

---

# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

---

Gerencia de Auditoría Interna  
Cód.: AUDI-PR-7-2



## ÍNDICE

---

1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Definiciones	4
4.	Responsabilidades	11
5.	Descripción del Procedimiento	11
6.	Frecuencia de Revisión y Actualización del Procedimiento	26
7.	Control de Cambios	26
8.	Registros	27

**Elaborado por:**  
Gerencia Auditoría Interna

**Aprobado por:**  
Gerencia de Auditoría Interna

**Fecha de Liberación:**  
07.07.2020

**Fecha Próxima Actualización:**  
07.07.2021

## 1. OBJETIVO

---

Establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas a posibles casos, situaciones o prácticas cuestionables en que no se esté cumpliendo lo establecido en el Modelo de Prevención Delitos, el Código de Ética y Conducta, y/o leyes, estándares, reglamentos, políticas, procedimientos y normas externas e internas, entre otras.

## 2. ALCANCE

---

Este procedimiento es de alcance para las siguientes organizaciones:

- Esmax Distribución SpA.
- Esmax Red Limitada.
- Esmax Industrial SpA.
- Esmax Inversiones S.A.
- Esmax Inversiones II S.A.

En adelante e indistintamente se mencionarán como ESMAX y Filiales.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

### 3. DEFINICIONES

---

#### ■ Canal de Denuncias

Medio por el cual los empleados o terceros, pueden realizar sus denuncias ante violaciones a los Estándares Corporativos de Conducta Ética, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas a la conducta ética y al Modelo de Prevención de Delitos.

#### ■ Estándares Corporativos de Conducta Ética

Guía para que los miembros del Directorio de ESMAX y Filiales y para cada empleado independiente de su rango jerárquico, presenten una conducta basada en un comportamiento cuyos valores correspondan a los que ESMAX y Filiales desea promover que incluye el Código de Ética y Conducta y políticas y procedimientos que lo complementan, Modelo de Prevención de Delitos, y otros procedimientos y políticas establecidos por la Compañía.

#### ■ **Denuncia**

Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de los Estándares Corporativos de Conducta Ética, leyes, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas ante el ente competente designado por ESMAX y Filiales.

#### ■ **Denunciante**

Sujeto que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, estándares, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externa.

#### ■ **Sanción**

Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento de leyes, estándares, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

■ **Lavado de activos (en aspectos de la Ley N°20.393)**

Se entiende cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas y otros, de conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley N°19.913.

■ **Financiamiento al terrorismo (en aspectos de la Ley N°20.393)**

Consiste en la acción ejecutada por cualquier medio, directa o indirectamente, de solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2º. Lo anterior, de conformidad al artículo 8 de la Ley N°18.314.

■ **Receptación (en aspectos de la Ley N°20.393)**

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; las transporte, compre,

venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, de acuerdo al artículo 456 bis A, del Código Penal.

■ **Cohecho (en aspectos de la Ley N°20.393)**

Consiste en ofrecer o consentir en dar a un funcionario público nacional o extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice ciertas acciones o incurra en omisiones propias de su cargo. Lo anterior, de conformidad a los artículos 250 y 251 bis del código penal.

■ **Soborno entre particulares (en aspectos de la Ley N°20.393)**

Solicitar, aceptar, dar u ofrecer un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer la contratación con un oferente por sobre otro. Conforme a lo establecido en los artículos 287 bis y 287 ter del código penal.

■ **Negociación incompatible (en aspectos de la Ley N°20.393)**

El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interese personalmente en cualquier negociación que involucre a la sociedad. Conforme a lo establecido en el artículo 240 del código penal.

■ **Apropiación indebida (en aspectos de la Ley N°20.393)**

A los que, en perjuicio de otro, se apropien de dinero o bienes, que hubiese recibido en administración, existiendo la obligación de devolverlo. Conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 470 del código penal.

