

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 1 de 13



**POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y
SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y
VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

TRANSPORTES IVC

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 2 de 13

ÍNDICE

Índice

1. Introducción	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Marco normativo	5
5. Definiciones	5
6. Principios rectores	5
7. Compromisos de Transportes IVC	6
8. Prevención y gestión de riesgos	6
9. Conductas comprendidas y ejemplos	6
9.1. Acoso laboral	6
9.2. Acoso sexual	6
9.3. Violencia ejercida por terceros	7
10. Conductas que no constituyen acoso por sí solas	7
11. Derechos y responsabilidades	7
11.1. Derechos	7
11.2. Responsabilidades	7
12. Canales y forma de denuncia	8
13. Recepción y medidas de resguardo	8
14. Procedimiento de investigación	8
14.1. Reglas generales	8
14.2. Informe y revisión de la Dirección del Trabajo	9
15. Violencia ejercida por terceros	9
16. Subcontratación y empresas relacionadas	9
17. Medidas correctivas y sanciones	9
18. Privacidad, honra y protección de datos	10
19. Denuncias inconsistentes y no represalias	10

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 3 de 13

20. Capacitación y difusión	10
21. Seguimiento e indicadores	10
22. Responsabilidades	11
22.1. Alta Dirección	11
22.2. Responsable SGI / Prevención / Recursos Humanos	11
22.3. Jefaturas y supervisores	11
22.4. Trabajadores y terceros	11
23. Mejora continua	11
24. Declaración de compromiso	12
Anexo A. Flujo de actuación ante una denuncia	12
Anexo B. Formulario referencial de denuncia	12
Anexo C. Matriz referencial de prevención	13
Anexo D. Referencias legales y técnicas	13

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 4 de 13

1. Introducción

Transportes IVC, en adelante “la Empresa”, está comprometida con mantener relaciones laborales fundadas en el respeto, la dignidad, la igualdad de trato y un ambiente libre de violencia. Este compromiso abarca oficinas, bodegas, patios, talleres, vehículos, instalaciones de clientes, rutas, centros de carga y descarga, viajes laborales, comunicaciones digitales y cualquier espacio relacionado con la prestación de servicios. Por la naturaleza de sus actividades en transporte y operaciones logísticas, las personas de Transportes IVC pueden relacionarse con jefaturas, compañeros, contratistas, subcontratistas, clientes, proveedores, usuarios y terceros. Por ello, la prevención debe considerar tanto conductas internas como hechos de violencia ejercidos por personas ajenas a la relación laboral. Esta política amplía y reemplaza la versión breve anterior. Se integra al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y debe complementarse con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el protocolo preventivo y el procedimiento formal de investigación y sanción de la Empresa.

Tolerancia cero con debido proceso

- Transportes IVC no tolera acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, discriminación ni represalias.
- Toda denuncia será atendida con seriedad, confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.
- La existencia de una denuncia no implica culpabilidad anticipada; se respetarán los derechos de todas las personas involucradas.

2. Objetivo

La presente política tiene por finalidad establecer un marco claro y operativo para prevenir, detectar, denunciar, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo. Su propósito no se limita a reaccionar frente a una denuncia, sino que busca incorporar la prevención como parte permanente de la gestión de personas, de la seguridad y salud en el trabajo y de las decisiones cotidianas de Transportes IVC. Para cumplir este objetivo, la Empresa promoverá una cultura de buen trato y respeto, identificará los factores de riesgo psicosocial que puedan favorecer situaciones de violencia y adoptará controles proporcionales a la realidad de sus operaciones. Asimismo, mantendrá canales de denuncia accesibles, aplicará medidas de resguardo oportunas y desarrollará investigaciones objetivas, documentadas y ajustadas a los plazos legales, protegiendo la privacidad, la honra, la salud y la seguridad de todas las personas involucradas.

