

LEY

N° 21.643

KARIN



**PROTOCOLO DE BUSES VULE S.A.
PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL,
EL ACOSO SEXUAL Y LA VIOLENCIA
EN EL LUGAR DE TRABAJO EJERCIDA POR
TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL.**

INDICE

I. ANTECEDENTES GENERALES	1
1. Introducción	1
2. Objetivo	1
3. Alcance	2
4. Definiciones	2
• Acoso sexual	2
• Acoso laboral	3
• Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral	4
• Comportamientos incívicos	4
• Sexismo	5
5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo	6
6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras	6
a) Personas trabajadoras	6
b) Entidades empleadoras	7
7. Organización para la gestión del riesgo	7
Canales de Denuncia	8
II. GESTIÓN PREVENTIVA	9
Declaración de la política	9
1. Identificación de los factores de riesgo	10
Matriz de Riesgos inicial	11
2. Medidas para la prevención	15

Lista de las medidas de prevención de riesgos	17
3. Mecanismos de seguimiento	20
III. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados	20
IV. Difusión	21
V. Etapas del Proceso de Investigación y Sanción	21
1. Formalización de la denuncia	21
2. Recepción de la denuncia	23
3. Desarrollo del procedimiento de investigación	23
Medidas protectoras o de resguardo	24
4. Sanciones o Medidas Disciplinarias	26
5. Falsa denuncia	27

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, **Buses Vule S.A.** ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala 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”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

2. Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores **se comprometen**, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

3. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de **Buses Vule S.A.** Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias y alumnos en práctica.

4. Definiciones

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:

- **Acoso sexual:** Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe

- **Acoso laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente como, por ejemplo:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

- **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** 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).

Algunos ejemplos son:

- Gritos o amenazas;
 - Uso de garabatos o palabras ofensivas;
 - Robo o asaltos en el lugar de trabajo;
 - Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas;
 - Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- **Comportamientos incívicos:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

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

- 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.
- **Sexismo:** 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.

Ejemplos, de sexismo hostil es:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

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

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **NO SON consideradas acoso y violencia, y TAMPOCO SON comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

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

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social 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 N°16.744.

6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras

a) 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 la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento

b) 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.

7. Organización para la gestión del riesgo

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participarán en conjunto con el empleador, o su representante, o los miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, que estén vigentes en el lugar de trabajo.

Es responsabilidad de **Buses Vule S.A.** 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 empresa ha designado al **Departamento de Prevención de Riesgos profesionales y la Gerencia de Recursos Humanos, a cargo de estas actividades**

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas en **modalidad presencial y/o a distancia** siendo el responsable de esta actividad **don Alberto Escobar Moraga, Sub-Gerente de Relaciones Laborales**.

Los trabajadores(as) podrán aportar comentarios referentes al presente protocolo a **don Alberto Escobar Moraga, Sub-Gerente de Relaciones Laborales** al correo aescobar@nmvule.cl o relacioneslaborales@nmvule.cl

En el caso de trabajadores en régimen de subcontratación, Buses Vule S.A. como empresa principal o mandante se coordinará con la contratista y/o subcontratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

Las personas a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciados serán indistintamente **don Rudy Luna Chávez, Gerente de Recursos Humanos** y/o **don Alberto Escobar Moraga Sub-Gerente de Relaciones Laborales**, o bien a los correos que se indican en el cuadro siguiente:

Canales de Denuncia				
Tipo de canal	Centro de Trabajo	Responsable	Cargo Responsable	Lugar
Presencial	Recursos Humanos	Rudy Luna Chávez	Gerente de Recursos Humanos	Avenida Viel N° 1756 Santiago
Presencial	Relaciones Laborales	Alberto Escobar Moraga	Sub-Gerente de Relaciones Laborales	Avenida Viel N° 1756 Santiago
A Distancia	Correo Electrónico	RR. HH.	denuncias.ley.karin@nmvule.cl	

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

II. 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 los comportamientos incívicos 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 los comportamientos incívicos 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

Declaración de la política:

- La empresa Buses Vule S.A. declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.
- Esta empresa reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.
- Este compromiso es compartido tanto por la gerencia como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas.
- A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

1. Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para 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, según sea el caso y el lugar de trabajo, de los trabajadores o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad o del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM.

