

## PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS Y DE CONSULTA

### CÁMARA CHILENA NORTEAMERICANA DE COMERCIO

#### AMCHAM CHILE

##### I. Objetivo

El objetivo de este Procedimiento es definir el proceso por el cual se hacen consultas y se informan posibles infracciones, así como señalar la forma en la que se investigan y sancionan los incumplimientos a dichas normas. Por medio del presente Procedimiento se establece un mecanismo de consultas y uno de denuncias, formalizando un canal que las acoja, investigue y resuelva.

##### II. Alcance

El presente procedimiento tiene por finalidad determinar los procesos a seguir para resolver consultas y denuncias de conductas atentatorias a la ley vigente y normativa interna que sean de conocimiento de AmCham, a través de su canal de denuncias.

Este procedimiento se aplica a todos los trabajadores y colaboradores de AmCham, así como sus Directores Consejeros, asesores y representantes que busquen resolver una duda o quieran realizar una denuncia de una situación que infringe o pudiese infringir la ley vigente o la normativa interna de la Organización, especialmente, el Código de Ética y Buenas Prácticas, el Modelo de Prevención de Delitos, la normativa asociada al cumplimiento en materia de libre competencia y cualquier otro elemento normativo de cumplimiento de la organización.

Este Procedimiento se aplica además a todos los socios de AmCham que pudiesen tener una consulta o tomar conocimiento de alguna conducta denunciante y en general a todos los proveedores, clientes y terceros que de cualquier forma interactúan con AmCham y que tienen alguna consulta sobre las normas de cumplimiento o quisieran denunciar una conducta atentatoria contra las normas de cumplimiento de AmCham.

##### III. Definiciones

**CONSULTA:** Cualquier interrogante que pudiera existir respecto a la aplicación e interpretación de las normas internas, procedimientos, políticas y guías de cumplimiento adoptadas por AmCham, así como otros temas que pudieran requerir una respuesta por parte de la Organización.

**DENUNCIA:** Es el hecho que pone en conocimiento de una conducta o situación contraria a la ley vigente o a las normativas internas de AmCham.

**DELITO:** Comportamiento culpable y contrario a la ley penal chilena que conlleva una pena o sanción.

**INVESTIGACIÓN:** Proceso concatenado de acciones que tienen por finalidad resolver si un hecho denunciado es efectivo o no.

**SANCIÓN:** Consecuencia o efecto de realizar una acción contraria a las normas internas de AmCham, incluyendo su Código de Ética, procedimientos, políticas, manuales y guías de actuación, las que pueden ir desde una amonestación hasta el despido o desvinculación de la organización.

#### **IV. Responsabilidades**

**Directores y Consejeros:** Los Directores y Consejeros de AmCham serán responsables de velar por un correcto cumplimiento del presente Procedimiento, así como promover una cultura organizacional de cumplimiento, proponer mejoras al Procedimiento si así correspondiere y participar de las actividades de comunicación y capacitación del mismo.

El Directorio de AmCham tendrá además la responsabilidad de designar un Comité de Ética integrado por tres miembros de los cuales al menos uno debe ser Director de AmCham y los otros dos representantes de empresas socias de AmCham.

Será también responsabilidad del Directorio conocer aquellas denuncias que el Comité de Ética haya conocido, investigado y determinado que tienen méritos suficientes, así como determinar las sanciones aplicables. Estas denuncias serán conocidas respetándose siempre la confidencialidad de la investigación.

**Comité de Ética:** El Comité de Ética de AmCham, que estará integrado por tres miembros designados por el Directorio, tendrá las siguientes obligaciones y competencias:

- Deberá recibir y analizar las denuncias formuladas a través del Canal de Denuncias.
- Deberá determinar si corresponde realizar una investigación para las denuncias recibidas.
- Si correspondiere realizar una investigación, deberá definir en conjunto qué miembro del Comité realizará la investigación o responderá la consulta.
- El integrante designado para llevar a cabo una investigación:
  - o Deberá llevar adelante las acciones necesarias para realizar la investigación.
  - o Podrá apoyarse, manteniendo la confidencialidad de la investigación, en información interna de la Organización y, según corresponda, solicitar la contratación de servicios de terceros especializados, como auditores externos o abogados si fuera necesario.
- Una vez finalizada la investigación, el Comité de Ética deberá:
  - o En caso de determinar que la investigación tenga méritos, informar al Directorio de la denuncia, los principales hitos de la investigación, y la propuesta de sanción o planes de acción.
  - o Comunicar al denunciante el cierre de la investigación y si esta fue substanciada o no.
  - o Llevar un registro único y ordenado de las denuncias recibidas, con todos los respaldos de las acciones emprendidas.
- Apoyar al Compliance Officer cuando necesite lineamientos para responder dudas que reciba a través del correo de consultas o cada vez que fuese necesario.

