	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>


<b>Elaborado por:</b> Rodrigo Alfaro – Subgerente de Compliance	<b>Revisado por:</b> Paula Jervis – Gerente Legal y Asuntos Corporativos Encargada de Prevención de Delitos Abastible S.A.	<b>Aprobado por:</b> Directorio Abastible S.A.
--	--	---

Registro de Modificaciones			
Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
2	6-sep.2017	Actualización	Documento completo
3	2-ene-2019	Actualización	Documento completo
4	20- jun-2022	Actualización Certificación MPD 2021- Incorporación de nuevos delitos Ley 20.393	Documento completo
5	31-07-2023	Plan de Acción Auditoría “Gestión del Canal de Denuncias” 2023	Documento completo
6	28-julio-2024	Actualización por entrada en vigencia de Ley N°21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo - Modificaciones Ley 20.393 en relación con nueva Ley de Delitos Económicos N° 21.595	Documento completo

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas por posibles casos, situaciones o prácticas que lleven a cabo Directores, Ejecutivos Principales, Representantes, Alta Administración, Trabajadores, Asesores (en adelante los “Colaboradores”), y Terceros vinculados a Abastible S.A. (en adelante “Abastible” o la “Compañía”), y que constituyan un incumplimiento a lo establecido en la normativa interna de la Compañía, como por ejemplo, contravenciones al Modelo de Prevención Delitos (en adelante “MPD”), leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, instructivos internos, o bien a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación general (en adelante ambas “la Normativa Aplicable”).

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Tipo de copia: Copia general  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

Abastible ha adoptado el presente procedimiento para recibir, aceptar, investigar y actuar, cuando corresponda, respecto a las denuncias de Colaboradores, Clientes, Proveedores, Accionistas y Terceros, asegurando un análisis independiente, confidencial y sin represalias.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los Colaboradores de Abastible, así como también para todos aquellos Terceros que interactúan con la Compañía, tales como, proveedores, clientes, contratistas, entre otros.

## 3. DEFINICIONES

**Acoso laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.


**Acoso sexual:** conducta por la cual una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

**Canal de denuncias:** Mecanismo para denunciar ante Abastible, la comisión de delitos configurados en la Ley 20.393 y cualquier otro tipo de conductas impropias. Las denuncias se efectúan mediante canales de comunicación confidenciales, que garantizan el anonimato del denunciante, cumpliendo los estándares de la norma ISO 37002:2021 "*Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades- Directrices*".

**Código de Ética:** Reglamento que reúne las obligaciones básicas que deben cumplir todas las Personas de Abastible, a partir de los principios de ética, integridad, compliance y buena conducta que deben ser aplicados permanentemente en el ejercicio de sus funciones. Estos principios y conductas se deben hacer extensivos a quienes, sin pertenecer a Abastible, se vinculan a la organización, como proveedores, distribuidores, contratistas y asesores.

**Comité de Ética y Cumplimiento Normativo:** Órgano asesor del Directorio en materias de ética y conducta organizacional, compuesto por miembros del Directorio, Gerente General, Gerente Legal y Asuntos Corporativos, Gerente de Control Interno y Encargado de Prevención

Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

de Delitos y Fraude que tiene la función de apoyar en el Modelo de Prevención de Delitos y en el Modelo de Gestión de Fraude de la Compañía.

**Comité de Gerentes:** Comité constituido por Gerente Legal y de Asuntos Corporativos, Gerente de Personas, Gerente de Control Interno y el Gerente de la Gerencia Involucrada.

En caso de que la denuncia involucre a un miembro de este Comité, dicho gerente será reemplazado por el Gerente General.

**Delito:** Toda acción u omisión penada por ley.

**Delitos Ley 20.393:** Se refiere indistintamente a todos los delitos, presentes o futuros, contenidos en la Ley N° 20.393 que *“Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica”*.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a Abastible de un incumplimiento o la comisión de un delito, por parte de un Colaborador, tercero u otros.

**Encargado de Prevención de Delitos (EPD):** Colaborador interno que ha sido designado por el Directorio para gestionar el Modelo de Prevención de Delitos, su diseño, implementación, actualización y control.


