



PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN  
DE DENUNCIA

Versión	02
Fecha Elaboración	06.09.2017
Código	ABA-PRD-GCI-0004

Elaborado por: Nicole Vergara – Auditor Interno Carla Bascuñán – Jefe de Auditoría	Revisado por: Paula Jervis –Gerente Legal	Aprobado por: Álvaro Gallegos Gerente Control Interno
Firma:	Firma:	Firma:

Registro de Modificaciones

Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
2	06.09.2017	Actualización	Documento completo

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas por posibles casos, situaciones o prácticas en que no se esté cumpliendo ya sea por un Colaborador o un tercero vinculado a Abastible, lo establecido en normativa interna de la Empresa, como por ejemplo, en el Modelo de Prevención Delitos (MPD) de Abastible, leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, instructivos internos, o bien lo establecido en la normativa que resulte de aplicación general, en adelante ambas “la Normativa Aplicable”.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los Colaboradores de ABASTIBLE y terceros a los que le resulte aplicable.

3. DEFINICIONES

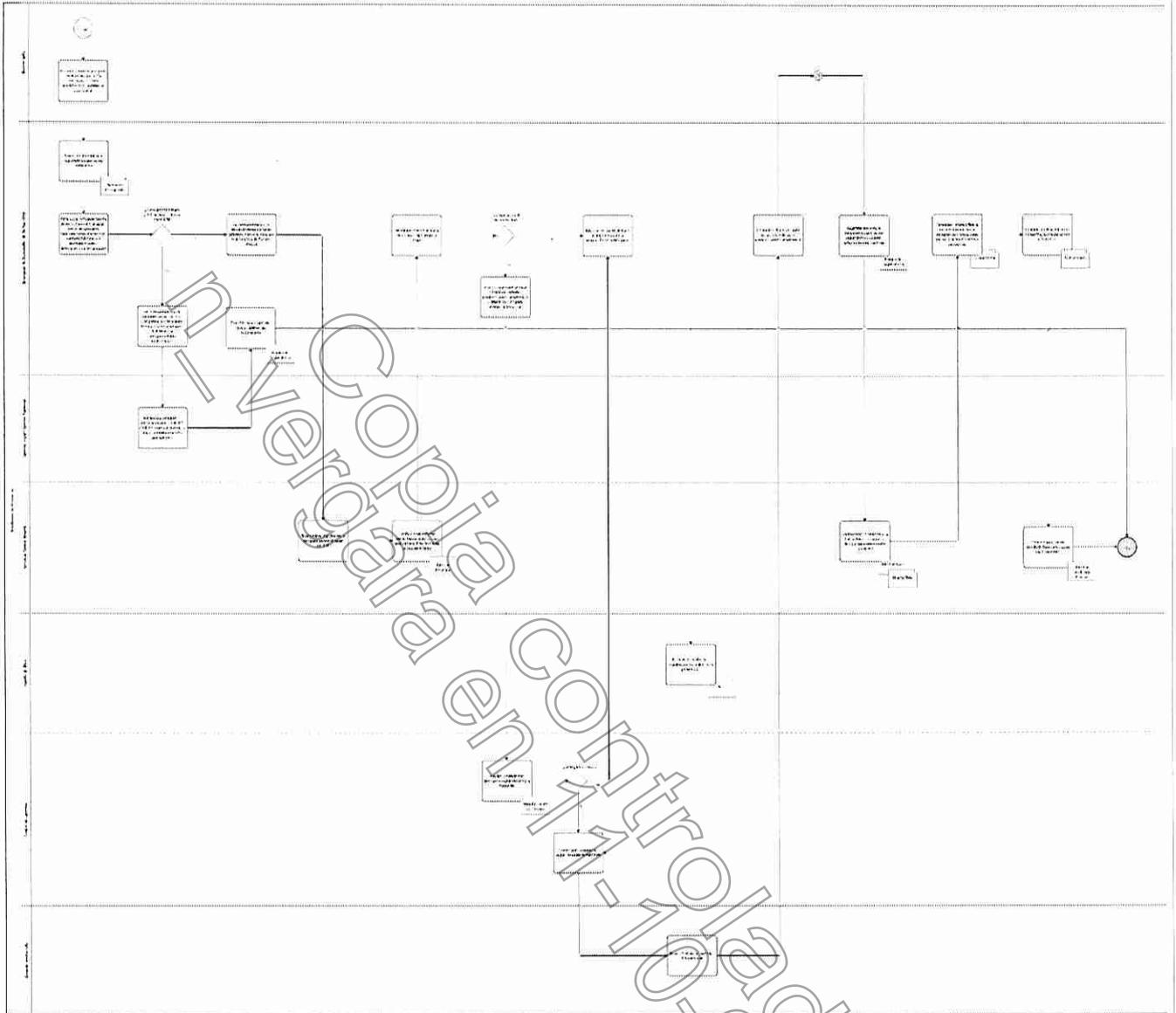
- **Canal de denuncias:** Medio por el cual los Colaboradores de ABASTIBLE y terceros pueden realizar sus denuncias ante violaciones al Código de Ética, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas a la conducta ética y al Modelo de Prevención de Delitos, documentos que son entregados a los Colaboradores por Gerencia de Personas.
- **Código de Ética:** Guía que promueve una conducta basada en un comportamiento cuyos sellos distintivos sean la rectitud y honestidad, en cada una de sus acciones.