**Socios y Terceros:** Todos los socios de AmCham y terceros que se vinculen con la organización de cualquier forma deberán regirse por los lineamientos y principios contenidos en el presente Procedimiento en la forma en la que presentan sus consultas y denuncias.

**Trabajadores de Amcham:** Todos los trabajadores y colaboradores de AmCham Chile tendrán la obligación de cumplir con este Procedimiento y respetar todos los lineamientos y obligaciones que señala.

**Compliance Officer:** Las responsabilidades del Compliance Officer serán las siguientes:

- Recibir las consultas del correo [compliance@amchamchile.cl](mailto:compliance@amchamchile.cl)
- Revisar, analizar y responder las consultas planteadas, para lo cual puede recurrir a la asesoría y ayuda del Comité de Ética de AmCham
- Llevar un registro de las consultas recibidas, procesadas e investigadas con su correspondiente documentación.
- Reportar semestralmente al Directorio el número de consultas y denuncias recibidas durante el respectivo período.
- Asegurar la comunicación y difusión del presente Procedimiento
- Velar por el adecuado cumplimiento del presente Procedimiento
- Responder las dudas que se presenten en cuanto a la implementación del presente Procedimiento.

## V. Principios Rectores

Tanto en la creación del presente Procedimiento como en cada oportunidad en que se implementen e interpreten sus disposiciones, se deben tener en cuenta los siguiente principios:

1. **No Represalia:** Ninguna instancia del proceso podrá implicar la toma de medidas de represalia de ninguna naturaleza en contra de quien de buena fe ha decidido hacer una consulta o denuncia a través del Canal de Denuncias de AmCham. Lo mismo aplica para todos los intervinientes en una investigación.
2. **Confidencialidad:** La información relativa a cada denuncia será confidencial, así como la identidad de la persona que efectúa la denuncia. El Comité debe velar por mantener en total anonimato la identidad de la persona que efectúa la denuncia, los intervinientes y dar las garantías sobre la misma.
3. **Buena Fe:** Quienes denuncian o hacen una consulta a través del Canal de Denuncias de AmCham deberán hacerlo de buena fe y siempre guardando la veracidad de la información entregada. Amcham Chile no tolerará la presentación de denuncias que sean maliciosamente falsas, tendenciosas o temerarias y en caso de recibirlas puede incluso tomar medidas en contra de quien hubiese hecho dicha denuncia a través del presente Procedimiento.

- 4. Resguardo y Prevención:** A través del presente Procedimiento y en general de todas sus normas internas de cumplimiento, AmCham Chile busca siempre proteger a sus trabajadores, representantes y asociados y evitar la comisión de delitos, ilícitos, infracciones e irregularidades.

## **VI. Procedimiento de Consultas y Denuncias**

Toda consulta o denuncia que se reciba a través del Canal de Denuncias debe respetar el siguiente procedimiento con los siguientes plazos, procesos y principios:

### **1. Formulación de la Denuncia o Consulta:**

- Cualquier persona, incluyendo a trabajadores de AmCham, directores, consejeros, asesores, representantes, socios, proveedores y terceros, podrá realizar una consulta sobre las normas de cumplimiento de AmCham o una denuncia, a través de los siguientes correos electrónicos:
  - a. Denuncias: Por medio de correo electrónico a [canal\\_denuncias@amchamchile.cl](mailto:canal_denuncias@amchamchile.cl)
  - b. Consultas: Por medio de correo electrónico a [compliance@amchamchile.cl](mailto:compliance@amchamchile.cl)
- Las denuncias y consultas pueden realizarse en forma anónima o bien nominativa con su nombre completo, correo electrónico, empresa y cargo.
- En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario esta no será considerada.
- Las denuncias contendrán, preferentemente, los siguientes antecedentes:
  - i. La normativa, ley, procedimiento o política infringida
  - ii. La descripción, fecha y hora en la que sea realizaron los hechos.
  - iii. El nombre completo, cargo y empresa de los involucrados y específicamente de los denunciados.
  - iv. Las circunstancias en que se desarrollaron los hechos denunciados, con la mayor cantidad de detalles que sea posible.
  - v. La forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
  - vi. Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
  - vii. Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

### **2. Recepción y Curso**

- Una vez recibida la consulta o denuncia, el encargado de su recepción debe realizar un análisis oportuno y confidencial y realizar las gestiones necesarias para dar curso al procedimiento.

