



**FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE
DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO DE
INVESTIGACIÓN**

TRANSPORTES NAZAR



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	2
1.1. NATURALEZA Y OBJETO	2
1.2. LINEAMIENTOS SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	2
2. CANALES DE DENUNCIA DISPONIBLES	3
3. HECHOS SUSCEPTIBLES DE DENUNCIA	3
4. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA DENUNCIA	4
5. PRINCIPIOS SOBRE EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS	5
6. PROCEDIMIENTO DE LAS INVESTIGACIONES	6
7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9
8. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	9
ANEXO - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	10

FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES INTERNAS

1. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

1.1. Naturaleza y objeto

El canal de denuncias de Sociedad de Transportes Nazar Limitada, sus filiales y coligadas, (en adelante en su conjunto "**NAZAR**" o la "**Compañía**") es una herramienta que permite comunicar los actos u omisiones que configuran incumplimientos del Código de Ética y Conducta, de las políticas y procedimientos que conforman el Sistema de Prevención de Delitos de la Compañía, así como de la normativa vigente.

El presente documento regula el funcionamiento y utilización del canal de denuncias, así como el marco general del procedimiento de investigación interna que deberá llevar a cabo el Encargado de Prevención de Delitos a partir de las denuncias presentadas vinculadas a los procesos y actividades que la Compañía realice.

Se entenderá como "Denuncia" a aquel reporte de incidente o evento en el cual se da cuenta de hechos y/o conductas que puedan constituir un incumplimiento de las leyes vigentes, las políticas o procedimientos que conforman el Sistema de Prevención de Delitos de la Compañía o que de manera general resulten contrarias a los principios y valores éticos de la organización.

El canal de denuncias es tanto una vía para presentar Denuncias, como un medio para la resolución de dudas o consultas del Personal de la Compañía o Terceras Partes. Las denuncias deberán ser resueltas por el Encargado de Prevención de Delitos en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de recibida la misma, prorrogable por razones fundadas.

1.2. Lineamientos sobre la utilización del canal de denuncias

El Personal de la Compañía y las Terceras Partes tienen el derecho y la obligación de poner en conocimiento del Encargado de Prevención de Delitos, con carácter inmediato, eventuales hechos y/o conductas que puedan constituir incumplimientos conforme a la definición de "Denuncia".

2. Canales de Denuncia disponibles

Los canales de Denuncia disponibles para el Personal de la Compañía y Terceras Partes son los siguientes:

- a. Casilla de correo electrónico: canaldedenuncias@nazar.cl
- b. Canal de Denuncias a través de plataforma interno: transportesnazar.buk.cl/cul_partner_complaint/tickets/new
- c. Mediante envío de carta a la dirección: Avenida Camino Lo Sierra 2302, comuna de San Bernardo. Código Postal: 8060007
- d. Comunicación al superior jerárquico: El Personal de la Compañía puede comunicar por escrito a su superior jerárquico sobre cualquier Denuncia. Estas Denuncias serán derivadas al Encargado de Prevención de Delitos. El superior jerárquico tiene en estos casos el deber de preservar y garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante.

3. Hechos susceptibles de Denuncia

Sin que la siguiente lista sea taxativa, los hechos o actos que pueden ser materia de Denuncia incluyen:

- a. Actos de Corrupción que involucren a Funcionarios Públicos o a Terceras Partes, de acuerdo con la Política de Interacción con Funcionario Público.
- b. Actos que puedan configurar lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo de acuerdo con lo establecido en la Política de Inversiones y Financiamiento.
- c. Actos que puedan configurar los demás Delitos Base de la Ley N° 20.393.
- d. Entrega de regalos, objetos u otras atenciones, contraviniendo lo establecido en la Política de Regalos, Auspicios y Patrocinios.
- e. Contratación de Terceras Partes sin observar el Procedimiento de Compras.
- f. Mal uso de los recursos de la Compañía.
- g. Prácticas cuestionables de registro contable y de auditoría.
- h. Toma de represalias contra personas que de buena fe hayan presentado Denuncias.
- i. En general, el incumplimiento de las políticas que contempla el Manual de Prevención de Delitos en su Anexo N°3.

En caso de que el Personal de la Compañía o Tercera Parte tenga duda sobre si una conducta puede o debe ser reportada, deberá consultarlo al Encargado de Prevención de Delitos, a fin de que este evalúe su procedencia.

