



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

Elaborado por: Responsable MPD	Aprobado por: Directorio	Fecha: Diciembre 2024	Versión: 01
--	------------------------------------	---------------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 2/14

ÍNDICE

1. OBJETIVO	¡Error! Marcador no definido.
2. ALCANCE	¡Error! Marcador no definido.
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	3
5. PROCEDIMIENTO	4
5.1. Canal de Denuncias.....	4
5.2. Procedimiento de Investigación	5
5.2.1. Confirmación antecedentes de la Denuncia.....	6
5.2.2. Planificación de la Investigación.....	6
5.2.3. Entrevista Inicial	7
5.2.4. Desarrollo Investigación.....	8
5.2.5. Acta de Cierre.....	10
5.3. Protocolo de Respuesta	11
5.4. Protocolo de Divulgación	11
6. ANEXOS	13
6.1. Anexo N°1 - Declaración Modelo de Prevención de Delitos	13
6.2. Anexo N°2 - Acta Cierre de Denuncias	14

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 3/14

1. OBJETIVO.

El presente documento tiene por objetivo establecer un procedimiento para la gestión de las denuncias recibidas relacionadas al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos y/o a la comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393.

2. ALCANCE.

Esta política Es de cumplimiento obligatorio para directores, gerentes, trabajadores, proveedores, prestadores de servicios y asesores de Costanera SACI e Inmobiliaria Costanera, en adelante "COSTANERA".

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Directorio

- Conocer semestralmente las denuncias recibidas y los resultados de las investigaciones realizadas.

Responsable Modelo de Prevención de Delitos

- Recepcionar las denuncias asociadas al incumplimiento de políticas/procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos y/o conductas irregulares.
- Dirigir y realizar las investigaciones de las denuncias.
- Respalda la información de las denuncias y de la investigación en carpeta de investigación.
- Mantener en reserva la persona que realiza la denuncia antes, durante e incluso después de terminada la investigación.
- Informar al Directorio y al Gerente General respecto a los avances y resultados de la investigación.
- Informar al Directorio semestralmente de las denuncias recibidas, así como las investigaciones efectuadas y sus resultados.
- Resolver y determinar si las denuncias ameritan una investigación.
- Seleccionar el equipo investigador (interno o externo).
- Proponer las sanciones que se aplicarán.

4. DEFINICIONES

Canal de Denuncias: Medio de comunicación que puede ser anónimo o no, de carácter confidencial, habilitado para todas las personas vinculadas con la empresa que deseen denunciar.

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 4/14

Denuncia: Acto por el cual una persona comunica un hecho que, por sus características y condiciones, atenta contra las leyes, la moral, las buenas costumbres, los procedimientos internos, los reglamentos, los contratos, el Código de Conducta y el Modelo de Prevención de Delitos.

Denunciado: Persona o personas involucradas en el hecho denunciado, que se le atribuye responsabilidad como autor material o intelectual, cómplice o encubridor de éste.

Denunciante: Persona interna o externa a la empresa, que formaliza una Denuncia mediante los canales de comunicación habilitados.

Evidencia: Todos aquellos antecedentes que aporta el Denunciante, y los que se recolectan durante la fase de investigación, que sirven para probar la falta denunciada. Van desde el simple relato de los hechos con nombres, fechas, horas, hasta la posible entrega de medios gráficos como fotográficos, correos, cartas, certificados, etc.

Confidencialidad: Es la calidad que se le otorga a toda comunicación y/o denuncia presentada, con la finalidad de garantizar la seguridad laboral e integridad personal del denunciante.

Delito: Toda acción u omisión voluntaria penada por la ley.

Investigador: responsable de iniciar las investigaciones de las denuncias presentadas por los trabajadores, proveedores, clientes, otros.

Terceros: Partes externas con una relación de interés con la Compañía (por ej. clientes, proveedores, asesores e interesados en general).

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Canal de Denuncias

COSTANERA ha implementado un Canal de Denuncias para que toda persona que tenga información acerca de incumplimiento de normas internas (políticas y/o procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos), lo reporte a través de: [**denuncias@costanera.com**](mailto:denuncias@costanera.com)

El Canal de Denuncias es gestionado por el Responsable del Modelo de Prevención de Delitos en los ámbitos de la Ley 20.393. Las denuncias efectuadas por cualquier medio serán recepcionadas por El Comité de Ética.