3. Alcance

Esta política es obligatoria para la Alta Dirección, gerencias, jefaturas, supervisores, trabajadores, estudiantes en práctica, personal transitorio, contratistas, subcontratistas, proveedores y, en general, para toda persona que preste servicios o actúe en nombre de Transportes IVC. Su cumplimiento constituye una condición esencial para mantener relaciones laborales y comerciales compatibles con los valores de respeto, dignidad y seguridad definidos por la Empresa. Sus disposiciones se aplican tanto en las instalaciones propias como en faenas, oficinas de clientes, bodegas, vehículos, rutas, viajes, actividades corporativas, teletrabajo y cualquier otro espacio vinculado con la prestación de servicios. También comprende las comunicaciones realizadas por correo electrónico, mensajería instantánea, videollamadas, redes sociales u otros medios digitales relacionados con el trabajo. La protección alcanza las conductas que puedan producirse entre pares, desde una jefatura hacia una persona subordinada, desde una persona subordinada hacia una jefatura y aquellas ejercidas por clientes, usuarios, proveedores, visitantes u otros terceros ajenos a la relación laboral.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 5 de 13

4. Marco normativo

La presente política se aplicará de conformidad con la legislación chilena vigente y deberá interpretarse en armonía con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y con los demás procedimientos internos de Transportes IVC. Su principal fundamento se encuentra en el Código del Trabajo, especialmente en sus artículos 2, 154, 154 bis y 211-A y siguientes, y en la Ley N.º 21.643, conocida como Ley Karin, vigente desde el 1 de agosto de 2024. También deberán considerarse el Decreto Supremo N.º 21 de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece directrices para los procedimientos de investigación; la Ley N.º 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social; la Ley N.º 20.609 sobre medidas contra la discriminación; la Ley N.º 21.675 sobre prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, cuando corresponda; y el Convenio N.º 190 de la Organización Internacional del Trabajo, junto con su Recomendación N.º 206. En caso de modificación normativa, prevalecerán siempre las disposiciones legales y administrativas vigentes.

5. Definiciones

Acoso sexual: Requerimientos de carácter sexual, realizados indebidamente por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. **Acoso laboral:** Toda conducta de agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores contra otro u otros trabajadores, por cualquier medio, manifestada una sola vez o reiteradamente, que provoque menoscabo, maltrato, humillación o amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo. **Violencia en el trabajo ejercida por terceros:** Conductas que afectan a trabajadores con ocasión de la prestación de servicios y son realizadas por clientes, proveedores, usuarios u otras personas ajenas a la relación laboral. **Perspectiva de género:** Enfoque que permite reconocer desigualdades, estereotipos y relaciones de poder que pueden afectar de forma diferenciada a las personas. **Medidas de resguardo:** Acciones inmediatas, proporcionales y no sancionatorias destinadas a proteger a las personas involucradas durante el procedimiento. **Represalia:** Acción adversa contra una persona por denunciar, declarar, colaborar, consultar o rechazar una conducta indebida. **Denuncia inconsistente:** Denuncia que presenta contradicciones, imprecisiones o insuficiencia de antecedentes, lo que no equivale por sí mismo a una denuncia falsa o maliciosa. **Persona denunciante:** Quien comunica hechos que podrían constituir acoso o violencia, sea la persona afectada o quien tenga conocimiento directo de ellos. **Persona denunciada:** Persona a quien se atribuyen los hechos, respecto de la cual rige la presunción de inocencia y el derecho a ser oída.

6. Principios rectores

La aplicación de esta política estará guiada por la confidencialidad, de manera que los antecedentes solo sean conocidos por quienes deban intervenir en el procedimiento; por la imparcialidad, asegurando que la investigación sea realizada por una persona competente y libre de conflictos de interés; y por la celeridad, procurando que todas las actuaciones se desarrollen sin dilaciones indebidas y dentro de los plazos establecidos por la ley. Asimismo, Transportes IVC actuará con perspectiva de género, evitando estereotipos, prejuicios o juicios que puedan culpabilizar a la persona afectada. El debido proceso garantizará que las partes sean informadas de los hechos relevantes, puedan aportar antecedentes y tengan la oportunidad de ser oídas. La Empresa evitará la revictimización, limitará las repeticiones innecesarias del relato y adoptará medidas proporcionales a la gravedad y al riesgo de cada situación. Finalmente, se prohíbe toda represalia contra quienes denuncien, declaren, colaboren o consulten de buena fe.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 6 de 13

