



Procedimiento de denuncia e
investigación de modelo de
prevención de delito

Versión:
Entrada en
Vigencia:

01

01/07/2025

Estado: **Homologado**

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITO



El presente documento tiene por objeto fijar y definir las directrices y marcos de actuación en el procedimiento de denuncia, investigación y sanción de conductas relacionadas al incumplimiento del modelo de prevención de delitos de la empresa y comisión de delitos.

I. Conceptos relevantes

- **DENUNCIANTE:** persona que denuncia una sospecha de conducta o práctica ilícita o irregular que pueda generar un perjuicio a Azerta y/o sus funcionarios, a la integridad o reputación de Azerta u otros derechos reconocidos a todos los ciudadanos.
- **REPRESALIA:** cualquier acción u omisión, directa o indirecta que cause cualquier tipo de perjuicio al denunciante, incluida todas las formas de acoso, discriminación o actos de “venganza”.
- **CONDUCTA ILÍCITA O IRREGULAR:** cualquier acción u omisión que vulnera la leyes o reglamentos chilenos, el Código de Ética o Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de Azerta (RIOHS) o cualquiera de los reglamentos, protocolos y procedimientos internos de la compañía.
- **DENUNCIADO:** persona(s) en contra de la cual se interpone una denuncia, la que estaría involucrada en los hechos materia de la denuncia de manera directa o indirecta, a modo de acción u omisión.
- **COMITÉ DE DENUNCIAS:** órgano conformado por dos personas internas a la compañía y un asesor experto externo, el cual recibirá las denuncias y decidirá si la investigación se hará de manera interna o externa a la compañía, buscando garantizar la autonomía, imparcialidad e independencia suficiente para estos efectos.
- **INVESTIGADOR(ES):** persona o personas encargadas de realizar la investigación



asociada a una denuncia específica, quienes realizarán las diligencias y recabarán los antecedentes necesarios para esclarecer los hechos denunciados.

II. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento se aplica a todos los colaboradores de Azerta, también a las personas con funciones gerenciales, independiente de la modalidad contractual que determine la relación, posición jerárquica o lugar en el que se desarrolle la actividad profesional, así como también los socios y directores, quienes en lo sucesivo se denominarán “representantes”.

Es parte del rol de los representantes garantizar el cumplimiento de todos los reglamentos, procedimientos y políticas internas que componen el Modelo de Prevención del Delito de Azerta al interior de la empresa. Todos los procesos de la compañía deben ser respetuosos de la ética profesional, las leyes y promover una práctica corporativa sana e íntegra.

III. Principios del procedimiento

- **INICIO DEL PROCEDIMIENTO:** Una investigación se puede iniciar por cualquier empleado, cliente o proveedor de Azerta que tome conocimiento de la existencia de un hecho que implique el incumplimiento de una o más de las normas del Código de Ética, RIOHS, Modelo de Prevención del Delito o cualquier norma penal nacional.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Azerta garantizará que toda denuncia e investigación a la que de lugar esté, será confidencial para todo tercero y sólo podrán tener acceso a ellas quienes sean intervinientes en el procedimiento, a saber, denunciante, denunciado e investigadores mientras esté en curso.
- **PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE:** Con el objeto de que el canal de denuncia que

establezca Azerta cumpla con su propósito, es necesario que estas sean tratadas bajo la más absoluta reserva, teniendo inicialmente acceso al contenido de ellas el comité encargado del canal de denuncia, manteniendo en reserva la identidad del denunciante. Una vez recibida la denuncia se despersonalizará de la persona del denunciante y será identificada por su número de folio o carátula. Lo anterior sin perjuicio de que se mantenga un contacto con el denunciante con el objeto de que este pueda efectuar un seguimiento del proceso de investigación y se pueda contactar con el mismo en caso de requerirse mayores antecedentes. El canal de denuncia debe asegurar que no existirán represalias en contra del denunciante ni hostigamientos de ningún tipo.

- **BUENA FE:** El canal de denuncia es un mecanismo serio, basado en la buena fe de los denunciantes, el cual no puede ser utilizado para hacer reclamos o denuncias infundadas. Las denuncias que tengan solamente por objeto perjudicar a una persona, y respecto de las cuales se haya determinado (luego de una investigación) que los hechos denunciados resultaban infundados y de mala fe, serán evaluadas por los responsables de cumplimiento para la determinación de posibles sanciones disciplinarias, de aquellas contempladas en el RIOHS.
- **DEBIDO PROCESO:** La investigación deberá regirse por todos los principios y reglas establecidas durante cada etapa de esta, pudiendo alegar en cualquier momento la vulneración o incumplimiento de este ante los responsables de la investigación.
- **IMPARCIALIDAD:** Los responsables de la investigación o investigadores, así como también el comité de denuncias, actuarán con total imparcialidad y objetividad en cada etapa en la cual les corresponda intervenir. Lo anterior implica que todos quienes intervengan en el proceso deberán tomar las decisiones de manera independiente, sin sesgos ni perjuicios respecto a ninguno de los intervinientes.
- **LEGALIDAD:** Toda investigación que se rija bajo el presente procedimiento, en



cualquiera de sus etapas, no podrá exceder los términos que en este documento se plasman y los que la Constitución y las leyes establecen.

