

CIDEF

PROCEDIMIENTO Canal de Denuncias



Introducción

En cumplimiento con la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, la cual sanciona con multas y/o cárcel diversas conductas, y que en su artículo 4°2 considera la implementación de canales seguros de denuncia, para el incumplimiento de los protocolos y procedimientos definidos para prevenir y detectar conductas delictivas, es que CIDEF definió el siguiente Procedimiento del Canal de Denuncias.

Objetivo

Garantizar que las denuncias recibidas, sean analizadas e investigadas, cumpliendo con los estándares que permitan resguardar toda la información, y a los involucrados según sea el caso.

Alcance

Aplica a todo el personal, incluyendo a todo tercero que interactúen con CIDEF.

Antecedentes Complementarios

Para recibir denuncias de incumplimiento a los documentos internos de CIDEF, tales como su Código de Conducta y Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), Políticas, Procedimientos, Manuales e Instructivos o cualquier otro documento interno que involucre una infracción o delito a una normativa, o a cualquier ilícito a las leyes (incluida la Ley N°20.393), el canal de denuncia es:

CANAL DE DENUNCIAS

Denuncia@hipermarcchile.cl

Definiciones

- 1. Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable.
- 2. Ilícito:** Acción u omisión irregular respecto de lo establecido en las leyes, códigos, reglamentos, políticas o procedimientos y normativas.
- 3. Delito:** Toda acción u omisión penada por la ley.
- 4. Terceros:** Cualquier persona u organización relacionada con CIDEF y empresas relacionadas.
- 5. Canal de Denuncia:** Casillas de correo para reportar posibles delitos o ilícitos.
- 6. Formulario de Denuncia:** Herramienta para optimizar el canal de denuncias.
- 7. Denunciante:** Cualquier empleado o terceros que realicen una denuncia.
- 8. Denunciado:** Cualquier empleado o terceros relacionados a CIDEF y sus empresas relacionadas, y que puede cometer un delito o ilícito.
- 9. Testigo:** Persona que presencia o se encuentra en conocimiento de delitos o ilícitos.
- 10. Días hábiles:** Días de lunes a viernes excluye sábado, domingos y festivos.
- 11. Cadena de Custodia:** Sistema para tratar evidencia, y que evita alteraciones, sustituciones o destrucciones de prueba y/o evidencias de un delito.
- 12. Folio Correlativo:** Número de referencia único que se le asigna a cada denuncia recibida para efectos de identificación.
- 13. Evidencia:** Cualquier elemento que se puede presentar ante un proceso de investigación con el objetivo de probar un delito, hecho o circunstancia.
- 14. Sanción:** Consecuencia de cometer un ilícito o delito, generando amonestación verbal, escrita, desvinculación de la empresa, o implica cárcel y/o multa judicialmente.

Roles y Responsabilidades

5. Rol de los Empleados y/o Terceros en calidad de Denunciantes

- Conocer y cumplir el Modelo de Prevención de Delitos y todo documento relacionado.
- Informar oportunamente la ocurrencia de cualquier situación inusual, ilícito o delito.
- Proporcionar la mayor cantidad de información fidedigna y no adulterada.
- Cooperar y aportar antecedentes durante la investigativas de la denuncia.
- Proporcionar antecedentes que ayuden en la investigación.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

6. Rol del Oficial de Cumplimiento (Encargado del Canal de Denuncias)

- Recabar antecedentes para determinar si corresponde iniciar una investigación o no.
- Investigar las denuncias recibidas.
- Deriva denuncias complejas para ser revisadas por otra área o gerencia especializadas.
- Generar un informe con conclusiones, incluyendo recomendaciones y plan de acción.
- Genera un reporte a la Gerencia y/o Directorio de las denuncias, estado y resultados.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.
- Apoyarse en auditorías internas, según corresponda, para la investigación y análisis de las materias o contratar servicios de auditores.

7. Rol de Auditoría Interna

- Apoyar en las denuncias recibidas, cuando el Encargado del Canal de Denuncias o la Alta administración requieran estén involucradas o para acelerar una investigación.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

1. Rol del Jefatura de Remuneraciones o su Análogo

- Ejecutar cuando corresponda las medidas sancionatorias definidas internamente.
- Archivar en el expediente del empleado antecedentes y sanciones correspondientes.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

2. Rol del Asesor o Gerencia Legal

- Asesorar sobre la normativa laboral o cualquier otra legislación, civil, penal, etc., que deba ser aplicada, y relacionada a los involucrados en la(s) investigación(es) respectiva.
- Asesorar al Encargado del Canal de Denuncias en relación con la investigación y análisis de denuncias cuando sea necesario o se requiera.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

3. Rol del Área de Informática

- Asegurar la operatividad de los correos electrónicos (canales de denuncias).
- Resguardar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información del correo electrónico, y de las carpetas utilizadas para almacenar información de investigaciones.
- Alertar accesos ilícitos o sabotaje a los canales de denuncia y carpetas utilizadas.
- Proporcionar soporte durante la investigación con los sistemas informáticos.
- Colaborar en obtener y/o preservar evidencia digital en la cadena de custodia.

