

	PROCEDIMIENTO o INSTRUCTIVO: (según corresponda): <b>Procedimiento de Gestión de Denuncias y Consultas</b>
VERSIÓN:  <b>1</b>	CÓDIGO:  <b>Asignado por Calidad</b>

CONSULTAS

---

**PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CONSULTAS Y DENUNCIAS**

---

Mayo 2016

## **Indice**

1. Objetivo y Alcance .....	3
2. Responsabilidades .....	3
3. Definiciones y Abreviaturas .....	3
4. Desarrollo .....	4
4.1. Instancias Involucradas .....	4
4.2. Recepción de denuncias y consultas .....	4
4.3. Contenido mínimo de la denuncia y consultas: .....	4
4.4. Tratamiento de denuncias y consultas.....	5

### **1. Objetivo y Alcance**

Establecer un detalle del procedimiento para la recepción, gestión y análisis de las denuncias recibidas relativas a posibles casos de violaciones de leyes, reglamentos, políticas, procedimientos, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (RIHS), Código de Ética y en especial en caso de eventual comisión de los delitos contemplados en la Ley 20.393.

### **2. Responsabilidades**

El Encargado de Prevención de Delitos es el responsable de la gestión de las denuncias recibidas a través del canal de denuncias en lo relativo a la Ley 20.393 y el Comité de Ética es el responsable del canal en lo relativo a otras denuncias y consultas.

La gerencia de RRHH es la encargada de mantener un canal de denuncias operativo con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos de este procedimiento

### **3. Definiciones y Abreviaturas**

#### **Canal de denuncias y consultas:**

Medio por el cual trabajadores de GasValpo o terceros, en forma directa o anónima, pueden realizar sus denuncias o consultas ante violaciones a leyes, reglamentos, políticas, procedimientos, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (RIHS), Código de Ética y en especial en caso de eventual comisión de los delitos contemplados en la Ley 20.393.

#### **Delito:**

Es delito toda acción u omisión voluntaria penada por la ley.

#### **Falta o Infracción:**

Es toda acción u omisión voluntaria de un trabajador contrario a las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas o externas, entre ellas las normas de control interno del sistema de calidad, RIHS, Modelo de Prevención de Delitos y Código de Ética.

#### **Denuncia:**

Es la puesta en conocimiento, de una acción u omisión, conducta o situación que podría llegar a constituir un delito, una falta o una infracción.

#### **Denunciante:**

Es la persona que pone en conocimiento de la Empresa conductas o situaciones que podrían ser consideradas contrarias a las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas o externas, entre ellas las normas de control interno del sistema de calidad, RIHS, Modelo de Prevención de Delitos y Código de Ética. La denuncia podrá ser realizada de manera anónima.

**Consultante:** Es la persona que formula una consulta a la Empresa relativa a conductas o situaciones que podrían ser consideradas contrarias a las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas o externas, entre ellas las normas de control interno del

sistema de calidad, RIHS, Modelo de Prevención de Delitos y Código de Ética. La consulta podrá ser realizada de manera anónima

**Sanción (en aspectos de la Ley 20.393):**

Es la consecuencia o efecto de cometer una falta o infracción asociada al incumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, procedimientos, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (RIHS), Código de Ética y del Modelo de Prevención de Delitos (en adelante MPD) y cualquiera de sus controles asociados

**Terceros:**

Es cualquier persona natural o jurídica, que facilita algún tipo de servicio profesional o de apoyo a la empresa.

#### **4. Desarrollo**

##### **4.1. Instancias Involucradas**

- Denunciante o Consultante
- Encargado de Prevención de Delitos
- Comité de Ética

##### **4.2. Recepción de denuncias y consultas**

La persona que considere que existe una situación irregular respecto de lo establecido en las leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, normas internas y externas, o que considere que una acción u omisión puede constituir un incumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos, Reglamento Interno o al Código de Ética, podrá denunciar tal situación accediendo a la “línea de denuncias”, en el sitio web. Si tiene dudas respecto de si determinados hechos configuran una situación irregular, podrá formular la consulta respectiva.

Cuando el denunciante o consultante ingresa un caso a través de la línea de denuncias y consultas, este será notificado vía e-mail a los integrantes del Comité de Ética (Gerente RRHH, Fiscal, Gerente de Contabilidad y Finanzas y EPD). Si el denunciado es alguno de los miembros del Comité, éste deberá abstenerse de conocer de la denuncia o consulta y de participar en el Comité hasta que esa denuncia o consulta se resuelva.

En caso de que la denuncia o consulta corresponda a temas relacionados con los delitos estipulados en la Ley 20.393, el EPD o quien éste designe, recibirá la denuncia o consulta , y luego decidirá el curso de acción a seguir.