**Fraude:** Cualquier acto ilegal cometido por uno o más individuos caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza, para apropiarse en forma indebida de dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios o para asegurarse ventajas personales o de negocio. El Fraude es interno cuando es cometido por una Persona de Abastible, y externo cuando no lo es.

**Gerencia Involucrada:** Gerencia afectada por la situación denunciada.

**Investigación de Denuncia:** Proceso mediante el cual se analiza la denuncia, ponderando todos los antecedentes que le sean entregados o que pueda recabar el órgano investigador, emitiéndose al EPD el correspondiente Informe con las conclusiones obtenidas a partir de ésta. La investigación deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva, garantizando que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, con estricto apego a los principios de Imparcialidad y Bilateralidad, y en general, con respeto a los derechos de los Colaboradores o terceros involucrados en la misma.

**Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** Conjunto de normas, procesos, procedimientos y sistemas destinados a prevenir los delitos establecidos en la Ley 20.393 y sus modificaciones (en adelante *“Ley 20.393”*) u otras conductas impropias.

Documento: Procedimiento de Denuncia  
Código: ABA-PRD-GCI-4  
Dependencia: Of. Gerencia  
Lugar específico de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
Copia realizada el: 04/09/2024  
Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4


**Modelo de Gestión de Riesgos de Fraude (MGF):** Conjunto de normas, procesos, procedimientos y sistemas destinados a prevenir los Fraudes internos y externos en Abastible.

**Normativa Aplicable:** Lineamientos del MPD implementado en Abastible, leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, instructivos internos, o bien lo establecido en la normativa que resulte de aplicación general.

**Sanción:** Consecuencia o efecto de cometer una infracción a la Normativa Aplicable.

**Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:** Conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

Documento: Procedimiento de Denuncias  
Código: ABA-PRD-GCI-4  
Versión: 6  
Dependencia: Of Central  
Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
Lugar específico de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martin  
Copia realizada el: 04/09/2024  
Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>

#### 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

**EPD:** Coordinar las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia, lo que incluye analizar previamente el mérito de la misma para canalizarla adecuadamente y determinar si procede o no una Investigación de 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. Adicionalmente el EPD será el responsable de la supervisión de los canales de denuncias, garantizará la confidencialidad de la información de las situaciones informadas, así como de la difusión de este procedimiento.

**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 y Asuntos Corporativos:** Analizar y gestionar las denuncias recibidas, conforme lo dispuesto en el presente Procedimiento.

**Gerencia de Personas:** Analizar denuncias relacionadas con temas laborales, acoso sexual, discriminación, etc.

**Comité de Gerentes:** Discutir y acordar las acciones a seguir en el transcurso del desarrollo de la investigación.


**Comité de Ética y Cumplimiento Normativo:** Entregar directrices para resolver las denuncias que el Comité de Gerentes no llegue a acuerdos o denuncias de alta exposición al riesgo.

**Gerencia Involucrada:** Informar a los responsables las acciones determinadas.

#### 5. DESCRIPCIÓN


1	Recepción de Denuncias	Responsable
1.1	<p>El denunciante (Colaborador, terceros u otros) que considere la existencia de una infracción a la Normativa Aplicable realiza una denuncia a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalmente, a través del Canal de Denuncias disponible en</li> </ul>	Denunciante

Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4


	<p>Intranet, y/o en el sitio web <a href="https://abastible.cl/gas-cilindro/canal-de-denuncias/">https://abastible.cl/gas-cilindro/canal-de-denuncias/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin perjuicio de esto, las denuncias también se pueden hacer de manera presencial o al correo corporativo del EPD.</li> </ul> <p>En el caso de denuncias de conductas que pueden constituir acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, la persona afectada deberá hacer llegar su denuncia por escrito, de manera verbal, o a la respectiva Inspección del Trabajo. Si la denuncia es realizada verbalmente, deberá ser presentada ante el EPD, quien deberá levantar un acta, la que será firmada por la persona denunciante. Una copia de ella deberá entregarse a la persona denunciante. Recibida una denuncia de este tipo, el empleador deberá adoptar de manera inmediata las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados. Para ello deberá considerar la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Entre otras, las medidas a adoptar considerarán la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada, proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, la aplicación de teletrabajo en la medida que las funciones del trabajador sean compatibles y el permiso con goce de remuneraciones. Si la denuncia es realizada ante la Inspección del Trabajo, las medidas indicadas por esta autoridad se deberán adoptar de manera inmediata, una vez que se notifiquen.</p>	
1. 2	<p>El EPD deberá revisar al menos semanalmente las plataformas a través de las que se registran las denuncias, las clasificará y registrará en una plataforma tecnológica disponible para estos efectos.</p> <p>Solo respecto de las denuncias que el EPD determine investigar -conforme lo que se señalará en el punto 3 (tres) siguiente- se deberá generar un archivo de seguimiento que las registre con un Código ID que contemple un Número seguido del Año (Ejemplo: "01_2022"); su tipificación conforme la Ley 20.393 (Por ejemplo, "Apropiación Indevida", "Corrupción entre particulares", etc), o según las siguientes categorías adicionales: "Acoso",</p>	EPD

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Ubicación: Dirección Ejecutiva de Gestión y Control  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>

	<p>“Fraude”, “Conflicto de Interés”, y “Otros”; el medio por el cual se recibió la denuncia; el lugar geográfico, el contenido de la misma, los indicadores de seguimiento asociados a ésta, y la decisión del Comité de Gerentes para la resolución del caso.</p>	
<b>1.3</b>	<p>El EPD contesta directamente a través del Canal de Denuncias o a través de correo electrónico al Denunciante, dando un acuso de recibo de la denuncia e informando que se procederá según el procedimiento de resolución de denuncias. El EPD debe realizar el acuso recibo de la denuncia y su registro en la planilla de seguimiento en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles desde que toma conocimiento de la misma .</p>	<b>EPD</b>
<b>2</b>	<b>Contenido Mínimo de la Denuncia</b>	<b>Responsable</b>
<b>2.1</b>	<p>La Denuncia, en los casos que se cuente con esta información, debe especificar al menos lo siguiente:</p> <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> <p>Se deja expresa constancia que el no contar con alguno de estos requisitos no significará en caso alguno que la Denuncia no se tramitará, sin perjuicio</p>	<b>Denunciante</b>


Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Versión: 6  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Añaro San Martín  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>

	<p>de que, de ser pertinente, se le solicitarán más antecedentes a los Denunciantes.</p> <p>En el caso de las denuncias por acoso y/o violencia en el trabajo la denuncia deberá contener, a lo menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de la persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad y correo electrónico personal.</li> <li>- Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.</li> <li>- Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la empresa, indicar la relación que los vincula.</li> <li>- Relación de los hechos que se denuncian indicando, en lo posible indicando fechas y horas.</li> <li>- Adjuntar información de respaldo de contar con ella (por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).</li> <li>- Fecha y firma del denunciante, si se hace verbalmente.</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Tratamiento de la Denuncia</b>	<b>Responsable</b>
<b>3.1</b>	<p>El EPD realiza el análisis preliminar de la denuncia (antecedentes) y la asigna a la respectiva Gerencia (“la Gerencia designada”) según el siguiente criterio: si corresponde a temas de libre competencia o similares la denuncia es gestionada directamente por la Gerencia Legal y Asuntos Corporativos, con apoyo de Estudios Jurídicos especialistas externos; si corresponde a denuncias de acoso laboral, acoso sexual, discriminación o similares la denuncia es derivada a un Estudio Jurídico especialista externo, con copia a la Gerencia de Personas; en todos los demás casos, se asigna a Gerencia de Control Interno para que se inicie la correspondiente investigación.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda asignar en casos específicos la</p>	<b>EPD</b>


Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Allaro San Martín  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024