4. Información que deberá contener la Denuncia

La Denuncia deberá contener la mayor cantidad de información posible, de tal manera que facilite el análisis y la revisión de los hechos y/o conductas reportadas. La Denuncia deberá contener –en la medida de lo posible– la siguiente información:

- a. Identificación del denunciante (Personal de la Compañía o Tercera Parte) y sus datos de contacto. En caso de que el denunciante solicite permanecer anónimo, se le identificará con un código.
- b. Descripción detallada de los hechos y/o conductas: Se deberá incluir un relato detallado, con indicación precisa de las siguientes cuestiones, siempre que se cuente con la información:
 - ¿Quién es (son) el (los) responsable(s) / involucrado(s)?
 - ¿Cuál(es) es (son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
 - ¿Qué hizo (hicieron)?
 - ¿Qué sucedió?
 - ¿Cuándo ocurrió?
 - ¿Dónde ocurrió?
 - ¿Hubo otras personas que presenciaron los hechos?
 - ¿Por cuánto tiempo sucedió?
 - ¿Todavía está ocurriendo?
 - Área o actividad afectada y posible impacto económico u operativo.
- c. Referencia a otros datos relevantes: La Denuncia deberá incluir otros datos que puedan resultar relevantes para el análisis que efectuará el Encargado de Prevención de Delitos (e.g., montos involucrados, productos, características, identificación de posibles testigos, entre otros).
- d. Documentos o evidencias de los hechos: Es necesario que se acompañen las evidencias o documentos de sustento que se tenga a disposición.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá iniciar una investigación cuando tenga conocimiento de hechos o circunstancias que puedan constituir un incumplimiento o una irregularidad, ya sea de oficio, por acuerdo de la administración de la Compañía o debido a una Denuncia formulada a través del canal de denuncias o por cualquier otro medio.

Los principios, normas de actuación y garantías establecidos en este documento se aplicarán a todo expediente que sea tramitado por el Encargado de Prevención de Delitos, con independencia de su modo de inicio.

5. Principios sobre el uso del canal de denuncias

- a. **Reporte y Cooperación:** El Personal de la Compañía tiene el deber de reportar violaciones conocidas o supuestas del Sistema de Prevención de Delitos o de la normativa vigente. Asimismo, las Terceras Partes tendrán a su disposición el canal de denuncias a efectos de comunicar dudas o reportar dichas violaciones. Se espera que todos cooperen con las investigaciones proporcionando información y la documentación relevante, así como las facilidades necesarias, de conformidad con la normativa vigente.
- b. **Confidencialidad y no represalias:** Debe preservarse la confidencialidad de la identidad del denunciante y de los hechos que cualquier persona conozca por razón de su cargo, estando prohibido hacer uso de la información obtenida. No habrá ningún tipo de represalia contra quienes realicen Denuncias de buena fe. Las represalias contra el Personal de la Compañía darán lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.
- c. **Presunción de inocencia:** Se presume que las personas sujetas a una investigación interna son inocentes hasta que se pruebe su responsabilidad.
- d. **Derecho a la defensa:** En el marco de la investigación, las personas denunciadas deberán ser informadas con claridad de los hechos que se les imputan y podrán revisar la información o documentación pertinente siempre que ello no ponga en peligro los fines de la investigación. Podrán también presentar toda la evidencia que considere necesaria para su defensa y ser asistido -a su costo- por un abogado o persona de su elección, si lo estiman conveniente. Asimismo, se reconoce su derecho a no ser forzadas a auto incriminarse.
- e. **Independencia e imparcialidad:** La investigación interna se llevará a cabo de forma imparcial y libre de influencias e intromisiones indebidas de terceros.
- f. **Diligencia, rigurosidad y celeridad:** Las investigaciones se realizarán de manera diligente y rigurosa para garantizar que toda la evidencia relevante (que respalde o refute la Denuncia) sea adecuadamente recabada y valorada. Asimismo, las acciones correctivas, de mitigación y/o contención se decidirán e implementarán con la mayor agilidad y celeridad posible.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberán tener siempre en consideración los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta.

6. Procedimiento de las investigaciones

6.1.1 Admisión a trámite de Denuncias

Las Denuncias serán recibidas por el Encargado de Prevención de Delitos, tras lo cual deberá efectuar un análisis con la finalidad de verificar la suficiencia y verosimilitud de esta y la materialidad y relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos son constitutivos de alguna infracción legal o del Sistema de Prevención de Delitos.