7. Compromisos de Transportes IVC

Transportes IVC se compromete a mantener un ambiente laboral basado en el respeto, la comunicación profesional y el reconocimiento de la dignidad de cada persona. Este compromiso comprende tanto las relaciones presenciales como las comunicaciones digitales y exige que las jefaturas ejerzan su liderazgo de manera responsable, sin prácticas humillantes, intimidatorias o discriminatorias. La Empresa incorporará los riesgos de acoso y violencia en sus procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos psicosociales, definiendo objetivos, medidas preventivas y controles acordes con sus operaciones de transporte, conducción, carga, descarga, logística, mantenimiento y atención en instalaciones de clientes. También informará periódicamente los canales internos y externos de denuncia, capacitará a trabajadores y jefaturas, establecerá medidas específicas frente a la violencia ejercida por terceros y solicitará la asistencia técnica del organismo administrador de la Ley N.º 16.744 cuando la naturaleza del riesgo o la complejidad del caso lo hagan necesario.

8. Prevención y gestión de riesgos

La prevención será abordada como una responsabilidad permanente y no únicamente como una reacción frente a hechos consumados. Transportes IVC identificará las condiciones de trabajo que puedan facilitar situaciones de acoso o violencia, considerando los estilos de liderazgo, la calidad del trato entre equipos, la claridad de las funciones, la distribución de las cargas laborales, las relaciones jerárquicas y las eventuales asimetrías de poder o dependencia económica. La evaluación también deberá considerar el trabajo aislado, los turnos, viajes, alojamientos, traslados, conducción, atención de clientes y actividades desarrolladas en instalaciones de terceros. Se revisará especialmente el uso de grupos de mensajería, las comunicaciones fuera de jornada, los ambientes operacionales o de transporte con alta concentración de personal de un mismo género, la exposición a conductas agresivas de clientes o proveedores y los antecedentes de reclamos, ausentismo, rotación o resultados de evaluaciones psicosociales. A partir de esta evaluación, Transportes IVC podrá implementar capacitación, reglas de convivencia, intervención de liderazgo, rediseño de tareas, ajustes de dotación, controles de acceso, acompañamiento en terreno, protocolos de actuación frente a clientes agresivos y mejoras en los canales de comunicación. Cada medida deberá contar con un responsable, un plazo de ejecución y evidencia que permita verificar su aplicación y eficacia.

9. Conductas comprendidas y ejemplos

9.1. Acoso laboral

El acoso laboral puede manifestarse mediante una sola conducta grave o a través de actos reiterados de agresión u hostigamiento que provoquen menoscabo, humillación, maltrato o perjuicio laboral. Entre sus manifestaciones se encuentran los insultos, gritos, amenazas, burlas y descalificaciones personales o profesionales, así como el aislamiento deliberado de una persona, la exclusión de información necesaria para desempeñar sus funciones o el impedimento injustificado de participar en actividades propias de su cargo. También pueden constituir acoso la asignación intencional de tareas degradantes, imposibles o manifiestamente inútiles; el retiro de funciones con el propósito de menoscabar; la difusión de rumores o información privada para dañar la reputación; el hostigamiento por mensajes, llamadas, correos o redes sociales; y la presión indebida para renunciar, aceptar condiciones injustificadas o guardar silencio frente a irregularidades. La calificación de la conducta dependerá siempre de sus características, finalidad, contexto y efectos.

9.2. Acoso sexual

El acoso sexual comprende cualquier requerimiento, insinuación o conducta de carácter sexual que no haya sido consentida y que amenace o perjudique la situación laboral o las oportunidades de empleo de quien la recibe. Puede expresarse mediante comentarios, chistes, preguntas, mensajes, imágenes o gestos de contenido sexual, así como a través de acercamientos o contactos físicos no deseados. La persistencia en invitaciones de naturaleza sexual después de una negativa, el condicionamiento de beneficios, evaluaciones, contrataciones, ascensos o continuidad laboral a la aceptación de conductas sexuales, y las amenazas de perjuicio por rechazarlas constituyen formas especialmente graves de acoso. La ausencia de una oposición explícita no debe interpretarse automáticamente como consentimiento, especialmente cuando existan relaciones jerárquicas, temor, dependencia o asimetrías de poder.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 7 de 13

9.3. Violencia ejercida por terceros

La violencia en el trabajo ejercida por terceros comprende las agresiones, amenazas, intimidaciones, insultos, hostigamientos o conductas de connotación sexual realizadas por clientes, usuarios, proveedores, contratistas, conductores, visitantes u otras personas ajenas a la relación laboral. Estas situaciones pueden ocurrir en rutas, patios, talleres, centros de carga, instalaciones de clientes, puntos de atención o mediante comunicaciones digitales vinculadas con el servicio. Transportes IVC deberá evaluar particularmente los riesgos asociados a reclamos, cobros, fiscalizaciones, tránsito, atención de público y trabajo en lugares aislados. El hecho de que la persona agresora no sea trabajadora de Transportes IVC no elimina el deber de protección de la Empresa, que deberá adoptar medidas razonables dentro de su esfera de control.