- **RAZONABILIDAD O DEBER DE FUNDAMENTACIÓN:** En todo procedimiento de investigación existirá el deber para los investigadores de fundamentar y explicar con claridad las razones, fácticas o normativas, que motivan cada una de las resoluciones que éstos dicten en sus funciones durante el proceso. De lo anterior se deduce que no podrán dictar resoluciones arbitrarias o subjetivas que impidan a los intervinientes el ejercicio de sus derechos.
- **CELERIDAD:** El presente procedimiento deberá ser tramitado en el plazo más breve posible, procurando dar respeto irrestricto a los plazos que en este se establecen en la medida que la complejidad del caso en la especie lo permita, más nunca realizando diligencias que se estimen puramente dilatorias. Lo anterior, con el objeto de dar respuesta a los intervinientes y tomar las medidas que correspondan en un plazo justo y razonable.
- **DEBER DE REGISTRO:** Todas las actuaciones enmarcadas en un proceso de investigación interna de una denuncia, serán debidamente registradas y plasmadas en el informe emitido al concluir esta.

IV. Canal de denuncia

El canal de denuncia es el mecanismo formal a través del cual cualquier persona (empleados, proveedores, clientes, etc.) podrán informar/denunciar a Azerta de la conducta(s) que infrinjan o hayan infringido la ley penal chilena vigente, el Código de Ética, RIOHS o algún procedimiento, política o protocolo interno de la compañía.

La denuncia debe ser realizada de manera verbal, por escrito o a través de un formulario anónimo o confidencial mediante la **plataforma Resguarda**, la cual es accesible tanto para funcionarios, proveedores, clientes o terceros externos a la compañía.

V. Etapa de Investigación

- I. **Ingreso de denuncia:** todas las denuncias deberán ingresar a través del canal formalmente destinado al efecto, las cuales serán inicialmente revisadas por el **Comité de Compliance** conformado para ello y deberán dar recepción formal e informar de aquello al denunciante en un plazo máximo de 7 días corridos.
- II. **Autoridades a cargo de la investigación:** la investigación será llevada cabo un Comité de Compliance y por los responsables el Modelo de Prevención de Delitos, la cual se iniciará más tardar dentro de tercero día de recibida la denuncia del hecho que importare un incumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos de la empresa o comisión de algún delito.

Lo anterior, no obsta a que por decisión del Comité de Compliance en atención a la complejidad del caso y los delitos asociados o en denuncias en contra de los representantes de Azerta, estas investigaciones se encarguen a un tercero(s) independientes de la compañía.

- III. **Recepción de denuncia:** respecto de cada denuncia recibida mediante el canal formalmente destinado al efecto, se generará una ficha de registro que dará cuenta de la denuncia efectuada y todas las actividades de la investigación relacionadas con la misma. Todo el proceso se registrará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y los antecedentes que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva de la investigación respecto de terceros no intervinientes a modo de denunciante o denunciado.



Dicho registro debe contener al menos:

- País en donde sucedió el incidente.
- Fecha del incidente.
- Tipo de incidente.
- Canal de denuncia utilizado (si aplica).
- Tipo de denunciante (interno o externo a la organización).
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Descripción del incidente sucedido.
- Detalle de la investigación.
- Tiempo de duración de la investigación.
- Resolución.
- Medidas disciplinarias aplicadas, en su caso.

IV. **Desarrollo de la investigación:** los investigadores deberán realizar todas las diligencias necesarias para esclarecer los hechos materia de la denuncia y recabar todos los antecedentes atinentes a esta. En ese sentido, la investigación deberá seguir el proceso definido en el presente documento y respetar en cada etapa los principios que lo rigen.

V. **Acceso a información para el desarrollo de la investigación:** el o los investigadores podrán requerir información a cualquier Gerencia, Área de la Compañía o empleado en particular, quienes no se podrán negar a entregarla y deberán acusar recibo del requerimiento por escrito dentro del plazo de 3 días hábiles. La entrega de la información requerida no podrá demorar más de 7 días hábiles. En casos fundados el requerido podrá solicitar una prórroga del plazo de entrega el cual se podrá extender hasta un máximo de 21 días hábiles.

