

 Para que te dediques a tu negocio	Procedimiento Denuncias	Versión	1.0
		Emisión	01 de Agosto 2022
		Vigencia	Permanente
		Responsable	Luis Martínez Astete
		Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

Modelo de Prevención del Delito

PROCEDIMIENTO

“Denuncias”



CONTROL INTERNO

agosto de 2022

Elaboró	Revisó	Aprobó
EPD	Comité	Gerente General

Procedimiento Denuncias

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

Índice

1. Objetivos	3
2. Alcance	3
3. Roles y responsabilidades	3
4. Definiciones	3
5. Detalle del procedimiento	4
5.1. Líneas de denuncia	4
5.2. Registro de denuncia	5
5.3. Contenido de la denuncia	5
5.4. Recepción de la denuncia	5
5.5. Investigación de la denuncia	6
5.6. Reporte de denuncias	6
6. Ruta de aprobación del documento	7
6.1. Histórico de versión	7
6.2. Documento revisador por	7
6.3. Documento aprobado por	7

Procedimiento Denuncias

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

1. Objetivos

- Establecer los lineamientos para el tratamiento de denuncias o reporte de irregularidades por parte de colaboradores y terceros relacionados, frente a cualquier evento o situación que se encuentra por fuera de la Ley N°20.393, sus leyes relacionadas o complementarias, como también por infracciones a los principios y valores de la organización.
- Fortalecer la confianza en los colaboradores para denunciar cualquier irregularidad evidenciada.
- Formalizar los medios de denuncia con los cuales cuentan los colaboradores.
- Asegurarles a los colaboradores y terceros relacionados, que la organización vela por su protección cuando realizan una denuncia.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las empresas asociadas a la marca ECR GROUP® (en adelante “ECR GROUP” o la “Compañía”), estarán sujetas a dicha política, de tal forma que puedan reportar cualquier irregularidad oportunamente.

3. Roles y responsabilidades

- a) **Encargado de Prevención de Delitos** (en adelante “EPD”): Es el responsable de la operación del canal de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento. Coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Además, es el responsable de informar a los denunciante (en caso que el denunciante quiera ser informado y provea los medios para ello), el estado de su denuncia sin afectar la confidencialidad y el anonimato.

Es el encargado de realizar la investigación preliminar para ver si corresponde informar al Comité para dar curso a acciones pertinentes.

Es responsabilidad de EPD reportar todas aquellas situaciones que demuestren conductas que se encuentran por fuera de los lineamientos de la organización (deshonesta e ilegal), partiendo siempre del buen juicio, de esto, la relevancia de que no se realicen denuncias sin fundamento, sin perjuicio, de tener la responsabilidad de pronunciarse.

- b) **Comité de Control Interno (En adelante Comité)**: Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas en los negocios en los que participa la Compañía. Este Comité, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (en adelante RIOHS), cumplirá un rol de asesor respecto del Modelo de Prevención de Delitos y estará integrado por personal de la Gerencia Legal, Gerencia de Personas y Gerencia de Administración y Finanzas, además del EDP. De ser necesario, se incorporarán las gerencias que sean requeridas conforme al caso tratado

4. Definiciones

- a) **Canal de Denuncias**: Medio por el cual trabajadores o terceros pueden realizar sus denuncias ante transgresiones o infracciones a los títulos XVIII y XIX del RIOHS, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas a la conducta ética y al modelo de prevención de delitos. Este canal estará disponible en www.ecrgroup.cl

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

- b) **RIOHS**: Es el instrumento administrativo por medio del cual el empleador regula los requisitos, obligaciones, prohibiciones y sanciones, al que deben sujetarse todos los trabajadores(as), en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa
- c) **Violación al RIOHS**: Cualquier contravención a lo normado en el RIOHS o de cualquier otra norma, ley o procedimiento; malas prácticas, corrupción, fraude, abusos de autoridad, peligro para la salud y seguridad pública de los trabajadores, o cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
- d) **Delito**: Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
- e) **Denuncia**: Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas o externas, la cual se presenta ante el organismo competente y por medio del canal designado por la empresa para ello.
- f) **Denunciante**: Cualquier sujeto (trabajador, contratista, proveedor u otro) que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externa.
- g) **Terceros**: Cualquier persona natural o jurídica, que tenga un vínculo de subordinación o dependencia con la empresa o que facilite algún tipo de servicio profesional o de apoyo a la empresa.
- h) **Sanción**: Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delito (en adelante “MPD”) a la Política de Prevención del Delito y a cualquiera de sus controles y documentos asociados.

5. Detalle del procedimiento

ECR GROUP espera que sus colaboradores tomen medidas responsables para prevenir un incumplimiento del MPD, de modo de buscar orientación y plantear situaciones a tiempo, con el fin de evitar que se conviertan en problemas. Para aquello, se debe considerar, que, frente a dudas o sospechas respecto a una posible violación de leyes, de este manual u otras que posee la empresa, todo trabajador deberá comunicar esta situación mediante las líneas de denuncia que posee la Compañía (Plazo de recepción de la denuncia debe ser en 48 horas).