10. Conductas que no constituyen acoso por sí solas

El ejercicio legítimo de las facultades de dirección, organización, supervisión y control no constituye acoso por el solo hecho de generar desacuerdo o incomodidad. Las jefaturas pueden entregar instrucciones relacionadas con el cargo, exigir el cumplimiento de plazos y normas de seguridad, evaluar el desempeño con criterios objetivos, reorganizar funciones por necesidades operacionales y aplicar medidas disciplinarias conforme al Reglamento Interno y al debido proceso. Sin embargo, estas facultades deben ejercerse de manera respetuosa, proporcional y fundada. Una instrucción o decisión aparentemente legítima puede transformarse en una conducta de acoso cuando se utiliza para humillar, castigar, discriminar, aislar o presionar indebidamente a una persona. Por esta razón, cada situación deberá analizarse según su finalidad, forma de ejecución, reiteración, contexto y efectos, evitando conclusiones automáticas.

Importante

- Una conducta aparentemente legítima puede convertirse en acoso cuando se utiliza como medio de humillación, castigo, discriminación o presión indebida.
- Cada caso debe analizarse en su contexto; no se aplicarán conclusiones automáticas.

11. Derechos y responsabilidades

11.1. Derechos

Toda persona tiene derecho a desempeñar sus funciones en un entorno libre de violencia y compatible con su dignidad. Quien se considere afectado podrá presentar una denuncia verbal o escrita ante Transportes IVC o directamente ante la Inspección del Trabajo, sin necesidad de formular una calificación jurídica ni de acompañar pruebas concluyentes al momento de denunciar. Durante el procedimiento, la persona denunciante y la persona denunciada tienen derecho a un trato respetuoso, confidencial e imparcial, a aportar antecedentes, a ser oídas y a conocer la información necesaria para ejercer adecuadamente sus derechos. La persona afectada podrá solicitar medidas de resguardo y, cuando corresponda, acceder a atención psicológica temprana a través del organismo administrador de la Ley N.º 16.744. Cuando la denuncia sea verbal, deberá levantarse un acta y entregarse copia a la persona denunciante.

11.2. Responsabilidades

Todas las personas vinculadas con Transportes IVC deben mantener un trato respetuoso, abstenerse de realizar conductas de acoso o violencia y comunicar oportunamente las situaciones que puedan afectar la seguridad, la salud o la dignidad de otras personas. Asimismo, deberán cooperar de manera veraz con las investigaciones, respetar las medidas de resguardo y mantener reserva sobre los antecedentes conocidos durante el procedimiento. No está permitido difundir rumores, antecedentes personales, testimonios ni conclusiones anticipadas sobre una denuncia. Tampoco podrá interferirse en la investigación, presionar a testigos o adoptar conductas que puedan ser interpretadas como represalias. El deber de colaboración debe ejercerse con responsabilidad y sin sustituir el procedimiento formal mediante investigaciones informales.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 8 de 13

12. Canales y forma de denuncia

La persona afectada podrá presentar su denuncia por escrito o verbalmente ante Transportes IVC, o directamente ante la Inspección del Trabajo. La Empresa deberá mantener permanentemente informados los nombres, cargos, correos electrónicos y lugares habilitados para recibir denuncias. El canal interno principal deberá ser completado e institucionalizado por Transportes IVC, y la recepción presencial podrá realizarse ante el Responsable SGI, Prevención, Recursos Humanos o la persona formalmente designada. Cuando la denuncia sea verbal, quien la reciba deberá levantar un acta fiel al relato, leerla o ponerla a disposición de la persona denunciante, obtener las firmas correspondientes y entregar una copia. La denuncia deberá incluir, en la medida de lo posible, la identificación de las personas involucradas, la descripción de los hechos, las fechas, los lugares, los medios utilizados, los posibles testigos y los antecedentes disponibles. La falta de alguno de estos datos no impedirá su recepción, ni se exigirá a la persona denunciante determinar jurídicamente la conducta o acreditar desde el inicio todos los hechos expuestos.

