



# PUERTO COQUIMBO

*Un puerto para el mundo*



## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

LEY N° 20.393

JUNIO 2021

---

## Índice

1.	Objetivo .....	1
2.	Responsables .....	1
3.	Procedimiento .....	1
3.1	Recepción de denuncias .....	2
	Sitio Web: .....	2
	Sobre Confidencial:.....	4
4.	Investigación.....	4
5.	Evaluación de Sanciones.....	5
7.	Vigencia .....	6
8.	Control de Cambios .....	6

## 1. Objetivo

El siguiente documento tiene como finalidad definir el procedimiento de recepción, aceptación, análisis, investigación y actuación ante denuncias en situaciones o prácticas cuestionables por incumplimiento de lo establecido en las políticas internas de Puerto Coquimbo, incluyendo el no cumplimiento de los controles del Modelo de Prevención de Delitos o posible comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Normas de Conducta Ética y cualquier tema relacionado a incumplimientos regulatorios, incluidas las normas de libre competencia, de control interno o situaciones que requieren la atención de la Administración y/o del Directorio de la organización.

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

En el procedimiento de denuncias señalado se mantendrá la confidencialidad y anonimato del denunciante.

## 2. Responsables

Responsable	Materia
Encargado de Prevención del Delito	Responsable de difundir el procedimiento de denuncias, verificar y dar seguimiento a las denuncias y entregar informes semestrales al Comité.
Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información	Responsable de la administración de las denuncias presentadas.

## 3. Procedimiento

Puerto Coquimbo enfoca sus esfuerzos en aplicar y respetar las medidas que se impartan con el objetivo de mantener un ambiente que prevenga situaciones de incumplimiento a la normativa vigente.

Cualquier denuncia deberá efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar curso a una investigación.

Cualquier persona (colaboradores, ejecutivos, clientes y público en general) podrá realizar una denuncia de carácter anónimo sobre los delitos, infracciones, transgresiones a las normas de libre

competencia o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través del siguiente procedimiento de denuncias:

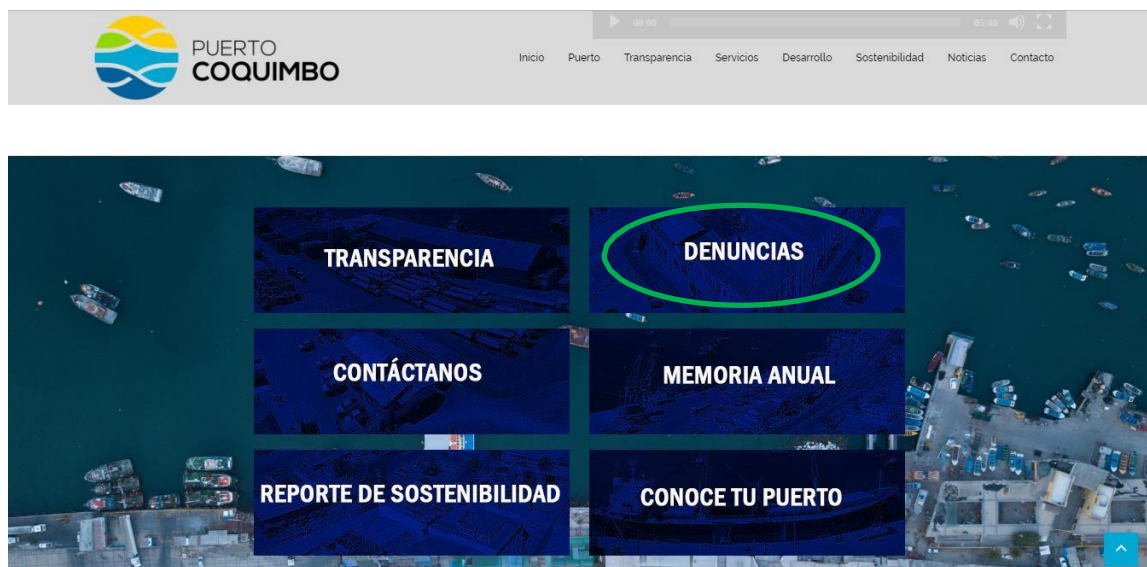
### 3.1 Recepción de denuncias

Las denuncias serán recibidas mediante los canales establecidos por Puerto Coquimbo:

#### Sitio Web:

- A través del sitio web de Puerto Coquimbo, <http://www.puertocoquimbo.cl/puerto/>, se encontrarán disponibles dos opciones.

