

# PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS



GRUPO HIPERMARC

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 las empresas del Grupo Hipermerc han definido el siguiente Procedimiento del Canal de Denuncias.

#### I. 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.

#### II. ALCANCE

Aplica a todo el personal, incluyendo a todo tercero que interactúen con empresas del Grupo.

#### III. ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS

Las Empresas del Grupo Hipermerc poseen dos canales de denuncias, señalados a continuación:

- 1) Para recibir denuncias de “Operaciones Sospechosas” de los delitos precedentes de Lavado de Activo y Financiamiento al Terrorismo de la [Ley N°19.913](#), el canal de denuncia es:

EMPRESA DEL GRUPO HIPERMARC	CANAL DE DENUNCIAS
Hipermerc Segmento Automotriz (CIDEF)	CumplimientoUAF@hipermarcchile.cl
Hipermerc Segmento Inmobiliario	CumplimientoUAF@hipermarcchile.cl

(\*) Aplica solo a las empresas de los rubros que por ley ([Ley N°19.913, Artículo 3°](#)) deben informar a la UAF.

- 2) Para recibir denuncias de incumplimiento a los documentos internos de las empresas del Grupo Hipermerc, 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 ilícito a las leyes (incluida la [Ley N°20.393](#)), los canales de denuncia son:

EMPRESA DEL GRUPO HIPERMARC	CANAL DE DENUNCIAS
Empresa Hipermerc S.A.	<a href="mailto:Denuncias@hipermarcchile.cl">Denuncias@hipermarcchile.cl</a>
Hipermerc Segmento Inmobiliario	<a href="mailto:Denuncias@hipermarcchile.cl">Denuncias@hipermarcchile.cl</a>
Marca CIDEF	<a href="mailto:Denuncias@hipermarcchile.cl">Denuncias@hipermarcchile.cl</a>
Empresa Interagro S.A.	<a href="mailto:Denuncia@Interargo.cl">Denuncia@Interargo.cl</a>
Hipermerc S.A. (Argentina)	<a href="mailto:Denuncias@hipermarc.com.ar">Denuncias@hipermarc.com.ar</a>
Otras Sociedades	<a href="mailto:Denuncias@hipermarcchile.cl">Denuncias@hipermarcchile.cl</a>

#### IV. 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 diversas normativas internas o externas.
3. **Delito:** Toda acción u omisión penada por la ley.
4. **Terceros:** Cualquier persona u organización relacionada con el Grupo Hipermerc.
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 (indistintamente su posición) o terceros relacionados a empresas del Grupo Hipermerc, 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 el tratamiento de evidencia, y que tiene fin evitar 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 Física:** Cualquier elemento que se puede presentar ante un proceso de investigación con el objetivo de probar un delito, hecho o circunstancia.  
 Dependiendo de la naturaleza del caso la evidencia física pudiese ser:
  - **Documental:** Todo tipo de documentos físico (escrito o impreso) que prueba un hecho.
  - **Digital:** Todo tipo de información digital contenido en un dispositivo electrónico.
14. **Unidad de Análisis Financiero (en adelante UAF):** Organismo de Gobierno que previene e impide el lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT).
15. [Ley N°19.913](#): Ley chilena que crea la UAF y regula el lavado de activos.
16. [Ley N°20.393](#): Ley chilena que establece la responsabilidad penal de las empresas.
17. [Ley N°27.401](#): Ley argentina que establece la responsabilidad penal de las empresas.
18. **Sanción:** Consecuencia de cometer un ilícito o delito, generando amonestación verbal, escrita, desvinculación de la empresa, o implica cárcel y/o multa judicialmente.

## V. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 1) 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.

### 2) Rol del Oficial de Cumplimiento (Encargado del Canal de Denuncias)

- Administra, investiga y canaliza Operaciones Sospechosas relacionada con la UAF.
- 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.
- Investigar denuncias especialmente de los rubros Automotriz y de Gestión Inmobiliaria, debido a que están obligadas a reportar Operaciones Sospechosas (ROS) a la UAF.
- 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.
- Genera reportes para la Gerencia y/o Directorio de los ROE y ROS reportados a la UAF.
- 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 o terceros en caso de ser necesario.

