



Procedimiento del Canal de Denuncias

Krah América Latina S.A.

ELABORADO POR	FECHA	APROBADO POR	ELABORACION O ACTUALIZACION	VERSION N°
Estudio Jurídico Abogar.cl	02.NOV.2023	Gerente general	Elaboración	01

ÍNDICE

Contenido	Pág.
I. PRESENTACIÓN	03
II. IMPLEMENTACIÓN	04
1.Objetivos	
a) Señalar e instruir acerca de los conceptos, alcances y procedimientos	04
b) Promover una cultura de transparencia e integridad	04
c) Prevenir y mitigar malas prácticas o amenazas	04
2. Alcance y tratamiento	04
a) Accesible y confiable	04
b) Se implementarán dos canales	04
c) Tramitación	04
d) Responsabilidad	04
e) Los derechos que asisten al denunciante y denunciado	04
f) Evaluación y monitoreo	05
III. PROCEDIMIENTOS	
1. Vías de recepción y confidencialidad	05
2. Qué hechos denunciar	05
3. Cómo denunciar	05
4. Quién las debe tramitar	06
5. Proceso de tramitación, plazos y resolución.	06
a) Formulario de denuncia	06
b) Recibida, ¿qué es la denuncia?	07
c) Recopilación de antecedentes e investigación	07
d) Resolución de la investigación	08
6. Derechos que asisten al denunciado	08
7. Derechos que asisten al denunciante	09
8. Consecuencias de abuso del canal	09
9. Vigencia, difusión y modificaciones	10

I. PRESENTACIÓN:

Una de las maneras de demostrar el compromiso del gobierno corporativo frente a la tareas de cumplimiento, es instalar e implementar protocolos para un canal de denuncias como herramienta fundamental en el ejercicio de la administración de riesgos para la prevención de delitos y otras faltas o situaciones de interés para las empresas, al que deben tener acceso transversal no sólo los colaboradores o miembros de la organización, sino también asociados como clientes y proveedores y/o en general personas que a través de un acceso público y confidencial, definido más adelante, puedan dar cuenta de situaciones de carácter irregular fomentando así la instauración de una cultura ética empresarial responsable.

Lo anterior, es consecuencia de la *política formal* declarada por Krah América Latina en cuyo sentido define el alcance del canal, tipo de irregularidades sobre las cuales actuará, la gestión de este y *asegurar el tratamiento confidencial* de antecedentes personales y datos de quienes denuncien, *garantizando su protección* y resolución de incidentes y declarando enfáticamente el rechazo a toda represalia contra quien o quienes denuncien de buena fe y fundadamente.

Eduardo Leguer González

Gerente General

II. IMPLEMENTACIÓN

1. Objetivos:

- a) **Señalar e instruir acerca de los conceptos, alcances y procedimientos** que dispone este reglamento de canal de denuncias y del cómo se utilizan los medios que ofrece, dando cuenta de hechos irregulares o situaciones alejadas de la política de Krah América Latina señalados en su reglamentación interna y de aquellas que pudieran revestir características de delito de acuerdo con el Manual de Prevención de Delitos y las leyes.
- b) **Promover una cultura de transparencia e integridad** dentro de la organización que permita a los colaboradores o partes interesadas reportar o dar cuenta de manera confidencial y segura de cualquier conducta que pudiera significar una violación a las políticas de la empresa, los derechos laborales, a las leyes o reglamentaciones de servicios del estado.
- c) **Prevenir y mitigar malas prácticas o amenazas** que puedan significar riesgos legales o financieros que pudieran afectar gravemente el patrimonio o la reputación legal de la empresa y la continuidad del negocio.