	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>


	<p>investigación a terceros especialistas.</p>	
<p>3. 2</p>	<p>La Gerencia encargada de la investigación designa a un colaborador para investigar la denuncia e informa al EPD el nombre de dicho Colaborador. Adicionalmente, el EPD registra al colaborador en la planilla de seguimiento.</p> <p>En caso de investigación interna por denuncia de hechos constitutivos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, se deberá designar preferentemente a una persona que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales. El procedimiento deberá constar por escrito, ser llevado en estricta reserva y garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos. Una vez finalizada la investigación, se remitirá el informe junto a las conclusiones a la Inspección del Trabajo respectiva, la cual tendrá un plazo de 30 (treinta) días para pronunciarse sobre ésta. En caso de cumplirse el plazo referido y de no existir tal pronunciamiento, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas.</p>	<p>Gerencia designada EPD</p>
<p>3. 3</p>	<p>La Gerencia designada realiza las investigaciones de la denuncia. Las actividades mínimas por considerar en la investigación son las siguientes:</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>- Recomendar acciones correctivas a implementar;</li> </ul> <p>El proceso de investigación no podrá superar el plazo máximo de 60 (sesenta) días desde la asignación de la denuncia para su investigación.</p>	<p>Gerencia designada</p>

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Documento de Circulación  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Última Actualización de la información: 29/08/2024  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
 Copia realizada en: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>


	<p>Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, el EPD deberá informar el estado de avance de la denuncia al Comité de Gerentes. En caso de denuncias por conductas que puedan constituir acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, la investigación deberá sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género, y deberá concluirse en un plazo de 30 (treinta) días.</p>	
<p>3. 4</p>	<p>Con los antecedentes recopilados en la investigación, la Gerencia a cargo de la investigación confecciona un informe preliminar y lo envía al EPD.</p>	<p>Gerencia designada</p>
<p>3. 5</p>	<p>El EPD envía el informe preliminar al Comité de Gerentes y cita a reunión para su discusión ("Sesión Ordinaria"), las que se agendarán mensualmente. El EPD registra la fecha de emisión del Informe Preliminar en la planilla de seguimiento.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, en casos urgentes o que por su relevancia, a juicio de EPD ameritaren tomar decisiones colegiadas inmediatas, se podrá citar a una Sesión Extraordinaria del Comité de Gerentes ("Sesión Extraordinaria"), incluso antes de la emisión del Informe Preliminar.</p>	<p>EPD</p>
<p>3. 6</p>	<p>El Comité de Gerentes sesiona para discutir el informe preliminar de la denuncia.</p> <p>Si el Comité de Gerentes llega a acuerdo respecto a las recomendaciones a implementar, el EPD emite el Informe Final, registra la fecha de emisión en la planilla de seguimiento, comunica a la Gerencia Involucrada las recomendaciones a implementar y por último registra las recomendaciones a implementar en el sistema de seguimiento de hallazgos.</p> <p>Si, por el contrario, el Comité de Gerentes no llega a acuerdo, el EPD mediante una minuta, solicita al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo las directrices a considerar para la resolución de la denuncia.</p>	<p>EPD</p>
<p>3. 7</p>	<p>El Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, en el caso detallado precedentemente, establece las directrices a seguir, generando un acta</p>	<p>Comité de Ética y Cumplimiento</p>

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Título: MPA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Fecha de emisión del documento: 29/08/2024  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Anaro San Martín  
 Copia realizada en: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>