- **Violación:** Cualquier contravención a lo normado en el Código de Ética o de cualquier otra norma, ley o procedimiento; malas prácticas, corrupción, fraude, abusos de autoridad, o cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
- **Delito:** Acción u omisión penada por la ley.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a Abastible de una Violación.
- **Sanción:** Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delito, en adelante MPD, y cualquiera de sus controles asociados.
- **Lavado de activos:** Cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, cohecho y otros.
- **Financiamiento al terrorismo:** Es el delito cometido por cualquier persona que, por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas, como, por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado u otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.
- **Cohecho:**
  - El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público en beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo.
  - El que ofreciere, prometiére o diere a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales.
  - Sin perjuicio de que Ley 20.393 está referida al Cohecho a funcionario público nacional o extranjero, también es sujeto a sanción al Colaborador que reciba o entregue un beneficio económico o de otra naturaleza en provecho de éste o de un tercero ("Coima").
- **Receptación de Especies:** Este delito lo comete quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato (robo de ganado), las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma. Es un agravante si las especies son vehículos motorizados o cosas que forman parte de redes de suministro de servicios

públicos o domiciliarios, tales como cables eléctricos, cañerías de gas, agua, alcantarillado, colectores de aguas lluvias o telefonía.

- **Modelo de Prevención del Delito:** Proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control, sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos asociados a la Ley N°20.393, es decir, lavado de activos, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, financiamiento del terrorismo y receptación, así como también de otras conductas impropias.
- **Encargado de Prevención de Delitos (EPD):** Persona designada por el Directorio de Abastible encargada del cumplimiento de la gestión del Modelo de Prevención de Delitos establecido según la Ley 20.393.
- **Normativa Aplicable:** Son las leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, instructivos internos, o bien lo establecido en la normativa que resulte de aplicación general.
- **Comité de Ética:** Comité compuesto por integrantes del Directorio, el Gerente General, el Gerente Legal y el EPD de Abastible.
- **Comité de Gerentes:** Comité integrado por el Gerente de Personas, Gerente Legal, Gerente de Control Interno, Encargado Prevención de Delitos y la Gerencia involucrada en la denuncia.
- **Gerencia Involucrada:** Gerencia afectada por la situación denunciada.