##### **4.3. Contenido mínimo de la denuncia:**

Al hacer la denuncia el trabajador y/o los terceros deberán considerar y especificar en lo posible, los siguientes aspectos:

- Fecha y hora de la denuncia.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción
  - Aceptación o entrega de regalos u obsequios
  - Acoso sexual

- Cohecho, corrupción, soborno o pagos indebidos o incentivos de dudosa legalidad a funcionarios públicos
  - Conflictos de interés
  - Consumo de drogas y alcohol
  - Acoso laboral
  - Discriminación entre contratistas y/o proveedores
  - Divulgación información confidencial
  - Falsificación de contratos, informes o registros
  - Financiamiento del terrorismo
  - Fraude y falta de ética profesional en temas de contabilidad y arqueos
  - Infracción a la ley antimonopolio y a la libre competencia
  - Lavado de activos
  - Malversación/Robo
  - Relaciones laborales
  - Represalias
  - Salud, seguridad y medioambiente
  - Uso incorrecto de bienes, activos de la empresa
  - Vandalismo o sabotaje
  - Otro
- Si el personal es interno o externo.
  - Si desea de permanecer en el anonimato.
  - Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
  - Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
  - Forma en que se dio cuenta de la situación.
  - 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.
  - Adjuntar idealmente, información de respaldo (por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).

#### **4.4. Contenido mínimo de la consulta:**

Al hacer la consulta el trabajador y/o los terceros deberán considerar y especificar en lo posible, los mismos aspectos indicados en el numeral 4.3 anterior, salvo lo relativo a los detalles relacionados con la presunta infracción.

#### **4.5. Tratamiento de denuncias**

El Encargado de Prevención de Delitos o el personal que él designe, en caso que se trate de una denuncia por infracción a la ley 20.393, o el Presidente del Comité de Ética, en los demás casos, realizará las indagaciones de las denuncias recibidas dentro del plazo de 7

días hábiles, efectuando una recopilación de información preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir, pudiendo ser: -

- Desestimar la denuncia por falta de antecedentes, previa consulta al Comité de Ética en pleno.
- Presentar la información al pleno del Comité de Ética en la próxima sesión, o dependiendo de la gravedad de la denuncia en una sesión extraordinaria. El Comité decidirá en esta sesión los pasos a seguir.

El Encargado de Prevención de Delitos o el Presidente del Comité de Ética, según si se trata de una potencial infracción a la ley 20.393 o no, serán los encargados de realizar la investigación, o de designar a una persona para tales efectos. El investigador está facultado para interactuar con el denunciante para recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Las actividades que el investigador debe considerar son al menos las siguientes:

- Recopilar información sobre el hecho denunciado.
- Entrevistar al personal involucrado en la denuncia.
- Analizar la información obtenida mediante la recopilación y entrevistas sostenidas.
- Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Evaluar las medidas correctivas que se puedan recomendar.

El investigador deberá abrir un archivo el cual contendrá toda la información obtenida en la denuncia y la que resulte de su posterior análisis e investigación. Tanto la investigación como el informe tendrán la calidad de confidencial y será entregado al EPD o al Presidente del Comité de Ética, quienes lo informarán al pleno del Comité de Ética.

El Comité de Ética, al recibir el reporte del investigador con los resultados de la investigación efectuada, deberá analizarlo a fin de determinar las posibles sanciones administrativas a el/los trabajador/es, o el plan de acción a seguir, dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción.

Las sanciones o planes de acción a seguir, determinados por el Comité de Ética, deberán ser propuestos al Gerente General, quien podrá acoger la propuesta, rechazarla o modificarla. Las sanciones que se pueden aplicar son las indicadas en el Reglamento Interno, sin perjuicio de la denuncia al Ministerio Público en caso de comisión de delito.

#### **4.6. Tratamiento de consultas**

El Comité de Ética se reunirá en sesión extraordinaria para conocer de la consulta formulada, pudiendo dar curso a una investigación en caso que de la consulta se pueda desprender la existencia de hechos que configuren una situación irregular. En tal caso, se seguirá tramitando la investigación conforme lo indicado en el numeral 4.5. precedente.

En caso que la consulta no se refiera a hechos que puedan constituir una situación irregular, el Comité de Ética deberá dar respuesta a la consulta dentro del plazo de 7 hábiles de formulada.

La consulta tendrá la calidad de confidencial en caso que así lo haya solicitado el consultante.

#### **4.7. Comunicación del seguimiento y resultados de las denuncias**

El Encargado de Prevención de Delitos o el Presidente del Comité de Ética, dependiendo del caso, informará al denunciante de las acciones tomadas, al momento de la recepción de la denuncia, durante su investigación y en el cierre de la misma, a través de la línea de denuncias y consultas.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará que tanto denunciante como denunciado que serán oídas.

Si al concluir el proceso, el denunciante no quedara satisfecho con la decisión comunicada, puede replantear por escrito la denuncia directamente al Comité de Ética, quien determinará si es pertinente una nueva investigación, informando oportunamente sobre la decisión adoptada al denunciante.

#### **4.8 Comunicación del seguimiento y resultados de las consultas**

El Presidente del Comité de Ética informará al consultante de la respuesta a su consulta a través de la línea de denuncias y consultas. La circunstancia que producto de la consulta se haya abierto un proceso de investigación, también será comunicado por la mismas vía.