A continuación, describimos la Matriz de Riesgos inicial para Buses Vule S.A.:

FUENTE DE PELIGRO (AGENTE Y/O ACTO)	EVENTO INCIDENTE ASOCIADO AL PELIGRO	POSIBLE DAÑO
Trabajador	Violencia en el trabajo (agresión física o verbal por el empleador y/o trabajadores)	<p>Efectos sobre la salud física de los trabajadores: aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos respiratorios, gastrointestinales, entre otras.</p> <p>Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p> <p>Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; presentismo; aumento de costos de producción (derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa), disminución en el rendimiento, productividad y calidad; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación, entre otros</p>
Trabajador	Acoso laboral (menoscabo, maltrato y humillación)	<p>Efectos sobre la salud física de los trabajadores: aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos respiratorios, gastrointestinales, entre otras.</p> <p>Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p> <p>Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; presentismo; aumento de costos de producción (derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa), disminución en el rendimiento, productividad y calidad; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación, entre otros</p>

FUENTE DE PELIGRO (AGENTE Y/O ACTO)	EVENTO INCIDENTE ASOCIADO AL PELIGRO	POSIBLE DAÑO
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	<p>Efectos sobre la salud física de los trabajadores: aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos respiratorios, gastrointestinales, entre otras.</p> <p>Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p> <p>Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; presentismo; aumento de costos de producción (derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa), disminución en el rendimiento, productividad y calidad; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación, entre otros</p>
Tercero ajeno a la empresa	Violencia física (agresión física o verbal por proveedores, pasajeros, clientes)	<p>Efectos sobre la salud física de los trabajadores: aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos respiratorios, gastrointestinales, entre otras.</p> <p>Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p> <p>Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; presentismo; aumento de costos de producción (derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa), disminución en el rendimiento, productividad y calidad; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación, entre otros</p>

FUENTE DE PELIGRO (AGENTE Y/O ACTO)	EVENTO INCIDENTE ASOCIADO AL PELIGRO	POSIBLE DAÑO
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	<p>Efectos sobre la salud física de los trabajadores: aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicosomáticos; trastornos respiratorios, gastrointestinales, entre otras.</p> <p>Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p> <p>Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; presentismo; aumento de costos de producción (derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa), disminución en el rendimiento, productividad y calidad; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación, entre otros</p>

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS		ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS INICIAL			
Fuente de Peligro (Agente y/o acto)	Evento incidente asociado al peligro	Probabilidad (P); Exposición (E)	Consecuencia (C); Severidad (S)	Magnitud del riesgo	Clasificación del riesgo
Trabajador	Violencia en el trabajo (agresión física o verbal por el empleador y/o trabajadores)	2	4	8	MODERADO
	Acoso laboral (menoscabo, maltrato y humillación)	2	4	8	MODERADO
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	2	4	8	MODERADO
Tercero ajeno a la empresa	Violencia física (agresión física o verbal por proveedores, pasajeros, clientes)	4	4	16	MODERADO
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	2	4	8	MODERADO

2. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Incorporar estas medidas en caso de que exista la posibilidad de que se presenten o se haya presentado estas situaciones en la organización, considerando la naturaleza de los servicios prestados.

- En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.
- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas.
- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que **Buses Vule S.A.** abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos mediante charlas, cartillas informativas u otros medios idóneos
- Además, **Buses Vule S.A.** organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Las jefaturas, los supervisores y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

- **Buses Vule S.A.** informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que

se adoptarán, en los medios disponibles y según corresponda pudiendo usar, correo certificado y/o correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp, publicación de Diarios Murales, pantallas de Televisión, Circulares u otros y el responsable de esta actividad será **el Departamento de Comunicaciones**, liderado por don **Alberto Escobar M.**

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de Buses **Vule S.A.**, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as) **el Departamento de Comunicaciones**, liderado por don **Alberto Escobar M.**

