

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS



I. OBJETIVO

El objetivo de este documento es establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas, a través del Canal de Denuncias y vía de comunicación que la Compañía ha puesto a disposición, para la recepción de reportes, irregularidades, incumplimiento y/o transgresiones a los valores y conductas éticas de San Vicente Terminal Internacional S.A. (SVTI), las cuales pueden realizar tanto trabajadores como terceros (clientes, proveedores, contratistas, etc.)



II. ALCANCE

El presente documento tiene por objetivo establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas, a través de los canales o vías que la Compañía ha puesto a disposición, relacionadas con irregularidades, incumplimientos y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos, establecidos en el Código de Ética y, en general, a cualquier normativa interna de la compañía y/o violaciones a las leyes vigentes en cada uno de los territorios en que se mantienen operaciones y/o negocios, incluyendo aquellas que puedan significar la posible comisión de delitos; además de cualquier acción u omisión que ponga en riesgo la integridad de SVTI y de sus empresas relacionadas.

SVTI y sus relacionadas han adoptado el presente procedimiento para recibir, analizar, investigar y actuar, siempre que así corresponda, cada denuncia recibida de sus trabajadores, clientes, proveedores y terceros. Para todas las denuncias recibidas, se asegura un análisis independiente, y sin represalias para el denunciante, manteniendo la confidencialidad de los hechos denunciados; y el anonimato, si así optare el denunciante. Todo ello, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder al denunciante o la Compañía.

II. VIAS DISPONIBLES PARA CANALIZAR DENUNCIAS



- **Web:** A través de la Plataforma Web del Canal de Denuncias, disponible en la página web de la compañía (<https://svti.eticaenlinea.com/>).



- **E- mail:** A través de la casilla de correo electrónico denunciassvti@svti.cl.



- **Presencial:** Directamente al Comité de Ética o alguno de sus miembros, a la jefatura directa, gerente de área o gerente general, de forma verbal o escrita.

Para las denuncias presenciales, todos quienes reciban denuncias por esta vía, se obligan a reportar centralizadamente los eventos denunciados, para someter dicho reporte a los estándares definidos en este Procedimiento.

Todas las vías de recepción serán canalizadas por el Comité de Ética, que deberá efectuar el análisis preliminar para determinar si procede una investigación.

Todas las denuncias recibidas vía e-mail o presencial, serán cargadas a la plataforma web para su gestión y trazabilidad.

Este Comité de Ética está constituido por los titulares a cargo de: Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente de Personas, sin perjuicio de incluir asesores externos para el apoyo de su gestión o dar curso a las investigaciones.

El Comité de Ética es un comité ejecutivo, y su rol se centra en:

- Fomentar cultura ética y de integridad
- Promover los valores y principios éticos.
- Actualizar el Código de Ética sobre la base de sugerencias y situaciones observadas o reportadas.
- Establecer mejoras al cumplimiento del Código de Ética.
- Evaluar controversias, conflictos, faltas relacionadas al Código de Ética y sus eventuales sanciones.
- Ser un órgano de consulta y resolutivo.

III. USO RESPONSABLE

Se espera que quienes utilicen cualquiera de las vías disponibles del canal de denuncias lo hagan de buena fe, con la convicción de estar denunciando un hecho que no será tolerado por la Compañía.

Quienes utilicen esta herramienta de manera dolosa, para perjudicar la reputación de un colaborador de la Compañía, arriesga sanciones conforme a la Ley, el contrato o reglamento interno respectivo.

IV. POLÍTICA DE NO REPRESALIA

Ninguna persona que utilice de manera responsable y de buena fe el canal de denuncias será sujeto de represalia alguna por parte de la compañía.



IV. GARANTIA DE CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

Se garantiza el debido tratamiento para cada una de las denuncias recibidas, así como también la confidencialidad de los temas denunciados, así como el anonimato del denunciante, cuando éste así lo solicite.

VI. ELEMENTOS MINIMOS DE LA DENUNCIA

Es fundamental que el reporte de denuncia contenga información mínima y una relación de los hechos y circunstancias que constituyen la conducta que se quiere denunciar y las personas involucradas, si las conociere; y cualquier otro antecedente que contribuya a que la denuncia sea clara, incluyendo evidencias de las que disponga, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros.

El reporte de denuncia, debe contener elementos mínimos tales como:

- **Identificación del denunciante:** indicar si prefiere su reporte como “anónimo” o “nominativo” (nombre y apellidos); y datos de contacto válidos, (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto), si así lo optare.
- **Tipo de denuncia** que realizará, según listado disponible en la plataforma.
- **Personas involucradas en el hecho o incidente** a que se refiere la denuncia y aportar los antecedentes requeridos (fechas, nombres, y/o entidades involucradas).
- **Relato de los hechos denunciados,** aportando todos los antecedentes en su conocimiento relacionadas con la denuncia que pudiesen contribuir a su análisis e investigación, incluyendo evidencias.

Una vez que la denuncia sea ingresada en el sistema, el sistema entregará un **Código de Denuncia y una Clave** para el denunciante, con la cual podrá acceder en cualquier momento para reviar el estado de su reporte.

