

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

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 CIDEF cuenta con un “Canal de Denuncias” disponible para todos los empleados o terceros que requieran hacer uso de este para informar o denunciar de forma segura y confidencia alguna situación irregular o incumplimiento.

Este material ha sido preparado exclusivamente para un uso y guía general en temas de consultas sobre el canal de denuncias de CIDEF, y pretende responder o asesorar a todos quienes presenten dudas sobre su utilización.

1. ¿QUÉ ES EL CANAL DE DENUNCIAS DE CIDEF?

Respuesta:

El canal de denuncias es la vía de comunicación confidencial y segura a través de la cual la empresa recibe y gestiona las denuncias (o comunicaciones) hechas por los empleados o por terceros vinculados a ella, sobre posibles conductas irregulares o ilícitas de las que puedan haber sido testigos o tengan conocimiento y que sean contrarias a las normas de empresa.

2. ¿CÓMO FUNCIONA EL CANAL DE DENUNCIAS?

Respuesta:

a) El denunciante puede acceder desde cualquier dispositivo a la dirección de correo electrónico proporcionada para efectos de este canal de denuncias y entregar todos los antecedentes necesarios, siempre y cuando disponga de ellos, para poder llevar a cabo una investigación.

CANAL DE DENUNCIAS	TIPO DE DENUNCIAS
Denuncias@hipermarcchile.cl	Todo tipo

b) Se le dará aviso de recepción al denunciante el día hábil y laboral siguiente al que se envió la denuncia, la cual se registrará con un número de folio único para su identificación y seguimiento, el que deberá utilizar en caso de querer agregar algún nuevo antecedente y/o hacer seguimiento de su denuncia.

c) El encargado del canal de denuncias debe determinar la veracidad y gravedad de la información proporcionada para proceder a la investigación.

d) Si la denuncia se tramita, 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.

3. ¿PARA QUÉ SIRVE EL NÚMERO DE FOLIO ASIGNADO A CADA DENUNCIA?

Respuesta:

El número de folio es un código que se le asigna a cada denuncia realizada para efectos de identificación y seguimiento, el cual el denunciante debe utilizar para hacer seguimiento y/o agregar nuevos antecedentes.

4. ¿QUÉ TIPO DE CONDUCTAS SE DEBEN Y/O PUEDEN REPORTAR EN EL CANAL DE DENUNCIAS?

Respuesta:

Cualquier incumplimiento al 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).



5. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO INCLUIR EN LA DENUNCIA?

Respuesta:

Para efectos del canal de denuncias, se dispone de un formulario de denuncias en la página web de CIDEF, en el cual se deberá completar y enviar.

Si el denunciante no desea completar el formulario de denuncia, deberá entregar una descripción detallada de los hechos y de los antecedentes que fundamentan la denuncia, siempre que disponga de ellos:

- 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 notificó a otra persona esta situación (indicar nombre y fecha estimada).
- Alguna recomendación sobre la mejor manera de enfocar la investigación.
- Adjuntar información de respaldo (fotos, videos, audios, facturas, emails, etc.).
- Otros datos e información que considere relevante para la investigación.

6. ¿DÓNDE PUEDO REALIZAR UNA DENUNCIA?

Respuesta:

Las denuncias se pueden realizar mediante las siguientes formas:

- a) Email (canal de denuncias);
- b) Informando a su Gerente o superior jerárquico, quien deberá notificar al Oficial de Cumplimiento;
- c) Formulario web;
- d) Enviando una carta al Oficial de Cumplimiento, a la dirección (indicar la dirección de este edificio); o
- a) De forma verbal tomando contacto directo con el Oficial de Cumplimiento a la dirección:
 - Calle Amunátegui número 178, piso 6.
 - Comuna de Santiago
 - Código Postal 8340467.

7. ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE PRESENTAR Y/O REALIZAR UNA DENUNCIA?

Respuesta:

Una vez recibida la denuncia, el Encargado del Canal de Denuncias analizará si:

- a) 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.
- b) Si la denuncia amerita iniciar una investigación, el Encargado del Canal revisará si necesita de soporte especializado, por ejemplo, de algún abogado, del jefe del área de Remuneraciones, etc.



8. ¿CÓMO SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE UNA DENUNCIA?**Respuesta:**

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. 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 y el contenido de la investigación. Quien tenga acceso a la información contenida en la denuncia para efectos de una investigación deberá firmar un anexo "Declaración de Confidencialidad del Investigador".