Con el fin de decidir sobre su admisión a trámite, el Encargado de Prevención de Delitos podrá solicitar al denunciante aclarar o complementar los hechos materia de denuncia, aportando aquella documentación o datos necesarios para acreditar o respaldar la Denuncia.

No se tramitarán las Denuncias notoriamente falsas, manifiestamente infundadas o que no conlleven conductas ilegales o irregulares. La imputación de hechos a sabiendas de su falsedad podrá derivar en la aplicación de medidas disciplinarias y legales.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá adoptar alguna de las siguientes decisiones, fundamentando y documentando su decisión:

- a. Archivo del expediente, cuando: (i) los hechos reportados resulten claramente irrelevantes y/o no constituyan ningún tipo de incumplimiento de la legislación vigente y/o las políticas internas; (ii) la información aportada sea insuficiente para poder llevar a cabo una investigación; o, (iii) los hechos reportados resulten manifiestamente inverosímiles o carezcan claramente de sentido lógico.
- b. Inicio del procedimiento de investigación interna, conforme a las disposiciones contenidas en el presente documento.
- c. Derivar a un tercero el inicio del procedimiento de investigación interna, quien deberá tramitarla de conformidad a las disposiciones contenidas en el presente documento, previa firma de un acuerdo de confidencialidad y de compromiso con el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente documento.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá comunicar al denunciante (en caso éste se haya identificado) la decisión adoptada.

6.1.2 Tramitación de la investigación

Adoptada la decisión de iniciar el procedimiento de investigación interna, el Encargado de Prevención de Delitos llevará a cabo la correspondiente investigación, mediante la realización de todas aquellas actuaciones que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos. Para ello, se podrá contar con la asistencia de asesores externos, si fuera necesario.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá practicar las siguientes diligencias cuya ejecución se debe documentar y formarán parte del expediente:

- a. Entrevistas con los denunciados, denunciante, testigos y/o con el Personal de la Compañía o Terceras Partes que se consideren relevantes para el esclarecimiento de los hechos. Las entrevistas se registrarán (por escrito, audio y/o vídeo) y se levantará un acta de los hechos relevantes, que deberá firmarse por los participantes.
- b. Antes del inicio de la entrevista, quien deba realizarla informará al entrevistado:
 - La calidad en la cual se le tomará la entrevista pudiendo distinguir entre testigo e investigado / denunciado.
 - En el caso de testigos, el motivo de la investigación, informando los antecedentes necesarios para la correcta comprensión de las preguntas que se le formularán
 - En el caso de testigos, el deber de colaborar con la investigación, de informar todo cuánto conozca y de aportar a la brevedad posible todos los antecedentes a los cuales tenga acceso.
 - En el caso de investigados / denunciados, (a) el derecho a no ser forzado a no autoincriminarse y a guardar silencio sobre las circunstancias que estime conveniente, sin que de ello se deriven consecuencias negativas en su contra, (b) los hechos que se les imputan y (c) el derecho a revisar la información o documentación pertinente siempre que ello no ponga en peligro los fines de la investigación, (e) el derecho a presentar toda la evidencia que considere necesaria para su defensa y (f) el derecho a ser asistido -a su costo- por un abogado o persona de su elección, si lo estiman conveniente.
 - En el caso de testigos o de investigados / denunciados, el deber de reserva sobre la existencia de la investigación, la entrevista y de todo cuanto tome conocimiento durante la misma.
- c. Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación, material audiovisual u otro a disposición de la Compañía.

Se incluirá en el expediente de investigación la relación detallada de todas las actuaciones que se hubieran llevado a cabo y de todos los documentos que se hayan recabado para la obtención de evidencia suficiente y adecuada.