 COSTANERA	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 5/14

La información aportada en las denuncias tendrá el carácter de confidencial y los denunciantes podrán mantener su anonimato, si así lo desean.

Es importante destacar que, para una adecuada gestión e investigación de las denuncias, es necesario que el denunciante aporte la mayor cantidad de antecedentes posible, en la medida que disponga de estos, considerando a lo menos los siguientes:

- Empresa a la que pertenece o la empresa asociada a la situación detectada
- Descripción de los hechos
- Identificación de la personas involucradas (nombres o cargos)
- Adjuntar archivos (fotos, documentos, evidencias)

Si un ejecutivo o trabajador recibe una denuncia fuera de los canales oficiales proporcionados por COSTANERA comunicará de inmediato los hechos y/o antecedentes al Responsable del Modelo de Prevención de Delitos, a fin de salvaguardar a la persona que presentó la denuncia y la identidad e integridad de las personas que aparecen en ella.

5.2. Procedimiento de Investigación

Las denuncias serán investigadas en forma seria y responsable asegurando:

- **Confidencialidad:** los ejecutivos de COSTANERA involucrados con la recepción y procesamiento de denuncias garantizará la máxima confidencialidad, utilizando para este fin, criterios de comunicación y medios adecuados para proteger la identidad e integridad de las personas mencionadas en la denuncia, así como el anonimato de la persona que denuncia, con el fin de evitar cualquier forma de represalia. En todos los casos, se evitará transmitir la información y los datos adquiridos, a partes no involucradas en el proceso descrito en este documento.
- **Involucramiento legal:** servicios legales internos o externos podrían ser incorporados en el proceso de investigación.
- **Involucramiento de la Gerencia de Tecnología y Transformación Digital:** podrá ser requerida la colaboración del Gerente en alguna investigación que involucre delitos informáticos o incumplimiento de políticas, procedimientos, protocolos, instructivos, relacionados con las materias de seguridad de la información.
- **Seguridad de la evidencia:** la evidencia debe ser protegida y preservada apropiadamente para estar a disposición del equipo de investigación y para ser admisible en un potencial proceso legal.

 COSTANERA	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 6/14

- **Objetividad:** el equipo de investigación debe ser lo suficientemente independiente de los hechos e individuos bajo investigación para realizar una evaluación objetiva y obtener los hechos relacionados con las denuncias.

COSTANERA respetará en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores y garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído y de realizar sus descargos.

5.2.1. Confirmaciones antecedentes de la Denuncia

El Responsable del Modelo de Prevención de Delitos realizará una revisión preliminar de la denuncia recibida con el objeto de validar los siguientes antecedentes: fecha y hora de los hechos, lugar en donde ha sucedido el incidente, tipo de infracción, personal involucrado (interno o externo), detalles relacionados con la presunta infracción, documentación de respaldo (por ejemplo: registro audiovisual o fotografía, grabaciones de voz, documentos, entre otros) y cualquier otra información que permita identificar que los hechos relatados son válidos y/o cuentan con sustento. Asimismo, tendrá un plazo de 10 días hábiles para tomar contacto con el denunciante (manteniendo siempre la reserva de su identidad), a fin de obtener todos los antecedentes relativos a los hechos denunciados.

Luego deberá determinar el curso de las acciones a seguir y en base ello determinará alguna de las siguientes acciones:

- No continuar la prosecución de la denuncia por falta de antecedentes, lo cual debe comunicar al denunciante.
- Presentar el caso inmediatamente al Comité de Ética para que determine si los antecedentes contenidos en la denuncia ameritan efectuar una investigación por parte del Responsable del Modelo de Prevención de Delitos y/o un investigador designado, bajo supervisión del Responsable del MPD.

Las acciones que se determinen para cada denuncia recibida deben quedar contenidas en un registro especial el cual deberá mantener el Responsable del MPD.

5.2.2 Planificación de la Investigación

Cuando la denuncia amerita una investigación, el Responsable del MPD confeccionará un plan específico de investigación para la denuncia, que identifique, entre otras cosas:

- Las leyes, regulaciones o normas internas o externas aplicables a la violación que se sospecha.

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 7/14

- Los procedimientos de investigación a realizar.
- Cualquier registro o documento pertinente al (los) asunto(s).
- Cualquier persona que deba ser contactada para una entrevista (es decir, denunciante(s), testigo(s), otros que posean información pertinente, etc.).