13. Recepción y medidas de resguardo

Recibida una denuncia, Transportes IVC deberá evaluar de inmediato la gravedad de los hechos, el riesgo para la seguridad y salud de las personas, la organización del trabajo y las posibles afectaciones derivadas de la continuidad del contacto entre las partes. Sobre esa base se adoptarán medidas de resguardo oportunas, proporcionales y de carácter preventivo. Estas medidas no constituyen una sanción ni anticipan la conclusión de la investigación. Entre las medidas posibles se encuentran la separación temporal de espacios físicos, la reasignación de turnos, rutas o supervisión, la modificación de la modalidad de comunicación, la prohibición de contacto directo, el acompañamiento por una jefatura alternativa, el reforzamiento de la seguridad frente a terceros y la derivación a atención psicológica temprana. La Empresa deberá evitar que las medidas perjudiquen injustificadamente a la persona denunciante, proteger los correos, mensajes, registros, cámaras y demás evidencia relevante, y revisar periódicamente si las medidas deben mantenerse, ampliarse, modificarse o dejarse sin efecto.

14. Procedimiento de investigación

Transportes IVC podrá realizar una investigación interna o remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo, de acuerdo con el Código del Trabajo y el Decreto Supremo N.º 21 de 2024. La decisión deberá adoptarse considerando la naturaleza de los hechos, la disponibilidad de una persona investigadora competente e imparcial, los eventuales conflictos de interés y la necesidad de asegurar una investigación objetiva y oportuna.

14.1. Reglas generales

La investigación deberá concluir dentro de treinta días hábiles administrativos y ser dirigida por una persona con formación adecuada, preferentemente en acoso, derechos fundamentales, técnicas de investigación y perspectiva de género. No podrá intervenir como investigador quien mantenga una relación relevante, interés directo o conflicto con alguna de las partes. Al inicio del procedimiento se informará a las personas involucradas sobre sus derechos, deberes, etapas del proceso y medidas de resguardo vigentes. Las entrevistas se realizarán por separado y quedarán debidamente documentadas. Las partes podrán presentar testigos, documentos, mensajes, registros u otros antecedentes pertinentes. Se evitarán los careos y las confrontaciones innecesarias, especialmente cuando puedan producir revictimización. Las conclusiones deberán basarse en la evidencia disponible, la coherencia de los relatos, el contexto y criterios de razonabilidad, sin recurrir a estereotipos o prejuicios.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 9 de 13

14.2. Informe y revisión de la Dirección del Trabajo

Concluidas las diligencias, se elaborará un informe que identifique los hechos investigados, las actuaciones realizadas, los antecedentes analizados, la metodología utilizada, las conclusiones y las medidas propuestas. El documento deberá ser suficientemente fundado para permitir la revisión de la decisión y deberá proteger los datos personales y la información sensible de quienes participaron. Cuando la investigación haya sido desarrollada internamente, el informe y sus conclusiones serán remitidos a la Inspección del Trabajo de conformidad con la normativa aplicable. Transportes IVC deberá considerar las observaciones formuladas por la autoridad y adoptar las medidas correctivas o sanciones correspondientes dentro de los plazos legales. Las comunicaciones finales a las partes deberán entregar la información necesaria para comprender el cierre del procedimiento, evitando divulgar antecedentes que afecten injustificadamente la privacidad o la honra.

15. Violencia ejercida por terceros

Cuando los hechos provengan de clientes, usuarios, proveedores u otros terceros, Transportes IVC mantendrá su deber de protección y adoptará medidas dentro de su capacidad de control. La primera actuación deberá orientarse a retirar a la persona afectada de la situación de riesgo, activar a la jefatura, seguridad, cliente o autoridad competente, y asegurar la atención inmediata que pueda requerirse. Posteriormente, deberán registrarse los hechos, testigos y antecedentes disponibles, revisar las condiciones del servicio, la dotación, las rutas, los horarios, las barreras físicas y los protocolos de atención. Según la gravedad, podrán aplicarse medidas contractuales frente al tercero, restringir su acceso, solicitar su reemplazo o poner término a la relación comercial. Transportes IVC también deberá orientar y apoyar a la persona afectada cuando corresponda presentar una denuncia ante Carabineros, Policía de Investigaciones, Ministerio Público u otra autoridad competente.

