

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS

1. OBJETIVO	
El presente procedimiento regula el uso y funcionamiento del canal de denuncias, conforme a la legislación y normativa aplicable. Del mismo modo define las actividades de investigación y resoluciones de las denuncias asociadas al incumplimiento de políticas internas, código de conducta y los delitos señalados en la Ley N°20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como sus modificaciones posteriores.	
2. ALCANCE	
El presente documento tiene aplicación a todas las denuncias ejecutadas por clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y contratistas, realizadas mediante los canales establecidos por HENDAYA SAC., donde podran reportar los hechos que tengan conocimiento y que constituyan un incumplimiento a las políticas internas, código de conducta y los delitos señalados en la Ley N°20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como sus modificaciones posteriores.	
3. ÍNDICE	
Tabla de contenido	Página
1. Objetivos	1
2. Alcance	1
3. Índice	1
4. Responsable	2
5. Definiciones	2-4
6. Procedimiento detallado	5-8
7. Elementos relacionados	8
8. Control de Cambios	8

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

4. RESPONSABLE.

El Encargado Prevención, en conjunto con el comité de conducta, serán los responsables de la operación del Canal de Denuncias, así como de la difusión del canal y de la documentación asociada.

El presente procedimiento será revisado con periodicidad anual, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado Prevención, proponiendo los cambios tanto de forma como de fondo.

5. DEFINICIONES.

Para los efectos de la aplicación del presente procedimiento, se entenderá por:

- a) Lavado de activos: En virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N.º 19.913 se entiende por "lavado de activos" cualquier hecho o conducta que persiga ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de los hechos constitutivos de delitos.
- b) Delito terrorista: Todas aquellas conductas tipificadas en el artículo 2º de la ley N.º 18.314, cuando estos sean cometidos con la finalidad de producir en la población o en una parte de ella el temor justificado de ser víctima de ellos, sea por la naturaleza y efectos de los medios empleados, sea por la evidencia de que obedece a un plan premeditado de atentar contra una categoría o grupo determinado de personas, sea porque se cometa para arrancar o inhibir resoluciones de la autoridad o imponerle exigencias.
- c) Financiamiento terrorista: Solicitar, recaudar o proveer, por cualquier medio y de forma directa o indirecta, de fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier delito de carácter terrorista.
- d) Cohecho: Ofrecer o consentir en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, 248 bis y 249 del Código Penal, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas.
Funcionario público: Cualquier persona que, independiente de la naturaleza de su contratación, preste servicios al Estado, cumpla alguna función pública, en los términos del artículo 260 del Código Penal, o preste funciones en alguno de los órganos señalados en el inciso 2º del artículo 1º de la Ley N.º 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado.
- e) 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 indebida del artículo 470, número 1º, las

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIETO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas.

- f) Negociación incompatible: es un delito de peligro (no requiere resultado) consistente en interesarse en cualquier, negociación, actuación, contrato u operaciones por funcionarios públicos, liquidadores, administradores, en que toman interés en razón de su cargo o funciones. Se trata de hipótesis de grave conflicto de interés.
- g) Corrupción entre privados: (corrupción entre particulares). Castiga al empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación causando perjuicio a un oferente sobre otro.
- h) Apropiación indebida: Consiste en la apropiación de dineros, efectos o cosa mueble, en virtud de un contrato legalmente válido, que obliga a su restitución,
- i) Administración desleal: Este delito sanciona a quien, encargado de la gestión de un patrimonio ajeno, y abusando de sus facultades o bien ejecutando u omitiendo realizar acciones de forma manifiestamente contraria al interés del titular del patrimonio afectado, le perjudique.
- j) Inobservancia del Aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en caso de Epidemia o Pandemia: 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, indicado en el artículo 318 TER del Código Penal.
- k) Ley de Migración y Extranjería: El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos, será castigado con la pena de reclusión mayor en cualquiera de sus grados y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales. Artículo 411 quáter del Código Penal.
- l) El ataque a la integridad de un sistema informático. Implica obstaculizar o impedir el normal funcionamiento de un sistema informático a través de la alteración de los datos informáticos.
- m) El acceso ilícito. El que sin autorización acceda a un sistema informático, cuya pena será más grave en el caso de que el acceso haya sido con ánimo de apoderarse o divulgar la información.