	<p>de dicha resolución.</p> <p>Mediante correo electrónico, el EPD comunica las nuevas directrices al Comité de Gerentes y vuelve a citar a reunión. (vuelve al punto 3.5)</p>	<p>Normativo EPD</p>
<b>4</b>	<b>Cierre de la Denuncia</b>	<b>Responsable</b>
4. 1	<p>La Gerencia involucrada en la denuncia (“la Gerencia Involucrada”) hace efectiva las acciones determinadas por el Comité de Gerentes, dependiendo del tipo de denuncia de que se trate. En estos casos, se considerará que una denuncia se encuentra en estado de “Terminada”. Sólo una vez que se encuentren todas las recomendaciones abordadas y cumplidas, se entenderá la denuncia se encuentra en estado “Cerrada.</p> <p>En el caso de denuncias por acoso laboral o sexual, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, dentro de los siguientes 15 días contados desde la recepción del informe de investigación. Las medidas o sanciones adoptadas serán informadas dentro del plazo anteriormente referido, tanto a la persona denunciante como a la denunciada.</p>	<p>Gerencia Involucrada EPD</p>
4. 2	<p>Para efectos de lo señalado precedentemente, EPD deberá comunicarle formalmente a la Gerencia Involucrada -mediante correo electrónico o reunión citada especialmente para tal efecto, dentro de un plazo no superior a 15 días hábiles- los resultados del Comité de Gerentes y las acciones encomendadas por éste. Estas acciones serán respaldadas por evidencia formal, que se almacenará en un repositorio creado para tal efecto, en que conste su cumplimiento.</p>	<p>EPD</p>
4. 3	<p>Mediante correo electrónico o reunión citada especialmente para tal efecto, el EPDF comunica al denunciante (en las denuncias en que se identificó) y/o al denunciado (en los casos que se estime pertinente por la naturaleza de la denuncia) las conclusiones del asunto indicando:</p> <p>- Se comprobó la veracidad de su denuncia y por lo tanto se tomarán (o se tomaron) las acciones correctivas necesarias;</p>	<p>EPD</p>

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Versión: 6  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Añaro San Martín  
 Copia realizada en: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

	<p>- No se logró comprobar la veracidad de la denuncia, dando ésta por cerrada y archivada.</p> <p>El EPD tiene la obligación de informar el estado de avance de la denuncia a los Denunciantes dentro de un período de tiempo razonable que no podrá exceder el plazo total de detallado en el punto 4.5 siguiente, el cual dependerá del tipo de denuncia de que se trate.</p>	
4.4	En caso de ser necesario, el EPD puede solicitar al área de auditoría realizar una auditoría especial respecto al proceso involucrado en la denuncia.	EPD
4.5	Con todo, una denuncia deberá ser completamente tramitada, esto es, quedar en estado de Terminada, en un plazo máximo de 6 meses, desde que la EPDF tome conocimiento de la misma. Para estos efectos, el Canal de Denuncias deberá tener una herramienta que alerte el vencimiento de los distintos plazos desde que ésta es ingresada.	EPD
<b>5</b>	<b>Reportes y Monitoreo Preventivo</b>	<b>Responsable</b>
5.1	El EPD informará al menos anualmente al Directorio las estadísticas de avance de las denuncias recibidas durante el año en curso	EPD
5.2	El EPD informará periódicamente al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo las estadísticas de avance de las denuncias recibidas durante el año en curso y expondrá las denuncias más relevantes	EPD
5.3	<p>El EPD deberá monitorear las denuncias recibidas a través de plataformas tecnológicas que le permitan generar acciones preventivas que mitiguen los riesgos de comisión de delitos o fraudes. Asimismo, en caso de que estas plataformas generen alertas, el EPD deberá informar en el más breve plazo a la Gerencia Involucrada y a la Subgerencia de Riesgos, con el objeto de que se levanten todos los riesgos del proceso, y se mitiguen los mismos de manera preventiva.</p> <p>Esta información, asimismo, será reportada conforme lo señalado precedentemente en este numeral.</p>	EPD

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Versión: 6  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4


--	--	--

## 6. EXCEPCIONES – ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA

Los plazos máximos establecidos en el presente procedimiento pueden verse comprometidos en caso de ausencia laboral del EPD.

En caso de recibirse una denuncia en la cual se encuentre involucrado el EPD y/o el gerente general, ésta deberá ser resuelta por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo para que defina la forma de proceder.

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martin  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024


	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

## 7. RIESGOS Y CONTROLES QUE APLICAN AL PROCESO

<p>Riesgo: No capturar la totalidad de denuncias realizadas por la falta de revisión a los múltiples canales de recepción.</p>			
<p>Control: Revisión de Canales de comunicación de denuncias (correo de canal de denuncias, correo corporativo, presencial).</p> <p>dEI EPDF deberá revisar al menos semanalmente las plataformas a través de las que se registran las denuncias, las clasificará y registrará en una plataforma tecnológica disponible para estos efectos.</p>			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Semanal	Manual	Preventivo	EPDF