2. Alcance y tratamiento:

- a) **Accesible y confiable:** El canal de denuncias será accesible y confiable para todos los miembros y colaboradores de la organización, así como para los asociados o partes interesadas y público en general que de alguna manera se vincule a la empresa y no conllevará ningún tipo de costo asociado para sus intervinientes.
- b) **Se implementarán dos canales:** Implementando medios físicos y digitales, a través de buzones y en la página web www.krah.cl para la recepción o el levantamiento de denuncias o antecedentes que deberá recibir y mantener archivos o registros la gerencia de RRHH, bajo la supervisión del encargado de prevención.
- c) **Tramitación:** Toda denuncia será recepcionada, segregada y tratada con confidencialidad, protegiendo los datos proporcionados y la identidad del denunciante, quien puede escoger el anonimato para dar cuenta de hechos irregulares. **El archivo de éstas** sea que se investiguen o no por las razones expuestas posteriormente, *será por 5 años* siguiendo la línea de lo que el Manual de prevención del delito señala al respecto y la Ley 19.913¹ sobre archivo de documentación.
- d) **Responsabilidad:** Será responsable de la recepción, tramitación y resolución el encargado de prevención del delito, quien en conjunto con el área de RRHH, el comité de ética y de prevención del delito, analizarán los hechos denunciados y resolverán, en plazos a determinar considerando la importancia y urgencia de la denuncia.

¹ Crea la UAF y previene el lavado de activos y otros delitos

- e) **Los derechos que asisten al denunciante y denunciado:** El enlace del canal de denuncias deberá señalar claramente los derechos que les asisten al denunciante y al denunciado, como también describir el procedimiento o tratamiento de la denuncia desde su recepción hasta la resolución final y otras características que sean necesarias para su comprensión.
- f) **Evaluación y monitoreo:** La organización a sugerencia del encargado de prevención periódicamente deberá realizar acciones o actividades² para medir y evaluar el grado de comprensión y confiabilidad de sus colaboradores o sus asociados respecto a la adecuada función del canal de denuncia y protección del denunciante, midiendo de esta manera el compromiso y la cultura ética.

III. PROCEDIMIENTOS

Teniendo claridad acerca de los objetivos, alcance y tratamientos del canal de denuncias, el siguiente título describirá la forma en que funcionará este según dispone el presente reglamento:

1. **Vías de recepción y confidencialidad.** Para asegurar la confidencialidad de quien denuncie o su anonimato, *se instalarán buzones en lugares sin cámaras* de control o vigilancia, con un formulario en papel que podrán completar o llenar indicando el hecho irregular o delito que a su parecer y de buena fe se entiende pueda estar sucediendo.

Igualmente se instalará digitalmente y de manera visible en la página www.krah.cl un correo electrónico o mail de *total acceso público para que cualquier persona* independiente de colaboradores o asociados de interés puedan acceder a este y conocer su proceso y posterior resolución.
2. **Qué hechos denunciar.** Se deben denunciar todas aquellas prácticas alejadas de las políticas, declaración de valores o reglamentación interna de la compañía que afecten a la empresa, sus colaboradores o asociados de interés; en especial todos los delitos mencionados en el Manual de Prevención del Delito y aquellos vinculados que se indican en el Anexo N°01 de dicho manual y posteriores modificaciones que serán difundidas oportunamente por los canales y medios correspondientes.
3. **Cómo denunciar.** De manera pública³ o anónima, en cualquier caso, siempre la información de identidad y de antecedentes es de carácter reservado o confidencial de tal manera que cualquier colaborador o miembro de la organización podrá utilizar las vías antes descritas para efectuar una denuncia; en especial y con el ánimo de transparentar el acto de proteger la identidad del

² Pueden utilizarse instrumentos como encuestas que midan conocimiento y confianza.

³ A través de la página web www.krah.cl o en el mismo buzón

denunciante, es que se habilitarán buzones físicos, como se describiera anteriormente, en lugares seguros y distantes de la observación de los demás colaboradores y visión de las cámaras de seguridad⁴. La protección de la identidad y de los antecedentes que se dispongan en la denuncia aseguran un correcto proceso y tratamiento de datos como parte de las políticas de la compañía.

