# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

# ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD

## I. Definiciones

- **Canal de denuncias**: Medio por el cual, los colaboradores y/o terceros relacionados a la Achs, pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos a la Política de Prevención de Delitos de la Achs, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Principios y Guía de Conductas Éticas y cualquier otra normativa, interna o externa, que propongan factores de riesgos para la Achs.

- **Principios y Guía de Conductas Éticas:** Guía para que cada colaborador, independiente de su rango jerárquico, practique y promueva una conducta basada en un comportamiento cuyos sellos distintivos sean la rectitud y honestidad, en cada una de sus acciones.

- **Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y los Principios y Guía de Conductas Éticas o cualquier normativa que tenga por finalidad prevenir delitos, la corrupción, el fraude, los abusos de poder y/o de autoridad, el peligro para la salud y la seguridad de los trabajadores, así como cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.

- **Acto u omisión ilícita**: Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en las leyes y la normativa interna de la Achs (Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, y Principios y Guía de Conductas Éticas). Estas conductas u omisiones podrían eventualmente configurar un delito.

- **Denuncia**: Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y Principios y Guía de Conductas Éticas, ante el ente competente y designado por la Asociación para ello.

- **Denunciante:** Persona que mediante los conductos regulares establecidos puede revelar o poner en conocimiento el incumplimiento de la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, y Principios y Guía de Conductas Éticas.

- **Denunciado(a):** Persona identificada y nominada contra quien se dirige la denuncia.

## II. Tipos de Denuncias

**2.1 Delitos asociados a la Ley N°20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos:** Para mayor detalle ver Política de Prevención de Delitos https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/2025/pol%C3%ADtica-de-prevenci%C3%B3n-de-delitos-2025.pdf?sfvrsn=8bf26b4f_0

**2.2 Conductas Éticas ACHS**: Para mayor detalle ver Principios y Guías de Conductas Éticas https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/nosotros-documentos/principios-y-guia-de-conductas-eticas-achs.pdf?sfvrsn=b533419a_1

**2.3 Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (en adelante, RIOHS):** Para mayor detalle ver Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Achs https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/default-document-library/reglamento-interno-de-orden-higiene-y-seguridad-achs-2024.pdf?sfvrsn=1c80d426_1

**2.4 Ley N°21.643 (en adelante, Ley Karin):** Para mayor detalle ver Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad art 40 bis.

## III. Objetivo

Establecer un procedimiento para canalizar y administrar las denuncias realizadas por los colaboradores, afiliados, proveedores y terceros, relacionadas con situaciones irregulares, prácticas cuestionables relativas a la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Principios y Guía de Conductas Éticas, Ley Karin y cualquier otra normativa que identifique factores de riesgo que pudiese mermar el patrimonio, la reputación o la responsabilidad penal de la Asociación.

## IV. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todos los Directores y colaboradores de la Achs, así como para todos sus proveedores, trabajadores afiliados, contratistas, empresas adheridas, y otros que en adelante denominaremos como “terceros u otros”.

## V. Responsabilidades

El Comité de Ética y el o los colaboradores designados para cumplir con la función de administración del canal de denuncias, son responsables de su operación, así como de la difusión de este procedimiento.

## VI. Protección a los Denunciantes

El Comité de Ética deberá velar por la protección del o los denunciantes e instar a la Administración en la prohibición de tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o posibles delitos.

Todo proceso de investigación constará por escrito dejándose trazabilidad de las acciones realizadas por la comisión. Las declaraciones entregadas en el proceso por el denunciante, denunciado y los testigos, así como los medios probatorios del caso, se mantendrán en estricta reserva.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá interrumpir la estricta reserva, cuando la información de los hechos denunciados sea constitutiva de delitos, en cuyo caso se derivarán a los organismos pertinentes como el Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones. Así también, cuando la información sea requerida por los tribunales de justicia.

## VII. Procedimiento de Denuncia

### 1. Sujetos involucrados

- **Denunciante:** Cualquier sujeto (colaborador, contratista o tercero) que desee usar los conductos regulares o canales definidos, para revelar o poner en conocimiento un potencial incumplimiento a la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de

Orden Higiene y Seguridad, y Principios y Guía de Conductas Éticas de la Achs o cualquier otra normativa ya sea interna o externa**.**

- **Encargado de recepcionar la denuncia (en adelante "Encargado"):** Colaborador interno de la Achs que cumple con la condición de ser independiente en la organización (reporta al Directorio). El Encargado es responsable de recepcionar las denuncias, verificar el contenido mínimo para su tramitación y coordinar las actividades de investigación. El Encargado debe mantener el debido resguardo de la identidad del denunciante.

- **Comisión investigadora:** Grupo conformado por dos o más personas, cuya función es ejecutar las actividades de investigación necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

- **Comité de Ética:** Es el órgano encargado de velar por la continua y correcta aplicación de las normas contenidas en las políticas y reglamentos en materia de Ética de la Institución. Está integrado y actúa conforme a lo definido en su Estatuto y las directrices entregadas por el Directorio.

