



**PROCEDIMIENTO CANAL DE  
DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO DE  
INVESTIGACIÓN**  
Mutual de Seguridad CChC



## **I. OBJETIVO.**

El Canal de Denuncias es una herramienta puesta a disposición de todas las personas que requieran efectuar denuncias ante la Alta Administración y/o al Encargado de Prevención de Delitos de Mutual de Seguridad, en adelante "Mutual", de manera anónima y respecto de delitos o de cualquier otro acto, hecho o conducta que sea impropia o contraria a lo señalado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en adelante "RIOHS" y el Manual Modelo de Prevención de Delitos, en adelante "El Manual".

Para el cumplimiento de dicho objetivo, Mutual ha dispuesto una línea de denuncias multiplataforma, cuyo vínculo de acceso se encuentra disponible en la Intranet de Mutual, en el sitio web [www.mutual.cl](http://www.mutual.cl) y en el del proveedor del servicio ([www.generacionempresarial.org](http://www.generacionempresarial.org)).

Las denuncias recibidas por cualquier medio, inclusive aquellos distintos del Canal de Denuncias, serán tratadas de manera confidencial, con absoluta reserva de la identidad del denunciante y con el cuidado necesario para evitar cualquier tipo de represalias. Para estos efectos, el Canal de Denuncias otorgará al denunciante la posibilidad de mantener su anonimato.

El presente procedimiento, regula el ingreso de denuncias, las acciones de investigación que procedan y la solución a las mismas, particularmente aquellas relacionadas con eventuales incumplimientos a las políticas internas de Mutual, incluyendo lo relativo al Modelo de Prevención de Delitos (MPD) o posible comisión de los delitos señalados en la ley N°20.393 y sus leyes complementarias. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

## **II. ALCANCE.**

Este procedimiento será de aplicación para todos los colaboradores, incluidos aquellos bajo un contrato de trabajo temporal, así como también para los terceros que interactúan con la organización, tales como, proveedores, clientes, contratistas, etc., que en adelante se denominarán como "terceros u otros".

El Canal de Denuncias deberá utilizarse en el evento de existir certeza o al menos sospecha fundada respecto de la ocurrencia de algún hecho que importe una contravención o infracción a la Ley N°20.393 y sus leyes complementarias, a normas éticas, de libre competencia o cualquier otra situación relacionada a incumplimientos regulatorios o de control interno. Frente a la eventualidad de reportes falsos o maliciosos, se podrán tomar acciones disciplinarias, según corresponda, al considerarse una transgresión al Código de Conducta.



### **III. RESPONSABILIDADES.**

El Comité de Ética de Mutual y el Encargado de Prevención de Delitos serán los responsables de la operación del Canal de Denuncias, así como de la difusión y actualización de este procedimiento.

### **IV. PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES.**

Ningún colaborador o tercero, podrá tomar represalias contra la persona que formule una denuncia seria y responsable referente a los delitos enunciados.

### **V. PROCEDIMIENTO DE LA DENUNCIA.**

#### **a) Sujetos Involucrados**

**Denunciante:** Cualquier persona (trabajador, contratista, tercero) que desee usar los conductos regulares jerárquicos o especiales, para revelar o poner en conocimiento, una potencial violación al Código de Conducta o a las normativas internas, legales o al Modelo de Prevención de Delitos de Mutual.

**Encargado de Prevención de Delitos:** Funcionario interno que coordinará las actividades a realizar, a fin de dar curso progresivo a las denuncias que ingresan por los canales dispuestos por Mutual. Además, es el responsable de informar a los denunciantes, por la vía que se presentó el reclamo, sobre el estado de su denuncia, sin afectar la confidencialidad y el anonimato.

**Comité de Ética:** Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas de los colaboradores de Mutual, velando por el cumplimiento del Código de Conducta, el RIOHS, así como la normativa legal y reglamentaria pertinente. Este Comité actúa de acuerdo a lo establecido en sus respectivos Estatutos, siendo conformado por tres directores de Mutual, el Gerente General, el Fiscal y el Gerente Corporativo de Personas. La designación de los directores integrantes corresponderá al Directorio mediante Acuerdo.

El Comité sesionará al menos en forma bimensual o en forma eventual cuando las circunstancias lo ameriten y será citado preferentemente por su Presidente. Asimismo, el Comité se reunirá en forma extraordinaria, cada vez que sea citado por dos de sus miembros.

Entre sus funciones principales, está la de apoyar la gestión del Modelo de Prevención de Delitos, a través del contacto directo y permanente con el Encargado de Prevención de Delitos.