5.1. Líneas de denuncia

Los canales de denuncia habilitados son los siguientes:

- a) Denuncia mediante página Web (www.ecrgroup.cl sección “Prevención del Delito”)
- b) Correo electrónico (mpd@ecrgroup.cl).
- c) Directamente al Encargado de Prevención de Delitos de ECR GROUP.

Todas las denuncias serán tratadas de forma confidencial, manteniendo reserva de los denunciantes, salvo que se requiera frente a un juicio o en los casos que el Ministerio Público lo solicite, para lo cual el EPD deberá gestionar el acompañamiento y apoyo requerido al denunciante.

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

Para el caso de denuncias falsas, en las cuales se evidencia la mala fe del denunciante, se podrán adoptar acciones disciplinarias. Conforme permita el reglamento interno de la compañía y lo que establezca su contrato de trabajo.

5.2. Registro de denuncia

Un trabajador o tercero al realizar una denuncia por cualquier canal de denuncia establecido, el sistema generará automáticamente un mail de alerta a los miembros del Comité, los cuales le informan y solicitan al EPD para obtener mayores detalles para ser tratadas en las sesiones del Comité. A su vez, la denuncia queda almacenada y resguardada en los medios computacionales que ECR GROUP maneja para iniciar la actividad con la información que esta provee.

Todas las denuncias serán administradas por el EPD, quien debe llevar un registro y control de avance de las denuncias realizadas por los diferentes canales.

Es responsabilidad del EPD es reportar las denuncias ante los organismos correspondientes, cuando sea necesario en conformidad a la legislación de cada país.

5.3. Contenido de la denuncia

Las denuncias realizadas sobre incumplimientos al MPD, deben contemplar lo siguiente:

- Fecha y hora de la denuncia.
- Tipo de denuncia (si corresponde a una denuncia referente a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación o denuncia de otro tipo).
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción: Ejemplo, Apropiación Indevida, conflicto de intereses, infracción a las políticas, entre otros.
- Datos del denunciante (Correo, teléfono y nombre), en caso de que el denunciante desee proporcionarlo.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma en que se dio cuenta de la situación.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, inclusive las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).

5.4. Recepción de la denuncia

Una vez recibida la denuncia el EPD se entregará de acuse de recibo y toma del caso en un plazo de 48 horas con la persona que realiza la denuncia. Si esta es por el sistema, el EPD deberá señalar los siguientes:

Para dar la **mayor credibilidad y confidencialidad** al Canal de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos informará al denunciante de las acciones tomadas, al momento de la recepción de la denuncia y en la finalización de la revisión.

Procedimiento Denuncias

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

La respuesta a la recepción de la denuncia será:

- a) Si obedece a aspectos operativos: “Agradecemos la información facilitada y le informamos que hemos trasladado su denuncia al área responsable de su resolución”.
- b) Si no obedece a aspectos operativos: “Agradecemos la información facilitada y le informamos que procederemos a verificar los aspectos que nos comunica. Le rogamos que nos haga llegar, por este mismo medio, cualquier información adicional de la que disponga”.

5.5. Investigación de la denuncia

El EPD es el responsable de investigar, analizar las denuncias recibidas, que tienen relación con los delitos y se asegurará de que se tomen las medidas necesarias para canalizar e investigar tales denuncias. EPD podrá designar el caso de investigación a un colaborador del área sin dejar de mantenerse informado y responsable del resultado.

El EPD debe mantener independencia, objetividad e imparcialidad frente a las investigaciones y sus resultados. Todas las denuncias deberán contar con un registro documental del procedimiento y una comunicación del resultado final al denunciante.

El EPD realizará las indagaciones de las denuncias recibidas, efectuando una recopilación de información preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir:

El EPD o quién éste designe, realizará la investigación, el cual está facultado para interactuar con el denunciante para efectos de obtener mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Las actividades pueden incluir:

- 1) Recopilar información sobre el hecho denunciado.
- 2) Entrevistas al personal involucrado en la denuncia.
- 3) Analizar la información obtenida.
- 4) Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- 5) Concluir acerca de la investigación realizada.
- 6) Medidas correctivas que se puedan recomendar.

5.6. Reporte de denuncias

Producto del análisis y recopilación de antecedentes, el EPD emitirá un informe con las conclusiones obtenidas de la investigación. Estas serán presentadas al Comité para determinar las sanciones tomadas e informar los resultados obtenidos.

El EPD podrá informar el estado de avance de la denuncia a los denunciados dentro de un período de tiempo razonable o mantener comunicaciones para obtener mayores antecedentes de la denuncia.

Procedimiento Denuncias

Versión	1.0
Emisión	01 de Agosto 2022
Vigencia	Permanente
Responsable	Luis Martínez Astete
Cargo	Subgerente de Control Interno y Compliance

6. Ruta de aprobación del documento

6.1. Histórico de versión

Versión	Fecha	Autor	Comentarios

6.2. Documento revisador por

Versión	Fecha	Revisor	Comentarios

6.3. Documento aprobado por

Versión	Fecha	Aprobador	Comentarios