En caso de que dicho proceso requiera de especialistas en alguna materia en particular, deberán contratarse investigadores con el apropiado nivel técnico, objetividad y competencia para llevar a cabo la investigación bajo estricto secreto profesional.

El Responsable del MPD estará facultado para interactuar con el denunciante, de forma presencial, para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación, así como para notificar al denunciante los avances de la investigación. También deberá conservar todos los antecedentes y documentos de la investigación en forma íntegra para resguardar el registro fiel de todas las actuaciones realizadas, así como las evidencias recopiladas (las cuales pueden ser: físicas, testimoniales, documentales, digitales y analíticas).

El proceso de investigación no podrá exceder el plazo de 45 días hábiles. Dicho plazo podrá ser extendido por el mismo lapso, previa autorización del Directorio, la que deberá ser incorporada en la carpeta de investigación. Las renovaciones del plazo de investigación no podrán exceder en su conjunto los 3 meses, salvo en aquellos casos que, por la envergadura, connotación, dificultad o cualquier otra razón, el período de investigación pueda superar el plazo máximo establecido.

5.2.3 Entrevista Inicial

Para obtener más información del caso, el Responsable del MPD debe llevar a cabo una entrevista con el denunciante, en el caso que sea posible el contacto.

Durante la entrevista, debe incentivarlo a relatar lo más detallado posible el o los hechos acaecidos, así como reunir hechos tales como:

- ¿Qué cree el entrevistado que ha pasado?
- ¿Quién estuvo involucrado?
- ¿Cuándo ocurrió el hecho?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Hubo algún testigo?
- ¿Fue éste un hecho aislado o fue parte de un patrón?
- ¿El entrevistado ha hablado con alguien más sobre este asunto?
- ¿Existe algún documento escrito relacionado con este asunto?
- ¿El entrevistado sabe si otros tienen la mismas o similares preocupaciones?

 COSTANERA	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 8/14

- ¿Existe algún otro asunto que el entrevistado desee discutir?

El denunciante debe estar al tanto de que COSTANERA no tolera venganzas o represalias como consecuencia de la interposición de un asunto legítimo.

Después de cada entrevista, el Responsable del MPD debe incluir todos los asuntos y hechos relevantes a una minuta resumen.

5.2.4 Desarrollo Investigación

Después de la entrevista inicial con el denunciante, el Responsable del MPD analizará los antecedentes recopilados y continuará ejecutando los procedimientos de investigación definidos en el plan. En caso de requerir otras entrevistas podrán tomar contacto con cualquier colaborador de la organización, quienes en cada una de estas reuniones deberán mantener estricta confidencialidad respecto de las materias abordadas, para ello se deberá completar la declaración del modelo de prevención de delitos (Anexo N°1).

En el contexto de la investigación, el Responsable del MPD podrá requerir todos los antecedentes físicos y materiales necesarios para el acertado desempeño de la investigación siendo obligatorio para todos los trabajadores proporcionar o gestionar la obtención de la información requerida y participar de las entrevistas que se requieran, sin perjuicio del derecho de guardar silencio si lo estiman pertinente.

Es deber del trabajador que sea parte de una investigación, o aquél que se encuentre en conocimiento de ésta, guardar absoluta reserva respecto de los antecedentes que le sean comunicados. Asimismo, todo trabajador que posea antecedentes fundados o información acerca de los hechos o materias relacionadas con la investigación en curso tiene la obligación de informar al Responsable del MPD en el mismo momento que se entere del proceso de investigación. Adicionalmente, si dicho trabajador solicita ser entrevistado o vuelto a entrevistar, el Responsable del MPD accederá a su solicitud en la medida que estime que pueda agregar antecedentes adicionales a la investigación.

Durante el proceso de entrevistas se debe tener en consideración:

- El Responsable del MPD deberá informar al involucrado que debe concurrir a una entrevista señalándole el objeto de esta.
- El denunciado no podrá excusarse de la entrevista, salvo que exista un motivo justificado el cual deberá ser notificado al Responsable del MPD.