#### 4. FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN



15:16:11

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **EPD:** Coordinar las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Además, es el responsable de informar a los denunciantes por la vía que se presentó el reclamo, el estado de su denuncia sin afectar la confidencialidad y el anonimato, a menos que el denunciante solicite por escrito lo contrario.
- **Gerencia de Control Interno:** Apoyar las gestiones del EPD en el proceso de investigación. Además, realiza la auditoría al proceso relacionado con la denuncia.
- **Gerencia Legal:** Analizar denuncias relacionadas con libre competencia.
- **Gerencia de Personas:** Analizar denuncias relacionadas con temas laborales.
- **Comité de Gerentes:** Discutir y acordar las acciones a seguir en el transcurso del desarrollo de la investigación.
- **Comité de Ética:** Entregar directrices para resolver los casos que el Comité de Gerentes no llegue a acuerdos o casos de alta exposición al riesgo.
- **Gerencia Involucrada:** Informar a los responsables las acciones determinadas.
- **Colaborador:** Toda persona que tenga un vínculo contractual de trabajo con Abastible.

## 6. DESCRIPCIÓN

	Actividad	Responsable
1	Recepción de Denuncias	
1.1	El denunciante que considere la existencia de una infracción a la Normativa Aplicable genera una denuncia mediante los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- denuncias@contraloria-abastible.cl</li> <li>- Presencial</li> <li>- Correo corporativo y/o similares</li> </ul>	Denunciante
1.2	El EPD, recibirá la denuncia en forma directa por las vías mencionadas anteriormente y la registrará en archivo de seguimiento.	EPD
1.3	El EPD, por la vía que recibió la denuncia, se contacta con el denunciante para indicarle que su denuncia fue recepcionada, que se realizarán las investigaciones respectivas y de ser necesario, se le solicitarán mayores antecedentes.	EPD
2	Contenido mínimo de la Denuncia.	
2.1	Al hacer la Denuncia se deberá especificar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar en donde ha sucedido el incidente.</li> <li>- Descripción lo más clara y completa posible de los hechos denunciados.</li> <li>- Deseo de permanecer en el anonimato.</li> <li>- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área), si se conocen.</li> <li>- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo el hecho denunciado.</li> <li>- Forma en que se dio cuenta de la irregularidad.</li> <li>- 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.</li> <li>- Adjuntar información de respaldo de contar con ella (por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).</li> </ul>	Denunciante
3	Tratamiento de la Denuncia	
3.1	Si la denuncia corresponde a libre competencia o de ámbito laboral, se dirigen a las Gerencias Legal o de Personas, respectivamente. Cada Gerencia realiza las investigaciones del caso y determina la resolución. Posteriormente informa al EPD, quien registra el cierre del caso en planilla de seguimiento e informa la resolución al denunciante.	EPD Gerencia Legal Gerencia Personas

3.2	<p>Si la denuncia corresponde a malas prácticas administradas por el EPD, se comienza con la investigación, en caso contrario se deriva al área correspondiente. El EPD designa a un colaborador de la Gerencia de Control Interno que trabajará en la investigación de la denuncia. Las actividades a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilar información sobre el hecho denunciado.</li> <li>- Entrevistar al personal involucrado en la denuncia.</li> <li>- Analizar la información obtenida mediante la recopilación y entrevistas sostenidas.</li> <li>- Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.</li> <li>- Concluir acerca de la investigación realizada.</li> <li>- Medidas correctivas que se puedan recomendar.</li> </ul>	<p>EPD Gerencia Control Interno</p>
3.3	<p>Con los antecedentes recopilados por la Gerencia de Control Interno, en coordinación con el EPD, confecciona un informe preliminar y determina la exposición al riesgo;</p> <p>a) Si determina que, la exposición al riesgo de la denuncia es alta, se reúne e informa al Comité de Ética (ir al punto 4.1).</p> <p>b) En caso contrario, si la denuncia es de baja exposición al riesgo, envía el informe preliminar vía correo electrónico al Comité de Gerentes, quienes, en reunión, las analizan y determinan las acciones a seguir.</p>	<p>EPD Comité Gerentes</p>
3.4	<p>Si el Comité de Gerentes, llega a acuerdo respecto a las acciones determinadas, se le comunica a la Gerencia involucrada (ir al punto 4.3). Si, por el contrario, el Comité no llega a acuerdo, el EPD informa al Comité de Ética (ir al punto 4.1), generando una minuta de reunión.</p>	<p>EPD Comité Gerentes</p>
4	<p>Cierre de la Denuncia</p>	
4.1	<p>El Comité de Ética, establece las directrices a seguir, generando un acta de resolución.</p>	<p>Comité Ética</p>
4.2	<p>Mediante correo electrónico, el EPD comunica las nuevas directrices al Comité de Gerentes, quienes, en reunión, las analizan y determinan las acciones a seguir, emitiendo una minuta de reunión.</p>	<p>EPD Comité Gerentes</p>
4.3	<p>La Gerencia involucrada hace efectiva las acciones determinadas por el Comité de Gerentes.</p>	<p>Gerencia Involucrada</p>
4.4	<p>El EPD, mediante correo electrónico, comunica al denunciante las conclusiones del caso indicando:</p>	<p>EPD</p>