### **3) 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.

### **4) Rol del jefe 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.

### **5) Rol de la 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 cuando se requiera.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

### **6) 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.

### **7) 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.
- Prohibición de informar a él o los afectados o a cualquier tercero, sobre la información relacionada con una investigación.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE USO, RECEPCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS

### 1.1. ETAPA REALIZACIÓN DE LA DENUNCIA:

1. Todo empleado o terceros relacionados con las empresas del Grupo Hipermerc, y que requieran denunciar alguna situación ilícita, tendrán a su disposición un canal de denuncias mediante el correo electrónico detallado a continuación por empresa/tipo:

EMPRESA DEL GRUPO HIPERMARC	CANAL DE DENUNCIAS	TIPO DE DENUNCIAS
Empresa Hipermerc S.A.	Denuncias@hipermercchile.cl	Todo tipo
Hipermerc Segmento Inmobiliario	Denuncias@hipermercchile.cl	Todo tipo
CIDEF	Denuncias@hipermercchile.cl	Todo tipo
Empresa Interagro S.A.	Denuncia@Interagro.cl	Todo tipo
Hipermerc S.A. (Argentina)	Denuncias@hipermerc.com.ar	Todo tipo
Otras Sociedades	Denuncias@hipermercchile.cl	Todo tipo
Empresa CIDEF	CumplimientoUAF@hipermercchile.cl	Relacionado a la UAF
Hipermerc Segmento Inmobiliario	CumplimientoUAF@hipermercchile.cl	Relacionado a la UAF

2. El denunciante tendrá a su disposición un formulario de denuncia disponible en la intranet y la página web de cada empresa perteneciente al grupo, 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, las empresas del Grupo Hipermerc aceptarán 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 deberá dar aviso de recepción al denunciante y otorgarle un número de folio correlativo a su denuncia para efectos de identificación y consulta. Posteriormente, analizará si:
  - (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 anexos de este procedimiento.

## **1.3. 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 el [anexo 01 "Registrando 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 02 "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 el [anexos 04 "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 el [anexo 03 “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 [anexo 02 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:
  - a) Recopilación de la información sobre el hecho denunciado.
  - b) Entrevista al personal involucrado en la denuncia.
  - c) Analizar la información recopilada.
  - d) Documentar la investigación (pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
  - e) Concluir acerca de la investigación realizada.
  - f) 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; levantándose acta de todo lo realizado con el [anexo 02 Informe de Investigación de Denuncias](#), y firmada por el Encargado del Canal de Denuncias.

## **VII. ACCIONES LEGALES QUE INICIE GRUPO HIPERMARC**

Sin perjuicio de las sanciones indicadas en la [Ley N°20.393](#), [Ley N°19.913](#) y/o [Ley N°27.401](#), o de las sanciones señaladas en la “Política de Acciones Disciplinarias del Grupo Hipermerc”, Grupo Hipermerc 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 las empresas del Grupo Hipermerc.

## VIII. INFRACCIONES Y SANCIONES INTERNAS DEL GRUPO HIPERMARC

Toda política, procedimiento, manual, instructivo u otro documento interno es de cumplimiento obligatorio para los empleados de las empresas del Grupo Hipermercado 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 del Grupo Hipermercado”:

### SANCIONES CONTEMPLADAS EN LA POLÍTICA DE ACCIONES DISCIPLINARIAS

#### Niveles de Aplicación:

#### I. Capacitación y asesoría

El objetivo es ayudar al empleado a mejorar su comprensión e interpretación de un documento o normas. La capacitación siempre será documentada con un correo electrónico emitido por el Gerente directo al empleado.

#### II. Llamada de atención verbal

El Gerente directo advertirá al empleado del nivel y/o comportamiento esperado, y que conducta esta fuera de los estándares y/o políticas y procedimientos violados. La conversación siempre será documentada con un correo electrónico emitido desde el Gerente directo al empleado.