- a. En el caso de las consultas recibidas al correo [compliance@amchamchile.cl](mailto:compliance@amchamchile.cl), el Compliance Officer deberá:
- Analizar la pregunta e investigar sobre el caso planteado incluyendo en dicho análisis a los supervisores o áreas involucradas.
  - En caso de ser necesario, solicitar la participación del Comité de Ética.
  - En caso de ser una consulta que implique una posible infracción a las leyes chilenas o normas de cumplimiento de AmCham, remitir la consulta al Canal de Denuncias.
  - Dar respuesta a quien realiza la consulta, para lo cual tiene un plazo de **15 días hábiles** desde la recepción de la consulta.
- b. En el caso de las denuncias recibidas al correo [canal\\_denuncias@amchamchile.cl](mailto:canal_denuncias@amchamchile.cl), el Comité de Ética deberá en forma conjunta:
- Analizar la denuncia y ver si procede o no hacer una investigación, tomando en cuenta la veracidad y gravedad de los hechos, y los antecedentes que se acompañan.
  - Designar uno de los tres miembros del Comité como encargado de llevar adelante la investigación de la denuncia.
  - Dar una respuesta al denunciante, en la cual se le informa de la procedencia o no de su denuncia y en caso de proceder, quién será el integrante del Comité de Ética que estará a cargo de la investigación y el plazo que tiene para realizar su investigación. El plazo en el cual se le contactará con una respuesta es de **15 días hábiles** desde la recepción de la denuncia.
  - Velar por que el integrante del Comité de Ética designado realice una rápida y eficaz investigación de la denuncia, dando apoyo conjunto en caso de ser necesario.
  - Tomar, mientras se desarrolla la investigación, medidas de resguardo a favor del denunciante u otro interviniente.
- Para todas las denuncias recibidas, se asegurará su análisis independiente, confidencial y sin represalias para los denunciantes.
  - Si bien por regla general las investigaciones de las eventuales infracciones estarán a cargo del Comité de Ética, en caso de que la situación denunciada involucre a uno o más de los integrantes de este Comité, esta situación se debe informar al Presidente del Directorio, para que designe al Director que llevará a cabo la investigación.

### **3. Investigación de las Denuncias**

- El encargado de llevar adelante la investigación deberá realizar todas las acciones necesarias para determinar la existencia o no de la infracción denunciada.
- Para realizar la investigación y analizar las materias denunciadas el encargado podrá:
  - o Apoyarse en la documentación interna de la organización y auditorías internas y externas si correspondiere.
  - o Contactar a quien hubiese realizado la denuncia en caso de contar con su identidad y en este caso deberá guardar reserva de su identidad, a menos que sea necesario compartirla a otras personas que participen de la investigación, quienes a su vez deberán guardar la misma reserva. En caso alguno se podrá beneficiar o perjudicar de ninguna manera a quien hubiese hecho una denuncia de buena fe.
  - o Contratar los servicios de auditores externos o personas especializadas externas, solo en caso de ser necesario.
- La investigación de la denuncia deberá llevarse a cabo de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera y respetando siempre la presunción de inocencia.
- Frente a la eventualidad de reportes o denuncias maliciosamente falsas, tendenciosas o temerarias, se podrá iniciar un procedimiento de investigación en contra de quien hubiese realizado dicha denuncia, lo que puede resultar en sanciones disciplinarias.
- Una vez realizada la investigación por parte del encargado, éste debe reportar al Comité de Ética los resultados de su investigación emitiendo un pronunciamiento respecto a si los hechos de la denuncia fueron o no acreditados.
- El encargado de la investigación tiene un plazo de **30 días hábiles** para realizar su investigación y reportar al Comité de Ética, pudiendo pedir al Comité una extensión de **hasta 30 días hábiles adicionales** en caso de ser necesario, lo que debe estar debidamente justificado. En caso de haber una extensión del plazo éste debe ser comunicado al denunciante por el encargado de la investigación.