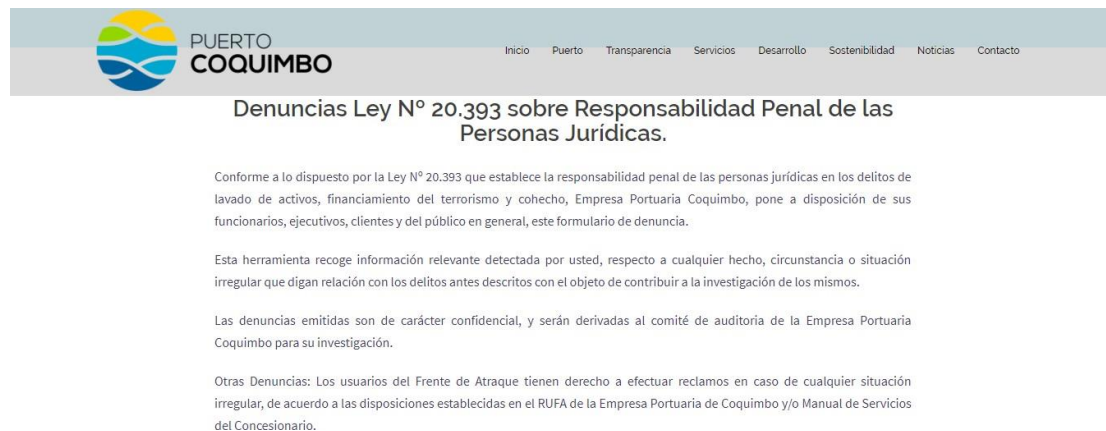
La primera de ellas se encontrará al final de la página de inicio del sitio web, en el cual se visualizarán seis banners corporativos, el banner superior derecho es el denominado **Denuncias**. Este botón estará siempre disponible para ser seleccionado por los denunciantes y ser dirigidos automáticamente a la página disponible para escribir sus denuncias con total anonimato.



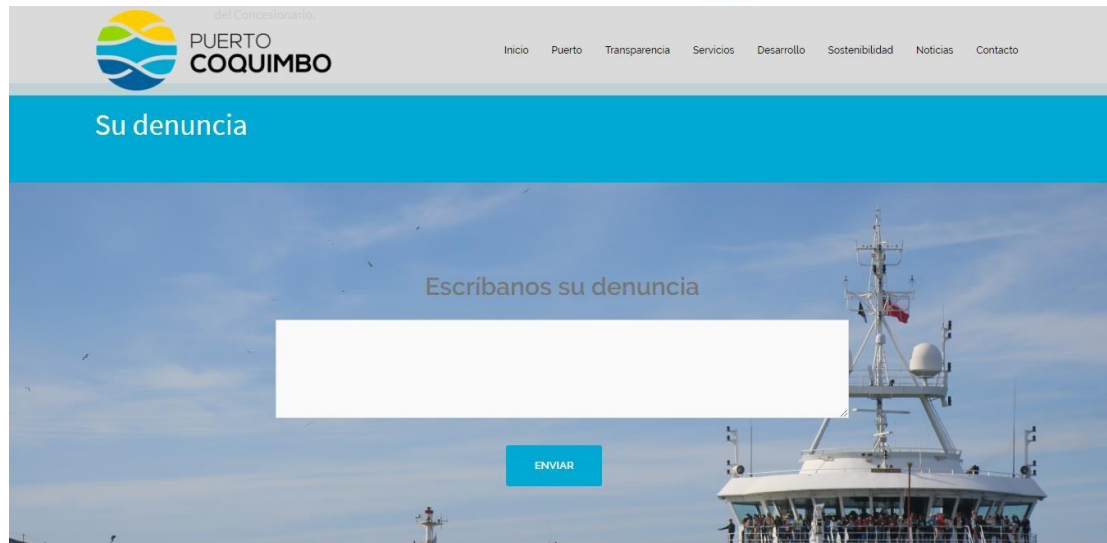
La segunda alternativa se encuentra disponible en el menú desplegable superior, específicamente al seleccionar el botón contacto, se abrirá un listado mostrando las siguientes opciones “Envíenos su mensaje” y “**Envíenos su denuncia**”. La opción de denuncias estará siempre disponible en el listado desplegable para ser seleccionada por los denunciantes y automáticamente ser dirigidos a la página para escribir sus denuncias anónimas.



Ambas opciones anteriores al ser presionadas, redireccionará al usuario hacia la página de denuncias, la cual muestra en primera instancia el cumplimiento normativo de acuerdo con la Ley N° 20.393 y los pasos posteriores que se realizarán internamente para dar cumplimiento al procedimiento de denuncias.



Al bajar por la página habilitada para realizar denuncias, se encontrará con un cuadro de texto titulado **“Escribanos Su Denuncia”**, este estará disponible para que el usuario pueda realizar su denuncia anónima al presionar enviar, cumpliendo lo expuesto en este procedimiento. En caso de que quiera tener conocimiento sobre el avance de su denuncia ingresada, se agradece entregar un correo de contacto (este puede ser inventado para el procedimiento) con el objeto de notificar el avance sobre la investigación por su denuncia.