#### III. Amonestación Escrita

El Gerente directo junto al área de Remuneraciones o su análogo, aplicará la amonestación disciplinaria por escrita en la que se describa la violación y las medidas correctivas que se esperan del empleado. La amonestación deberá ser documentada, y archivada en el expediente o carpeta personal del empleado amonestado.

#### IV. Término del Contrato

El Gerente directo en conjunto con el Gerente de Administración y Finanzas Corporativo, deberán tomar la decisión sobre el termino contractual basados en la gravedad y/o frecuencia de la violación cometida. El área de Remuneraciones o su Análogo junto a la Gerencia Legal deberán siempre estar involucrado sin excepción en este proceso y sobre la toma de decisión.

Cod. del Trabajo  
(Art.160°, 7)

Todo lo anterior, sin perjuicio que, respecto de ejecutivos y empleados, el no cumplimiento **se considerará una infracción grave al contrato de trabajo del respectivo empleado**, en los términos del [artículo 160 N°7 del Código del Trabajo](#).

## IX. DENUNCIAS SIN REPRESALIAS

Las empresas del Grupo Hipermerc 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 las empresas del Grupo Hipermerc, 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, la Ley N°19.913 y de la Ley N°27.401). También se incluyen dentro de la tolerancia cero represalias, a quienes cooperan en las investigaciones que realicen las empresas pertenecientes al Grupo Hipermerc.

Las empresas del Grupo Hipermerc 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 las empresas del Grupo Hipermerc 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 las empresas del Grupo Hipermerc:

- 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 las horas de trabajo asociado a un proyecto; y/o
- Excluir de reuniones del equipo a un empleado.

**X. RESPONSABILIDADES DE LOS EJECUTIVOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO HIPERMARC**

Los ejecutivos del Grupo Hipermerc, 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.

**XI. 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 (adjunto en el [anexo 1](#)), 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.

**XII. MANEJO DE EVIDENCIA**

Para el manejo de evidencia se usarán los archivos ([anexos 05 y 06](#)), que permitirán registrar la cadena de custodia y traspaso de evidencias involucradas en los casos durante la investigación.

**XIII. 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 del Grupo Hipermerc”, las Empresas del Grupo Hipermerc podrán remitir los antecedentes a las autoridades competentes e iniciar las acciones legales respectivas al caso.

**XIV. 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.

**XV. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Manual de Prevención de Delitos Ley N°20.393
- Manual de Prevención Ley N°19.913
- Programa de Integridad Ley N°27.401
- Código de Conducta y Ética
- Política de Acciones Disciplinarias del Grupo Hipermerc

Ante cualquier inquietud, requisitos o sobre la aplicación del Procedimiento del Canal de Denuncias del Grupo Hipermerc, se deberá contactar al Oficial de Cumplimiento o escribiendo a [Cumplimiento@grupoerrazuriz.cl](mailto:Cumplimiento@grupoerrazuriz.cl).

**XVI. CONTROL DE MODIFICACIONES**

VERSIÓN	PUBLICACIÓN	ENTRADA EN VIGENCIA	MODIFICACIÓN
1.0	30-junio-2023	30- junio -2023	Versión Inicial