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

- n) La interceptación ilícita. Interceptar o interferir por medios técnicos, la transmisión no pública de información en un sistema informático o entre dos o más de aquellos.
- o) El ataque a la integridad de los datos informáticos. El que indebidamente altere datos informáticos causando daño grave al titular de estos.
- p) La falsificación informática. Alterar datos informáticos con el fin de que sean tomados como auténticos o para generar documentos auténticos.
- q) Receptación de datos informáticos. El que, conociendo el origen ilícito de la obtención de datos informáticos, los comercialice, transfiera o almacene con el mismo objeto o fin ilícito, a cualquier título.
- r) Fraude informático. Causar perjuicio a otro, con el fin de obtener un beneficio económico, manipulando un sistema informático incluyendo a quienes faciliten los medios con que se comete el delito.
- s) Abuso de los dispositivos. El que entregare u obtuviere para su utilización, uno o más dispositivos, programas computacionales, contraseñas, códigos de seguridad o de acceso u otros datos similares, creados o adaptados principalmente para la perpetración del delito.
- t) El ataque a la integridad de un sistema informático. Implica obstaculizar o impedir el normal funcionamiento de un sistema informático a través de la alteración de los datos informáticos.

Definiciones relativas al código de conducta:

- a) Acoso sexual: Se entiende por tal cuando una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- b) Acoso Laboral: cualquier tipo de hostigamiento en contra de un trabajador o trabajadora de la Empresa, con el objetivo de denigrar su persona, destruir sus redes de comunicación, su reputación y estabilidad psicológica, perturbar el ejercicio de sus labores o degradar sus condiciones de trabajo.
- c) Discriminación: Algún tipo de acoso en contra de un trabajador o trabajadora, debido a origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

El trato a los trabajadores, contratistas, proveedores, clientes y personas en general, se efectúe con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias, entendiendo por tales las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

- d) Salud, seguridad y medio ambiente: Todos los trabajadores, ejecutivos y directores somos responsables de tomar las medidas adecuadas para evitar accidentes laborales, enfermedades y contribuir a un ambiente laboral seguro y sano. Debemos desempeñar nuestras tareas y responsabilidades cumpliendo con la legislación vigente y con las normas sobre la salud, la seguridad en el lugar de trabajo y la preservación del medio ambiente.

HENDAYA SAC., se compromete a ofrecer a sus trabajadores un lugar de trabajo seguro y saludable. Esto incluye proporcionar equipos de trabajo adecuados, así como cumplir con las prácticas de producción adecuadas y tomar las medidas de seguridad e higiene correspondientes. Al cumplir con las leyes y normativas sobre medioambiente, de salud y seguridad ocupacional aplicables, cada uno de nosotros cumple con su rol crítico de garantizar un lugar de trabajo seguro. Esto significa que debemos:

- Cumplir con todas las leyes y procedimientos de seguridad.
- Respetar todas las indicaciones relacionadas con seguridad.
- Utilizar los equipos de seguridad reglamentarios cuando sea necesario.

Todos debemos trabajar para evitar condiciones peligrosas o inseguras. El alcohol y las drogas ilegales no tienen cabida en un entorno laboral seguro, ya que la intoxicación producida por cualquiera de ellas puede afectar su desempeño laboral y provocar importantes peligros para la seguridad.

Esta obligación incluye un comportamiento responsable con respecto al uso de alcohol, por lo que debemos presentarnos a trabajar en condiciones psicológicas y físicas adecuadas para realizar nuestras funciones laborales de manera satisfactoria.

Está estrictamente prohibido presentarse a trabajar bajo la influencia del alcohol, drogas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas, como también vender, usar, elaborar o distribuir tales drogas o sustancias. Está permitido usar medicamentos en el lugar del trabajo, con o sin receta médica, únicamente si no afecta nuestra capacidad para trabajar de manera eficiente y segura.

Nuestras decisiones y acciones individuales de ningún modo deben reducir las condiciones de seguridad en las actividades de la Empresa, ni poner en riesgo la salud del personal interno y externo, y de la comunidad en general, ni dañar el medio ambiente.

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

6. PROCEDIMIENTO DETALLADO.

ETAPA	ACTIVIDAD
Protección de los datos del denunciante.	HENDAYA SAC., a través del Encargado de Prevención pondrá a disposición de los empleados y terceros, medios que posibiliten la presentación de denuncias anónimas y su tratamiento será confidencial. Para las denuncias que no tengan la condición de anónimas se mantendrá la confidencialidad y ningún ente de la compañía podrá tomar represalias contra el denunciante. Cualquier acto de represaría será motivo de investigación.
Canal de Denuncia	HENDAYA SAC., a través Encargado de Prevención pondrá a disposición de los empleados y terceros, medios que posibiliten la presentación de denuncias anónimas a través de la página web de la empresa: www.hendayasac.cl Adicionalmente se podrá informar denuncias mediante: 1.- Por correo certificado dirigido al Encargado de prevención de delito: Sra. Carolina Letelier C., dirección: Av. Américo Vespucio Oriente 1353, Pudahuel, Santiago – Chile. 2.- A través de entrevistas personales que sean previamente solicitadas al Encargado de prevención de delito.
Contenido de la Denuncia	Para una mejor gestión de la denuncia y posterior investigación es deseable que la denuncia realizada contenga como minimo lo siguiente: 1. Si se realiza una denuncia de manera anonima es recomendable incluir todos los antecedentes disponibles, debido que, no podremos interactuar con el denunciante para solicitar información adicional. 2. Si realiza una denuncia nominativa incorporar medios para contactarnos, pudiendo se numero de telefono o correo electronico. 3. Identificar el area de la compañía involucrada. 4. Idealmente incluir información las personas involucradas en el hecho denunciado, tales como nombre, apellido, cargo, ubicación geografica. 5. Establecer relación con la compañía.

