



PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

1. OBJETIVO

Establecer un estándar de información mínimo para las denuncias que sean realizadas ya sea por el Canal de Denuncias descrito en el Modelo de Prevención del Delito, como por otras vías tal como: Subgerencia directa o caja de denuncias ubicada en la planta de Cerámica Santiago.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la organización, incluyendo a colaboradores, ejecutivos y miembros del Directorio.

De acuerdo con lo establecido en el Modelo de Prevención del Delito, todos los colaboradores tienen la obligación de informar de inmediato y de buena fe acerca de cualquier sospecha o conocimiento de situaciones que pudieran ir en contra de lo establecido en dicho modelo.

3. PILARES FUNDAMENTALES

Diligencia: La diligencia implica llevar a cabo las acciones necesarias con atención, cuidado y prontitud. Cerámica Santiago se compromete a investigar y abordar cada denuncia de manera minuciosa y oportuna, garantizando que se sigan los procedimientos adecuados para resolver la situación denunciada y prevenir posibles delitos.

Confidencialidad: La confidencialidad implica mantener la privacidad y la protección de la información relacionada con las denuncias. En este contexto, la organización se compromete a resguardar la identidad del denunciante y cualquier información sensible relacionada con la denuncia, evitando la divulgación no autorizada de estos datos.

Responsabilidad: La responsabilidad implica que Cerámica Santiago, acepta la obligación de investigar y abordar las denuncias de manera ética y legal, tomando medidas apropiadas para prevenir y solucionar aquellos hechos denunciados dentro de su ámbito de influencia.

Eficacia: La eficacia significa que la empresa se compromete a tomar medidas concretas y efectivas para prevenir la ocurrencia de delitos, así como para abordar las denuncias de manera que se logre un ambiente laboral seguro y ético.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El presente procedimiento cuenta con las siguientes etapas:

a) Recepción y registro de denuncias.

- b) Análisis de los hechos denunciados.
- c) Investigación de los hechos denunciados.
- d) Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa.
- e) Informes al Comité de Cumplimiento
- f) Determinación y aplicación de medidas.
- g) Difusión y comunicación de las medidas adoptadas.

a) Recepción y registro de denuncias

La recepción de denuncias será a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: denunciasmpd@ceramicasantiago.cl. Este correo electrónico será direccionado al Encargado de Prevención del Delito de Cerámica Santiago.
- Subgerencia directa
- Caja de Denuncias ubicada en la Planta de Cerámica Santiago

Es responsabilidad de todos los colaboradores informar oportunamente cuando tengan conocimiento o sospecha de algún tipo de incumplimiento. La denuncia debe ser realizada con responsabilidad y con razones fundadas, de tal forma que permitan sustentar un indicio o evidencia del incumplimiento denunciado. Ésta debe ser de forma clara y específica, por lo que la denuncia deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Infracción denunciada.
- La narración circunstanciada de los hechos denunciados, con indicación de la fecha o periodo y lugar de ocurrencia.
- Forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
- La individualización de quienes lo hubieren cometido, con indicación de nombre, apellido, cargo y área, o de los datos que permitan su identificación.
- La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
- Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio de prueba en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

b) Análisis de los hechos denunciados

Una vez recibida la denuncia por uno de los canales antes señalados, el Encargado de Prevención del Delito, debe realizar, un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y, según el caso, deberá abrirse inmediatamente una investigación, informando de ello al presidente del Comité de Cumplimiento.

En los casos en que la denuncia se refiera a hechos graves, como aquellos que involucran a miembros de la alta dirección o que puedan tener un gran impacto en la empresa, entre

otros, el Encargado de Prevención del Delito deberá informar al presidente del Comité de Cumplimiento, por el medio más expedito, de la recepción de tal denuncia, independiente de la materia que trate, y cuando la denuncia involucre a un miembro del Directorio, deberá informarse al presidente del Directorio.

c) Investigación de los hechos denunciados.

Las investigaciones de los eventuales delitos estarán a cargo del Encargado de Prevención del Delito, quien, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la denuncia, y una vez determinada su ámbito de competencia, deberá abrir una investigación, la que deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de 60 días, el cual podrá prorrogarse, con autorización del Directorio.

El Encargado de Prevención del Delito deberá investigar la denuncia 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. Durante la investigación, el Encargado de Prevención del Delito deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.

Una vez abierta una investigación, el Encargado de Prevención del Delito debe: i) realizar una recopilación preliminar de antecedentes, para lo cual podrá interactuar con el denunciante, a fin de dar un apropiado y oportuno curso a la investigación; ii) luego debe efectuar un análisis preliminar de los antecedentes recabados, para determinar si los hechos denunciados deben ser investigados con mayor profundidad; iii) además, debe informar al Directorio sobre los hechos denunciados, sobre los antecedentes recopilados y sobre el resultado de su análisis preliminar, lo que realizará en la siguiente sesión ordinaria del Directorio, a menos que se trate de hechos graves y urgentes, caso en el cual debe informar de inmediato al presidente del Directorio, quien resolverá si la denuncia amerita convocar en forma extraordinaria.