**ANEXO 01  
PLANILLA DE CONTROL DE DENUNCIAS RECIBIDAS**



**CONTROL DE DENUNCIAS RECIBIDAS**

FECHA ACTUALIZACIÓN (DÍA/MES/AÑO): \_\_\_\_\_

ENCARGADO DEL CANAL DE DENUNCIAS: \_\_\_\_\_

NUMERO CASO (correlativo/mes/año)	CANAL (email/otro)	FECHA RECEPCION	PAÍS	EMPRESA	FECHA INCIDENTE	DENUNCIANTE (interno/externo)	ESTADO CASO (cerrado/abierto)	MOTIVO	DESCRIPCIÓN INCIDENTE	PERSONAS INVOLUCRADAS (nombre/cargo/área)	MEDIDAS DISCIPLINARIAS
001.09.2023	email	05/09/2023	Chile	CIDEF	05/09/2023	Externo	cerrado	Mal uso	No Aplica		Ninguno
002.12.2023	email	16/12/2023	Argentina	Hipermerc	01/12/2023	Interno	cerrado	Faltan datos	Soborno		Capacitación y asesoría
003.05.2023	email	13/05/2023	Chile	Interagro	18/06/2023	Interno	abierto	Investigando	Acoso laboral		Termino Contrato
004.07.2023	Llamado Telefónico	04/07/2023	Chile	Segmento Inmobiliario	01/07/2023	Externo	cerrado	Investigación Finalizada	Lavado de Activo		Acciones legales
005.02.2024	Persona	05/02/2024	Chile	Litoral Pesquera	16/08/2023	Interno	cerrado	Investigación Finalizada	Fraude Interno		Termino Contrato

(\*) La información ingresada en esta planilla es referencial, y es un ejemplo para visualizar el llenado.

**ANEXO 02**  
**MODELO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS**

<b>ID DE DENUNCIA</b>		<b>FECHA DE RECEPCIÓN</b>
<b>CANAL UTILIZADO</b>	Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Llamada Telefónica <input type="checkbox"/> Carta Escrita <input type="checkbox"/> Personal Afectado <input type="checkbox"/> Otra Persona <input type="checkbox"/>	/ /
<b>DETALLE LA DENUNCIA</b>	_____ _____ _____	
<b>ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS EN LA DENUNCIA</b> (marcar con una "X" y subir a SharePoint)		
<b>TIPO DE ARCHIVO</b>	<b>APLICA</b>	<b>NOMBRE O DETALLE</b>
Fotos	<input type="checkbox"/>	
Archivo (word/excel/power point/etc)	<input type="checkbox"/>	
Nombre Testigos	<input type="checkbox"/>	
Correos electrónicos	<input type="checkbox"/>	
Videos	<input type="checkbox"/>	
Otros (detallar)	<input type="checkbox"/>	
<b>MEDIDAS DE RESGUARDO ADOPTADAS EN LA INVESTIGACIÓN</b> (marcar con una "X" e indicar la fecha de implementación)		
<b>TIPO DE ARCHIVO</b>	<b>APLICA</b>	<b>NOMBRE O DETALLE</b>
Separación involucrados en denuncia	<input type="checkbox"/>	
Revocación de poderes	<input type="checkbox"/>	
Restricción de acceso a información de la Compañía	<input type="checkbox"/>	
Restricción acceso dependencias de la Compañía	<input type="checkbox"/>	
Revocación autorización acceso correo electrónico	<input type="checkbox"/>	
Solicitud devolución equipos computacionales	<input type="checkbox"/>	
Solicitud devolución equipos telefónicos	<input type="checkbox"/>	
Otros (detallar)	<input type="checkbox"/>	
<b>Antecedentes recopilados en la investigación</b> (marcar con una "X" y subir a SharePoint)		
Entrevistas realizadas (nombre, cargo y fecha)		
Fotos		
Archivo (word/excel/power point/etc)		
Correos electrónicos		
Videos		
Otros (especificar)		
Ley y/o norma interna aplicable en la investigación		
Conclusión de la Investigación (se acreditaron los hechos denunciados y cómo)		
Acciones Sugeridas (sanciones que involucre el RIOHS informe a Remuneraciones)		

\_\_\_\_\_  
(Nombre Completo del Encargado del Canal de Denuncias)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Fecha final de la conclusión de la Investigación

**ANEXO 03**  
**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DEL INVESTIGADOR**



**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD  
DEL INVESTIGADOR**

Declaro que aceptó mi designación de Investigador Responsable de la investigación, y se me ha informado y comprendo la necesidad de mantener en carácter confidencial:

- 1) La existencia de las investigaciones que se realicen en el marco de una posible o eventual infracción toda normativa interna o la ley;
- 2) La Identidad y todo dato que permita la identificación de un denunciante;
- 3) Los antecedentes, hallazgos, diligencias realizadas y en general el contenido de una investigación;
- 4) Contenido, análisis y conclusiones de un informe final de investigación; y
- 5) Los documentos a los que se les asigne dicho carácter.