En el siguiente recuadro enlistamos las medidas de prevención de riesgos.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS		PLAN DE ACCIÓN DEFINICIÓN MEDIDAS DE CONTROL					
		Eliminación del Peligro/Riesgo	Sustitución del riesgo	Implementación de Controles de Ingeniería	Control Administrativo	Uso de Elementos de Protección Personal	Detalle medidas de control
Fuente de Peligro (Agente y/o acto)	Evento incidente asociado al peligro						
Trabajador	Violencia en el trabajo (agresión física o verbal por el empleador y/o trabajadores)	n/a	n/a	n/a	1. Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. 2. Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Buses Vule S.A.,	n/a	<ul style="list-style-type: none"> Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas. Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso y asegurar la implementación de las medidas asociadas para evitar su repetición.
	Acoso laboral (menoscabo, maltrato y humillación)	n/a	n/a	n/a	1. Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. 2. Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Buses Vule S.A.,	n/a	<ul style="list-style-type: none"> Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas. Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso y asegurar la implementación de las medidas asociadas para evitar su repetición.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS		PLAN DE ACCIÓN DEFINICIÓN MEDIDAS DE CONTROL					
		Eliminación del Peligro/Riesgo	Sustitución del riesgo	Implementación de Controles de Ingeniería	Control Administrativo	Uso de Elementos de Protección Personal	Detalle medidas de control
Fuente de Peligro (Agente y/o acto)	Evento incidente asociado al peligro						
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	n/a	n/a	n/a	1. Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. 2. Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Buses Vule S.A.,	n/a	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. • Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas. • Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso y asegurar la implementación de las medidas asociadas para evitar su repetición.
Tercero ajeno a la empresa	Violencia física (agresión física o verbal por proveedores, pasajeros, clientes)	n/a	n/a	1. Conductor: Refuerzo de cabinas. 2. Centro de trabajo: Instalación de cámaras	1. Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. 2. Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Buses Vule S.A.,	n/a	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. • Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas. • Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso y asegurar la implementación de las medidas asociadas para evitar su repetición.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS		PLAN DE ACCIÓN DEFINICIÓN MEDIDAS DE CONTROL					
		Eliminación del Peligro/Riesgo	Sustitución del riesgo	Implementación de Controles de Ingeniería	Control Administrativo	Uso de Elementos de Protección Personal	Detalle medidas de control
Fuente de Peligro (Agente y/o acto)	Evento incidente asociado al peligro						
	Acoso sexual (requerimiento de carácter sexual por cualquier medio, no consentido)	n/a	n/a	n/a	1. Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el lugar de trabajo. 2. Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Buses Vule S.A.,	n/a	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. • Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas. • Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso y asegurar la implementación de las medidas asociadas para evitar su repetición.

3. Mecanismos de seguimiento

Buses Vule S.A., con la participación, de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo Al Departamento de Prevención de Riesgos.

El siguiente recuadro contiene ejemplos de esta evaluación.

EVALUACION CUMPLIMIENTO	DEL MEJORA A IMPLEMENTAR
Se cumple	Revisión de proceso de gestión del riesgo psicosocial
No se cumple	Reunión con trabajadores

III. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados

Buses Vule S.A. establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante el **Departamento de Comunicaciones, liderado por don Alberto Escobar M.** Asimismo, sus disposiciones se incorporarán, en lo pertinente, en el reglamento interno. Este protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo.

V. Etapas del Proceso de Investigación y Sanción.

El presente procedimiento se organizará de acuerdo con la siguiente estructura:

1.- Formalización de la denuncia.

Todo trabajador o trabajadora de la empresa, o persona a la cual sea aplicable este protocolo, que sufra o conozca de conductas de acoso laboral, acoso sexual y/o violencia en el trabajo tiene derecho a denunciarlos, por escrito o verbalmente (sin perjuicio de su escrituración para efectos investigativos), a la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de Buses Vule S.A. o a la Dirección del Trabajo de manera presencial o electrónica. En caso de que el receptor sea precisamente el denunciado, la denuncia debe estar dirigida al superior jerárquico del primero.

Canales de Denuncia				
Tipo de canal	Centro de Trabajo	Responsable	Cargo Responsable	Lugar
Presencial	Recursos Humanos	Rudy Luna Chávez	Gerente de Recursos Humanos	Avenida Viel N° 1756 Santiago
Presencial	Relaciones Laborales	Alberto Escobar Moraga	Sub-Gerente de Relaciones Laborales	Avenida Viel N° 1756 Santiago
A Distancia	Correo Electrónico	RR. HH.	denuncias.ley.karin@nmvule.cl	

Todos los plazos de días consignados en este procedimiento serán de días hábiles; entendiéndose por inhábiles los sábados, domingos y festivos.