9. ¿PUEDO SUFRIR REPRESALIAS POR PRESENTAR UNA DENUNCIA?**Respuesta:**

Bajo ninguna instancia, CIDEF tal como lo indica en su "Código de Conducta y Ética" 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.

10. ¿QUÉ DEBO TENER EN CONSIDERACIÓN AL REALIZAR UNA DENUNCIA?**Respuesta:**

Toda denuncia debe ser realizada de buena fe, de lo contrario, si su denuncia es realizada de mala fe o induce a errores, engaños y/o genera un mal gasto de recursos o perjuicios para las empresas del Grupo Hipermercado, dicha acción podría ser sancionada con alguna de las prácticas incluidas en la Política de Acciones Disciplinarias y/o acciones legales.

11. ¿PUEDO AGREGAR ANTECEDENTES ADICIONALES A MI DENUNCIA?**Respuesta:**

El denunciante puede agregar nuevos antecedentes a su denuncia siempre que estime necesario.

12. ¿CUÁNTO TIEMPO TARDA RESOLVER UNA DENUNCIA?**Respuesta:**

El Encargado del Canal de Denuncias tendrá 30 días corridos como máximo para responder la denuncia, y podría aumentar en 30 días corridos adicionales, siempre dando aviso denunciante.

13. ¿QUIÉN RECIBE E INVESTIGA MI DENUNCIA?**Respuesta:**

El Encargado del Canal de Denuncias es quien recibe e investiga las denuncias, pudiendo designar un investigador cuando se trate de denuncias complejas, pudiendo ser de la Gerencia Legal, Sistemas y/o Informática, Oficial de Cumplimiento, Remuneraciones y Capital Humano, entre otros, para lo cual deberán firmar una declaración de confidencialidad del investigador. La firma de este documento será archivada en la carpeta de SharePoint del caso.

14. ¿MI DENUNCIA PUEDE SER RECHAZADA?**Respuesta:**

Si, cuando se estime que no se 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.

15. ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES QUE CONTEMPLA CIDEF?**Respuesta:**

El incumplimiento de cualquier documento interno, normativa, dará lugar a la aplicación de una o más sanciones señaladas en la “Política de Acciones Disciplinarias de CIDEF” y/o acciones legales.

16. ¿QUIÉN TIENE ACCESO AL CANAL DE DENUNCIA?**Respuesta:**

El Encargado del Canal de Denuncias (Oficial de Cumplimiento).

17. ¿PUEDO REALIZAR MI DENUNCIA DE FORMA ANÓNIMA?**Respuesta:**

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.

18. ¿QUÉ PASA SI QUIERO SER IDENTIFICADO PARA EFECTOS DE MI DENUNCIA?**Respuesta:**

Si lo desea, puede identificarse al momento de realizar su denuncia o proporcionar detalles que permitan contactarlo en caso de que sea requerido.

19. ¿CUÁL ES LA OBLIGACIÓN Y/O DEBER DEL DENUNCIANTE?**Respuesta:**

- 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.

20. ¿QUÉ SUCEDE SI SE DEMUESTRA QUE LOS HECHOS DENUNCIADOS SON VERACES?**Respuesta:**

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”, CIDEF podrá iniciar acciones legales, sean éstas civiles, penales o de cualquier naturaleza, incluidas administrativas y/o cualquier otra 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 Hipermarc.

21. ¿CÓMO PUEDO COMUNICARME RÁPIDAMENTE CON EL ENCARGADO DE RECIBIR MI DENUNCIA?**Respuesta:**

Directamente a través del correo electrónico del canal de denuncias.

22. ¿CÓMO PUEDO CONOCER EL ESTADO DE MI DENUNCIA?**Respuesta:**

Al momento de realizar la Denuncia, se le asignará un número de folio con el que podrá consultar en cualquier momento el estado en el que se encuentra la misma.

23. ¿PUEDO RETIRAR LA DENUNCIA?

Respuesta:

Una vez que se interpone una Denuncia, la misma queda archivada y registrada en el sistema y no es posible su eliminación. No obstante, en caso de querer añadir alguna apreciación se puede contactar con el responsable del Canal mediante el número de folio asignado al interponer la Denuncia.

CONTACTENOS

Ante cualquier inquietud sobre el uso del Canal de Denuncias, el Procedimiento del Canal de Denuncias, la Política de Acciones Disciplinarias o cualquier otro documento, puede contactar al Oficial de Cumplimiento para realizar sus consultas o escribiendo a la dirección de correo electrónico Cumplimiento@grupoerrazuriz.cl.