Comprendo y acepto que el incumplimiento a este “deber de confidencialidad” tratándose de investigaciones vigentes será considerado una infracción gravísima, y una infracción grave en el resto de los casos o incluso según la legislación eventualmente sería un delito. No se entenderá un incumplimiento al deber de confidencialidad las divulgaciones que se produzcan cuando la ley así lo disponga, cuando una resolución judicial lo ordene o cuando la autoridad lo requiera, en uso de sus facultades legales. En todo caso, me comprometo a informar de inmediato a la Compañía de dicha situación.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Número de RUT (Documento de Identidad)

\_\_\_\_\_  
Fecha

**ANEXO 04**  
**CONSTANCIA DE ENTREVISTA**



**CONSTANCIA DE ENTREVISTA**

Con esta fecha \_\_de \_\_\_\_\_del 202\_\_, concurre don(ña) \_\_\_\_\_, quien es entrevistado por don(ña) \_\_\_\_\_, y actuando en calidad de testigo de la entrevista (si aplica) don(ña) \_\_\_\_\_, respecto de investigación iniciada con ocasión de una denuncia efectuada en el Canal de Denuncias de la empresa del Grupo Hipermerc.

Se deja constancia de que se le ha señalado al entrevistado que podrá indicar toda información de la cual tenga conocimiento, y respecto de lo consultado en el transcurso de la entrevista relativa a los hechos que se le pregunten.

Asimismo, se obliga a guardar estricta confidencialidad respecto de la denuncia, de esta entrevista y de cualquier tema tratado en la misma.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Número de RUT (Documento de Identidad)

\_\_\_\_\_  
Fecha

**ANEXO 05**  
**FORMULARIO DE CADENA DE CUSTORIA**



**FORMULARIO DE CADENA DE CUSTORIA DE LA EVIDENCIA**

<b>Delito(s) o ilícito(s) Involucrados :</b>	<b>ID de Denuncia:</b>
<b>Empresas del Grupo Involucradas:</b>	
<b>Descripción de la(s) Evidencia(s) :</b>	
<b>Lugar resguardo de Evidencia(s) :</b>	
<b>Usuario que resguarda Evidencia :</b>	
<b>Forma de obtención Evidencia(s) :</b>	

<b>Descripción lugar exacto de levantamiento de la evidencia:</b>	<b>Hora:</b>		<b>:</b>
	<b>Fecha:</b>	/	/

Fecha		Gerencia / Área	Nombre Y Cargo	Rut	Motivo Traslado	Firma
/ /	Entrega				Custodia <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/>	
Hora :	Recibe				Custodia <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/>	

<b>Observaciones:</b>

Fecha		Gerencia / Área	Nombre Y Cargo	Rut	Motivo Traslado	Firma
/ /	Entrega				Custodia <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/>	
Hora :	Recibe				Custodia <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/>	

<b>Observaciones:</b>



**ANEXO 07**  
**CANAL DE DENUNCIA SEGURO**

En cumplimiento con la Ley N°20.393 que establece en su [artículo 4°, inciso 2](#) la implementación de canales seguros de denuncia es que Grupo Hipermarc cuenta con las siguientes medidas:

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>i. Disponibilidad</b>          | El canal de denuncias estará operativo y accesible sin interrupciones el 99.9% del tiempo, disponibilidad garantizada por Microsoft, con la que se acredita la confiabilidad del servicio.                                |
| <b>ii. Protección</b>             | El canal de denuncia está protegido contra la suplantación, intervención y modificación en transporte mediante Protocolos SPF, DKIM y DMARC.  |
| <b>iii. Lista de distribución</b> | El canal de denuncia cuenta con una lista de distribución que permite que lo reciban solo las personas designadas, respaldado con una Política de Usuario y Procedimiento de Alta Baja y Modificación (Procedimiento ABM) |
| <b>iv. Autenticación</b>          | Los usuarios que tengan acceso al canal de denuncia cuentan doble factor de autenticación.  |

## ANEXO 08 FLUJOGRAMA DE PROCESOS CANAL DE DENUNCIAS