16. Subcontratación y empresas relacionadas

En actividades ejecutadas bajo régimen de subcontratación o servicios transitorios, Transportes IVC coordinará la prevención, las medidas de resguardo y la gestión de las denuncias con la empresa principal, usuaria, contratista o subcontratista que corresponda. Esta coordinación deberá respetar las responsabilidades legales de cada organización y no podrá utilizarse para retrasar o negar la recepción de una denuncia. Cuando las personas involucradas pertenezcan a empresas diferentes, las entidades deberán determinar de manera oportuna la forma de colaboración e investigación conforme a la normativa y a las instrucciones de la Dirección del Trabajo. Todas deberán resguardar la confidencialidad, proporcionar los antecedentes necesarios y cumplir las medidas de protección. Los contratos de Transportes IVC deberán incorporar obligaciones de buen trato, reporte, cooperación, no represalias y cumplimiento de la Ley Karin.

17. Medidas correctivas y sanciones

Cuando la investigación acredite los hechos, Transportes IVC aplicará medidas proporcionales a su gravedad, reiteración, consecuencias, posición jerárquica, abuso de poder, grado de colaboración y antecedentes de la persona responsable. La decisión deberá fundarse en la ley, el contrato de trabajo, el Reglamento Interno y las observaciones de la Dirección del Trabajo cuando correspondan. Las medidas podrán comprender instrucciones formales, capacitación obligatoria, amonestaciones, cambios organizacionales, modificación de funciones o supervisión y sanciones disciplinarias, incluida la terminación del contrato cuando exista una causal legal suficientemente acreditada. Respecto de terceros, podrán adoptarse medidas contractuales, retiro de las instalaciones o del servicio, restricción de acceso o término del servicio. Cuando los hechos puedan constituir delito u otra infracción, se evaluará su comunicación a las autoridades competentes. Además de la eventual sanción individual, Transportes IVC deberá implementar acciones preventivas destinadas a corregir las causas organizacionales y evitar la repetición de situaciones similares.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 10 de 13

18. Privacidad, honra y protección de datos

Los antecedentes relacionados con denuncias e investigaciones serán tratados como información confidencial y almacenados mediante sistemas con acceso restringido. Solo podrán acceder quienes necesiten conocerlos para recibir la denuncia, adoptar medidas de resguardo, investigar, resolver, prestar asistencia o cumplir obligaciones legales. Transportes IVC no divulgará identidades, testimonios, diagnósticos, mensajes ni documentos fuera del procedimiento y exigirá que las comunicaciones internas utilicen únicamente la información necesaria, evitando expresiones estigmatizantes. Las jefaturas no podrán solicitar que las personas relaten públicamente los hechos ni promover conversaciones informales sobre el caso. Los registros se conservarán durante los plazos legales y el tiempo necesario para fines de defensa, auditoría o seguimiento. La confidencialidad no impedirá remitir antecedentes a la Dirección del Trabajo, tribunales, organismo administrador o autoridades competentes cuando corresponda.

19. Denuncias inconsistentes y no represalias

Una denuncia que no logre acreditarse, que contenga imprecisiones o que presente contradicciones no será considerada automáticamente falsa. Transportes IVC distinguirá entre la falta de evidencia suficiente, un error de percepción, una interpretación razonable de los hechos y una denuncia deliberadamente maliciosa. Esta distinción es esencial para evitar que el temor a una sanción inhiba el ejercicio legítimo del derecho a denunciar. Se prohíbe cualquier represalia contra quienes denuncien, declaren, acompañen, asesoren o colaboren de buena fe. La Empresa investigará especialmente los cambios injustificados de funciones, evaluaciones negativas sin fundamento, exclusiones, amenazas, hostigamientos o deterioros de condiciones posteriores a la denuncia. Solo cuando se acredite mediante un procedimiento objetivo que una persona actuó maliciosamente y con conocimiento de la falsedad podrán adoptarse medidas conforme a la ley y al Reglamento Interno.

