



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

TABLA RESUMEN DE LAS REVISIONES DEL MANUAL <u>Control de cambios al final</u>			
Motivo de los cambios	Fecha	Nº Rev.	Página
Primera Edición	1/08/2024	01	Todas

Índice

I.	Objetivo.....	2
II.	Alcance.....	2
III.	Responsabilidades.....	2
	Protección a los Denunciantes.....	2
IV.	Procedimiento de Denuncia.....	2
1.	Sujetos involucrados	2
2.	Canales definidos para la recepción de denuncias	3
3.	Contenido de la denuncia.....	3
4.	Recepción, admisibilidad y gestión de las denuncias	4
V.	Procedimiento de Investigación y Publicación de Resultados	4

I. Objetivo

Implementar un método para gestionar y procesar las denuncias presentadas por colaboradores, afiliados, proveedores y terceros. Estas denuncias pueden estar vinculadas con irregularidades o prácticas dudosas en relación con la Política de Prevención de Delitos, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o el Código de Ética. Este procedimiento tiene como finalidad reducir la incidencia de conductas o circunstancias ligadas a los delitos contemplados en la Ley N°20.393, así como otros factores de riesgo que puedan afectar negativamente los activos o la imagen de Serplas.

II. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todos los colaboradores de Serplas, así como para todos sus proveedores, trabajadores afiliados, contratistas, clientes y otros que en adelante denominaremos como “terceros u otros”.

III. Responsabilidades

El Comité de Ética y el Encargado¹ de recepcionar las denuncias son responsables de la operación del canal de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

Protección a los Denunciantes

La identidad del denunciante se mantendrá en reserva frente a toda persona distinta del encargado de recepcionar la denuncia el Comité de Ética y los integrantes de la Comisión Investigadora, designados por el mismo Comité.

Ninguna instancia, ya sea Gerencia o Área, puede tomar medidas punitivas contra alguien que denuncie de buena fe irregularidades, malas prácticas, incumplimientos o posibles delitos.

IV. Procedimiento de Denuncia

1. Sujetos involucrados

- **Denunciante:** Cualquier sujeto (colaborador, contratista, tercero) que desee usar los conductos regulares jerárquicos o canales definidos, para revelar o poner en conocimiento un potencial incumplimiento a la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética de Serplas.
- **Encargado de recepcionar la denuncia:** Colaborador interno de la Empresa que recepciona las denuncias y coordina las actividades de investigación. Es el encargado de recepcionar la denuncia, en adelante “Encargado”, debe mantener el debido resguardo de la reserva de la identidad del denunciante y de realizar el análisis

¹ Si no hay otra definición, el encargado de Prevención del delito o Sujeto Responsable

preliminar de las denuncias para determinar si corresponde informar al Comité de Ética, a objeto de dar curso a las acciones pertinentes.

- **Comité de Ética:** Es el órgano encargado de velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas contenidas en las políticas y reglamentos en materia de Ética de la Institución. Está integrado y actúa conforme a lo definido en el [Código de Ética](#).

2. Canales definidos para la recepción de denuncias

El denunciante que estime que se han configurado hechos que vulneran lo establecido en la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética de Serplas, podrá denunciar tal situación a través de la página web pública (imagen o banner, señalando el canal de denuncias)², Esta denuncia puede ser realizada de manera anónima. Se recomienda dejar alguna forma de contacto.³

En caso de que la denuncia sea recibida directamente por trabajadores y/o ejecutivos de Serplas, éstos deberán informar la existencia de los distintos canales que existen para este efecto. Si aun así el denunciante opta por no utilizar estos medios, quien reciba la denuncia, deberá solicitar una declaración formal y debe ser remitida al Encargado, el cual analizará el caso.

3. Contenido de la denuncia

Al hacer la denuncia, el colaborador y/o los terceros pueden especificar al menos lo siguiente:

- Identificación del denunciante (Rut, nombres, apellidos, números de contacto, email), o hacer su denuncia de forma anónima.
- Tipo de denuncia: Indicar si su denuncia es referente a delitos, conductas ocurridas en las dependencias de Serplas y conflicto de interés.
- Fecha de ocurrencia de la denuncia.
- Identificar a las personas comprometidas en la infracción.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Como tomó conocimiento del hecho denunciado.
- Lugar de ocurrencia de la denuncia.
- Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).

² <https://serplas.cl/web/denuncias/?mod=denuncias&acc=new>

³ Puede ser una casilla de correo creada especialmente para estos efectos

4. Recepción, admisibilidad y gestión de las denuncias

El Encargado recibirá la denuncia en forma directa o a través de las vías que establece el procedimiento. Una vez recibida la denuncia, dependiendo de la naturaleza de los hechos, la información adicional recabada, el encargado analizará la admisibilidad de ésta considerando lo siguiente:

Si la denuncia es por reclamos o ámbitos de responsabilidad del departamento de RRHH, ésta será derivada para que se efectúe la investigación por el respectivo departamento en atención al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

La denuncia que no cumpla con las condiciones anteriormente mencionadas será presentada al Comité de Ética para que decida si acoge la denuncia a tramitación y resuelva respecto a las acciones a seguir.

El Encargado informa al denunciante sobre la resolución del Comité de aceptar a tramitación o no la denuncia presentada, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la denuncia.

Todas las denuncias ingresadas al canal son tramitadas de acuerdo con la admisibilidad de éstas.

V. Procedimiento de Investigación y Publicación de Resultados

- a) El Comité de Ética designará una comisión que estará encargada de la investigación. Dicha comisión, si lo considera necesario, podrá consultar la asesoría de especialistas en aspectos específicos de la denuncia.
- b) La comisión investigadora podrá pedir a las gerencias mencionadas en la denuncia que tomen medidas preventivas según la información recolectada inicialmente, incluyendo relevar de sus deberes a los implicados, ajustar sus horarios laborales o aplicar otras acciones apropiadas dada la seriedad de los hechos.
- c) Todo el proceso de investigación deberá ser debidamente respaldado, para ello la comisión investigadora utilizará todos los medios necesarios para tal efecto, pudiéndose efectuar grabaciones (previa aceptación del entrevistado), fotografías, declaraciones firmadas, entre otros.
- d) Se mantendrá estricta reserva de la investigación y en caso de existir filtraciones, serán sancionadas las personas involucradas.
- e) Tras finalizar la fase de recolección de datos, utilizando los métodos mencionados previamente, la Comisión de Investigación elaborará un informe sobre si se han constituido o no los hechos denunciados. Dicho documento incluirá la identificación de todas las partes implicadas, un resumen de los sucesos reportados, declaraciones de testigos, así como las conclusiones alcanzadas por la Comisión y las recomendaciones propuestas.
- f) El informe de la Comisión Investigadora, será entregado al Comité de Ética, quien, en caso de estimarlo necesario, informará a la Administración y/o al Directorio y/o a la Autoridad competente. Estos acuerdos que deberán quedar por escrito en las actas de dicho Comité.

- g) En todas las actuaciones del proceso de investigación se observarán las facultades y atribuciones que la ley le reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, cuidando siempre de no realizar actuaciones que se encuentran reservadas a la policía y/o a las autoridades.
- h) El Presidente del Comité de Ética informará por escrito, las conclusiones de la investigación, en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha en que se informó al denunciante sobre la aceptación de su denuncia.
- i) Se recomienda al denunciante revisar periódicamente el medio de comunicación de la denuncia, ya que, si se requieren mayores antecedentes, se solicitará por el mismo canal con un plazo de 5 días hábiles para proporcionar dicha información. En caso de que estos antecedentes no fueran aportados, se procederá al cierre administrativo de la investigación