■ **Administración desleal (en aspectos de la Ley N°20.393)**

El que teniendo a su cargo la gestión del patrimonio de otra persona, ocasionare perjuicio al interés del dueño del patrimonio. Conforme a lo establecido en el numeral 11 del artículo 470 del código penal.

#### ■ **Delito de contaminación de aguas**

Al que, sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos. Lo anterior, por imprudencia o mera negligencia ejecutare las conductas descritas.

#### ■ **Delito relacionado con la veda de productos**

Procesamiento, apozamiento, transformación, transporte, comercialización y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados y la elaboración, comercialización y almacenamiento de productos derivados de éstos.

#### ■ **Pesca ilegal de recursos del fondo marino**

Realización de actividades extractivas en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos sin los derechos correspondientes. (Art 139 bis)

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

■ **Procesamiento, almacenamiento de productos escasos (colapsados o sobreexplotados) sin acreditar origen legal**

Procesamiento, elaboración o almacenamiento de recursos hidrobiológicos o productos derivados de ellos, respecto de los cuales no se acredite su origen legal, y correspondan a recursos en estado de colapsado o sobreexplotado; y su comercialización. (Art 139 ter)

■ **Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva**

El que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene 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, será castigado con presidio menor en sus grados mínimo a medio y una multa de diez a doscientas unidades tributarias mensuales por cada trabajador al que se le hubiere ordenado concurrir. (Art. 318 ter)

## 4. RESPONSABILIDADES

---

### ■ Terceros

Cualquier persona natural o jurídica, que se vincula ya sea por una relación comercial, jurídica o de otro tipo a ESMAX y Filiales.

El Comité de Ética y el Encargado de Prevención de Delitos son los responsables de la operación de los canales de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

## 5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

---

### A. Sujetos involucrados

#### ■ Denunciante

Cualquier sujeto (empleado, contratista, tercero) que desee usar los conductos regulares jerárquicos o especiales, para revelar o poner en conocimiento una potencial violación a los Estándares Corporativos de Conducta Ética, normativas internas, legales o al Modelo de Prevención de Delitos o Código de Ética y Conducta.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

#### ■ Encargado de Prevención de Delitos

Funcionario interno con dependencia directa del Directorio de ESMAX y Filiales, que coordinará las actividades a desarrollar, una vez recibida y analizada que la denuncia tiene relación a la Ley N°20.393. Es el encargado de recabar antecedentes preliminares para ver si corresponde informar al Comité de Ética para dar curso a acciones pertinentes.

#### ■ Comité de Ética

Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas en los negocios en los que participa ESMAX y Filiales, además de velar por el cumplimiento de éste procedimiento. Recibe las denuncias y define el inicio de la investigación o el curso a seguir. El Comité de Ética está integrado por el Gerente General, Gerente de Auditoría Interna, Gerente Personas, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente Legal.

## **B. Canales de consultas y denuncias**

Cuando un empleado toma conocimiento de alguna circunstancia o hecho que pueda constituir una violación o infracción al Estándar Corporativo de Conducta Ética o ante uno de los delitos incorporados en nuestro Modelo de Prevención de Delitos tiene la responsabilidad de reportarlo a través de alguno de los Canales de Denuncias habilitados. También es obligación de los empleados o usuarios del sistema, utilizar el Canal de Denuncias exclusivamente para los fines establecidos en este Procedimiento. Esmax y Filiales considera diversas vías asociadas a la canalización de denuncias, a las cuales, tanto empleados como terceros pueden acudir en caso de dudas o de detectar incumplimientos:

- Correo electrónico al Encargado de Prevención de Delitos: [canaldenuncias@esmax.cl](mailto:canaldenuncias@esmax.cl).
- Correo genérico a través de la página web [www.esmax.cl](http://www.esmax.cl).
- Correo genérico a través de la intranet corporativa.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

■ Contacto telefónico al Encargado de Prevención de Delitos: 800 800 688.