20. Capacitación y difusión

La política y el procedimiento asociado formarán parte de la inducción de toda persona que ingrese a Transportes IVC y serán reforzados periódicamente. La capacitación deberá explicar las conductas prohibidas, los factores de riesgo, los canales de denuncia, las medidas de resguardo, el procedimiento de investigación y las responsabilidades individuales y de liderazgo. La Alta Dirección, jefaturas, Recursos Humanos, Prevención y las personas que puedan intervenir en investigaciones recibirán formación especializada según sus funciones. La Empresa difundirá al menos semestralmente los canales internos, la posibilidad de acudir a la Inspección del Trabajo y el acceso a las prestaciones del organismo administrador. Se utilizarán casos prácticos sobre buen trato, liderazgo, comunicaciones digitales, violencia de terceros y sesgos de género, y se evaluará la comprensión mediante registros de asistencia, contenidos y resultados.

21. Seguimiento e indicadores

Transportes IVC evaluará periódicamente la eficacia de esta política mediante indicadores preventivos y de gestión. El análisis no tendrá por finalidad reducir artificialmente el número de denuncias, ya que una mayor utilización de los canales puede reflejar confianza en el sistema. Los indicadores deberán utilizarse para detectar brechas, asignar recursos y mejorar las medidas de prevención y respuesta. Entre los aspectos a revisar se encontrarán la cobertura de capacitación, el cumplimiento de la difusión semestral, los riesgos identificados, las medidas preventivas implementadas, el tiempo requerido para adoptar medidas de resguardo, el porcentaje de investigaciones concluidas dentro del plazo y el cierre efectivo de las acciones correctivas. También se analizarán los resultados de las evaluaciones psicosociales, los casos de violencia ejercida por terceros y los reportes de posibles represalias, resguardando siempre la confidencialidad y evitando la exposición de información personal.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 11 de 13

22. Responsabilidades

22.1. Alta Dirección

La Alta Dirección deberá aprobar esta política, asignar los recursos necesarios y demostrar, mediante su conducta y decisiones, un compromiso efectivo con el buen trato y la prevención. También deberá garantizar la independencia y competencia de quienes gestionen denuncias e investigaciones, y revisar periódicamente los indicadores, riesgos y acciones de mejora.

22.2. Responsable SGI / Prevención / Recursos Humanos

El Responsable del SGI, Prevención y Recursos Humanos deberá mantener actualizado el protocolo, el procedimiento, la evaluación de riesgos y los registros asociados. Le corresponderá recibir denuncias, coordinar medidas de resguardo, asegurar una atención oportuna y gestionar la relación con el organismo administrador, la Dirección del Trabajo y las empresas contratistas. Asimismo, organizará la capacitación, el seguimiento y los informes dirigidos a la Alta Dirección.

22.3. Jefaturas y supervisores

Las jefaturas y supervisores deberán prevenir, intervenir y reportar oportunamente las conductas impropias, sin minimizar ni intentar resolver informalmente hechos que deban ser denunciados. Su liderazgo deberá basarse en el respeto, la distribución adecuada de cargas, la gestión profesional de conflictos y el cumplimiento estricto de las medidas de resguardo.

22.4. Trabajadores y terceros

Los trabajadores y terceros deberán mantener un trato respetuoso, reconocer los límites personales y profesionales y reportar las situaciones de riesgo que conozcan. Cuando participen en una investigación, deberán colaborar con veracidad y reserva, absteniéndose de represalias, rumores o cualquier forma de exposición indebida de las personas involucradas.

23. Mejora continua

La política será revisada al menos una vez al año y cada vez que se produzcan cambios legales, modificaciones relevantes en las operaciones, incidentes significativos o recomendaciones de la autoridad y del organismo administrador. La revisión deberá considerar las lecciones aprendidas de las investigaciones, los resultados de auditorías, las evaluaciones psicosociales y la eficacia de las medidas implementadas. Cuando corresponda, Transportes IVC consultará a los trabajadores y al Comité Paritario de Higiene y Seguridad para conocer su percepción sobre el funcionamiento del protocolo y los canales de denuncia. Las mejoras acordadas deberán traducirse en acciones concretas, con responsables, plazos, recursos y evidencias de cumplimiento, evitando que la política se reduzca a una declaración formal sin aplicación práctica.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 12 de 13

24. Declaración de compromiso

La Alta Dirección de Transportes IVC declara que las relaciones laborales deben fundarse siempre en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de las personas y con perspectiva de género. La Empresa se compromete a prevenir, investigar y sancionar el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el trabajo, proteger a las personas involucradas y mejorar continuamente sus medidas preventivas. Esta política será comunicada, estará disponible para las partes interesadas y será incorporada al Reglamento Interno y a los instrumentos que legalmente correspondan. Toda persona que actúe en nombre de Transportes IVC deberá respetarla.