 COSTANERA	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 9/14

- La entrevista tendrá lugar en las dependencias de COSTANERA o en otras dependencias que ofrezcan las condiciones de comodidad y privacidad para tales efectos.
- La entrevista tendrá una duración acorde con la investigación realizada, sin embargo, de ser necesario esta podrá continuarse el día siguiente o complementarse con una segunda entrevista en día y hora a definir.
- La entrevista debe ser registrada y documentada en forma íntegra por el Responsable del MPD, adicionalmente la entrevista podrá ser registrada en forma magnética o audiovisual (audio y/o video). En este caso, se deberá informar al entrevistado y solicitar su consentimiento expreso, quedando registro de este. En caso de no existir el consentimiento, se documentará la entrevista, debiendo dejar constancia escrita de tal situación y de la entrevista, levantándose una minuta de esta, la cual deberá ser firmada por todas las personas participantes (en lo posible).
- La entrevista se desarrollará en todo momento en un clima de cordialidad y respeto al entrevistado y los intervinientes, si los hubiere, debiendo procurar que el entrevistado pueda efectuar sus intervenciones con toda libertad y comodidad, evitando presiones de cualquier índole.
- En el evento que el entrevistado reconozca responsabilidad en los incumplimientos indagados se dejará constancia de lo anterior en el registro respectivo, sin perjuicio de que se incorporen todos los demás antecedentes necesarios para completar la investigación.
- En la eventualidad que el entrevistado opte por guardar silencio o manifieste que no desea seguir participando en la entrevista porque se han vulnerado los preceptos indicados en el párrafo anterior, se deberá dejar constancia de dicha circunstancia en el registro correspondiente y se pondrá término a ella.

La información recabada en una entrevista es reservada y sólo puede ser conocida por el Responsable del MPD, así como por los asesores legales y, eventualmente, por los Tribunales de Justicia, y por los organismos fiscalizadores correspondientes. Los documentos relacionados con la investigación deben ser identificados y obtenidos tan rápido como sea posible, y el investigador debe obtener y revisar otras fuentes de documentación que puedan proveer información útil.

Una vez finalizado el proceso de investigación, el Responsable del MPD elaborará un informe el cual debe ser presentado al Contralor General para definir en conjunto las acciones a seguir. Sin embargo, aquellos casos que revistan características de algún delito contemplado en la Ley 20.393, deberán directamente ser informados al Directorio para que éste determine las acciones a seguir.

El informe que emitirá el Responsable del MPD deberá contener a lo menos la siguiente información:

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 10/14

- Antecedentes de la denuncia (área denunciada, personal involucrado, canal de denuncia utilizado, entre otros)
- Entrevistas realizadas
- Respaldos obtenidos
- Personal, proveedores, clientes y montos involucrados
- Conclusiones
- Recomendaciones y/o acciones correctivas, cuando una violación sea probada.

Finalizado el proceso de investigación, el Responsable del MPD deberá comunicar al denunciante el resultado de la investigación a través del Canal de Denuncias, dando cuenta de lo siguiente:

- Si el resultado ha sido positivo: "Hemos verificado la información que nos ha facilitado y se ha comprobado que, se ajusta a los hechos denunciados. En consecuencia, la Compañía ha procedido a tomar las medidas correspondientes para este caso. Agradecemos su colaboración y damos por concluida esta investigación".
- Si el resultado ha sido negativo por falta de información: "Agradecemos la información que nos ha facilitado, aunque le informamos que los datos aportados no son suficientes para concluir sobre la denuncia".
- Si el resultado ha sido negativo por errores en la información: "Hemos verificado la información aportada y no hemos podido comprobar que se ajusta a los hechos denunciados, por lo que damos por concluida esta investigación".

Los denunciados podrán dirigirse al Responsable del MPD para solicitar diligencias o aportar información que permita esclarecer los hechos que constituyen la denuncia.

Si se solicita la realización de una diligencia, el Responsable del MPD informará al Contralor General al respecto, para que éste decida si llevarla a cabo o no; mientras que si se aporta información será deber del Responsable del MPD adjuntarla a la carpeta de investigación.

Semestralmente el Responsable del MPD emitirá un listado de las denuncias recibidas e investigaciones realizadas en ese período con el objeto de reportar esta información al Directorio.

5.2.5 Acta de Cierre

Finalizada la investigación el Responsable del MPD preparará un acta de cierre, la cual deberá contener las conclusiones de la denuncia, ser firmada por el

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 11/14

Comité de Ética y ser guardada en la carpeta de investigación correspondiente (Anexo N°2).