Del mismo modo, cualquier persona independientemente sea colaborador o asociado de interés, podrá ingresar al portal de denuncias que se encontrará visible y disponible en la página web de la organización www.krah.cl junto a las instrucciones de sus objetivos y procedimientos.

- 4. Quién las debe tramitar.** La recepción y segregación de los antecedentes aportados en las denuncias *serán tramitadas por una persona que dispondrá la gerencia de RRHH bajo la supervisión y control del encargado de prevención*. La segregación se entiende como la distribución de las denuncias de acuerdo con los temas que trate; así por ejemplo de carácter laboral que hablen de abusos u otras faltas o de delito, si corresponde a alguna de las figuras señaladas en el manual de prevención, sean faltas éticas, de corrupción o de ilícitos ambientales.

De tal manera que, y de acuerdo con el tema que convoque la denuncia, será el tratamiento que le asista, debiendo el encargado de prevención supervisar el correcto procedimiento de estas a fin de resolver en base a la reglamentación interna dispuesta para ese efecto⁵.

5. Proceso de tramitación, plazos y resolución.

- a) Formulario denuncia:** Es un documento que deberá estar visiblemente a disposición de los colaboradores y miembros de la empresa, ya sea de manera física junto al buzón o en un enlace (link) del canal de denuncias de la página web www.krah.cl; este formulario elaborado por la gerencia de RRHH y el encargado de prevención, deberá contener los antecedentes mínimos suficientes para la adecuada gestión de la denuncia y posterior investigación. El formulario posee campos o espacios que deberá llenar o completar el denunciante manteniendo su anonimato si así lo desea, con información clara, comprobable, veraz y suficiente para ser tramitada debidamente:

- Identidad de manera voluntaria (no es requisito, puede ser anónimo).
- Fecha de la denuncia.
- Lugar o área de la organización donde acontecen los hechos denunciados y fecha aproximada.
- Tipo de irregularidad, falta o delito (descrito en palabras simples).
- Responsables o personas involucradas, testigos u otros.

⁴ Asegurando la reservad de identidad

⁵ Código de ética, Reglamento de orden, higiene y seguridad, Manual de prevención del delito, etc.

- Mención a documentos o pruebas si existieran.
- Y todo antecedente conducente a establecer la veracidad de los antecedentes contenidos en la denuncia.

Observación: Como regla básica para definir el primer filtro de las denuncias, ***no se procesarán*** aquellas que contengan palabras soeces, discriminatorias, humillantes u ofensivas que resten valor o importancia y afecten el marco de seriedad⁶ y responsabilidad que conlleva el acto de denunciar una situación, cuyo principal objeto es resolver y mejorar situaciones que pudieran afectar a la organización y sus colaboradores. Tampoco se procesarán las denuncias que carezcan de antecedentes⁷ necesarios para su indagación o su contenido sea visiblemente tendencioso y basado en rumores, lo que será determinado por el encargado de RRHH informando de ello al EPD, dejando siempre y en todo caso constancia de su archivo o eliminación.

Asimismo, **si el hecho denunciado reuniera características de delito**, una vez verificada la información y previo conocimiento de la alta autoridad empresarial, el encargado de prevención o quien se disponga⁸, procederá a denunciar el hecho ante las autoridades pertinentes, como Carabineros, PDI o Fiscalía.

- b) Recibida que es la denuncia y dentro de los 10 primeros días hábiles**, se segregará de acuerdo con las características del tema denunciado⁹ y se verificará, con los medios al alcance, la veracidad de esta, debiendo ser revisada y analizada. Si es conocida la identidad de la persona, se acusará recibo de la denuncia asegurándole la reserva de su identidad y datos, como la transparencia de los actos que se llevaran a cabo durante la investigación y su posterior resolución en un plazo aproximado como se indicará posteriormente.
- c) Recopilación de antecedentes e investigación¹⁰.** Verificada la seriedad¹¹ de la información aportada por la denuncia, se procederá a su investigación reuniendo antecedentes o medios probatorios que acrediten o desvirtúen su ocurrencia; para

⁶ Un canal de denuncias permite eliminar rumores, transparentando situaciones para mejorar el entorno laboral de cohabitación.