Anexo A. Flujo de actuación ante una denuncia

1. **Recepción.** Denuncia escrita o verbal ante Transportes IVC o ante la Inspección del Trabajo. Si es verbal, se levanta acta y se entrega copia.
2. **Resguardo inmediato.** Evaluación de riesgo y adopción de medidas de protección, incluida atención psicológica temprana cuando corresponda.
3. **Decisión de vía.** Transportes IVC inicia investigación interna o remite antecedentes a la Inspección del Trabajo.
4. **Investigación.** Actuaciones confidenciales, imparciales, celeres y con perspectiva de género. Plazo: 30 días hábiles administrativos.
5. **Informe.** Conclusiones fundadas, medidas propuestas y remisión a la Dirección del Trabajo cuando corresponda.
6. **Observaciones y decisión.** Transportes IVC considera las observaciones de la autoridad y aplica las medidas o sanciones legales correspondientes.
7. **Seguimiento.** Verificación de medidas, ausencia de represalias y cierre de acciones preventivas.

Anexo B. Formulario referencial de denuncia

El formulario de denuncia deberá permitir registrar, al menos, los siguientes antecedentes:

- Fecha y hora de recepción.
- Canal de recepción.
- Nombre de la persona denunciante o indicación de reserva, según proceda.
- Datos de contacto.
- Persona o personas denunciadas.
- Relación laboral o contractual.
- Descripción clara de los hechos.
- Fechas, lugares y medios utilizados.
- Testigos o personas con conocimiento de los hechos.
- Documentos, mensajes u otros antecedentes disponibles.
- Riesgos o medidas urgentes solicitadas.
- Firma de quien denuncia y de quien recibe, cuando corresponda.
- Constancia de entrega de copia.

La ausencia de alguno de estos datos no impide recibir la denuncia. La persona receptora deberá facilitar el relato sin inducir respuestas ni exigir una calificación jurídica.

	POLÍTICA DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO TRANSPORTES IVC	Versión N° 01
		01-09-2026
		Página 13 de 13

Anexo C. Matriz referencial de prevención

Riesgo o situación	Medida preventiva	Indicador	Responsable
Liderazgo hostil o comunicación agresiva	Formación de jefaturas, evaluación de liderazgo y reglas de comunicación	Porcentaje de jefaturas capacitadas y resultados de clima	Alta Dirección / RR.HH.
Trabajo aislado, conducción o rutas	Contacto periódico, acompañamiento cuando corresponda, rutas seguras y canal de alerta	Controles ejecutados sobre programados	Operaciones
Violencia de clientes o usuarios	Protocolo de atención, retiro seguro y escalamiento	Casos y medidas implementadas	Jefaturas / Prevención
Comunicaciones digitales inadecuadas	Normas de uso de mensajería y horarios de contacto	Incidentes y difusión realizada	Jefaturas
Discriminación o sesgos de género	Capacitación, criterios objetivos y revisión de decisiones	Cobertura de capacitación	RR.HH.
Falta de conocimiento de canales	Difusión semestral y señalización	Difusiones realizadas / 2 al año	SGI / RR.HH.
Represalias	Seguimiento posterior, canal confidencial y sanción	Casos evaluados y cerrados	Cumplimiento / RR.HH.

Anexo D. Referencias legales y técnicas

- Ley N.º 21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.
- Decreto Supremo N.º 21 de 2024, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre directrices de investigación.
- Código del Trabajo, texto vigente, artículos 2, 154, 154 bis y 211-A y siguientes.
- Circular N.º 3813 de SUSESO y sus complementos, sobre asistencia técnica preventiva.
- Dictamen ORD. N.º 362/19 de 7 de junio de 2024 de la Dirección del Trabajo.
- Dictamen ORD. N.º 57/04 de 26 de enero de 2026 de la Dirección del Trabajo.
- Convenio N.º 190 y Recomendación N.º 206 de la Organización Internacional del Trabajo.

La normativa citada debe revisarse periódicamente. En caso de modificación legal o instrucción administrativa posterior, prevalecerá la norma vigente.