#### **Sobre Confidencial:**

- Su denuncia puede ser enviada por escrito mediante carta, dirigida en un sobre confidencial a la atención del Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información, el cual debe ser entregado en las oficinas de Puerto Coquimbo, Melgarejo #676, Coquimbo. Se agradece entregar un correo de contacto (este puede ser inventado para el procedimiento) con el objeto de notificar el avance de la investigación por su denuncia.

#### **4. Investigación**

La investigación se iniciará en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde su recepción en primera instancia por el Encargado de Prevención de Delitos -función desarrollada por el Gerente General- en el caso de que la denuncia refiera a una situación relacionada con la Ley N° 20.393. Posteriormente serán presentadas al Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información del Directorio de Puerto Coquimbo, cualquier denuncia o sospecha de hechos constitutivos de delitos.

Durante la investigación se verificará de manera objetiva, la existencia o no de los hechos denunciados y, de verificar su efectividad, la individualización de los responsables y su participación.

El (los) investigador(es) recopilará(n) la mayor cantidad de información posible, analizando las pruebas que se hayan presentado, siempre que sean lícitas y no afecten los derechos fundamentales de las personas.

## **5. Evaluación de Sanciones**

Una vez finalizada cualquier investigación, se deberá emitir un informe sobre la existencia de hechos constitutivos de infracción al Modelo de Prevención de Delitos de Puerto Coquimbo que, incluya una sugerencia de sanción aplicable.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá hacerle seguimiento, obteniendo un respaldo o evidencia, a cualquier sanción(es) o acción(es) correctiva(s) definida(s) por el Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información, como resultado de una investigación realizada y concluida, para asegurar que estas fueron aplicadas.

El informe resultante de la investigación será presentado al Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información, por escrito, dentro del directorio siguiente una vez concluida la investigación, para su conocimiento y resolución por quien haya sido designado para investigar el caso.

En los casos que la denuncia involucre a la Alta Administración (gerente y/o directores), el informe será presentado por el Jefe de Sostenibilidad y Cumplimiento –como colaborador asesor para el cumplimiento del Modelo de Prevención del Delito- al Directorio, por escrito, mediante correo electrónico, en el mismo plazo antes indicado.

El Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información revisará los informes presentados y resolverá, en un plazo de 15 días hábiles las sanciones a aplicar o la continuidad del procedimiento. Cuando el Comité de Riesgos, Auditoría, Sostenibilidad y Seguridad de la Información resuelva aplicar una sanción, esta deberá ser ratificada por el Gerente General o por el Directorio de la organización.

## **6. Seguimiento Canal de Denuncias**

Para este procedimiento se implementarán pruebas de auditoría por el equipo de trabajo de Sostenibilidad y Cumplimiento, para evaluar el funcionamiento del Canal de Denuncias en la página web.

Se enviarán al menos 3 pruebas de canal de denuncias semanales (1 por colaborador/a del equipo) en días distintos y horario aleatorio.

En estas se deberá indicar que es una prueba de funcionamiento, fecha y colaborador/a que registra esta para remitirles respuesta. Debido a que en todo momento podemos recibir una denuncia por este medio, para diferenciarlas de la prueba y se deberá evaluar como tal.

Los colaboradores/as deberán recepcionar una respuesta por el Jefe de Sostenibilidad y Cumplimiento, a más tardar el próximo día hábil para comprobar la llegada exitosa de la prueba al correo denuncia@puertocoquimbo.cl.

En caso de que el/la colaborador/a no reciba su respuesta, en los tiempos esperados, deberá notificar al otro día hábil, el no funcionamiento del Canal de Denuncias a la jefatura, quien deberá requerir apoyo de soporte técnico informático para dar continuidad a la plataforma y no generar instancias de incumplimiento.

## 7. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia al momento de la aprobación por el Directorio de Puerto Coquimbo y será revisado siempre que se estime conveniente en función de las necesidades de la empresa.

## 8. Control de Cambios

El siguiente formulario está diseñado para llevar un registro de los cambios y modificaciones que se hayan realizado al presente manual.

Vers.	Razón de última modificación	Fecha de actualización
1.0	Doc. Elaborado por primera vez	04/07/2017
2.0	Revisión anual del documento	04/05/2018
3.0	Actualización documento por actualización sitio web	14/09/2018
4.0	Actualización personas que lideran el MPD de Puerto Coquimbo	13/05/2019
5.0	Actualización documento e incorporación seguimiento funcionamiento Canal de Denuncias	04/06/2021

Tabla 1: Control de Cambios