde el inicio de la investigación. Este informe contendrá las conclusiones alcanzadas, así como las medidas o sanciones propuestas.

Las partes involucradas podrán realizar observaciones y presentar nuevos antecedentes hasta el día 15 hábil desde el inicio de la investigación, mediante una nota dirigida a la instancia investigadora. En base a estos nuevos antecedentes, se emitirá un informe complementario, el cual dará por finalizada la investigación.

Este informe deberá ser emitido a más tardar el día hábil 20, contado desde el inicio de la investigación. Una vez concluido, será remitido a la Dirección del Trabajo dentro del día hábil siguiente, quienes contarán con 30 días para emitir su pronunciamiento. Una vez que esto ocurra, se notificará formalmente a las partes involucradas.

7.4.3 Extensión del plazo en casos excepcionales

En circunstancias excepcionales y debidamente fundadas, el investigador podrá ampliar el plazo original de 20 días, si existen pruebas cuya incorporación no haya sido posible por razones ajenas a

la voluntad del denunciante o del investigador. Sin embargo, la investigación deberá finalizar en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su inicio, sin posibilidad de nueva prórroga.

7.5 Medidas complementarias

Sin perjuicio de la tramitación formal de la denuncia, la Gerencia General y/o la jefatura del departamento correspondiente, considerando la gravedad de los hechos expuestos y las condiciones específicas del entorno laboral, podrá disponer de manera preventiva la aplicación de medidas inmediatas orientadas a proteger a las personas involucradas. Estas medidas podrán incluir, entre otras:

- La separación física entre el denunciante y el denunciado.
- La redistribución de los horarios de trabajo de una o ambas partes.
- La reasignación temporal de funciones o tareas a una de las personas involucradas.

Una primera evaluación de la necesidad de aplicar estas medidas deberá realizarse dentro de las primeras 24 horas desde la recepción de la denuncia. Para ello, el denunciante deberá explicitar en su declaración inicial cualquier condición o situación que considere urgente o riesgosa, a fin de facilitar la pronta adopción de las acciones preventivas correspondientes.

8 Proceso disciplinario

En base a todos los antecedentes recopilados durante la investigación, será el Gerente General quien, en ejercicio de sus atribuciones, podrá determinar el sobreseimiento o la aplicación de las medidas disciplinarias contempladas en este protocolo, frente a denuncias de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.

Una vez concluido el proceso disciplinario y adoptada una resolución —sea esta sanción o sobreseimiento—, se emitirá un documento formal que será registrado en la hoja de vida del trabajador correspondiente.

Helpcom se reserva el derecho de iniciar acciones legales si la investigación concluye que los hechos denunciados no son efectivos y que la denuncia fue presentada con el propósito de dañar la honra de la persona denunciada o con intención maliciosa. En caso de que el denunciante hubiese invocado falsamente las causales contenidas en las letras b) o f) del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá indemnizar los perjuicios ocasionados a la persona afectada. Si, además, se demuestra malicia en la denuncia, se podrán ejercer las acciones judiciales correspondientes.

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas disciplinarias aplicables podrán ir desde:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Descuento de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador

Todo lo anterior, conforme a lo dispuesto en el presente protocolo, y sin perjuicio de que Helpcom pueda aplicar sanciones mayores, incluyendo la terminación del contrato de trabajo por las causales establecidas en las letras b) o f) del artículo 160 del Código del Trabajo, cuando así lo ameriten las conclusiones del informe de investigación.

9 Seguimiento de las denuncias

En un plazo de 30 días de finalizado el proceso disciplinario, se podrá realizar una entrevista de seguimiento al denunciante respecto a sus apreciaciones y experiencia sobre el proceso de investigación, independiente de la resolución decretada. Se podrá realizar también una entrevista de seguimiento al denunciado, siempre que la resolución del caso haya decretado permanencia de la persona en calidad de trabajador de Helpcom.