4. Rol del Gerente General

- Dotar de los medios, facultades y amplios accesos para el desarrollo de las investigaciones que deba realizar el Oficial de Cumplimiento.
- Estar informado de los reportes de las denuncias, al igual que su estado y resultados.



Descripción Del Procedimiento De Uso, Recepción E Investigación De Denuncias

1.1. Etapa Realización de la Denuncia:

1. Todo empleado o terceros relacionados con CIDEF y sus empresas relacionadas, y que requieran denunciar alguna situación ilícita, tendrán a su disposición un canal de denuncias mediante el correo electrónico Denuncia@hipermarcchile.cl
2. El denunciante tendrá a su disposición un formulario de denuncia disponible en la página web de CIDEF, el cual deberá completar y enviar a la dirección de correo electrónico mencionado anteriormente. Si el denunciante no desea hacer uso del formulario, este deberá entregar una descripción detallada de los hechos y de los antecedentes que fundamentan la denuncia, siempre que disponga de estos datos:
 - Datos de contacto, en caso de necesitar más antecedentes o complementarios.
 - Fecha estimada de los hechos denunciados.
 - Lugar donde ocurrieron los hechos (Oficina de la Gerencia, sucursal, etc.).
 - Involucrados, ya sean directores, jefaturas, empleados, proveedor, cliente, etc.
 - Personas comprometidas en la situación: nombre, apellido, cargo y área.
 - Tipo de infracción, ilícito o delito.
 - Forma en que se dio cuenta de la situación o hechos denunciados.
 - Tiempo que han estado sucediendo los hechos denunciados.
 - Detalles relacionados: existencia de testigos, disponibilidad a colaborar, etc.
 - Indicar si notifico a otra persona esta situación (indicar nombre y fecha estimada).
 - Alguna recomendación sobre la mejor manera de enforzar la investigación.
 - Adjuntar información de respaldo (fotos, videos, audios, facturas, emails, etc.).
 - Otros datos e información que considere relevante para la investigación.
3. El denunciante puede elegir, mantener el anonimato o identificarse para ser contactado si se requiere. Quien opte la denuncia anónima debe señalar y acompañar la mayor cantidad de antecedentes que sustentan su denuncia, o de lo contrario podría ser cerrada la investigación por faltas de antecedentes.
4. La identidad del denunciante se mantendrá bajo reserva durante y posterior a la investigación, salvo en aquellos casos en que, por orden judicial se requiera proporcionar entre otros datos la identidad del denunciante y/o de los involucrados.
5. Bajo ninguna instancia, CIDEF aceptará que cualquier persona, independiente de su empresa, área, cargo o jerarquía realice acciones de represalias en contra de cualquier persona quien de buena fe formule una denuncia.

1.2. Etapa Recepción de la Denuncia:

1. Una vez recibida la denuncia, el Encargado del Canal de Denuncias dará aviso de recepción al denunciante y otorgarle un número de folio correlativo a su denuncia para efectos de identificación y consulta. Posteriormente, analizará:
 - (i) Se inicia o no una investigación. Cuando no amerita iniciar una investigación, ya sea por mal uso del canal de denuncias por parte de los usuarios o por falta de información, se avisará siempre al denunciante mediante correo electrónico, pudiendo el denunciante apelar agregando más antecedentes del caso a revisar.
 - (ii) Si la denuncia amerita iniciar una investigación, el Encargado del Canal revisará si necesita de soporte especializado, por ejemplo, de algún abogado, el jefe del área de Remuneraciones, etc.
2. Para trazabilidad y en caso de auditorías, el Encargado del Canal de Denuncias siempre asignará un número de folio correlativo a toda denuncia recibida, aun cuando la denuncia recibida constituya un mal uso del canal o que se haya cerrado por falta de antecedentes.
3. Cada denuncia y todos los antecedentes o archivos serán almacenados en una carpeta de SharePoint de acceso restringido solo para al Encargado del Canal de Denuncias.
4. El Encargado del Canal de Denuncias tendrá 30 días corridos para responder la denuncia, y podría aumentar en 30 días corridos adicionales, avisando al denunciante.
5. Para todo el proceso de la denuncia se usarán los documentos anexos internos.

