

RAP S.A

Gerencia de Administración y Contraloría



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN
DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL
CANAL DE DENUNCIAS

Creación: Área Administración y Contraloría / Colaboración: Área Auditoría Administrativa / Validación:
Gerencias.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1.- Introducción | 3 |
| 2.- Objetivo | 3 |
| 3.- Alcance | 4 |
| 4.- Responsabilidades | 4 |
| 5.- Definiciones Generales | 4 |
| 6.- Procedimiento | 5 |
| 6.1.-Canales de Denuncia Ley 21.595 | 6 |
| 6.2.- Contenido Mínimo de la Denuncia..... | 6 |
| 6.3.-Tratamiento de Denuncias..... | 7 |
| 6.4.-Investigación | 7 |
| 6.5.-Conclusión de la Investigación | 8 |
| 6.6.-Registro de las Denuncias | 8 |
| 6.7.-Seguimiento de las Denuncias | 9 |
| 6.8.-Sanción y Comunicación | 9 |
| 7.- Vigencia | 9 |
| 8.- Procedimiento de Modificación | 9 |
| 9.- Flujograma – Canal de Denuncia por Web | 10 |

1.- INTRODUCCIÓN

La Ley 21.595, que entró en vigencia en Chile a fines del 2009 y sus posteriores modificaciones, establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de cohecho a Funcionarios Públicos (Nacionales o Extranjeros), lavado de activos, financiamiento del terrorismo, soborno entre particulares, administración desleal, apropiación indebida, receptación, negociación incompatible, comercialización de productos Vedados, Procesamiento, obtener mediante simulación o engaño complementos y/o prestaciones de la Ley 21.227 u obtener un beneficio mayor al que les corresponda de la referida Ley.

Por lo tanto, las actuaciones de cualquier trabajador o tercero relacionado a Empresas RAP podrían impactar a nuestra organización por no cumplir con estas normas. Se hace notar que lo anterior es sin perjuicio de las responsabilidades individuales por la ejecución de alguno de los delitos señalados, los que podrían ser perseguidos legalmente.

La Política de Prevención de Delitos, establece la operativa de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos de delitos a los cuales se ha identificado que Empresas RAP está expuesta, y han sido integradas al Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

En este procedimiento nos preocuparemos por el Canal de Denuncias.

Adicionalmente, el presente manual estará respaldado por los siguientes elementos internos:

1. Código de Ética y Conducta.
2. Canal de denuncias.
3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
4. Política de Prevención de Delitos.
5. Políticas y Procedimientos específicamente definidas para apoyar las iniciativas anticorrupción implementadas para mitigar los riesgos de delitos identificados.
6. Plan de capacitación y comunicación del Encargado Prevención de Delitos que establecerá diversas instancias y modalidades de entrega de información y capacitación a los trabajadores respecto de los delitos mencionados en este documento y ejecución del MPD.

2.- OBJETIVO

El objetivo de este documento es definir el procedimiento de denuncias, investigación y solución de denuncias relacionadas al incumplimiento de las políticas internas de Empresas RAP, incluyendo el incumplimiento de los controles del Modelo Prevención de Delitos (MPD) o posibles delitos señalados en la Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores.

En dicho procedimiento se mantendrá la confidencialidad y anonimato, si así lo optare el denunciante. Todo ello se debe realizar sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

3.- ALCANCE

Empresas RAP ha adoptado el presente procedimiento para recibir, aceptar, investigar y actuar, en su caso, por denuncias de trabajadores, clientes, proveedores, cooperados y terceros, con respecto a infracciones a la Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores.

Para todas las denuncias recibidas se asegura un análisis independiente, confidencial y sin represalias.

4.- RESPONSABILIDADES

El Encargado Prevención de Delitos será el responsable de la operación del Canal de Denuncias por la Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores, así como de la difusión de este procedimiento.

Ninguna instancia (Gerencias o Áreas) podrá tomar represalias, contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a los delitos enunciados. Cualquier represalia será motivo de investigación.

