Campo	Detalle
Tipo de documento	Política
Criticidad	P1 - Crítica
Normas aplicables	Ley N° 21.643; Código del Trabajo; ISO 45001:2018
Área responsable	Compliance
Owner	Compliance
Estado	Aprobado por el área legal

Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del cambio
0.1	-09-2026	Miguel González	Protocolo Acoso Laboral y Sexual, Alcance; Definiciones, principios, lineamientos, roles y responsabilidades.

1. Objetivo

El presente Protocolo tiene por objetivo establecer las directrices, lineamientos preventivos y el procedimiento claro y expedito para la notificación, investigación, sanción y resguardo en relación con conductas constitutivas de acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo ejercida por terceros y conductas incívicas, en conformidad con la normativa legal vigente (Ley N° 21.643 / Ley Karin y Código del Trabajo de Chile).

2. Alcance

Este protocolo es de aplicación general y obligatoria para todos los colaboradores y talentos de Zenta, tanto en Chile como a nivel Global, independientemente de su modalidad de contratación o trabajo (presencial o remoto), así como para las interacciones con terceros ajenos a la relación laboral (clientes, proveedores, usuarios y visitas).

3. Definiciones

Para efectos de la correcta aplicación del presente protocolo, se contemplan las siguientes definiciones conforme al marco regulatorio aplicable:

Tipos de Acoso:

I) Acoso Laboral

- **Definición:** Toda conducta, que constituya un hostigamiento o agresión psicológica reiterada, ejercida por el empleador o por el trabajador, y que tenga como resultado para el o los afectados, perjuicios concretos en su situación laboral y en sus oportunidades de empleo; la afectación psíquica producto de conductas de acoso, deberá ser debidamente acreditada.

- **Características:**
  - La conducta es selectiva, se orienta específicamente a uno o más trabajadores o trabajadoras, al empleador o empleadora o a la jefatura directa.
  - La acción puede ser evidente o silenciosa.
  - Su objetivo es desgastar a la o las víctimas.
  - El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
  - Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

- **Tipos de Acoso Laboral**
  - **Vertical descendente:** Es aquel en que la persona acosadora ocupa un cargo superior a la presunta víctima como, por ejemplo, su jefatura.
  - **Vertical ascendente:** Es aquel que se ejerce por uno o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que se encuentra en un cargo superior, por ejemplo, grupos de trabajadores y/o trabajadoras confabuladas para hostigar a la jefatura.
  - **Horizontal:** Es aquel que se ejerce por una o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que no tiene funciones de jefatura respecto a ésta o éstas y que no esté comprendido en la hipótesis de acoso laboral descendente como, por ejemplo, un trabajador o trabajadora que hostiga a otro u otra que no es su jefe o jefa.

II) Acoso Sexual:

- **Definición:** Toda conducta o comportamiento que una persona realice, por cualquier medio, efectuando requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona a la que va dirigido, y que amenace directamente su estabilidad y continuidad laboral y sus oportunidades de empleo. Serán consideradas especialmente conductas de acoso sexual laboral, entre otras, gestos, muecas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes, cartas o misivas personales, invitaciones que insinúen o contengan propuestas de carácter sexual, manosear, acorralar, sujetar a la persona acosada, presiones psíquicas, amenazas y, en general, toda acción o conducta hostil, intimidante y ofensiva que, por cualquier medio, tienda a promover o insinuar una relación de carácter sexual.

- **Características:**
    - **Requerimiento de carácter sexual:** Existencia de requerimiento de carácter sexual.
    - **Realizada por una persona:** Significa que el acoso sexual, incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también de una mujer a un hombre y entre personas del mismo sexo. El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
    - **Sin consentimiento:** La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no podrá alegar posteriormente ser víctima de acoso sexual basado en el mismo hecho.
    - **Por cualquier medio**: Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluyen cualquier acción de la persona acosadora sobre la presunta víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido. Este tipo de acciones pueden realizarse a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.
    - **Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:** Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

III) Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:

- **Definición:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

IV) Conductas incívicas:

- **Definición:** Comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo.