⁷ Formulario incompleto

⁸ Atendida las características del delito se ejercen acciones legales de carácter público (denuncia) o privado (querrela) lo que involucra necesariamente un abogado.

⁹ Se separará de acuerdo con el tipo de falta o delito, por ejemplo, temas laborales, delitos medioambientales u otros, como también del área que le corresponda conocer del hecho por su naturaleza, como área comercial o finanzas, etc.

¹⁰ Reunión objetiva e imparcial, pormenorizada de antecedentes y declaraciones o dichos que conduzcan al investigador a establecer la existencia del hecho, acreditar responsabilidades, si las hubiera, contenidas en un informe.

¹¹ Real y cierta. Que no corresponda a situaciones por diferencias, rencillas o rumores con tintes en la burla y el desprestigio de las personas o que de su simple lectura se desprendan hechos inciertos o de dobles intenciones que quieran discriminar o afectar a otros con manifestaciones que hagan

ello, el plazo **deberá ser determinado entre 20 y 30 días hábiles** prorrogables¹² por una vez, en que el encargado de prevención podrá requerir desde cualquier área de la organización toda información escrita o digital que sea necesaria para respaldar el esclarecimiento y resolución de la denuncia, *como así también solicitar la entrevista de personas que pudieran verse involucradas o atestigüen* el hecho en materia, incluido el denunciado si hubiera mención de éste, quien podrá aportar antecedentes para su defensa.

- d) **Resolución de la investigación:** Resuelta que es la investigación respecto del hecho denunciado, el encargado de prevención del delito **dentro de 5 días hábiles evacuará un informe** conteniendo sus apreciaciones, las que deberán estar debidamente fundadas en la recopilación de datos o antecedentes y las declaraciones que haya recogido en el curso de su indagatoria, informando de lo establecido y proponiendo soluciones a la alta gerencia, quien resolverá en definitiva como última instancia, debiendo dejar registro de ello en carpetas y archivos que correspondan.
- Podrá informársele reservadamente al denunciante, conociendo su identidad, de la resolución antes citada si éste fuera afectado en los hechos denunciados, debiéndose informar o publicar en todo caso por los medios o canales establecidos la resolución o respuesta adoptada por la empresa frente al conflicto y de la intervención o procedimientos que adoptó o adoptará para solucionarlo debidamente.
 - Si el anonimato del denunciante no permite notificarle de los pasos antes citados, finalizada la investigación, la empresa mediante canales digitales o circulares comunicará públicamente los resultados de la investigación y la resolución, enfatizando la corrección de los procesos o situaciones si así fuera el caso, dejando siempre constancia escrita y visada por quien corresponda en los archivos del área de prevención de delitos.
6. **Derechos que asisten al denunciado:** El denunciado(s) por su parte, si lo hubiere y se le estableciera algún tipo de responsabilidad, tendrá derecho a defenderse y aportar las pruebas que demuestren su inocencia, no sufriendo ningún tipo de trato vejatorio o discriminación y de comprobarse efectivamente su responsabilidad, sin lugar a dudas, se aplicarán las medidas normativas y legales correspondientes que van desde la amonestación hasta su desvinculación en conformidad a la reglamentación interna, código del trabajo y lo que dictan las leyes tratándose de delitos.
- Cautelando el debido proceso, podrá ser notificado verbal o por escrito, dejando siempre debida constancia de ello en un acta destinada al efecto, que formará parte del informe de investigación; **a contar de dicha**

¹² Atendida su complejidad en tiempo y reunión de antecedentes.

notificación contará con 5 días hábiles para aclarar los hechos que lo involucren en la falta, proporcionándole los medios necesarios para su defensa, como acceso a la carpeta de investigación, siempre con reserva del denunciante y testigos; documentación que requiera y respalde su versión siempre que guarde relación con lo investigado.