El Encargado de Prevención del Delito debe llevar un registro de las actuaciones realizadas y de sus resultados, el cual debe informar periódicamente al Directorio. Sin considerar la gravedad de los hechos investigados, se podrán efectuar algunas de las siguientes actividades:

- a) Efectuar la recopilación de información y antecedentes.
- b) Efectuar entrevistas al personal involucrado en la denuncia.
- c) Disponer la realización de peritajes, con la colaboración de expertos en las materias respectivas.
- d) Efectuar un análisis de la información y antecedentes obtenidos mediante la recopilación y entrevistas realizadas.

El Encargado de Prevención del Delito podrá realizar la investigación con apoyo de cualquier otra gerencia, ejecutivo o colaborador de la Empresa. En caso necesario, podrá

contratar los servicios de auditores externos, peritos o personas especializadas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran. Los costos que involucre la investigación de las denuncias serán imputados al presupuesto del Encargado de Prevención del Delito.

d) Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa.

Transcurridos 15 días desde la apertura de la investigación, el Encargado de Prevención del Delito deberá comunicar formalmente a la persona denunciada los hechos por los cuales está siendo investigada.

Por su parte, la persona denunciada tendrá derecho a: i) conocer los hechos investigados y los antecedentes recabados durante la investigación, ii) declarar y efectuar sus descargos y efectuar planteamientos y alegaciones en su defensa, iii) presentar pruebas y iv) proponer diligencias útiles para el esclarecimiento de los hechos.

No obstante, el Encargado de Prevención del Delito podrá mantener en reserva determinadas actuaciones, registros o documentos, cuando lo considerare necesario para la eficacia de la investigación o la protección de los testigos.

e) Informes al Directorio

Durante el transcurso de la investigación y al finalizar ésta, el Encargado de Prevención del Delito debe elaborar los siguientes informes, en los casos que se indican:

- i. Informe de Planificación de la Investigación, en el caso de investigaciones complejas y/o que requieran de la aprobación de gastos.
- ii. Informes de Análisis y/o de Avances de la Investigación, en los casos de mayor complejidad o cuando tales informes sean requeridos.
- iii. Informe Final de Investigación, en el cual se deberán consignar los antecedentes del caso, las diligencias realizadas y sus resultados, el análisis de los antecedentes recabados, las conclusiones y las recomendaciones, ya sea de aplicación de medidas disciplinarias, de ejercicio de acciones legales, o de las medidas correctivas a los procedimientos, según corresponda a la naturaleza de los hechos denunciados.

Una vez concluida la investigación, el Encargado de Prevención del Delito debe presentar el Informe Final de Investigación al Comité de Cumplimiento, en su próxima sesión ordinaria o extraordinaria. Lo anterior sin perjuicio de los Informes de Análisis y/o de Avances de la Investigación que el Comité le solicite durante el desarrollo de esta.

f) Determinación y aplicación de medidas.

En la misma sesión ordinaria o extraordinaria, del Directorio, en la que se exponga el Informe Final de Investigación, éste deberá resolver sobre las acciones o medidas que corresponda tomar, como el ejercicio de acciones civiles y/o penales, situación en la cual derivará el caso al área Legal; o la inmediata desvinculación del trabajador, circunstancia

en la que recomendará esta medida a la área de Recursos Humanos de Cerámica Santiago; o la aplicación de medidas correctivas a los procedimientos o medidas de control en los que se hayan detectado debilidades, caso en el que instruirá su implementación al área respectiva.

g) Difusión y comunicación de las medidas adoptadas.

Con el fin de dar mayor credibilidad y confiabilidad a los Canales de Denuncias, el Encargado de Prevención del Delito comunicará al denunciante, en un plazo de 120 horas, las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un correo electrónico válido de contacto.

Además, el Directorio podrá, si lo considera pertinente, instruir la difusión interna del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas, para que sean conocidas por todos los estamentos de la Empresa, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante

5. VIGENCIA

Este procedimiento tendrá vigencia permanente, y será revisado y actualizado una vez al año y/o cuando ocurran eventos que así lo ameriten.

6. REFERENCIAS

6.1 Modelo de Prevención de Delitos- Ley N°20.393

Registro de cambios				
Versión	Fecha	Nombre y Cargo Autor	Breve descripción del cambio	Estado¹
1.0	20-11-2024	Encargado de Prevención del Delito	Versión original	Aprobado