Cualquier denuncia deberá efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar curso a una investigación. Se considerará una violación al presente procedimiento, la presentación de una denuncia falsa con conocimiento de dicha falsedad o hecha con el solo objeto de perjudicar a algún otro empleado o tercero o la imagen o reputación de la Compañía.

El Encargado de Prevención de Delitos garantizará la confidencialidad de la información de las situaciones informadas.

#### C. Seguimiento de la Denuncia

■ Recepción de la Denuncia: A cada denuncia recibida se le asigna un código de denuncia.

■ Clasificación de la Denuncia: Cuando se trate de denuncias que se refieran a presuntas violaciones o incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos de ESMAX y Filiales o que tengan relación con los delitos establecidos en la Ley N°20.393, el Encargado de Prevención de Delitos las analizará y se registrará por el presente procedimiento y tendrá un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la misma para iniciar la etapa de investigación.

Cuando se trate de denuncias cuya investigación se encuentre regulada por ley, (ejemplo: acoso sexual), éstas se derivarán al área correspondiente de acuerdo al procedimiento que corresponda.

Si la denuncia es de alta gravedad se envía al Presidente del Comité de Ética para validar como proceder. Las denuncias de alta gravedad corresponden a aquellas denuncias que tienen como denunciado a algún miembro del Comité de Ética, Directorio, miembro del área que resuelve las denuncias o la primera línea de la administración.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

**D. Investigación de la Denuncia (cuando tenga relación con la Ley N°20.393)**

El Encargado de Prevención de Delitos o quien éste designe, previo acuerdo con el Comité de Ética, realizará la investigación, estando facultado para interactuar con el Denunciante para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación.

**i. Revisión preliminar de antecedentes**

El Encargado de Prevención de Delitos realizará una revisión preliminar de antecedentes de acuerdo a lo siguiente:

- Fecha y hora de la denuncia.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción:
- Lavado de activo.

- Financiamiento al terrorismo.
- Receptación.
- Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.
- Soborno entre particulares.
- Negociación incompatible.
- Apropiación indebida.
- Administración desleal.
- Contaminación de aguas.
- Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva.
- Acoso Laboral.
- Acoso Sexual.
- Robo o hurto.
- Fraude.
- Otros.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

- Si el personal es interno o externo.
- Deseo 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.
- Información de respaldo, por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.

Atendida la complejidad o urgencia de los hechos denunciados, el Encargado de Prevención de Delitos, posterior a la revisión preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir:

- Para denuncias que no tengan que ver con los delitos de la Ley 20.393 este debe enviar la información al área que corresponda.
- Para denuncias que tengan que ver con infracciones de la Ley 20.393, se debe comenzar con la investigación y posteriormente presentar la información en el Comité de Ética, para resolver la denuncia recibida, con la evidencia obtenida.
- Para denuncia de alta gravedad , se debe presentar la información al Presidente del Comité de Ética, previo a la sesión normal del Comité de Ética, para conocer cómo proceder con la denuncia.

ii. **Notificación al Denunciado.**

El Encargado de Prevención de Delitos, según corresponda, iniciará la etapa de investigación pudiendo notificar al denunciante (solo en caso que la denuncia sea nominativa) con respecto al inicio de un procedimiento de investigación siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información. El Encargado de Prevención de Delitos debe evaluar si los antecedentes aportados por el Denunciante son suficientes para iniciar una investigación. En caso que no lo sean, contactará al Denunciante (solo en caso que la denuncia sea nominativa) para solicitar que se complementen o agreguen antecedentes, quien tendrá un plazo de 10 días hábiles para aportarlos. De no recibirse los antecedentes requeridos en el plazo indicado, se dará por cerrado el caso. La conclusión respecto de la insuficiencia de antecedentes deberá ser fundada.

iii. **Proceso de Investigación.**

Cuando se trate de una Denuncia que no deba ser tratada por un área en particular, de acuerdo a la normativa vigente, el Encargado de Prevención de Delitos comenzará con la investigación y a recabar los antecedentes necesarios para posteriormente llevarlo a la sesión del Comité de Ética.