La denuncia deberá contener, entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) La fecha y lugar en que sea realiza la denuncia.
- b) El nombre completo de la parte denunciante o persona afectada.
- c) El número de cédula de identidad de la parte denunciante o persona afectada.
- d) Correo electrónico personal y teléfono de la parte denunciante.
- e) El cargo o rol que desempeña en la Empresa de la parte denunciante o persona afectada.
- f) Una relación detallada de los hechos materia del denuncia.
- g) Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, y el vínculo organizacional que tiene con la o las personas afectadas.
- h) En el caso que la persona denunciada sea un tercero, indicar si este último es identificable e indicar la relación que los vincula.
- i) Acompañar los antecedentes, documentos y otros medios probatorios idóneos que sirvan de fundamento para la denuncia.
- j) La firma de la parte denunciante.

Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente deberán ser corregidas por el denunciante en el plazo de 2 días una vez que se le informe por correo electrónico el antecedente faltante. En caso de no subsanarse satisfactoriamente el antecedente faltante, la denuncia se tendrá por no presentada, lo cual también será informado vía correo electrónico, y todo ello, sin perjuicio del denunciante de volver a presentar su denuncia.

2.- Recepción de la denuncia.

Una vez recibida la denuncia por la Empresa, sea verbal o escrita, se deberá dar especial protección a la persona afectada, aplicando la medida más idónea según sea el caso (separación de lugar de trabajo, redistribución de jornada y ayuda psicológica, entre otros).

En caso de que la denuncia sea verbal, se deberá levantar un acta con los contenidos señalados, de la que se entregará copia a la persona denunciante con timbre, fecha e indicación de la hora de presentación.

En el caso de denuncias por los actos contenidos en el presente protocolo provengan de gerentes, o administradores o todas aquellas personas que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de la empresa, deberán ser obligatoriamente emitidos los antecedentes a la Dirección del Trabajo, debiendo abstenerse la persona que los recibe de realizar investigación alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta la novedad de la materia, Buses Vule S.A., con el fin de garantizar una correcta implementación de la Ley 21.643, podrá remitir, durante los primeros 90 días de vigencia de dicha Ley, todas las denuncias relacionadas con esta materia que reciba a la Dirección del Trabajo para su investigación y resolución.

3.- Desarrollo del procedimiento de investigación.

Recibida la denuncia, la empresa deberá informar a la persona denunciante por escrito, a través de correo electrónico, que se iniciará una investigación interna por lo denunciado o se derivará los antecedentes a la Dirección del Trabajo.

La empresa obligatoriamente deberá realizar la investigación interna cuando la denuncia provenga de trabajadores del mismo cargo y función.

En el caso de que la investigación sea iniciada por la empresa, deberá avisar a la Inspección del Trabajo respectiva en plazo de 3 días contados desde la recepción de la denuncia. Si se opta por la derivación, deberá en el mismo plazo remitir los antecedentes a dicha inspección. Siempre será un derecho del denunciante, al iniciar su denuncia, solicitar se deriven los antecedentes a la Dirección del Trabajo para su investigación y resolución.

La investigación interna realizada por la Empresa deberá concluirse a más tardar en 30 días, contados desde la recepción de la denuncia. La Gerencia de Recursos Humanos designará a un investigador, debidamente capacitado para conocer estas materias, debiendo notificar de esta decisión al denunciante dentro de los 2 días siguientes a la recepción de la denuncia, por escrito a través de correo electrónico.

El investigador, conforme a los antecedentes, y mientras dure la investigación, deberá proponer y solicitar a la Gerencia de Recursos Humanos, la adopción de medidas protectoras o de resguardo, las cuales deberán ser ejecutadas a la mayor brevedad posible, pudiendo ser algunas de ellas, las siguientes:

- a) Separación de los espacios físicos entre la persona denunciante y denunciada.
- b) Cambio de lugar de trabajo.
- c) Cuando la naturaleza de los servicios lo permita, se podrá adoptar la medida de trabajo a distancia o teletrabajo.
- b) Redistribución de la jornada laboral diaria.
- c) Apoyo psicológico.
- d) Adoptar cualquier otra medida idónea según los hechos denunciados, y que tengan por objeto resguardar la integridad del trabajador afectado.