Estas entrevistas deberán indagar en:

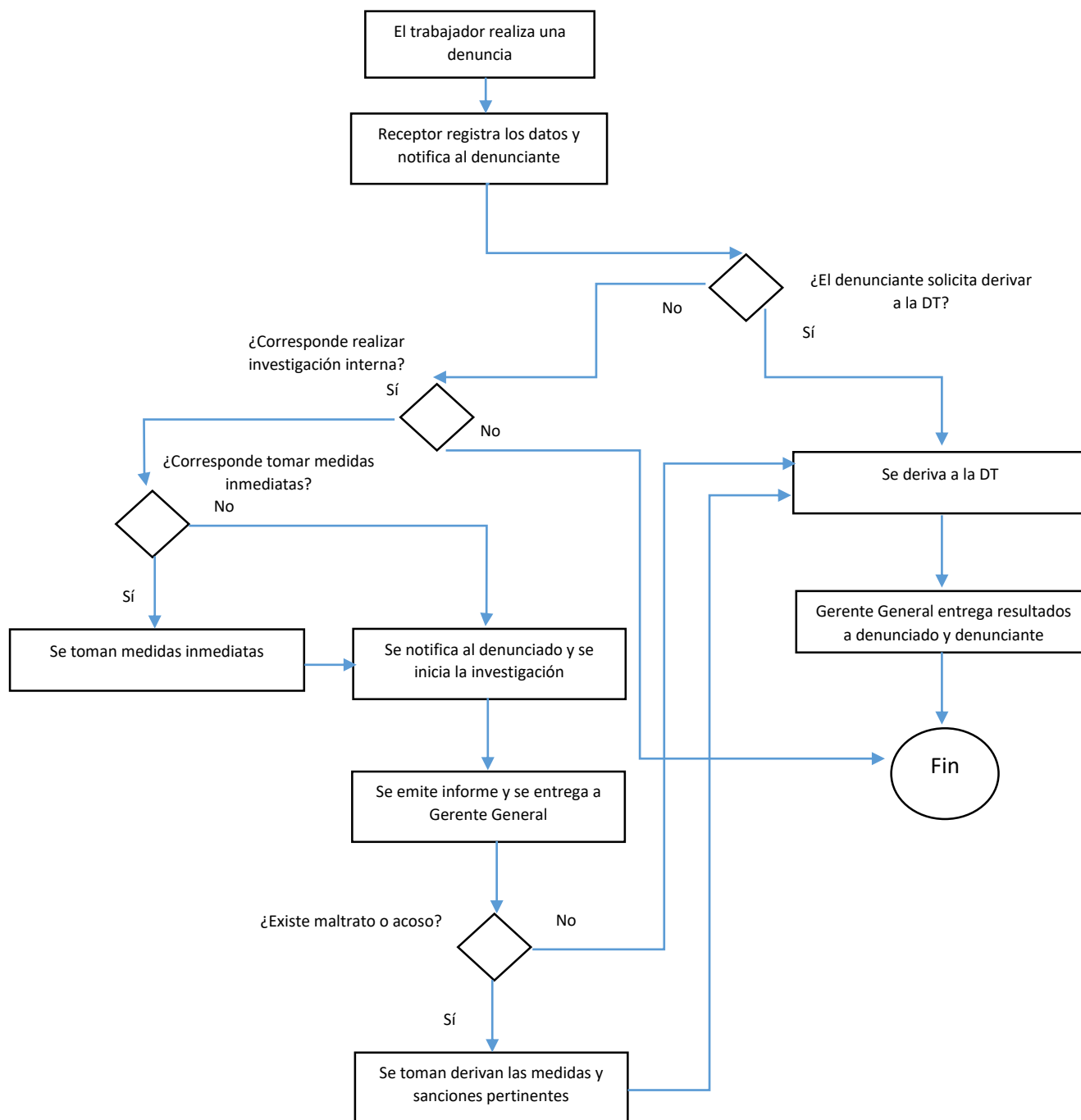
- Valoración y opinión respecto del procedimiento.
- Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas.