	<p>a) Se comprobó la veracidad de su denuncia y por lo tanto se tomarán (o se tomaron) las acciones correctivas necesarias.</p> <p>b) No se logró comprobar la veracidad de la denuncia, dando ésta por cerrada y archivada.</p> <p>El Encargado de Prevención tiene la obligación de informar el estado de avance de la denuncia a los denunciantes dentro de un período de tiempo razonable, el cual dependerá del tipo de denuncia de que se trate.</p>	
4.5	El EPD cierra la denuncia ingresando la resolución en la planilla de seguimiento.	EPD
4.6	Con el cierre del caso, el EPD le solicita al colaborador de la Gerencia de Control Interno que investigó la denuncia, generar el informe final, que es enviado a las Gerencias participantes. Posteriormente, genera un dilema ético confeccionado a partir del caso analizado, que es informado mediante correo electrónico, a la Compañía con las respuestas correctas.	EPD Gerencia Control Interno
4.7	Finalmente, la Gerencia de Control Interno, genera una auditoría especial respecto al Proceso involucrado en la denuncia, generando el respectivo informe de auditoría.	Gerencia Control Interno

## 7. EXCEPCIONES – ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA

No aplica

## 8. RIESGOS Y CONTROLES QUE APLICAN AL PROCESO

Riesgo: Exposición de Riesgos Operacionales, Reporte o Cumplimiento.			
Control 3.3: Determinar Exposición al Riesgo			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Por Evento	Detectivo	Manual	EPD
Riesgo: Exposición de Riesgos Operacionales, Reporte o Cumplimiento.			
Control 4.1: Establecer Directrices			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Por Evento	Detectivo	Manual	Comité Ética
Riesgo: Exposición de Riesgos Operacionales, Reporte o Cumplimiento.			
Control 3.3: Determinar Acciones a Seguir			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Por Evento	Detectivo	Manual	Comité Gerentes

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA</b>	Versión	02
		Fecha Elaboración	06.09.2017
		Código	ABA-PRD-GCI-0004

## 9. INDICADORES DEL PROCESO

No Aplica

## 10. REFERENCIAS

Modelo Prevención de Delitos

## 11. REGISTROS

Este procedimiento genera los siguientes registros:

Nombre	Responsable	Identificación	Lugar de almacenamiento	Tiempo de conservación
Planilla Seguimiento	EPD	Planilla Seguimiento	Archivos EPD	2 años
Acta	Comité Ética	Acta Sesión N° XX	Archivos EPD	2 años
Minuta Comité de Gerentes	Comité Gerentes	Minuta N° XX	Archivos EPD	2 años
Preinforme	Control Interno	Preinforme N° XX	Archivos EPD	2 años
Informe	Control Interno	Informe N° XX	Archivos EPD	2 años

## 12. ANEXOS

No aplica