El proceso completo de denuncia e investigación constará por escrito, en papel o formato electrónico, dejándose constancia de todo lo que se haga, incluyendo las declaraciones del denunciante, denunciado, testigos y las demás pruebas que se hubieren aportado a la investigación. El investigador, deberá garantizar que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar y acreditar sus dichos, por medios probatorios idóneos.

Una vez el investigador haya terminado la recopilación de antecedentes, medios probatorios y cualquier otra diligencia que se estime pertinente, procederá a emitir el informe, el cual deberá contener:

- a) Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte.

- b) Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibidos antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- c) Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- d) Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- e) Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- f) Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no, acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- g) La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- h) La propuesta de sanciones cuando correspondan. Con todo, en el caso de lo dispuesto en la letra f) del N.º 1 del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en el respectivo reglamento interno.

La empresa, dentro del plazo de dos días de finalizada la investigación interna, remitirá el informe a la Dirección del Trabajo, quien emitirá un certificado de recepción, teniendo dicho Servicio un plazo de 30 días para su pronunciamiento, el que será puesto en conocimiento del empleador, denunciante y denunciada. En caso de no pronunciarse en dicho plazo, se considerarán válidas las conclusiones del informe, debiendo notificarse a las partes involucradas dentro del plazo de 15 días, una vez transcurridos los 30 días de remitido el informe a la Inspección del Trabajo.

En caso de que la Dirección del Trabajo se pronuncie, notificada la empresa de dicho pronunciamiento, deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan dentro de los **quince días corridos**, una vez transcurridos treinta días desde la remisión del informe.

4.- Sanciones o Medidas Disciplinarias.

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas correctivas que se aplicarán tendrán por objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos que dieron lugar a la denuncia, dichas medidas pueden aplicarse respecto de las personas involucradas como el resto de los trabajadores de la empresa, considerando acciones tales como el refuerzo de la información y capacitación en el lugar de trabajo sobre la prevención y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el otorgamiento de apoyo psicológico a las personas trabajadoras involucradas que lo requieran, la reiteración de información sobre los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

En el caso de sanciones, se aplicarán las siguientes:

- a) Una amonestación escrita al trabajador(a) denunciado(a).
- b) El descuento de hasta un 25% de la remuneración diaria al trabajador(a) denunciado(a).
- c) El despido disciplinario del trabajador(a) acosador(a), ya sea por el Artículo 160 N° 1 letra b) (acoso sexual) o letra f) (conductas de acoso laboral) del Código del Trabajo, y, en su caso, del artículo 160 N°7 del mismo cuerpo legal.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá derivar la investigación al Ministerio Público – Fiscalía de Chile y realizar las denuncias correspondientes si se probare en la investigación posibles hechos constitutivos de delitos penales.

En el caso de que la persona denunciada trabaje para algún proveedor de la Empresa, esta solicitará al proveedor que separe al trabajador de las labores que realiza en la Empresa. De no hacerlo, la Empresa tendrá el derecho de terminar anticipadamente el contrato con el proveedor. También podrá la Empresa derivar la investigación al Ministerio Público – Fiscalía de Chile y realizar las denuncias correspondientes si se probare en la investigación posibles hechos constitutivos de delitos penales.

En caso de que la parte denunciada sea un estudiante en práctica, la Empresa, desde el mismo momento de la denuncia, informará a la institución de educación superior o escuela técnica a la que este pertenece y suspenderá de inmediato la práctica del estudiante, quien no podrá volver a su práctica profesional sino hasta que terminare la investigación por acoso y/o violencia, y sólo si el resultado de esta sea favorable para el o la estudiante. De lo contrario, la práctica profesional

del o la estudiante se dará por terminada y no podrá volver a realizar su práctica en la Empresa, sin perjuicio de las sanciones e investigaciones que lleve a cabo institución de educación superior o escuela técnica a la que pertenece el o la alumno(a) en práctica.

5.- Falsa denuncia.

En el evento que un trabajador o trabajadora haya denunciado algún hecho de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y/o violencia en el trabajo de terceros ajenos a la relación laboral, sin fundamento, y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la denunciada o denunciado, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes, pudiendo aplicarse las sanciones indicadas en el presente protocolo.