- **Denunciado(a):** Persona identificada y nominada en contra de quien se dirige la denuncia.

- **Testigo:** Persona que, sin tener necesariamente la calidad de denunciante o denunciado(a), puede aportar antecedentes, información o elementos relevantes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, ya sea por haberlos presenciado directamente, por haber tomado conocimiento de ellos o por contar con información vinculada a la investigación.

## 2. Canales definidos para la recepción de denuncias

El denunciante que estime que se han configurado hechos que vulneran lo establecido en la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Principios y Guía de Conductas Éticas de la Achs y Ley Karin, podrá denunciar tal situación a través de las siguientes vías:

**a)** A través del sitio de Intranet (imagen o banner, señalando el canal de denuncias).

**b)** A través de la página web pública (imagen o banner, señalando el canal de denuncias).

**c)** En casos de Ley Karin, realizando la denuncia directamente en la Dirección del Trabajo en caso de ser tipificadas como acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo.

En caso de que la denuncia sea recibida directamente por trabajadores y/o ejecutivos de la Achs, éstos deberán informar al denunciante la existencia de los distintos canales para este efecto. Si aun así el denunciante opta por no utilizar estos medios, quien reciba la denuncia, deberá levantar un acta con los contenidos señalados en el punto 3, y entregará una copia a la persona denunciante, timbrada, fechada y con la hora de presentación. Posteriormente esta declaración debe ser remitida al Gerente División de Asuntos Jurídicos y Corporativo y al Gerente de Auditoría Interna, los cuales derivaran al Encargado del canal.

## 3. Contenido mínimo de la denuncia

Al hacer la denuncia, el colaborador y/o terceros deberán especificar al menos lo siguiente:

- Identificación denunciante: El denunciante deberá indicar su RUT, nombres, apellidos, números de contacto y correo electrónico personal. Sin perjuicio de lo anterior, podrá efectuar su denuncia de forma anónima, salvo que se trate de una denuncia formulada en el contexto de la Ley Karin, caso en el cual no podrá interponerse de manera anónima.
- Tipo de denuncia: Indicar si su denuncia es referente a delitos previamente definidos, conductas ocurridas en las dependencias de la Achs y/o conflicto de interés.
- Fecha de ocurrencia del hecho denunciado.
- Identificar a las personas comprometidas en la infracción.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Indicar de qué manera tomó conocimiento del hecho denunciado.
- Lugar de ocurrencia del hecho denunciado.
- Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros, los cuales no deben superar los 30MB de peso, cada uno).

**Consistencia de la denuncia**: Producto del análisis realizado por el Encargado de la administración del canal de denuncia, cuando se identifiquen inconsistencias, es decir, que la denuncia sea incoherente o sea incompleta, se proporcionará al denunciante un plazo de 5 días hábiles para completar los antecedentes o información que se requiera. En caso de no recibir respuesta, se concluirá la investigación con los antecedentes proporcionados a la fecha.

## 4. Recepción y gestión por tipo de denuncias

El Encargado recibirá la denuncia en forma directa o a través de las vías que establece el procedimiento (punto 2). Una vez recepcionada la denuncia, el Encargado, dependiendo de la naturaleza de los hechos, derivará las denuncias a las siguientes instancias:

**4.1 Si la denuncia es un reclamo**: Excede la finalidad y ámbito de acción del canal de denuncias, motivo por el cual se derivará a la Unidad de Gestión de requerimientos para que se sea respondida.

**4.2 Si la denuncia es relacionada a la Ley 20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos:** Se derivará al Oficial de Cumplimiento para que designe a una comisión investigadora.

**4.3 Si la denuncia es relacionada a Ley Karin y/o temas éticos**: Se derivará a la comisión investigadora designada por el Comité de Ética para su investigación, la cual contará con formación en materias de acoso, género y derechos fundamentales.

El Encargado debe modificar el estado de la denuncia en el mismo canal, de modo que el denunciante conozca el estado de su denuncia presentada y su posible derivación,

en un plazo máximo de 3 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la denuncia.

Todas las denuncias ingresadas al canal son tramitadas de acuerdo con la naturaleza antes descrita.

## VIII. Procedimiento de investigación, publicación de resultados y medidas correctivas

A continuación, se detallan las actividades que se encuentran dentro del marco de la investigación:

a) La investigación tendrá una duración de 30 días hábiles desde la recepción de la denuncia.

b) La comisión investigadora, conforme a los antecedentes iniciales que haya recopilado, solicitará inmediatamente a las Gerencias involucradas en la denuncia, disponer de medidas de resguardo, tales como la separación de sus funciones a los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, u otra medida atendida la gravedad de los hechos denunciados. Estas deberán ser informadas por escrito a la parte denunciante.