#### **4. Medidas de Protección Temporales**

- En casos de denuncias en contra de un superior, especialmente en casos de denuncias de acoso laboral, y en caso de denuncias de acoso sexual, el Comité de Ética debe inmediatamente contemplar la posibilidad de tomar medidas temporales de diversa naturaleza para que tengan efecto durante el período de investigación y que tengan por objeto evitar que dicho abuso se siga consumando en caso de ser efectivo o tener sospechas fundadas del mismo. Algunos ejemplos de estas medidas pueden ser un cambio temporal de superior jerárquico, cambios en la ubicación física que garanticen mayor separación e independencia entre los involucrados, e incluso llegar a una suspensión temporal de las labores del denunciado si la gravedad de los supuestos hechos lo ameritase.

- Para decretar una medida temporal, el investigador debe tomar en consideración la gravedad de los hechos denunciados, la veracidad de la denuncia, los antecedentes aportados y la reiteración de denuncias de la misma naturaleza, entre otros factores.
- La decisión de adoptar una medida temporal y la determinación de cuál es la medida que protege de la manera más adecuada los intereses tanto del denunciante como del denunciado la debe tomar el Comité de Ética por mayoría, atendida la recomendación del investigador.
- En caso de decretar una medida cautelar, el Comité de Ética debe reportar esta situación por escrito a todos los integrantes del Directorio dentro de 24 horas. En caso que sea necesario, y por así requerirlo su Presidente, se podrá citar a una sesión extraordinaria de Directorio dentro de los próximos 10 días hábiles, a menos que dentro de ese plazo se encuentre citado el Directorio a una sesión ordinaria. En la sesión de Directorio el Comité de Ética debe reportar los hechos denunciados, los factores que los llevaron a tomar una medida temporal de protección, las medidas adoptadas y el plazo de duración, detallando la fecha en la que termina el período de investigación y la fecha en que se realizará el reporte del Comité de Ética al Directorio.
- Adicionalmente, cuando se decreta una medida temporal de protección el Comité de Ética debe comunicarle en forma escrita a quien favorece la medida, la decisión adoptada y el plazo de duración de la misma.

#### **5. Reporte al Directorio en Caso de Infracción y Sanciones**

- El Comité de Ética en su conjunto y por mayoría debe decidir si a su juicio existe o no una infracción y, en caso de que determinase que sí existe, cual sería la sanción adecuada para el denunciado, velando siempre por mantener la máxima imparcialidad respecto de éste.
- En caso de determinar que sí existió una infracción, los 3 miembros del Comité de Ética deben conjuntamente hacer un reporte al Directorio de AmCham en la siguiente reunión ordinaria. En todo caso, dicho reporte se debe llevar a cabo dentro de los **30 días corridos** siguientes al reporte del encargado de la investigación al Comité de Ética, por lo que si no fuese posible realizar el reporte dentro de este plazo en una sesión ordinaria será necesario convocar a una sesión extraordinaria del Directorio con este propósito.
- En el reporte del Comité de Ética al Directorio se debe detallar:
  - Toda la información recibida en la denuncia omitiendo información acerca de la identidad del denunciante y testigos.
  - El nombre del integrante del Comité de Ética encargado de llevar adelante la investigación
  - Todas las actuaciones y gestiones llevadas a cabo en el proceso de investigación de manera genérica
  - La información recabada en el proceso de investigación
  - La determinación del Comité de Ética respecto a la existencia o inexistencia de una infracción
  - La sanción sugerida por el Comité de Ética en caso de sugerir que existió una infracción.