<p>Riesgo: Inadecuada investigación y/o resolución de la denuncia por falta de independencia en la investigación de las denuncias recibidas.</p>			
<p>Control: Análisis de los potenciales conflictos de interés al momento de la asignación de investigación de la denuncia</p> <p>En caso de recibirse una denuncia en la cual se encuentre involucrado el EPDF y/o el gerente general, ésta deberá ser resuelta por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo para que defina la forma de proceder.</p>			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF

<p>Riesgo: Divulgación de información privada y confidencial de clientes, colaboradores y todos los grupos de interés en el proceso de investigación y resolución de denuncias.</p>			
<p>Control: Envío de información a Gerencia designada de la investigación y a Comité de Gerentes en carácter de confidencial.</p> <p>Cada vez que el EPDF entrega información con respecto a la denuncia, ya sea a la Gerencia designada o bien al Comité de Gerentes, dicha información tiene carácter de confidencialidad, tanto en el correo con opción de privacidad y documento con sello correspondiente.</p>			
Frecuencia	Tipo	Clasificación	Responsable
Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF
<p>Riesgo: Incumplimiento de plazos en la emisión de acuse de recibo y en el tiempo de investigación</p>			


	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>

de la denuncia.			
<b>Control:</b> Monitorear el cumplimiento de plazos en la emisión de acuse recibo y el tiempo de investigación de la denuncia.			
Cada vez que el EPDF recepciona una denuncia, registra en planilla de seguimiento la asignación, fecha de recepción de la denuncia, fecha en la cual se deriva, la fecha de emisión del informe preliminar y fecha de resolución final, para realizar el monitoreo y seguimiento correspondiente.			
<b>Frecuencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Responsable</b>
Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF

<b>Riesgo:</b> Incumplimiento de la Ley 20.393 provocando multas y sanciones.			
<b>Control:</b> Informe Final de la Denuncia			
Cada vez que el EPDF recepciona una denuncia, éste último analiza la naturaleza y solicita la investigación según corresponda. Posteriormente el área asignada a la investigación, envía vía correo electrónico el informe preliminar al EPDF, con la finalidad de presentarlo en Sesión de Comité de Gerentes. Una vez realizado el Comité, el EPDF confecciona y emite Informe Final con la resolución de la denuncia, el que es enviado a su vez al Comité de Gerentes para su conocimiento, con los resultados del mismo.			
<b>Frecuencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Responsable</b>
Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF

<b>Riesgo:</b> Inadecuada investigación y/o resolución de la denuncia, provocando un deterioro en la imagen de la Compañía			
<b>Control:</b> Informe Final de la Denuncia			
Cada vez que el EPDF recepciona una denuncia, éste último analiza la naturaleza y solicita la investigación según corresponda. Posteriormente el área asignada a la investigación, envía vía correo electrónico el informe preliminar al EPDF, con la finalidad de presentarlo en Sesión de Comité de Gerentes. Una vez realizado el Comité, el EPDF confecciona y emite Informe Final con la resolución de la denuncia, el que es enviado a su vez al Comité de Gerentes para su conocimiento, con los resultados del mismo.			
<b>Frecuencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Responsable</b>
Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF

Documento: Procedimiento de Denuncia  
Codigo: ABA-PRD-GCI-4  
Versión: 6  
Departamento: Central  
Modulo de desarrollo: Entorno MDD ABASTIBLE a Toreros  
Modulo de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martin  
Copia realizada el: 04/09/2024  
Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4


Cada vez que ocurra	Manual	Preventivo	EPDF
---------------------	--------	------------	------

## 8. REFERENCIAS


Modelo de Prevención de Delitos Abastible S.A.

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martin  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024



	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

## ANEXO 1 – Modelo de Informe de Investigación

	<b>Informe Final de Denuncia</b>	Código de Denuncia xx_aaaa	
		Revisión 1	Fecha 8-ene-20
		Página 1 de 3	

Investigador Nombre	Inicio investigación mm-aa	Comité Gerentes dd-mmm-aa
Revisor Nombre	Fin investigación mm-aa	<b>Información Confidencial</b>

**MARCO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se enmarca bajo el Modelo de Prevención de Delito y Modelo de Prevención de Fraude de Abastible. En particular, se considera el Procedimiento de Denuncias publicado el 5 de noviembre de 2018.