En el curso de una investigación, se podrá interactuar con el Denunciante (si se hubiera identificado) para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Las actividades al menos a considerar son:

- 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.

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales

- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Medidas correctivas que se puedan recomendar.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá informar al Denunciante si se encontrara identificado, de las acciones tomadas, al momento de la recepción de la Denuncia, durante su investigación y en la finalización de la revisión.

Una vez que el Encargado de Prevención de Delitos, haya concluido la etapa de investigación, procederá a emitir un informe al Comité de Ética sobre la existencia de hechos constitutivos de infracción al Modelo de Prevención de Delitos o infracciones de otro tipo, según corresponda. Además de una propuesta de sanciones aplicables.

El informe contendrá la identificación del Denunciado, de los testigos que declararon y de la prueba ofrecida, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó y sanciones que se proponen para el caso. En caso de que los hechos tengan caracteres de

delito (señalados en la Ley N°20.393) y no sea suficiente las sanciones laborales derivadas de la violación al Modelo de Prevención de Delitos, el Comité de Ética podrá decidir que se remitan antecedentes a las autoridades competentes.

El proceso de investigación no podrá superar el plazo máximo de 30 días hábiles. Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, deberá informar el estado de avance de la Denuncia al Comité de Ética, quien decidirá si archiva la denuncia o las acciones a seguir.

Terminada la etapa de investigación y evacuado el informe respectivo, el Encargado de Prevención de Delitos, lo notificará inmediatamente a la Gerencia correspondiente, la que adoptará la sanción sugerida.

Todo el proceso de investigación se consignará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado de Prevención de Delitos, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aportaron. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído.

Esmax y filiales se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los empleados denunciados y denunciantes.

De manera informativa, se realizará un resumen de las denuncias recibidas, casos resueltos, motivos de las denuncias, entre otros temas, el cual será llevado al Directorio de manera de asegurar su debido conocimiento respecto a las denuncias.

#### **E. Comunicaciones**

Al finalizar el proceso de investigación y si el Denunciante se hubiera identificado, el Encargado de Prevención de Delitos podrá comunicar el resultado de la investigación por medio idóneo:

■ Si el resultado ha sido positivo: “Hemos verificado la información que nos ha facilitado y hemos comprobado que se ajusta a los hechos denunciados. En consecuencia, Esmax y Filiales ha procedido a tomar las medidas con que le ampara la legislación vigente para estos casos. Agradecemos su colaboración y damos por concluida esta investigación”.

- Si el resultado ha sido negativo por falta de información: “Agradecemos la información que nos ha facilitado, aunque le informamos que los datos aportados no son suficientes para concluir sobre la denuncia”.

- Si el resultado ha sido negativo por no constituir infracción: “Hemos verificado la información aportada y no hemos podido comprobar que se ajuste a los hechos denunciados, por lo que damos por concluida esta investigación”.

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, en un plazo máximo de 10 días hábiles, quienes determinarán si es pertinente una nueva investigación, informando oportunamente sobre la decisión adoptada al Denunciante.

El Denunciante no será informado sobre el detalle de las medidas correctivas o sanciones aplicadas.

## 6. FRECUENCIA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

El presente procedimiento será revisado y actualizado periódicamente en función de las necesidades, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos o el Comité de Ética, quienes propondrán los cambios tanto de forma como de fondo correspondientes.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

---

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	ASPECTOS MODIFICADOS
001	22-03-2019	· Versión original formato PROMAX
002	07-07-2020	· Incorporación delito del Art. 318 ter, del código Penal

## 8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	GRADO DE SIGILO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DESCARTE
Procedimiento de Denuncias	Eléctronico	Corporativo	Acceso al sistema por clave y contraseña y Sistema protegido por backup	Política almacenados por código	Permanente	N/A

La información contenida en este documento es de carácter corporativo y de uso interno Esmax y Filiales