5.- DEFINICIONES:

- **Canal de Denuncia:** medio por el que trabajadores o terceros de Empresas RAP Ltda., pueden realizar sus denuncias ante violaciones a los reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas al Modelo de Prevención de Delitos.
- **Acto Ilícito:** Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas. El acto ilícito podría configurar un delito.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas ante el ente competente y designado por la cooperativa para ello.
- **Denunciante:** Sujeto que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas relacionadas con el Modelo Prevención de Delitos (Ley 21.595)
- **Encargado de Prevención de Delitos:** funcionario interno que coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Además, es el responsable de responder a los denunciantes por la vía que se presentó el reclamo en los plazos establecidos en el presente procedimiento.
- **Cohecho:** Entendiéndose como el ofrecer o consentir en dar cualquier beneficio, económico o de otra naturaleza, a un funcionario público, nacional o extranjero, para que éste haga o deje de hacer algo, dentro del ámbito de su cargo, competencia y responsabilidades, en el interés de la persona jurídica.
- **Receptación:** El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder,

a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma.

- Lavado de Activos: Cualquier acto con la intención de ocultar o disimular, el origen ilícito de determinados bienes, o adquirir, poseer, tener o usar los bienes, sabiendo que proviene de la ejecución de un acto ilícito relacionado con el tráfico de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, cohecho, mercado de valores, financiamiento bancario, con la intención de lucrar, vender, aportar a una sociedad, o cualquier otro fin, y que al momento de la recepción del bien, se conocía su origen ilícito o ilegal.
- Financiamiento del Terrorismo: Entendiéndose como, persona natural o jurídica, que, por cualquier medio, directo o indirecto, solicita, colecta y/o entrega aporte de cualquier tipo, con el propósito de que estos sean utilizados para facilitar cualquier acto de terrorismo, ya sea con un aporte en especies, dinero o colaborando de alguna otra forma con actividades calificadas como terroristas.
- Soborno entre Particulares: sanciona a aquel que, para efectos de favorecer o por haber favorecido, la contratación de un oferente sobre otro solicitare, aceptare recibir, diere, ofreciere o consintiere en dar un soborno. Se aplica al ámbito privado y no requiere la intervención de funcionarios públicos (arts. 287 bis y 287 ter del CP).
- Administración Desleal: (Nuevo numeral 11 del art. 470 del CP): sanciona al que, teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, le irrogare perjuicio, ejerciendo abusivamente sus facultades de representación o ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado. El patrimonio encomendado puede ser el de una sociedad (art. 470 C.P) N°11.
- Apropiación Indevida: Consiste en la apropiación de dineros, efectos o cosa mueble, en virtud de un contrato legalmente válido, que obliga a su restitución causando perjuicio (art. 470 C.P) N°1.
- Negociación Incompatible: Es un delito que consiste en interesarse en cualquier, negociación, actuación, contrato u operaciones por funcionarios públicos, liquidadores, administradores, en que toman interés debido a su cargo o funciones. Se trata de hipótesis de grave conflicto de interés (art 240 CP).
- Obtención fraudulenta de beneficios de desempleo: Obtener mediante simulación o engaño complementos y/o prestaciones de la Ley 21.227 u obtener un beneficio mayor al que les corresponda de la referida Ley.
- La inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria: En caso de epidemia o pandemia. ordenar a un subordinado a concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria.

6.- PROCEDIMIENTO

Este procedimiento ofrece protección contra cualquier represalia o medida discriminatoria que pudiere

adoptar Empresas RAP contra el trabajador que realizase una denuncia de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen los trabajadores de denunciar los hechos, conductas o circunstancias que puedan constituir a su juicio una infracción a la Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores, se utilizará el siguiente conducto de denuncia, el que será confidencial y preservará la identidad anónima del denunciante, si así lo optare.

6.1.- Canales de Denuncia Ley 21.595

El denunciante que considere la existencia de una situación irregular respecto de lo establecido por el Modelo Prevención de Delitos podrá denunciar en forma personal o anónima tal situación a través del del correo electrónico prevenciondelito@rap.cl.

Cualquier persona podrá realizar la denuncia redireccionando el e-mail automáticamente al Encargado de Prevención de Delitos. La denuncia podrá ser en forma anónima, si así se estima conveniente (opcional).