VI. **Secreto de la investigación:** en caso de que el o los investigadores estimen que la notificación inmediata al denunciado podría perjudicar la eficacia de la investigación, en particular en relación a la pérdida de antecedentes o destrucción de evidencia, se podrá omitir la notificación del denunciado hasta que dicho peligro haya cesado.

No obstante lo anterior, en todo caso el denunciado deberá ser notificado y citado para oír sus descargos antes de que se decrete el cierre de la investigación, pudiendo éste acompañar todo antecedente que estime pertinente a efectos de desacreditar los hechos de la denuncia.

- VII. **Cierre de la investigación:** el o los investigadores cerrarán la investigación cuando estimen que cuenten con la información y los antecedentes necesarios para emitir su informe. En todo caso la etapa de investigación no podrá durar más de 4 meses desde recibida la denuncia. Al término de este plazo se cerrará la investigación aunque así no lo comuniquen los investigadores.
- VIII. **Notificación de requerimiento de sanciones y plazo para emitir informe:** una vez decretado el cierre de la investigación o por el sólo cumplimiento del plazo máximo establecido para ésta, el investigador tendrá un plazo de 15 días hábiles para notificar al denunciado de su decisión de informar o no la aplicación de sanciones en su contra. Este informe deberá ser emitido y entregado a uno(s) de los socios de Azerta¹ en el plazo de 2 semanas desde la notificación al denunciado de la decisión de proponer medidas disciplinarias o ejercer las acciones civiles y penales que correspondan, de acuerdo a la gravedad de los hechos.
- IX. **Contenido del informe:** el informe de investigación deberá contener las conclusiones de su investigación y los antecedentes que las fundaren, y deberá señalar expresamente cuáles son los hechos acreditados o los desacreditados, junto con ello las infracciones que se le atribuyen al denunciado. Asimismo contendrá las medidas y sanciones que propone aplicar.

¹ Los socios receptores del informe de investigación serán definidos de forma previa al inicio de la investigación, debiendo inhabilitarse quienes estén involucrados en los hechos de cualquier forma, o que mantengan relación de parentesco con alguno de los involucrados.



VI. Sanciones

- **Órgano que aplica la sanción:** las sanciones serán impuestas por la junta de accionistas a propuesta de los responsables de cumplimiento en conjunto con el comité de denuncia, en el caso de los miembros de la empresa, un colaborador o proveedor.

- **Sanciones:** las medidas disciplinarias a aplicar serán las establecidas en el RIOHS de Azerta.

Las sanciones a aplicar serán:

- Proporcionales a la falta cometida.
- Consistentes con las políticas y procedimientos disciplinarios de la organización.
- Aplicables a todas las personas o áreas involucradas.

Atendida la gravedad de los hechos se aplicarán las medidas y sanciones, siendo la más gravosa, para el caso de concurrir alguna causal legal, la determinación del contrato de trabajo, conforme a la legislación vigente.

- **Comunicación de la sanción:** la sanción debe ser comunicada de forma confidencial al denunciado en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del informe de investigación.
- **Denuncias a la justicia:** en caso de que el informe de investigación proponga además



de sanciones disciplinarias, la denuncia respectiva a la justicia, se deberá informar a la junta de accionistas a fin de que se tome una decisión final respecto de la denuncia a efectuar y/o ejercer las acciones legales que correspondan.

Luego de la comunicación al denunciado, Azerta, en caso de que así lo decida la junta de acciones, cuando los hechos han resultado acreditados, y por su naturaleza así lo ameriten, la compañía podrá tomar las medidas necesarias para evitar su reiteración o continuidad, con pleno respeto de los derechos fundamentales del trabajador.

- **Reportes de investigaciones:** el Comité de Compliance deberá dar cuenta de los reportes de denuncias e investigaciones efectuadas a la junta de accionistas, haciendo uso de esta información para evaluar e implementar las mejoras que requiera el Modelo de Prevención del Delito. Los reportes efectuados deberán efectuarse con respeto de los derechos fundamentales y en lo posible manteniendo la confidencialidad de los denunciantes.

Los responsables de cumplimiento deberán evaluar los riesgos, y revisar las actividades de control vulneradas en cada uno de los casos, determinando la aplicación de: - Nuevas actividades de control.

- Mejoras en las actividades de control que no operan efectivamente o cuyo diseño permite posibilidades de mejoras.

Adicionalmente, serán responsables de asesorar a las áreas involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas adoptadas.



VI. Vigencia y actualización

Este documento comenzará a regir luego de ser aprobado por la alta dirección de Azerta, y deberá ser revisado y actualizado, en caso de ser necesario, al menos anualmente.

Versión documento	Responsable mantenimiento	Aprobación	
		Comité	Fecha
1°	Comité de Compliance	Directorio	1 de julio de 2025