De identificarse repercusiones negativas en el ambiente laboral por causa de la denuncia o investigación, se deberán establecer medidas para mejorar la buena convivencia y el óptimo desarrollo laboral del denunciante y denunciado.

Se podrá efectuar una segunda entrevista de seguimiento 6 meses después de la primera. En esta se deberá revisar la situación laboral y desempeño de los involucrados, asegurando que no existan repercusiones producto de la denuncia, que se manifiesten en malas evaluaciones, limitantes en las oportunidades de promoción y/o ascenso, que se haya desvinculado al trabajador sin mérito o que haya decidido renunciar.

En ambos casos se deberá dejar registro escrito de las entrevistas de seguimiento.

10 Flujo del proceso acoso, maltrato y violencia laboral y/o sexual en contexto laboral.



11 Modificaciones

Registro de modificaciones			
Versión	Fecha	Modificación	Realizada por:
1	2025-04-23	Creación del protocolo	Gerente Administrativo sr. Felipe Fuentes León, Gerente General sr. Aldo Navarrete Guzmán.

12 Anexos

Anexo 1 – FORMULARIO DE DENUNCIA

Registro de Denuncia de Acoso Laboral, Sexual o Maltrato

Indique fecha y hora de la denuncia	
Fecha:	
Hora:	

1. DATOS DE LA/S PERSONA/S AFECTADA/S:

Datos de la persona afectada 1	
Nombre completo:	
RUN	
Correo electrónico personal	
Cargo en la empresa	

Datos de la persona afectada 2	
Nombre completo:	
RUN	
Correo electrónico personal	
Cargo en la empresa	

Datos de la persona afectada 3	
Nombre completo:	
RUN	
Correo electrónico personal	
Cargo en la empresa	

2. DATOS DEL/DE LA DENUNCIANTE

Datos del/de la denunciante	
Nombre completo:	
RUN	
Correo electrónico personal	
Cargo en la empresa	

3. DATOS DE LOS/AS DENUNCIADOS/AS

Datos del/de la denunciado/a 1	
Nombre completo:	
RUN	
Cargo en la empresa	

Datos del/de la denunciado/a 2	
Nombre completo:	
RUN	
Cargo en la empresa	

Datos del/de la denunciado/a 3	
Nombre completo:	
RUN	
Cargo en la empresa	

[illegible]

Nombre testigo 1:	
Cargo testigo 1:	
Nombre testigo 2:	
Cargo testigo 2:	
Nombre testigo 3:	
Cargo testigo 3:	

Fecha y hora de la recepción	
Fecha:	
Hora:	

Anexo 2 – Código del trabajo, artículo 160

Art. 160. El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

- 1.- Alguna de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas, que a continuación se señalan:
 - a) Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones;
 - b) Conductas de acoso sexual;
 - c) Vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa;
 - d) Injurias proferidas por el trabajador al empleador;
 - e) Conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña, y
 - f) Conductas de acoso laboral.
- 2.- Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio y que hubieren sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato por el empleador.
- 3.- No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, dos lunes en el mes o un total de tres días durante igual período de tiempo; asimismo, la falta injustificada, o sin aviso previo de parte del trabajador que tuviere a su cargo una actividad, faena o máquina cuyo abandono o paralización signifique una perturbación grave en la marcha de la obra.
- 4.- Abandono del trabajo por parte del trabajador, entendiéndose por tal:
 - a) la salida intempestiva e injustificada del trabajador del sitio de la faena y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente, y
 - b) la negativa a trabajar sin causa justificada en las faenas convenidas en el contrato.
- 5.- Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o al funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o a la salud de éstos.
- 6.- El perjuicio material causado intencionalmente en las instalaciones, maquinarias, herramientas, útiles de trabajo, productos o mercaderías.
- 7.- Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.