- **Métodos de protección:**
  - Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
  - Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
  - El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
  - Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el 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.

V) Seximo

- **Definición:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

4. Principios de la prevención del Acoso, Laboral y Violencia en el Trabajo

La empresa 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, los que se detallan:

- **Política de tolerancia cero:** Fomentando una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.
- **Valores fundamentales:** Compromiso de crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso
- **Participación y diálogo social:** Compromiso de fomentar un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y empleadores, asegurando que los protocolos que abordan estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes interesadas. La participación de las personas trabajadoras desde una construcción bipartita de entornos seguros y saludables, sin violencia y con perspectiva de género.
  Con todo se debe hacer presente que las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, pueden formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, relativos al mejoramiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.
- **Eliminar o controlar el Riesgo:** potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo, incluidas aquellas conductas inciviles y el sexismo que pueden ser el preámbulo para la aparición del acoso o la violencia en el trabajo con perspectiva de género.

5. Lineamientos

5.1 Flujo de Activación e investigación: Todo talento podrá realizar una denuncia por acoso laboral y/o sexual, siguiendo el siguiente conducto:

A. Ingresar a la plataforma (www.zentagroup.com) hacer click en Canal de Denuncia (hacia el final de la página web) y rellenar los campos solicitados:
   a. Individualización de quién o quiénes hubieren cometido los hechos.
   b. La narración circunstanciada de los hechos, fecha y lugar en que ocurrieron.
   c. Acompañar o mencionar los antecedentes probatorios y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

   En caso de que al momento de ingresar la notificación, no se cumpla con informar los antecedentes anteriormente señalados, se le otorgará un plazo de 3 días hábiles para que pueda completarlo, de lo contrario se tendrá por desistido o desistida de su notificación.

B. Será necesario que el denunciante se identifique, con el fin de realizar una mejor investigación y eventuales acciones, y toda la información proporcionada será tratada

con la máxima confidencialidad y según los principios de imparcialidad y perspectiva de género.

C. Una vez recibida la notificación por parte del Encargado de Prevención de Delitos, será en un plazo máximo de **2 días hábiles** en que el comité de ética y/o el encargado en cuestión designarán a la persona que realizará la investigación, siendo esta de manera interna e imparcial para abordar de manera objetiva el suceso, idealmente será una persona del área de Cultura y Bienestar o Finanzas respectivamente.
D. Dentro del mismo plazo, el investigador deberá notificar a las partes involucradas, tanto a los talentos en cuestión como a sus líderes correspondientes, fijando primero una reunión con ellos para contextualizar la situación. A su vez se fijará de inmediato la o las fechas para oír a las partes involucradas y que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.
E. Se deberán aplicar las medidas de resguardo de la privacidad y la honra que por igual deben aplicarse tanto al denunciante como al denunciado.
F. En caso de ser necesario, el investigador podrá requerir mayores antecedentes y/o entrevistar a otros posibles involucrados en dinámicas similares, esto con el fin de aportar mayor valor a la investigación.

5.2 Informe y toma de acciones:

- Una vez concluida la etapa de recolección de información, el investigador procederá a emitir el informe en un plazo no mayor al 30° día hábil contado desde el inicio de la investigación, dejando constancia de las acciones realizadas, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos entrevistados y las pruebas que aportan al proceso.
- En el mismo informe se determinará la existencia o no de hechos constitutivos de maltrato, acoso sexual o laboral.
- En caso de que el Gerente General, los Gerentes de área o los directos respectivos (en caso de aplicar) dictaminen mayor información o análisis de datos, podrán realizarlo, gestionando nuevas acciones, las cuales podrán ser nuevas entrevistas o levantamientos para contar con una mayor información. Para los casos en que un gerente se vea involucrado en una denuncia, se hará entrega de la información a los directores correspondientes y al gerente general en caso de aplicar.
- En el caso de los planes de acción, se conversará con los gerentes respectivos (Gerente General, Personas y/u otro que esté involucrado) para tomar una determinación, pudiendo ser algunos de ellos los siguientes:
    - Cambio de área o líder.
    - Generación de salida por desvinculación o mutuo acuerdo.
    - Entrega de capacitación o cursos correspondiente a la temática abordada. ○ Plan de acompañamiento a las partes involucradas.