6.1.3 Resolución de la investigación

Una vez finalizado el desarrollo de la investigación, en el plazo máximo de dos (2) meses, prorrogable por razones fundadas, el Encargado de Prevención de Delitos elaborará un informe final, de acuerdo con el formato

incluido en el Anexo. En el informe se podrá incluir una propuesta de sanción susceptible de ser adoptada contra los sujetos responsables de los hechos, así como cualquier otro tipo de medidas correctivas adicionales para impedir que dicha conducta se vuelva a producir, tales como:

- a. Imponer medidas disciplinarias, de acuerdo con el Modelo de Prevención de Delitos;
- b. Evaluar la continuación o los términos contractuales de un proyecto u operación con una Tercera Parte involucrada en los hechos materia de investigación;
- c. Informar a las autoridades de la presunta comisión de delitos o iniciar acciones legales contra los involucrados en los hechos materia de investigación;
- d. Actividades apropiadas de formación y capacitación;
- e. Emisión de comunicados de información dirigidos a Terceras Partes o al público en general;
- f. Diseñar estrategias dirigidas a fortalecer las políticas, procedimientos o controles vulnerados; y,
- g. Diseñar y ejecutar otras medidas para mitigar, neutralizar o prevenir la comisión de infracciones de la ley aplicable o detener sus efectos nocivos para la Compañía.

La decisión se adoptará por mayoría de un Comité conformado por:

- Un miembro del Comité Ejecutivo;
- Gerente General; y
- Jefe de Personas y Administración.

En caso de encontrarse inhabilitado algún miembro del Comité, por ejemplo, por tratarse del denunciante o el denunciado / investigado, será reemplazado por otro miembro del Comité Ejecutivo o por el Gerente de Excelencia Operacional.

El Comité deberá adoptar una decisión escrita en un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la recepción del informe final, plazo que será prorrogable una vez por el mismo plazo si la complejidad del asunto lo amerita.

Quien deba recibir la sanción será notificado de la misma en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la adopción de la decisión mediante una comunicación escrita que despachará uno de los miembros del Comité designado al efecto.

El denunciado / investigado que reciba una sanción podrá elevar una reconsideración por escrito al Comité Ejecutivo de la Compañía dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde que le sea notificada la sanción.

7. Protección de Datos Personales

La Compañía tiene la obligación de asegurar la confidencialidad y la protección de los datos de las personas que los utilicen, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente sobre protección de datos personales. Asimismo, se garantizará que la identidad del denunciante se mantenga confidencial en todas las fases del procedimiento.

No se divulgará dicha identidad a terceros, ni a la persona denunciada, ni a los directivos del denunciante, salvo que sea necesaria su divulgación en cualquier investigación o proceso judicial posterior iniciado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el Encargado de Prevención de Delitos. En este caso, estas personas quedarán sujetas a un compromiso de confidencialidad.

El ejercicio del derecho de acceso del denunciado estará limitado a los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento, sin que se pueda entender incluido dentro del ejercicio de ese derecho los datos relativos al denunciante. Si existe riesgo de que la notificación a la persona denunciada pueda comprometer la investigación, dicha notificación se podrá aplazar hasta que el citado riesgo desaparezca.

El plazo para la conservación de los datos de carácter personal relacionados con las denuncias será de un (1) año, que se podrá ampliar en lo que resulte necesario para la tramitación tanto de las medidas de auditoría interna, como de los procedimientos administrativos o judiciales que se deriven de la investigación realizada.

8. Documentación y archivo

El Encargado de Prevención de Delitos custodiará y mantendrá un registro de toda la información y documentación vinculada a cada Denuncia presentada y el procedimiento de investigación, en el que se documente toda su tramitación, incidencias y conclusión.

Asimismo, se encargará de mantener un registro actualizado de las consultas y Denuncias presentadas por el plazo por el que, de acuerdo con la normativa vigente, pudieran derivarse responsabilidades como consecuencia de las Denuncias o actuaciones llevadas a cabo por el Encargado de Prevención de Delitos.

ANEXO - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES			
Hora			
Fecha			
DATOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN			
Descripción de los hechos investigados			
Personas involucradas en los hechos	Nombres	Puesto	RUT
Actos de investigación efectuados y descubrimientos relevantes			
Medidas provisionales dictadas			
Documentación de sustento			
CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN			
Conclusiones sobre la investigación			
Identificación de las causas del problema			
MEDIDAS CORRECTIVAS Y DE REMEDIACIÓN			
Medidas correctivas y de remediación propuestas (<i>Describe brevemente</i>)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Justificación, comentarios y documentos
Áreas responsables de medidas propuestas			
Comentarios adicionales			
CONFORMIDAD			
Miembro(s) de la Compañía responsable (s)	Nombres	Área y puesto	Firma