- Excepcionalmente, y solamente en caso de ser necesario y estando debidamente justificado por la gravedad de los hechos y por la posibilidad de realizar gestiones adicionales, el Directorio puede ampliar por una sola vez el plazo de investigación solicitando al Comité de Ética que siga investigando y vuelva a reportar al Directorio en un plazo no superior a **30 días hábiles** desde la fecha de la sesión de Directorio en que se decide la ampliación. En caso de que se decida dicha ampliación del plazo esta situación debe ser informada por el encargado de la investigación al denunciante.
- De acuerdo con la información recibida, el Directorio debe decidir por mayoría simple, si adopta la recomendación de sanción del Comité de Ética y decidir cual será la sanción adecuada para el infractor. Esta decisión debe tomarse en la misma sesión del reporte o a más tardar en sesión extraordinaria de Directorio dentro de los **5 días hábiles** posteriores al reporte del Comité de Ética.
- Para determinar la sanción correspondiente, el Directorio debe velar por una proporcionalidad entre la infracción y la sanción para lo cual debe tomar en cuenta la gravedad de los hechos, la importancia de la norma infringida, el rol del infractor dentro de la organización entre otros factores.
- Tanto el reporte del Comité de Ética como las decisiones del Directorio de existencia o inexistencia de infracción, la sanción aplicada y la eventual ampliación del plazo deben constar en la respectiva acta de Directorio.
- La sanción aplicada al infractor puede ir desde una amonestación hasta la desvinculación o despido del infractor en caso de trabajadores, directores, consejeros u otros representantes de AmCham o la solicitud forzada de renuncia en caso de que el infractor fuese un socio de AmCham.
- Una vez determinada una eventual sanción por parte del Directorio, será rol del gerente general informar al infractor de la sanción adoptada en su contra. En caso de que el infractor sea el propio gerente general será labor del Presidente del Directorio comunicar al gerente general la sanción adoptada. Esta comunicación debe constar por escrito.

## **6. Registro:**

- Las denuncias y consultas deben ser registradas por el encargado de su recepción.
  - a. En el caso de las consultas recibidas a [compliance@amchamchile.cl](mailto:compliance@amchamchile.cl) será responsabilidad del Compliance Officer mantener un registro ordenado de las consultas y sus respectivas respuestas.
  - b. En el caso de las denuncias recibidas a [canal denuncias@amchamchile.cl](mailto:canal_denuncias@amchamchile.cl) corresponde al Comité de Ética, en forma conjunta llevar un registro que contenga la denuncia, el nombre del denunciante, el integrante del Comité designado para llevar adelante la investigación, las acciones investigativas realizadas, los plazos tomados para su resolución, la determinación respecto a la existencia o no de un incumplimiento, y en caso de que correspondiere la sanción decretada.

## **VII. Cultura de Ética y Cumplimiento**



AmCham Chile promueve una cultura de ética y cumplimiento en todas las personas vinculadas a la organización. Es en este espíritu que el presente Procedimiento debe ser difundido entre sus trabajadores, directores, consejeros, socios, asesores, colaboradores y terceros vinculados a la organización de cualquier manera, buscando que la organización logre un espíritu de cumplimiento de buena fe que vaya más allá de las normas contenidas en él y cultiven una cultura organizacional que promueva la transparencia, integridad y cumplimiento.

El presente Procedimiento debe formar parte de la estructura organizacional del equipo, razón por la cual los trabajadores, Directores y Consejos deben ser capacitados y entrenados en los principios y normas contenidas en él de forma regular.

**VIII. Anexo: Modelo de Denuncia**

Para efectos de guiar la actuación de quienes quieran hacer una denuncia incluimos en este procedimiento un modelo de denuncia para que sea de ayuda y a título ilustrativo únicamente, sin necesariamente implicar que toda denuncia debe contemplar los campos señalados.

Normativa interna, ley, procedimiento, política infringida o brecha observada	
Fecha y hora de los hechos denunciados	
Descripción de los hechos que constituyen la infracción y circunstancias en que se desarrollaron, con la mayor cantidad de detalles que sea posible	
Forma en la que tomó conocimiento de los hechos denunciados	
Identificación opcional del denunciante (Nombre, Cargo, Empresa)	
Identificación de el o los denunciados (Nombre, Cargo, Empresa)	
Identificación de otros involucrados o testigos (Nombre Cargo, Empresa)	
Otra información que pueda ser útil en la evaluación e investigación de los hechos denunciados.	
¿Acompaña antecedentes o documentos a esta denuncia?	
Descripción de los antecedentes, documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia y que acompaña	

**Aprobación**

<b>Proceso</b>	<b>Encargado/a</b>	<b>Fecha</b>
Redacción	Compliance Officer	
Revisión	Comité de Ética	
Aprobación	Directorio	
Cambios		