- Una vez decidido el plan de trabajo, se notificará a las partes involucradas mediante una reunión individual su realización con la carta gantt asociada, la cual podrá desarrollarse en un tiempo máximo de 3 meses desde la notificación, entregando estatus a los líderes de su realización.

- En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar a la otra persona, serán aplicables las medidas disciplinarias que figuran en nuestro reglamento interno (sección XXXI), pudiendo ser aplicables medidas como amonestación verbal, amonestación escrita y multa.
- De haberse concretado el plan y si la persona es nuevamente notificada por temas de acoso laboral o sexual, será tomado como una causante grave, para lo cual se realizarán los pasos de investigación anteriormente mencionados, de encontrar la veracidad en la información y que las pruebas apunten a validar los hechos en cuestión, es que se determinará una desvinculación, lo cual será conversado con Gerencia General y los líderes del área correspondiente.
- Se presumirá la veracidad de los hechos contenidos en el informe a efectos de ser presentados en un eventual juicio por impugnación del despido del acosador, o de la adopción de medidas disciplinarias en la empresa.

6. Roles y responsabilidades

Líderes:
Tienen el deber de conocer las leyes, disposiciones reglamentarias y políticas, procedimientos y procesos que sean pertinentes para su área de responsabilidad, asegurarse que sus equipos conozcan las leyes, procesos y procedimientos que les afectan; apoyar a sus equipos entregando información pertinente y apoyando la gestión en general.

Usuarios:
Todos los colaboradores de Zenta que hagan una notificación de acoso, ya sea de índole laboral o sexual son responsables de cumplir con los puntos señalados anteriormente.

7. Revisión y Medición

La presente política debe ser evaluada de acuerdo a lo que dictamine la Dirección del Trabajo en Chile, de lo contrario se revisará cada 1 año el documento, procedimiento y mejoras como tal.

8. Registro de aprobación y control de cambios

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Javier Martínez **Wellness Specialist** Javier Martínez Riquelme	*Miguel González* ***Analista Compliance*** Miguel González	*Felix Mendoza* **Gerente Finanzas** Felix Mendoza
Fecha: 15-04-2024	**Fecha: 13-10-2026**	**Fecha: 13-10-2026**
Vigente a partir de: Octubre 2026		

Registro de auditoría

Detalles

NOMBRE DEL ARCHIVO	Política-LK-01_Protocolo Acoso Laboral y Sexual .docx - 13/10/26, 13:01
ESTADO	Firmado
MARCA DE TIEMPO DEL ESTADO	2026/10/19 15:26:15 UTC

Actividad

ENVIADA	miguel.gonzalez@zentagroup.com **ha enviado** una solicitud de firma a: • Felix Mendoza (felix@zentagroup.com) • Miguel González (miguel.gonzalez@zentagroup.com) • Javier Martínez Riquelme (javier.martinez@zentagroup.com)	2026/10/13 16:02:26 UTC
FIRMADO	**Firmado** por Miguel González (miguel.gonzalez@zentagroup.com)	2026/10/13 16:03:01 UTC
FIRMADO	**Firmado** por Felix Mendoza (felix@zentagroup.com)	2026/10/19 15:26:15 UTC
FIRMADO	**Firmado** por Javier Martínez Riquelme (javier.martinez@zentagroup.com)	2026/10/14 11:46:20 UTC
COMPLETADO	Todos los firmantes han firmado este documento y ya se ha **completado**	2026/10/19 15:26:15 UTC

La dirección de correo indicada arriba para cada firmante puede estar asociada a una cuenta de Google. Puede ser la dirección de correo electrónico principal asociada a la cuenta o una secundaria.