1.3. Etapa Investigación de la Denuncia:

1. Realizada la recepción y revisión de antecedentes, y confirme que corresponde iniciar una investigación, el Encargado del Canal de Denuncias procederá con lo siguiente:
 - a) Completar los anexos de “Registro de Denuncia”, y asignar correlativo;
 - b) Crear la carpeta en SharePoint restringida con el nombre correlativo del caso; y
 - c) Almacenar en la carpeta toda comunicación, archivo e información del caso.
2. Al iniciar la investigación se deberá ir completando el anexo del “Informe de Investigación de Denuncias” ingresando todos los datos disponibles, y completando en la medida que avanza en la investigación cada dato en el formulario del caso.
3. Si la denuncia no posee suficiente información para investigar, se solicitará más información al denunciante; de no recibir respuesta, el Encargado del Canal de Denuncias procederá a cerrar el caso transcurrido 30 días, y notificará al denunciante. No obstante, el denunciante podrá retomar contacto cuando requiera para continuar la denuncia al poseer nueva evidencia.
4. Con el propósito de recopilar todos los antecedentes necesarios para llevar adelante el proceso de investigación, el Encargado del Canal de Denuncias puede citar a los involucrados a prestar declaración, solicitando la información que se estime necesaria. Si el Encargado del Canal de Denuncias realiza entrevistas, deberá dejar constancia de cada entrevistado solicitando completar las “Constancia de Entrevista”. La firma de este documento será archivada en la carpeta de SharePoint del caso.
5. En relación con las entrevistas y toma de declaración de los involucrados (esto es el Denunciante, Testigos y el Denunciado), el Encargado del Canal de Denuncias y cualquier investigador que apoye en denuncias complejas, resguardará la confidencialidad de la diligencia y el contenido de la declaración.



6. En el caso de la entrevista con el Denunciante, Denunciado y Testigos, el responsable de la investigación les hará saber su derecho de aportar toda la documentación que sustente los dichos en que se basa su declaración.
7. El Encargado del Canal de Denuncias podrá designar un investigador cuando se trate de denuncias complejas, pudiendo ser de la Gerencia Legal, Sistemas y/o Informática, Remuneraciones, entre otros, para lo cual deberán firmar anexos de “Declaración de Confidencialidad del Investigador”. La firma de este documento será archivada en la carpeta de SharePoint del caso.
8. En el caso de que el Denunciado acepte o se confirmen los hechos que se le imputan, el Encargado del Canal de Denuncias recomendará en el Informe de Investigación de Denuncias a la gerencia respectiva la imposición de la sanción que corresponda a dicho trabajador o tercero involucrado.
9. La investigación deberá considerar al menos las actividades detalladas a continuación:
 - Recopilación de la información sobre el hecho denunciado.
 - Entrevista al personal involucrado.
 - Analizar la información recopilada.
 - Documentar la investigación (pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
 - Concluir acerca de la investigación realizada.
 - Medidas correctivas que se puedan recomendar.
10. La persona denunciada deberá tener conocimiento de los hechos que se le imputan y la oportunidad de defenderse, antes del término de la investigación (salvo que no fuere posible tomar contacto con el trabajador(a) y se acredite fehacientemente por otros medios un hecho que amerite su despido inmediato).
11. La investigación tendrá una duración máxima de 30 días hábiles, los cuales en los casos que sea necesario podrán ser prorrogables por un plazo adicional de 30 días corridos, plazo dentro del cual se deberá declarar el término de esta.

ACCIONES LEGALES QUE INICIE CIDEF Y SUS EMPRESAS RELACIONADAS

Sin perjuicio de las sanciones indicadas en la Ley N°20.393 o de las sanciones señaladas en la “Política de Acciones Disciplinarias de CIDEF”, y sus empresas relacionadas podrá iniciar acciones legales, sean éstas civiles, penales o de cualquier naturaleza, incluidas administrativas y/o cualesquiera otras según corresponda, para la investigación y/o denuncia de los hechos, hacer efectiva la responsabilidad del infractor y/o terceros, y/o obtener la restitución de las pérdidas ocasionadas y/o el resarcimiento de los daños o perjuicios provocados a CIDEF y sus empresas relacionadas.