   Respecto de investigaciones relacionadas con posibles infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, y siempre que existan antecedentes suficientes que lo justifiquen, el Oficial de Cumplimiento podrá solicitar por escrito al Comité de Ética la adopción de medidas preventivas, tales como la separación de funciones de los involucrados, la implementación de teletrabajo para el denunciado, la suspensión temporal de sus funciones con goce de remuneraciones u otras medidas proporcionales y adecuadas, destinadas a mitigar el riesgo de reiteración de las conductas que dieron origen a la denuncia.

c) En caso de ser requerido, la comisión investigadora podrá consultar la asesoría de especialistas en aspectos específicos de la denuncia.

d) Todo el proceso de investigación deberá contar con la correcta sustanciación, para ello la comisión investigadora utilizará todos los medios necesarios para tal efecto, pudiéndose efectuar grabaciones (previa aceptación del entrevistado), fotografías, declaraciones firmadas, entre otros y asegurando un trato digno, imparcial y evitando la revictimización del denunciante o víctima.

e) Las personas que participen en la investigación (denunciante, comisión investigadora, testigos, denunciado u otros), tienen el deber de mantener estricta reserva de la investigación, de acuerdo con lo indicado en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (artículo 42 numeral 6) y en caso de identificar filtraciones del proceso investigativo, podrán ser sancionadas de acuerdo con lo establecido en el capítulo XIII del mismo reglamento.

f) Una vez que la comisión investigadora haya concluido la etapa de recopilación de información, a través de los medios señalados en los párrafos anteriores, procederá a emitir un informe donde consten las conclusiones obtenidas a través de la investigación. El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, las medidas de resguardo o prevención adoptadas (en caso de existir), una relación de los hechos presentados, la declaración de los testigos, la formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se funda la conclusión de la investigación y la propuesta de medidas correctivas o sanciones, cuando corresponda.

El informe de la comisión investigadora será entregado al Comité de Ética, quien, en caso de estimarlo necesario, informará a la Administración y/o al Directorio y/o a la autoridad competente.

g) En cuanto a las investigaciones realizadas en virtud de las conductas descritas en la Ley Karin, una vez terminada la investigación, el informe será remitido a la Dirección del Trabajo en un plazo de 2 días hábiles, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles para su pronunciamiento. En caso de no pronunciarse el servicio en dicho plazo, se considerarán válido el actuar por parte de la Achs, quien deberá notificar a las partes el resultado de la investigación y las medidas sancionatorias que correspondan.

h) Notificado el empleador del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo, éste deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan dentro de los siguientes 15 días corridos, informando a la persona denunciante como a la persona denunciada.

i) En todas las actuaciones del proceso de investigación se observarán las facultades y atribuciones que la ley le reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, cuidando siempre de no realizar actuaciones que se encuentran reservadas a la policía y/o a las autoridades.

j) Sobre las investigaciones relativas a Ley N°20.393, conductas éticas o a la infracción al reglamento interno, el presidente del Comité de Ética publicará por escrito, en la plataforma digital del canal de denuncias, las conclusiones de la investigación en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha en que se informó al denunciante sobre la aceptación de su denuncia.

k) Las investigaciones relativas a la Ley Karin considerarán medidas correctivas con el objeto de prevenir y controlar los riesgos identificados, generando garantía de no repetición, evaluando la eficiencia y las mejoras que puedan introducirse en el respectivo protocolo de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

l) Sobre las denuncias relativas a Ley N°20.393, conductas éticas o a la infracción al reglamento interno, se recomienda al denunciante revisar periódicamente el cambio de estado de la denuncia, ya que, en caso de requerir mayores antecedentes, éstos serán solicitados por el mismo canal existiendo un plazo de 5 días hábiles para proporcionar dicha información. En caso de que estos antecedentes no fueran aportados, se procederá al cierre administrativo de la investigación.

## Control de versión

**Versión: 7**
**Primera versión**: Julio 2013

**Registro de modificaciones:**

| Versión | Descripción resumida de modificación | Motivo | Fecha |
|---|---|---|---|
| 1 | Primera elaboración | N/A | 31/07/2013 |
| 2 | Ajustes menores | Actualización | 07/07/2014 |
| 3 | Detalles de los procedimientos | Actualización | 02/10/2017 |
| 4 | Incorporación de nuevos delitos y modificación de la información requerida al denunciante | Actualización | 26/03/2019 |
| 5 | Incorporación de nuevos delitos | Actualización | 11/03/2022 |
| 6 | Incorporación de nuevos delitos | Actualización | Diciembre 2022 |
| 7 | Ajustes al procedimiento | Actualización | Enero 2024 |
| 8 | Ajuste al procedimiento de acuerdo con lineamientos de Ley Karin | Actualización | Julio 2024 |
| 9 | Ajustes generales al procedimiento (redacción, ejemplos, medidas preventivas, entre otras). | Actualización | Junio 2026 |

**Responsables por el documento:**

| | Nombre | Fecha de revisión |
|---|---|---|
| Revisado | Encargado de Prevención de Delitos | Junio 2026 |
| Aprobación | Comité de Ética | Junio 2026 |