**OBJETIVO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo y alcance de la investigación realizada por la Gerencia de Control Interno es investigar y analizar los hechos descritos en la denuncia recibida con fecha 22 de agosto de 2019, proponer recomendaciones al Comité de Gerentes y registrar los acuerdos del Comité de gerentes.

**PROCEDIMIENTO DETALLADO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Denuncia**

Denunciante: nombre.

Denunciado: nombre.

Con fecha dd de mmm de yyyy, se recibió la siguiente denuncia:


[transcripción de la denuncia]

A continuación, se detallan las diligencias realizadas.

- Revisión de [fuente de la revisión 1].**  
[descripción 1]
- Revisión de [fuente de la revisión 2].**  
[descripción 2]
- Revisión de antecedentes en poder de la Gerencia de Personas del Denunciado**  
[descripción 4]

Documento: Procedimiento de Denuncias  
Código: ABA-PRD-GCI-4  
Versión: 6  
Dependencia: Of Central  
Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
Lugar específico de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
Código de control: 01-03-0012024

Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>6</b>
		<b>Fecha Elaboración</b>	<b>28-julio-2024</b>
		<b>Código</b>	<b>ABA-PRD-GCI-4</b>

	<b>Informe Final de Denuncia</b>	<b>Código de Denuncia</b> xx_aaaa	
		<b>Revisión</b> 1	<b>Fecha</b> 8-ene-20
		Página 2 de 3	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones de la Investigación

Basado en los hallazgos de la investigación, se concluye lo siguiente:

1. [conclusión 1]
2. [conclusión 2]
3. [conclusión 3]

### Recomendaciones de la Gerencia de Control Interno:

Basado en la conclusión anterior, se recomienda a la Gerencia Comercial lo siguiente:

#### Recomendaciones para Cerrar la Denuncia

1. [recomendación 1]
2. [recomendación 2]

#### Recomendaciones de Procesos

3. [recomendación 3]


## ACUERDOS DEL COMITÉ DE GERENTES

En sesión del Comité de Gerentes realizada el dd de mmm de yyyy, con la participación de Paula Jervis Gerente Legal y Asuntos Corporativos, Osvaldo Acuña Gerente de Personas, Alvaro Gallegos Gerente de Control Interno y [nombre 1] [cargo 1], se acordó lo siguiente:

1. [acuerdo 1]
2. [acuerdo 2]
3. [acuerdo 3]

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined

Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

## ANEXO 2 – Acta de denuncia verbal presentada por la persona afectada

### ACTA DE DENUNCIA VERBAL

**PRIMERO: Individualización de las partes**

Con fecha [\*\*], a las [\*\*] horas, comparece don/a [\*nombre completo\*], cédula nacional de identidad N° [\*\*], correo electrónico [\*\*], [\*cargo\*], ante don/a [\*persona que recibe la denuncia\*], e interpone una denuncia verbal de [\*acoso laboral/acoso sexual/violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral\*] en contra de don/dona [\*\*], [\*cargo\*], siendo ambas partes trabajadores dependientes de Abastible S.A.

**SEGUNDO: Vínculo organizacional entre las partes.**

El/La denunciante señala que el/la denunciado/a es [\*\*], y se relaciona con él en sus funciones de la siguiente manera: [\*\*].

**TERCERO: Relación de los hechos de la denuncia.**

El/La denunciante indica que [\*relato de los hechos de la denuncia\*].

**CUARTO: Copias**

La presente acta se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando una copia para el Empleador y otra para el Trabajador, quien declara recibirla en este acto, a su entera satisfacción.

Se podrá dejar registro del presente instrumento ante la Dirección del Trabajo.