INFRACCIONES Y SANCIONES INTERNAS

Toda política, procedimiento, manual, instructivo u otro documento interno es de cumplimiento obligatorio para los empleados de CIDEF, sus empresas relacionadas y/o terceros, particularmente de gerentes, ejecutivos y empleados. El incumplimiento de este procedimiento o cualquier documento interno, ley o normativa, dará lugar a la aplicación de una o más sanciones señaladas en la “Política de Acciones Disciplinarias de CIDEF”:

Capacitación o Asesoría	mejorar su comprensión e interpretación de un documento o normas. La capacitación será documentada con un correo electrónico del Gerente al trabajador. El Gerente directo advertirá al trabajador
Llamada de Atención Verbal	comportamiento esperado, y que conducta esta fuera de los estándares y/o políticas y procedimientos violados. El Gerente directo junto al área de
Amonestación Escrita	remuneraciones, aplicará la amonestación disciplinaria escrita, en la que se describa la violación y medidas correctivas esperadas del trabajador. La amonestación podrá ser enviada con copia a la Dirección del Trabajo, y siempre será documentada, y archivada en el expediente del trabajador. El Gerente directo junto al área
Término del Contrato	remuneraciones, tomarán la decisión del término contractual basados en la gravedad y/o frecuencia de la falta. El área de remuneraciones junto a la Gerencia Legal deberá siempre estar involucrados sin excepción en este proceso y sobre la decisión.

DENUNCIAS SIN REPRESALIAS

CIDEF y sus empresas relacionadas tal como lo indican en su Código de Conducta y Ética, no tolerará las represalias de ningún tipo. Esto se aplica para todas las personas que de buena fe reporten un incumplimiento—real o aparente— a los documentos internos de CIDEF y sus empresas relacionadas, tales como: Código de Conducta y Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), Políticas, Procedimientos, Manuales e Instructivos o cualquier otro documento interno que involucre una infracción o delito a una normativa, o a cualquier ley (incluida pero no limitándose a la Ley N°20.393). También se incluyen dentro de la tolerancia cero represalias, a quienes cooperan en las investigaciones que realice CIDEF y sus empresas relacionadas. CIDEF y sus empresas relacionadas esperan que todo empleado se sienta libre de manifestar cualquier duda, inquietudes o necesiten orientación, sin temor a la adopción de represalias. Cualquier empleado de CIDEF y sus empresas relacionadas que tome represalias estará sujeto a medidas disciplinarias, las cuales pueden incluir si así fuese el caso el despido o desvinculación del empleado. Si un empleado piensa que alguien ha tomado represalias en su contra, debe ponerse en contacto con Cumplimiento e informar de esta situación. Constituye conductas consideradas como represalias cuando se lleven a cabo las acciones descritas a continuación con motivo de que un empleado denunció una infracción—real o aparente—, o cooperó en una investigación realizada por CIDEF y sus empresas relacionadas:

- Despedir, suspender y/o degradar de cargo;
- Negar cualquier beneficio legítimo;
- Cualquier trato en que se denigre o amenace a un empleado;
- Condicionar la denuncia frente a ascensos y/o para aumento de sueldo o bonos;
- Asignar metas y/o expectativas poco realistas;
- Sacar a un empleado de un proyecto;
- Disminuir horas de trabajo asociado a un proyecto;
- Excluir de reuniones del equipo a un empleado.

RESPONSABILIDADES DE LOS EJECUTIVOS DE CIDEF Y SUS EMPRESAS RELACIONADAS

Los ejecutivos de CIDEF y sus empresas relacionadas, deberán asegurar para el correcto cumplimiento que:

- (i) las exigencias de esta política sean comunicados a todos los empleados bajo su supervisión; y
- (ii) la implementación de los controles de esta política en sus respectivas áreas de negocio.

REGISTRO DE LA INVESTIGACIÓN

El Encargado del Canal de Denuncias mantendrá un registro actualizado y confidencial de las denuncias y de las investigaciones (en curso y cerradas), y de las medidas disciplinarias aplicadas en relación con el incumplimiento, además contarán con un seguimiento y documentación de respaldo en SharePoint, emitiendo informes al Gerente General y/o Directorio de las denuncias, informando su estado y resultados en forma mensual.

MANEJO DE EVIDENCIA

Para el manejo de evidencia se usarán los archivos internos, que permitirán registrar la cadena de custodia y traspaso de evidencias involucradas en los casos durante la investigación.

CIERRE Y MONITOREO

En forma interna se adoptarán las medidas de control necesarias para prevenir que las prácticas denunciadas y confirmadas no se repitan. En caso de que los hechos tengan caracteres de delito y no sean suficiente las sanciones señaladas en la “Política de Acciones Disciplinarias de CIDEF”, CIDEF y sus empresas relacionadas podrán remitir los antecedentes a las autoridades competentes e iniciar las acciones legales respectivas al caso.

PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN

Este procedimiento será revisado cada (02) dos años, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado del Canal de Denuncias, proponiendo los cambios tanto de forma como de fondo.

Ante cualquier inquietud, requisitos o sobre la aplicación del Procedimiento del Canal de Denuncias de CIDEF, se deberá contactar al Oficial de Cumplimiento o escribiendo a Cumplimiento@grupoerrazuriz.cl.

CIDEF