6.2.- Contenido Mínimo de la Denuncia

Al hacer la denuncia mediante el correo prevenciondelito@rap.cl, el personal y/o los terceros deberán especificar al menos lo siguiente:

- Detalle de la denuncia.
- Si desea de permanecer en el anonimato.
- Identificar el área de Empresas RAP involucrada en el incidente.
- Señalar a las personas involucradas en el incidente o infracción aporte el nombre, apellido, cargo y/o área.
- Especificar el tipo de denuncia:
 - Soborno entre particulares y con proveedores.
 - Administración desleal.
 - Apropiación indebida.
 - Negociación incompatible.
 - Actos dolosos o falsedad en balances, declaración y/o cualquier otro documento contable.
 - Obtención fraudulenta de beneficios de desempleo que dispone la Ley 21.227.
 - La inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria.
 - Ataque a la integridad y/o accesos ilícitos al sistema Informático.
 - Falsificación Informática.
 - No pago de cotizaciones previsionales.
 - Falsedad en la certificación de enfermedades.
 - Adulteraciones en sustancias o comestibles destinados al consumo público.
 - Falta o delito contra la propiedad intelectual.
 - Uso malicioso de tarjetas de pagos o claves y demás credenciales de seguridad o autenticación,

- bloqueadas.
 - Lavado y blanqueo de Activos.
 - Financiamiento al Terrorismo.
-
- Si dispone de un documento o archivo que apoye la denuncia deberá adjuntar estos (por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros).
 - Aportar todos los detalles relacionados con la presunta denuncia que puedan contribuir a la evaluación y resolución.

6.3.- Tratamiento de la Denuncia

Recibida la denuncia, mediante correo electrónico, llegará automáticamente el “acuse de recibo” al correo del denunciante. Si fuera vía correo tradicional o buzón, y se cuenta con la información para contestar, existirá un plazo de días hábiles para que el Encargado de Prevención de Delitos conteste el “acuse de recibo” de su carta. Asimismo, tendrá un plazo máximo de un (01) día hábil luego de la recepción para identificar el tipo de denuncia y, en caso de determinar que sea materia distinta a la ley 21.595, debe derivar al área interesada.

Para una respuesta formal al hecho denunciado, el Encargado de Prevención de Delitos (EDP), estando facultado, podrá interactuar con el denunciante para efectos de recabar todos los antecedentes necesarios para dar un adecuado y oportuno curso a la denuncia.

Si los antecedentes proporcionados por el denunciante evidencian alguna posible infracción al Modelo Prevención de Delitos, el Encargado Prevención de Delitos iniciará el proceso de investigación que durará un plazo total de treinta (30) días hábiles, contados desde que se emita la resolución que se iniciará la investigación. La decisión de iniciar o no investigación deberá dictarse dentro de los siete (07) días hábiles contados desde la recepción de la denuncia y deberá constar por escrito.

6.4.- Investigación

El Encargado Prevención de Delitos (EPD), debe coordinar las investigaciones derivadas de las denuncias que tienen implicancia en el Modelo Prevención de Delitos (MPD) o se encuentren asociadas a escenarios de delito de la Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores.

En casos graves, en que existan circunstancias que indiquen la existencia de un delito, se podrá proceder sin notificación alguna remitiendo directamente los antecedentes a la autoridad competente.

El proceso de investigación se considera confidencial y, en lo posible, se mantendrá en estricta reserva.

El Encargado Prevención de Delitos (EPD), tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización, con el fin de:

- Efectuar o coordinar la realización de investigaciones específicas.

- Facilitar el monitoreo del sistema de prevención de delitos.
- Solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones.

Cada vez que se realice una investigación, el Encargado Prevención de Delitos (EPD) deberá evaluar los riesgos, y revisar las actividades de control vulneradas en cada uno de los casos, determinando la aplicación de:

- Nuevas actividades de control.
- Mejoras en las actividades de control que no operan efectivamente o cuyo diseño permite posibilidades de mejoras.