---


Abastible S.A.  
RUT N° 91.806.000-6

[\*nombre de persona que recibe la denuncia\*]  
[\*cargo\*]

Documento: Instrumento de Copia  
Código: ABA-PRD-GCI-4  
Dependencia: Of Central  
Motivo de descarga: Entrega de ABASTIBLE a Terceros  
Lugar específico de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martin  
Copia realizada el: 04/09/2024  
Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

---

Denunciante  
[\*nombre del trabajador\*]  
RUT [\*\*]

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

## ANEXO 3 – Acta de denuncia verbal presentada por una persona en representación de la persona afectada

### ACTA DE DENUNCIA VERBAL

#### **PRIMERO: Individualización de las partes**

Con fecha [\*\*], a las [\*\*] horas, comparece don/a [\*nombre completo\*], cédula nacional de identidad N°[\*\*], correo electrónico [\*\*], en representación de don/a [\*nombre completo\*], cédula nacional de identidad N°[\*\*], correo electrónico [\*\*], en virtud de su calidad de [\*indicar la representación que invoca\*], ante don/a [\*persona que recibe la denuncia\*], e interpone una denuncia verbal de [\*acoso laboral/acoso sexual/violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral\*] en contra de don/dona [\*\*], [\*cargo\*], siendo todas las partes trabajadores dependientes de Abastible S.A..

#### **SEGUNDO: Vínculo organizacional entre las partes.**

El/La denunciante señala que el/la denunciado/a es [\*\*], y se relaciona con él en sus funciones de la siguiente manera: [\*\*].

#### **TERCERO: Relación de los hechos de la denuncia.**

El/La denunciante indica que [\*relato de los hechos de la denuncia\*].


#### **CUARTO: Copias**

La presente acta se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando una copia para el Empleador y otra para el Trabajador, quien declara recibirla en este acto, a su entera satisfacción.

Se podrá dejar registro del presente instrumento ante la Dirección del Trabajo.

Abastible S.A.  
RUT N° 91.806.000-6  
Dependencia: Of Central  
Lugar específico de almacenamiento: undefined  
Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
Copia realizada el: 04/09/2024  
Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024

Denunciante  
[\*nombre del trabajador\*]  
RUT [\*\*]

	<b>PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS</b>	Versión	6
		Fecha Elaboración	28-julio-2024
		Código	ABA-PRD-GCI-4

## ANEXO 4 – Acta de denuncia verbal de trabajador de empresa contratista

### ACTA DE DENUNCIA VERBAL

#### **PRIMERO: Individualización de las partes**

Con fecha [\*\*], a las [\*\*] horas, comparece don/a [\*nombre completo\*], cédula nacional de identidad N°[\*\*], correo electrónico [\*\*], trabajador dependiente de [\*empresa\*], ante don/a [\*persona que recibe la denuncia\*], e interpone una denuncia verbal de [\*acoso laboral/acoso sexual \*] en contra de don/dona [\*\*], [\*cargo\*], siendo este último trabajador dependiente de [\*empresa\*].

#### **SEGUNDO: Vínculo organizacional entre las partes.**

El/La denunciante señala que el/la denunciado/a es [\*\*], y se relaciona con él en sus funciones de la siguiente manera: [\*\*].

#### **TERCERO: Relación de los hechos de la denuncia.**

El/La denunciante indica que [\*relato de los hechos de la denuncia\*].

#### **CUARTO: Copias**

La presente acta se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando una copia para el Empleador y otra para el Trabajador, quien declara recibirla en este acto, a su entera satisfacción.

Se podrá dejar registro del presente instrumento ante la Dirección del Trabajo.

\_\_\_\_\_  
 Abastible S.A.  
 RUT N° 91.806.000-6  
 [\*nombre de persona que recibe la denuncia\*]  
 [\*cargo\*]

\_\_\_\_\_  
 Denunciante  
 [\*nombre del trabajador\*]  
 RUT [\*\*]

Documento: Procedimiento de Denuncias  
 Código: ABA-PRD-GCI-4  
 Versión: 6  
 Dependencia: Of Central  
 Motivo de descarga: Entrega MPD ABASTIBLE a Terceros  
 Lugar específico de almacenamiento: undefined  
 Usuario que realiza la copia: Rodrigo Alberto Alfaro San Martín  
 Copia realizada el: 04/09/2024  
 Fecha de vigencia del documento: 29/08/2024