Cuando se reciban denuncias por e-mail o presenciales, uno de los miembros del Comité de Ética, deberá cargar la denuncia en la plataforma y hacer entrega del código de denuncia y la clave al denunciante, para su seguimiento en la plataforma web.



VII. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

- 1. RECEPCIÓN.** Una vez recibida una denuncia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento, el Comité de Ética, toma conocimiento de los hechos y comienza la etapa de revisión de antecedentes. En paralelo, se deberá contactar al denunciante (manteniendo el anonimato si hubiere optado por dicha modalidad), para agradecer el reporte o solicitar mayores antecedentes, de ser necesario.

En esta etapa se considera un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción para la validación de los antecedentes aportados y la recepción de nueva información, si procediera.

- 2. ANÁLISIS PRELIMINAR.** Una vez finalizada la etapa anterior, se inicia el análisis preliminar de los hechos denunciados, más la inspección y análisis crítico y objetivo de las evidencias aportadas en procura de confirmar la veracidad de la denuncia.

En esta etapa el Comité de Ética designa al equipo investigador para llevar a cabo las diligencias de la denuncia, dependiendo del tipo de denuncia de que se trate. El equipo investigador deberá ser el equipo más idóneo para cada caso particular, que puede ser un equipo interno, externo o mixto, prevaleciendo siempre el debido cuidado y diligencia, sin mediar conflicto de interés alguno ya sea en el tema que se trate la denuncia, o con el denunciado o denunciante.

El plazo máximo de esta etapa es de 10 días hábiles. Si la denuncia es “Desestimada” por inverosímil o incompleta, esto deberá ser fundado, y el reporte cerrado en la plataforma de gestión, con su debida conclusión.

- 3. INVESTIGACIÓN.** Esta etapa marca el inicio de realización de una “Investigación” propiamente tal. La investigación es dirigida por el Comité de Ética en coordinación con el equipo de investigación, ejecutor de las diligencias. El proceso de investigación es confidencial y se mantendrá en estricta reserva, salvo excepción legal.

El proceso contempla coordinar y efectuar la realización de diligencias de investigación, efectuar las indagaciones y entrevistas que sean requeridas y cualquier otra acción útil para el esclarecimiento del hecho.

El plazo máximo es 30 días hábiles, periodo en el cual la Compañía respetará en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores y garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído y de realizar sus descargos, salvo que el análisis de la denuncia indique la eventual participación en un delito en que se podrá proceder sin notificación alguna.

Si alguno de los miembros del Comité de Ética resultara enunciado en un reporte de denuncias o tuviera un conflicto de interés, deberá abstenerse de actuar y de participar del proceso de investigación.

Las denuncias del tipo Acoso Sexual y Acoso Laboral, se rigen por su propio procedimiento de investigación acorde a la Ley vigente, por lo que son direccionadas al área de Recursos Humanos, para su curso de acción en estricto apego a lo dictaminado en el Reglamento Interno. Sin embargo, respecto de estas denuncias, el Comité de Ética velará por un adecuado proceso, cumplimiento de plazos, resolución, notificación y medidas disciplinarias, de proceder.



4. RESOLUCIÓN Y CIERRE. El resultado de la investigación es evacuado en un “Reporte de Investigación”, el cual es emitido por el equipo de investigación y analizado por el Comité de Ética. El reporte debe contener, a lo menos, la descripción de la denuncia, las actividades realizadas durante la investigación, las conclusiones y sanciones que se recomiendan, si procedieren.

Si el resultado de la Investigación es aprobado por el Comité de Ética, la denuncia se da por “Cerrada” y se establece el curso de la sanción, si procede. En paralelo, se cierra el reporte en la plataforma web de gestión de denuncias.

Si el Comité de Ética, lo considera pertinente y en la medida que no afecte derechos de los involucrados o terceros, se enviará una breve respuesta al denunciante para que tome conocimiento sobre el cierre de su denuncia.

Si el resultado de la investigación, no es aprobado, el Comité de Ética, podrá solicitar mayores antecedentes, ampliar la investigación y sus plazos, o plantear una nueva línea de investigación. Adicionalmente, el Comité de Ética podrá instruir a quién corresponda, adoptar cualquier medida correctiva adicional a las recomendaciones propuestas por el equipo de investigación.

Si como resultado de la investigación, se confirma la existencia de la comisión de un delito, en el ámbito y alcance de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, la compañía comunicará los antecedentes a su Directorio, a fin de que éstos determinen el curso de acción.

VIII. EVALUACIÓN DE MEDIDAS

En cuanto a las medidas disciplinarias a considerar tras los resultados y las distintas aristas que puede tomar la investigación, el Comité de Ética evaluará las posibles sanciones que estime adecuadas para cada caso. Para este efecto, se aplicará el sistema de sanciones establecido por la Ley Laboral y los reglamentos internos.

IX. SANCIÓN Y COMUNICACIÓN

Establecida la sanción, el Comité de Ética evaluará la conveniencia de efectuar una comunicación abierta de los hechos y medidas a la Compañía.

X. ARCHIVO

El Comité de Ética mantendrá un registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello, bajo estricta reserva, mediante las vías y por el plazo que estime pertinente. Todos los documentos y reportes de investigación serán almacenados en la plataforma web de gestión de denuncias, para su trazabilidad.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