El Encargado Prevención de Delitos (EPD) es responsable de asesorar a las áreas involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas adoptadas.

6.5.- Conclusión de la Investigación

Una vez que el Encargado Prevención de Delitos haya concluido la etapa de investigación, tendrá cinco (05) días hábiles para determinar la acción a seguir:

- Resolver que la denuncia no es constitutiva de delito o infracción al Modelo Prevención de Delitos.
- En caso de que la denuncia se resuelva que contiene elementos que pueden constituir delito, el Encargado Prevención de Delitos emitirá un informe que detalle los hechos, que en su opinión, pueden ser constitutivos de infracción al Modelo de Prevención Delitos de la Empresa. En ese caso deberá: Presentar la información en la próxima sesión del Directorio de la Empresa, quien decidirá las acciones legales a seguir.

Las sanciones y/o acciones correctivas por aplicar serán determinadas por el Directorio de la Empresa, las cuales se encuentran contenidas en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad. Incluso, se podrá llegar a la terminación del contrato de trabajo en casos graves, conforme a la legislación vigente.

No obstante, lo anterior cada cuatro (04) meses el Encargado de Prevención de Delitos, deberá presentar un informe al Directorio de la Empresa con los incidentes y denuncias que se hayan presentado. Este informe se basará en el Registro y Seguimiento de las Denuncias que acuerdo a los siguientes numerales debe llevar.

6.6.- Registro de las Denuncias

El Encargado Prevención de Delitos (EPD) debe mantener un registro actualizado y confidencial de investigaciones (en curso y cerradas), denuncias y medidas disciplinarias aplicadas en relación con el incumplimiento al Modelo Prevención de Delitos (MPD) o la detección de delitos (Ley 21.595 y sus modificaciones posteriores). Dicho registro debe contener al menos:

- Fecha del incidente.

- Tipo de incidente.
- Canal de denuncia utilizado (si aplica).
- Tipo de denunciante (interno o externo a la organización).
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Descripción del incidente sucedido.
- Detalle de la investigación.
- Tiempo de duración de la investigación.
- Resolución.
- Medidas disciplinarias aplicadas y/o correctivas, en su caso.

6.7.- Seguimiento de las Denuncias

Periódicamente, el Encargado Prevención de Delitos (EPD) debe efectuar un seguimiento a las denuncias registradas, las cuales contarán con documentación de respaldo, emitiéndose informes semestrales al Directorio de la Empresa. El seguimiento se hará mediante las siguientes actividades:

- Validar la integridad del registro de las denuncias.
- Análisis del estatus de las denuncias registradas (iniciada, en curso de investigación, en resolución, cerrada).
- Análisis de los escenarios recurrentes, es decir, reiteración de un mismo tipo de denuncia, persona y/o área involucrada, tipo de denunciante.
- Análisis de la antigüedad de las denuncias para gestionar su pronta resolución.

6.8.- Sanción y Comunicación

Como resultado de la investigación y resolución de los incumplimientos al Modelo Prevención de Delitos (MPD), se debe evaluar la conveniencia de efectuar una comunicación a la organización de las medidas disciplinarias adoptadas.

El Encargado Prevención de Delitos (EPD), con el apoyo de la Gerencia General, deberá contemplar una comunicación, con el fin de informar a los trabajadores y terceros involucrados, como también velar por el cumplimiento de los principios y valores éticos declarados por Empresas RAP.