- Al cabo de dicho plazo, si la defensa del denunciado no aportara nuevos datos, se cerrará la investigación confirmando la resolución sin más.
- Si de la defensa se desprendieran nuevos antecedentes, dentro del plazo de **3 días hábiles** se verificarán y emitirá una resolución final.
- Si es del caso que el denunciado, estuviera involucrado en un delito y se ha confirmado su participación, se procederá conforme regla el código del trabajo y se procederá a efectuar la denuncia en el mínimo plazo, dejando siempre constancia de lo resuelto.

7. Derechos que asisten al denunciante. La reserva de identidad y de los datos aportados, es un derecho que posee el denunciante cuando éste haciendo uso de un deber otorgado por la administración empresarial para dar cuenta de malas prácticas, hechos irregulares o un delito que pudiera afectar a los colaboradores o a la empresa, da cuenta de estos o los denuncia por los canales que estime conveniente, ya sea el buzón físico o por intermedio de la página web www.krah.cl. Este mismo derecho hace referencia a la protección de la que este goza por el “hecho de denunciar”, asumiendo que la organización le ha conferido “el deber y las herramientas para hacerlo”, lo que forma parte de la concientización hacia una cultura empresarial ética, de tal modo que éste no podrá sufrir ningún tipo de represalias, malos tratos o amenazas, por parte de otros colaboradores o por la autoridad de la empresa, *lo que es congruente con lo que dicta el código del trabajo*¹³ en dicho sentido.

8. Consecuencias de abuso del canal. El canal de denuncias es una herramienta de prevención y control creada por Krah América Latina transparentando su compromiso con la cultura ética y su declaración de valores, destinado a la protección de derechos de los colaboradores y a impedir actos o actuaciones contrarias a la ley, como los delitos de corrupción, lo que motiva tenga un tratamiento serio y sea un instrumento al alcance de todos quienes se vinculen indistintamente con la compañía para dar cuenta de situaciones como las antes señaladas de manera responsable, demostrando la madurez y el compromiso que ello involucra como parte de un sistema que busca funcionar correctamente.

¹³ Art. 485, N°3, Código del Trabajo: “... se entenderán las represalias ejercidas en contra de trabajadores por la interposición de denuncias o por el ejercicio de acciones judiciales, por su participación en ellas.”

El uso inadecuado de este canal de denuncias conlleva a distracciones, pérdidas de tiempo y situaciones contrarias a los objetivos planteados, ya que el ejercicio de este es un canal abierto de comunicación para que cualquier colaborador, socio de interés o cualquier persona pueda aportar dando cuenta de hechos que impidan un delito y/o corrijan situaciones, de ahí la relevancia que sea tratado con la rigurosidad que amerita y la que radica en su carácter preventivo y de control.

Lo anterior, establece claramente que su mal uso podrá motivar la aplicación de medidas administrativas acorde a la falta cometida, debiendo considerar este reglamento como parte de la normativa interna de Krah América Latina y del modelo de cumplimiento establecido.

- 9. Vigencia, difusión y modificaciones:** Se entenderá vigente a contar de su publicación y preaprobación de la alta gerencia, debiendo difundirse por los canales habituales¹⁴ de la compañía a todos los colaboradores y en especial a través de la página web www.krah.cl a los socios de interés y público en general.

Regularmente, el EPD, RRHH, miembros del comité de ética o prevención que observen o detecten falencias o situaciones que ameriten una corrección o actualización al canal de denuncias producto del seguimiento de su funcionamiento, dejarán constancia de ello en la documentación pertinente¹⁵ procediendo a realizar los cambios acordados en el presente reglamento, difundiendo éste por los canales precitados.

¹⁴ Circulares, correo electrónico, contratos laborales, página web, página mural, etc....

¹⁵ Actas de reunión o informes.