

PROCEDIMIENTO

CANAL DE DENUNCIAS

01. INTRODUCCION

02. OBJETIVOS

03. ALCANCES

04. RESPONSABLES

05. ANTECEDENTES PARA INFORMAR EN UNA DENUNCIA

06. PRINCIPIOS BÁSICOS QUE REGULAN EL CANAL DE DENUNCIAS

07. LAS DENUNCIAS

08. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES

09. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ANTE LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

1. INTRODUCCIÓN

CPECH cuenta con Canales de Denuncia para que sus trabajadores, proveedores, estudiantes y terceros puedan formular denuncias, y comunicar posibles incumplimientos o eventuales comisiones de delitos establecidos por la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas como así también denunciar cualquier otra situación irregular, defraudación, o de alguna otra conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en el las Normas de Comportamiento Ético (Código de Conducta), de la que haya tomado conocimiento, de manera directa o indirecta.

2. OBJETIVO

Con el objeto de mantener y proteger los más altos estándares de legalidad y probidad en los productos, servicios, contrataciones, relación con estudiantes, proveedores, y en general, en todo su ámbito de acción, CPECH pone a disposición de los trabajadores, proveedores, estudiantes y cualquier tercero un Canal de Denuncias para quienes conozcan o sospechen de alguna conducta que pudiese implicar un fraude, robo de bienes o información privada o cualquier otro delito contenido en la Ley N°20.393, lo informen de manera segura, para que pueda ser analizada por el Encargado de Prevención de Delitos, sobre la base a los antecedentes entregados por el denunciante.

A través de este espacio, se busca proveer un canal confiable, que asegure a los trabajadores de la empresa, confidencialidad y un manejo ético e imparcial de las situaciones denunciadas dentro de un plazo que permita su investigación y consecuente adopción de medidas para corregir o superar el hecho denunciado.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores de CPECH, bajo cualquier modalidad de contratación (indefinido, plazo fijo, honorarios) y a los proveedores, estudiantes y terceros, en relación con las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Manual de Prevención de Delitos de la ley N°20.393, Código de Comportamiento Ético y demás políticas y procedimientos atinentes.

4. RESPONSABLES

De acuerdo con la Ley N° 20.393, el Encargado de Prevención de Delitos es la persona responsable de administrar y mantener el Modelo de Prevención de Delitos, y en especial, administrar y operar el Canal de Denuncia, lo cual implica que debe recibir todas las denuncias que por este medio lleguen, coordinar las actividades a desarrollar para verificar la efectividad de los hechos denunciados y determinar quiénes son los presuntos responsables. Además, deberá asistir permanentemente al denunciante, en todos los aspectos que digan relación con su debido resguardo y protección, así como de la difusión de este.

El Encargado de Prevención de Delitos o quién el designe deberá recibir las denuncias y adoptar las primeras medidas del caso que procedan, para lo cual deberá tomar contacto con el denunciante (manteniendo siempre la reserva de su identidad), a fin de obtener todos los antecedentes relativos a los hechos denunciados. Posteriormente, deberá determinar el curso de las acciones a seguir y si corresponde, informará de inmediato a alguna instancia superior aplicando integralmente el presente Procedimiento de Denuncias.

5. ANTECEDENTES PARA INFORMAR EN UNA DENUNCIA

Con el propósito de facilitar el proceso de revisión de las denuncias recibidas, es recomendable que los denunciantes entreguen en la medida de lo posible, la siguiente información:

- Identificación del denunciante: Nombre, correo electrónico y/o teléfono (los cuales serán tratados con la más absoluta reserva). La no identificación del denunciante, no excluye el cumplimiento del Protocolo, toda vez que las denuncias anónimas también deben ser consideradas
- Fecha, hora y lugar donde ocurrieron el o los hechos denunciados.
- Descripción de los hechos denunciados, con indicación de las circunstancias en que ocurrieron, presuntas personas involucradas, forma en la cual el denunciante tomó conocimiento de ellos y acompañar cualquier antecedente que considere relevante.

6. PRINCIPIOS BÁSICOS QUE REGULAN EL CANAL DE DENUNCIAS

CPECH se obliga a:

- Respetar los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia e investigación de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos, las Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
- Garantizar la confidencialidad para resguardar los derechos del denunciante, sea este, trabajador, estudiante, proveedor o terceros en general.
- Todas las investigaciones se gestionarán confidencialmente, de tal manera que sólo se divulgará la información necesaria para facilitar la revisión de los documentos investigados o lo que exija la ley.
- Toda denuncia será debidamente investigada una vez recibida.