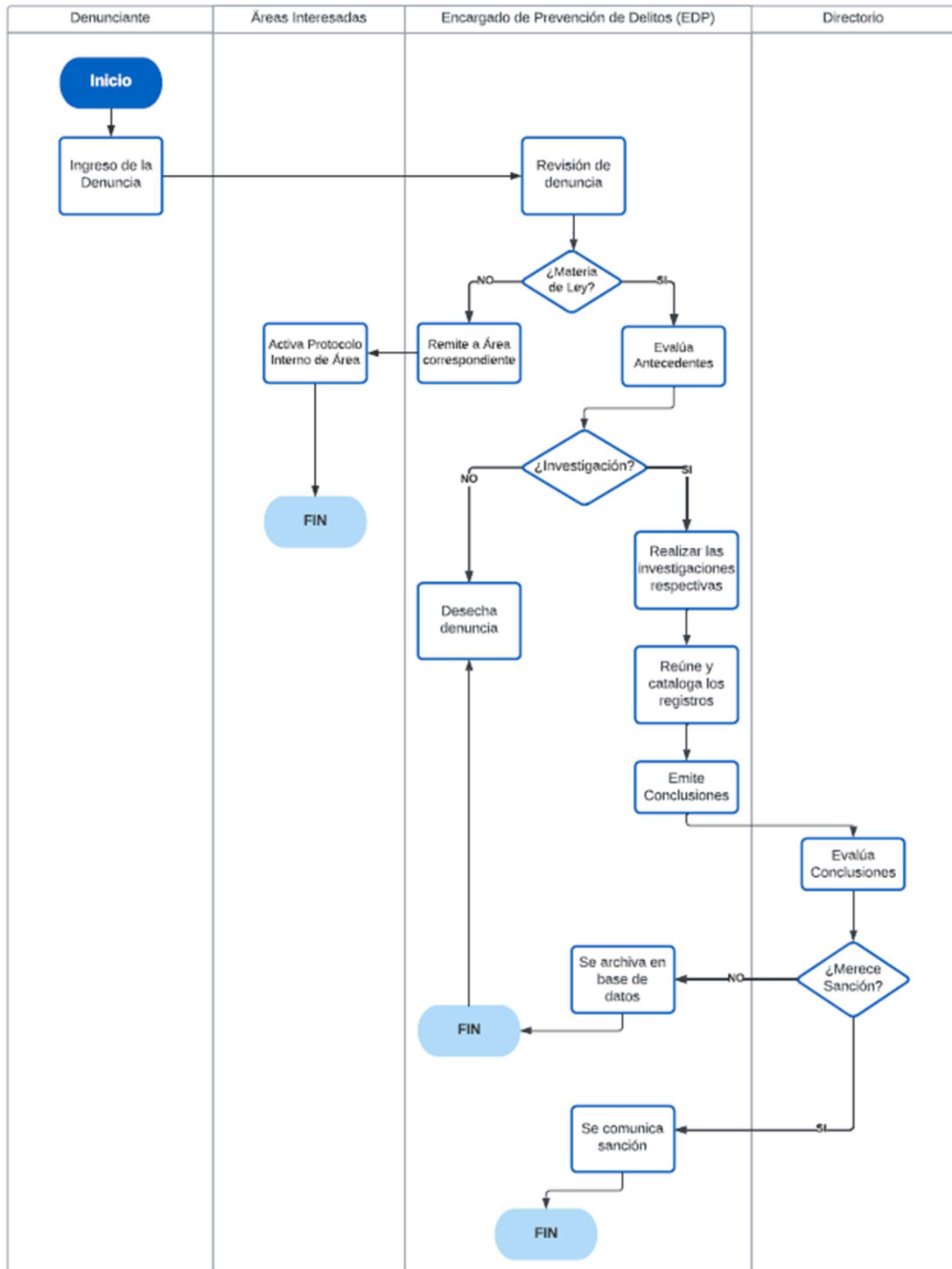
7.- VIGENCIA

Este Procedimiento de Canal de Denuncia, tendrá vigencia desde su publicación oficial por parte de Empresas RAP. que es a contar del 15 de marzo de 2024.

8.- PROCEDIMIENTOS DE MODIFICACIÓN

El presente Procedimiento deberá ser controlado permanentemente y revisado cada año, a partir de su entrada en vigor, por el Encargado Prevención de Delitos, proponiendo los cambios tanto de forma como de fondo.

9.- FLUJOGRAMA – CANAL DE DENUNCIAS



Versión: 1.0

Fecha: 15-03-2024

Manual de procedimiento de Gestión del
sistema de información del canal de denuncias



| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN |
|---------|---------|-------------------------|
| 01 | 09-2023 | Creación de Documento |
| 02 | 03-2024 | Aprobación de Documento |

Rap S.A / Santiago, marzo 2024