5.3 Protocolo de Respuesta

Una vez que ha tenido lugar la conducta irregular, y notificado el Directorio, se deberá considerar la adopción de medidas para reparar los daños ocasionados. Por ejemplo, el Responsable del MPD puede considerar tomar las siguientes medidas, entre otras, según estime pertinente:

- Revelar el informe de investigación a la gerencia involucrada.
- Revelar las sanciones administrativas tomadas en contra del personal de la Compañía, proveedores, contratistas, clientes o cualquier otro involucrado, según el Protocolo de Divulgación.
- Instruir al área afectada, realizar las correcciones a las políticas y/o procedimientos vulnerados, con el fin de corregirlos, mejorarlos e implementar las medidas de mitigación y control para evitar nuevas situaciones.

La comisión de una falta da derecho a la Compañía para sancionar al trabajador de manera administrativa o tomando las acciones legales pertinentes. Las sanciones que se aplicarán serán las definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y serán determinadas por el Responsable del MPD en conjunto con el Contralor General. Una vez determinada y comunicada la sanción, ésta deberá ser informada al denunciado, quien tendrá un plazo de 10 días hábiles para apelar de la decisión en casos de multas y término del contrato de trabajo.

En el caso que, efectuada la investigación, se determine que los antecedentes recabados permiten presumir que se ha cometido alguno de los delitos que contempla la Ley N°20.393, el Directorio debe instruir a los asesores legales y al Responsable del MPD para tomar las medidas necesarias y así proceder a realizar la denuncia legal ante las entidades que correspondan (Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile).

5.4 Protocolo de Divulgación

Los canales de comunicación que la empresa utilizará para la divulgación de las medidas y sanciones aplicadas a los trabajadores pueden ser diversos, entre estos se encuentran los siguientes: correos electrónicos masivos, publicaciones en diarios murales u otra forma que la Compañía estime conveniente.

La divulgación interna de situaciones irregulares o incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos sólo será dada a conocer cuando la investigación

 COSTANERA	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 12/14

realizada por una denuncia se encuentra debidamente comprobada y sancionada internamente.

Para aquellas denuncias investigadas, en las cuales no se compruebe la materia denunciada por ser falsa, sin fundamentos, o sin los elementos sustentatorios suficientes para la realización de una investigación, no serán divulgada al interior de la empresa, con el fin de no exponer la materia denunciada y evitar perjudicar a algún trabajador. En este caso, el Responsable del MPD, generará un reporte u acta señalando las razones del por qué no se procedió a la investigación pertinente y reportará al Directorio para su conocimiento dicha situación.

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 13/14

6. ANEXOS

6.1 Anexo N°1 - Declaración Modelo de Prevención de Delitos

DECLARACIÓN MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Yo,..... cédula de identidad N° cargo, declaro conocer que **COSTANERA S.A.C.I./ Inmobiliaria Costanera** cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos. De igual manera, declaro que participaré de cualquier actividad, entrevista, revisión o requerimiento relacionado al funcionamiento de dicho modelo. En este sentido, me comprometo a lo siguiente:

- 1) Mantener la confidencialidad de las materias e información tratados en las reuniones u otras instancias de trabajo.
- 2) Aportar toda la información disponible respecto de los requerimientos realizados por el área de Compliance.
- 3) Comunicar nuevos antecedentes que pueda conocer durante o posterior a las reuniones o requerimientos realizados y que guarden relación con las materias tratadas anteriormente.

Firma: _____

	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN		MPD
Versión: 001	Fecha aprobación: 10/12/2024	Fecha vigencia: 10/12/2027	Hoja N° 14/14

6.2 Anexo N°2 - Acta Cierre de Denuncias

ACTA CIERRE DE DENUNCIAS

N° denuncia: _____

Conclusiones de la denuncia:

- Resultado positivo.** Se ha verificado la información que se nos ha facilitado y se ha comprobado que se ajusta a los hechos denunciados. En consecuencia, COSTANERA ha procedido a tomar las medidas correspondientes para este caso.
- Resultado negativo por falta de información.** La información proporcionada en la denuncia no fue suficiente para iniciar una investigación.
- Resultado negativo, hechos denunciados no corresponden.** Se ha verificado la información proporcionada, pero se ha concluido que los hechos denunciados no corresponden a la situación/operación realizada.

Observaciones:

Fecha de cierre de la denuncia: / /

Nombre de quien autoriza el cierre: _____

¿Existen planes de acción asociados? SI NO

Responsable: _____

Contralor General