Los trabajadores se obligan a:

- Que, en cumplimiento de sus funciones, se relacionen con estudiantes, proveedores o terceros, cuidarán de no vincular la gestión encomendada con otros intereses, en especial con los de orden personal.
- Consultar o denunciar cualquier acción o conducta relacionada con: los delitos establecidos por la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Usar este canal de denuncias con responsabilidad y serenidad. Evitar utilizar este medio bajo estados de molestia, presión o alteración.
- Se considerará una falta grave al presente procedimiento, que podrá ser sancionada de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, la presentación de una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad o hecha con el solo objeto de perjudicar a algún otro colaborador o tercero, o la imagen o reputación de la empresa.
- Que, estando en conocimiento de uno o varios hechos denunciables no lo haga, se expondrá a las sanciones internas establecidas por CPECH en su RIOHyS.

7. LAS DENUNCIAS

Las denuncias pueden hacerse en forma **nominativa** o **anónima**. En ambos casos, el denunciante debe acompañar todos los antecedentes y documentos de respaldo en que basa su denuncia, **caso contrario la denuncia no será considerada**.

Los tipos de denuncias definidas para el Canal de Denuncias se relacionan exclusivamente a las siguientes conductas y/o delitos:

- Sancionados por la Ley N°20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas y modificaciones posteriores.
- Divulgación de la información confidencial o privada de estudiantes de Cpech o de la propia empresa o de proveedores y terceros.
- Robo, hurto o uso no autorizado de bienes y servicios de Cpech.
- Documentación falsa o irregular en el otorgamiento de servicios.
- Otras conductas irregulares o fraudulentas: Cualquier otro tipo de defraudación que no se encuentre contemplado previamente.

8. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES

Ninguna instancia (Gerencia General, Gerencias o Direcciones de Área, Subgerentes ni Jefaturas), podrá tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Cualquier represalia puede ser motivo de investigación.

9. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ANTE LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Los incumplimientos, eventuales o posibles comisiones de delitos que pudieren cometer los trabajadores con las disposiciones del Manual de Prevención de Delitos de la ley N°20.393, Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, se gestionarán a través de la presentación de una denuncia la cual debe seguir el siguiente procedimiento:

a) **Recepción y registro de denuncias:**

Cualquier persona (trabajadores, estudiantes, proveedores o terceros), podrá realizar una denuncia a través de las siguientes opciones:

- A través del sitio Web de www.cpech.cl.

- A través del correo electrónico denuncia@cpech.cl.
- Hacer llegar por escrito, en sobre confidencial, dirigido directamente al Encargado de Prevención de Delitos a la siguiente dirección: [Av. Libertador Bernardo O'higgins N°2150, piso 3, Santiago - Chile](#)
- Se informará al remitente, del recibo de la comunicación y del inicio de las averiguaciones correspondientes, de acuerdo con el mérito de la denuncia.
- El plazo máximo para recibir, registrar y comunicar al denunciante es de 24 horas (o día hábil siguiente, en su caso).

b) Análisis de admisibilidad de los hechos denunciados:

Una vez recibida la denuncia, se procederá a realizar una recopilación de antecedentes, incluso pudiendo interactuar con el denunciante, y un análisis para determinar si corresponde iniciar una investigación. Los resultados del análisis pueden generar las siguientes acciones:

- Si la denuncia corresponde a un reclamo por aspectos operativos o de gestión, inmediatamente será derivada al área correspondiente para que responda y/o se adopten las medidas necesarias. En este caso, el Encargado de Prevención de Delitos podrá emitir un informe con recomendaciones de mejores prácticas al área competente en el asunto.
- Para todos los casos derivados se deberá exigir de las áreas o sedes responsables, el resultado de la gestión realizada y guardar registro, comunicando al denunciante, cuando corresponda, con la finalidad de dar mayor transparencia a la gestión del Canal de Denuncias.
- En caso de denuncias sobre hechos constitutivos de delitos establecidos por la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, deberá abrirse inmediatamente una investigación, de acuerdo al presente procedimiento.
- En caso de delitos cometidos por terceras personas en contra de Cpech, deberá ser derivada al Directorio, para la adopción de acciones legales, si así corresponde.

c) Investigación de los hechos denunciados:

Las investigaciones de los eventuales delitos e infracciones establecidos por la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas serán investigadas por el Encargado de Prevención de Delitos o por quien este designe, con el apoyo de Asesoría Legal u otra, en cualquier momento del proceso de investigación, junto a todos los antecedentes recopilados.