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	6. Establecer el tipo de denuncia. 7. Incluir documentos que apoyen la denuncia, tales como archivos, imágenes, audios, otros.
Admisión de la denuncia	El Encargado de Prevención será quien reciba las denuncias y realizará una evaluación preliminar con el fin de verificar que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, teniendo un plazo de 10 días hábiles para responder las comunicaciones cuyo denunciante haya entregado medios de comunicación válidos, tales como número telefónico o correo electrónico. En los casos en que se pueda identificar al denunciante y se requiera información adicional para iniciar o continuar con la investigación, la información será solicitada y deberá recibirse en un plazo de 15 días hábiles o el caso será cerrado y clasificado como "información insuficiente". Una vez realizado el análisis preliminar se decidirá por el encargado de cumplimiento, en un plazo que no podrá ser superior a 10 días hábiles desde la fecha de entrada al Canal de Denuncias de la comunicación, si se admite a trámite o no, informando, en su caso, al denunciante, salvo que la comunicación sea anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la denuncia realizada. Si los antecedentes proporcionados evidencian una infracción en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, se iniciará una investigación de los hechos denunciados.
Investigación	Cuando disponga de antecedentes suficientes para investigar y tras la comunicación al Comité de Conducta, se remitirán a las funciones encargadas de la investigación, que serán las siguientes: Cuando la comunicación se refiera a incumplimientos de obligaciones legales relativas a principios del código de conducta, corresponderá el Área de recursos humanos, será quien se encargue de llevar a cabo la investigación y proponer la resolución de la comunicación y medidas que considere adecuadas. Las comunicaciones relativas a los delitos asociados a la ley 20.393 y sus modificaciones posteriores, será el Encargado de

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIETO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	Prevención, el responsable de investigar, en su caso, emitir resolución o adoptar las medidas precisas de acuerdo con la legislación vigente y normativa interna en dicha materia. Adicionalmente, a la vista del caso de que se trate, las funciones de la abogada corporativa, auditoría interna, entre otras, prestarán la colaboración que se estime necesaria durante la investigación de las incidencias recibidas. A la vista de la especificidad del caso que se trate, se podrá solicitar la colaboración de un asesor externo. La investigación deberá ser concluida en un plazo no superior a 30 días hábiles, el que podrá ser prorrogado, previa aprobación del comité de conducta.
Resultado de la investigación y medidas adoptadas	Cuando el Encargado de Prevención considere agotada la investigación, en base a los antecedentes deberá adoptar por una de las siguientes opciones: a) no perseverar ni proponer sanciones, cuando haya logrado el convencimiento de que los hechos no ocurrieron o de haber ocurrido lo hicieron en términos tales que no configuran los delitos señalados en el título primero del reglamento. Asimismo, si pese a configurarlo no fue posible identificar un colaborador responsable de los mismos; b) emitir un Dictamen, cuando en su opinión se ha demostrado la existencia del delito y se ha identificado al responsable de los hechos. El dictamen será escrito y contendrá una relación de los hechos y de la participación, además de referir las pruebas y evidencias que lo acreditan. Una vez recibido el dictamen emanado del Encargado de Prevención, el Comité de Conducta deberá reunirse extraordinariamente, para conocer y decidir a través de una resolución por escrito. En dicha reunión participará el Encargado de Prevención, quien hará una relación de los hechos y sus circunstancias. La infracción a las disposiciones en que corresponda aplicar sanciones, serán determinadas por el Comité de Conducta, las cuales están contenidas en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

HENDAYA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: octubre 2023	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

Registro y seguimiento	Será responsabilidad del encargado de prevención llevar un registro actualizado y confidencial de las denuncias investigadas, así como el resultado de dichas investigaciones. El encargado de prevención deberá realizar labores de seguimiento periódico a las denuncias registradas, y reportará semestralmente al Comité de Auditoría el resultado del seguimiento de las denuncias.
------------------------	--

8. ELEMENTOS RELACIONADOS

1. Código de conducta.
2. Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad.
3. Matriz de riesgos de delitos.
4. Políticas y procedimientos.
5. Monitoreo y supervisión.
6. Canal de denuncia.
7. Reglamento de prevención del delito.

9. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción	Fecha
Original	Creación	Octubre 2023
V1	Modificación nombre y responsable del Encargado de prevención	Junio 2025