- El Encargado de Prevención de Delitos podrá delegar la investigación a miembros de su equipo, a menos que la denuncia lo involucre a él o a algún miembro de su equipo, directa

o indirectamente, situación que deberá ser informada en un plazo de 48 horas al Directorio para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

- La fase de investigación tendrá un plazo de 30 días, desde la fecha de su admisibilidad, el cual podrá ser prorrogado fundadamente.
- Las denuncias deberán ser investigadas en forma confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiendo sólo la divulgación de los datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera. Sólo en casos en que, por la naturaleza de la denuncia, ésta deba ser comunicada a alguna institución reguladora o fiscalizadora, el anonimato no procederá. Esta situación debe ser analizada y aprobada por el Directorio.
- Durante la investigación se deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.

d) Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa:

Dentro de los 15 días de iniciada la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos deberá comunicar formalmente a la persona denunciada los hechos por los cuales está siendo investigada.

- La persona denunciada tendrá derecho a conocer los hechos denunciados e investigados y a efectuar planteamientos en su defensa, a presentar pruebas y proponer diligencias útiles para el esclarecimiento de los hechos.
- La persona denunciada tendrá un plazo de 10 días para aportar antecedentes, salvo que el Directorio determine un plazo superior.

e) Finalización y cierre de la denuncia:

Concluida la investigación, el responsable de la investigación - en el caso que haya sido delegada - deberá emitir un informe detallado de los hechos analizados, el cual será entregado al Encargado de Prevención de Delitos. Si no fuere así, será el propio EPD.

El informe debe describir:

- i) la denuncia recibida,
- ii) los procedimientos utilizados para investigarla,
- iii) los resultados obtenidos y
- iv) las medidas correctivas y acciones preventivas si corresponde.

- El resultado de la investigación deberá ser presentado al Directorio y si es aprobado, se da por cerrada la investigación de la denuncia concluyendo si ésta se da como válida o no válida.
- Si el Directorio lo considera pertinente, el Encargado de Prevención de Delitos enviará una breve respuesta al denunciante, indicando que la investigación finalizó y cuáles son las principales conclusiones y medidas adoptadas. Todo esto, respetando los aspectos legales y de confidencialidad relacionada. Si el resultado no es aprobado, el Directorio podrá solicitar más antecedentes o plantear una nueva línea de investigación.
- Posterior a la aprobación del resultado de la investigación, y si amerita, el Directorio podrá instruir a quién corresponda, para adoptar cualquier medida correctiva adicional a los planes de acción propuestas por el responsable de la investigación.
- Toda denuncia debe contar con una resolución la cual deberá quedar registrada y será una condición para realizar el cierre de la denuncia.

f) Registro y documentación:

El Encargado de Prevención de Delitos o quién él designe, será el responsable de mantener un registro centralizado de todas las denuncias recibidas, las cuales contarán con un adecuado seguimiento y documentación de respaldo, emitiendo informes al Directorio en forma periódica.

El Registro de Control de las denuncias deberá contener, a lo menos:

- Fecha de la Denuncia
- Área(s) y Colaborador(es) Involucrado(s) en la Denuncia
- Clasificación del Denunciante (Alumno, Profesor, Colaboradores, Terceros en los que se incluyen a proveedores, entre otros)
- Motivo de la denuncia
- Delito asociado, si corresponde.
- Identificar Responsable de las respuestas a la investigación de la Denuncia
- Fecha de respuesta de la Denuncia
- Resultado de la investigación / Conclusión
- Respuesta de la Denuncia, si corresponde

El registro de denuncias deberá permitir gestionar indicadores, además de monitorear plazos máximos de respuesta, establecidos por Cpech.

g) Prevención y Mejoras:

En forma interna se adoptarán las medidas de control necesarias para prevenir que las prácticas denunciadas y confirmadas no se repitan.

h) Conocimiento de Política y procedimientos de Denuncias

Todo colaborador de CPECH será responsable de conocer el contenido de este procedimiento y regirse por sus lineamientos. El Encargado de Prevención controlará su cumplimiento y pondrá en práctica programas de verificación.

Los colaboradores de CPECH deberán estar conscientes de que podrán ser objeto de investigaciones administrativas, si es que existe algún indicio o si se recibe alguna denuncia relacionada con el posible incumplimiento de alguna ley o normativa interna de CPECH.



Fernando Cisternas S.
p.p. Cepech SpA