## b) Canales de Recepción de Denuncias

Mutual contempla diversas vías formales para la canalización de denuncias, mediante las cuales el trabajador puede dar a conocer aquellos casos que le presenten sospechas o impliquen un incumplimiento, de acuerdo con lo detallado en este documento, garantizándose la confidencialidad y anonimato en la recepción de las situaciones informadas. Ellas son:

- Línea de Denuncia Portal Web: Canal de comunicación de carácter anónimo, administrado de manera externa a Mutual por Fundación Generación Empresarial. Al presionar el Banner "Ir a Línea de Denuncia" cualquier persona que observe la existencia de alguno de los delitos descritos en la ley 20.393 y sus leyes complementarias, así como cualquier otra situación irregular que afecte a Mutual, podrá denunciar el hecho con plena garantía de confidencialidad, anonimato y seguridad. Para realizar las denuncias se debe ingresar al siguiente link:  
<https://mutualdeseguridad.ines.cl/mutualdeseguridad/formulario/>
- Correo electrónico dirigido al Encargado de Prevención de Delitos.
- Contacto telefónico con el Encargado de Prevención de Delitos.
- De forma personal y verbal ante su jefatura directa, el encargado de Prevención de Delitos o cualquier integrante del Comité de Ética, quienes se encargarán de recogerla por escrito, junto con la firma del denunciante. En el caso de la jefatura directa, una vez recibida la denuncia, deberá informar de ésta al Encargado de Prevención de Delitos en el más breve plazo.
- Mediante carta dirigida al encargado de Prevención de Delitos o cualquier integrante del Comité de Ética.

Cada denuncia recibida tendrá asignado un código, mediante el cual se podrá realizar en seguimiento de su estado, en la Línea de Denuncia.

**Nota:** Las denuncias recibidas por otros medios distintos al portal web, deberán ser ingresadas a éste, a objeto de registrarse la trazabilidad de la denuncia.

## c) Tratamiento de la Denuncias.

- **Ingreso de la Denuncia:** El Encargado de Prevención de Delitos realizará una revisión preliminar de acuerdo a los siguientes factores:
  - Fecha y hora de la denuncia.

- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción: Lavado de activos, Financiamiento del terrorismo, Cohecho a funcionario público nacional o extranjero, Receptación, Administración desleal, Negociación incompatible, Corrupción entre particulares, Apropiación indebida, Contaminación de aguas, Infringir cuarentena obligatoria u otros (Especificar).
- Si el personal es interno o externo.
- Voluntad de permanecer en el anonimato.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área)
- Tiempo estimado de ocurrencia de la situación.
- Vía por la que tomó conocimiento de la situación el denunciante.

Además, y en caso de proceder, deberá obtener detalles de la denuncia como: existencia de testigos; fotos; audios; videos; documentos y cualquier otra información que pueda ser útil para la resolución final.

Una vez efectuada la revisión preliminar, y en base a la complejidad o gravedad de los hechos denunciados, el Encargado de Prevención de Delitos evaluará la conveniencia de convocar de forma extraordinaria al Comité de Ética o continuar con la investigación.

En el evento que la denuncia formulada afecte directa o indirectamente a algún integrante del Comité de Ética, ésta no será notificada al eventual involucrado, siendo informado solo el resto de los integrantes del Comité de Ética, quienes deberán informar al Directorio de la situación para que determine las acciones a seguir.

- **Notificación al denunciado**

El Encargado de Prevención de Delitos iniciará la etapa de investigación, debiendo notificar al denunciado el inicio de un procedimiento de investigación con motivo de una denuncia en su contra, siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información.

En el caso que la situación denunciada revistiese caracteres de delito, el Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con el Comité de Ética procederán, sin notificación previa, a la remisión de los antecedentes a la autoridad competente.

Se informará al denunciado que el procedimiento de investigación se llevará a cabo manteniendo la debida reserva y garantizando a éste la posibilidad de ser oído. Además, durante todo el transcurso del procedimiento, se velará por el estricto respeto de los derechos fundamentales de todos los involucrados.

- **Proceso de Investigación**

El proceso de investigación se consignará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado de Prevención de Delitos o la persona designada por la organización para estos efectos, en lo referido a declaraciones efectuadas por testigos, si los hubo, y la prueba aportada.

Las denuncias serán investigadas en forma seria y responsable asegurando:

- Confidencialidad: Los colaboradores involucrados en la recepción y procesamiento de denuncias garantizarán 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 del denunciante, con el fin de evitar cualquier tipo de represalia. La información y datos adquiridos, como consecuencia de la investigación, no podrá ser revelada a terceros no involucrados en ésta.
- Asesoría Legal: Podrá requerirse siempre la asesoría legal externa durante el proceso de investigación.
- Seguridad de la Evidencia: La evidencia deberá ser protegida y custodiada apropiadamente, a objeto de estar disponible ante un potencial proceso judicial relacionado a los hechos denunciados.
- Objetividad: El responsable de efectuar la investigación, deberá resguardar la debida independencia durante todo el transcurso del proceso a fin de garantizar la imparcialidad del mismo.

El Encargado de Prevención o quién éste designe, realizará la investigación con las facultades suficientes para interactuar con el denunciante y recabar la información suficiente, con el objeto de lograr el apropiado y oportuno curso de la investigación. Las actividades para considerar son al menos las siguientes:

- Recopilar información sobre el hecho denunciado.
- Entrevistar al personal involucrado en la denuncia.
- Analizar la información obtenida mediante la recopilación y entrevistas sostenidas.
- Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- Emitir sus conclusiones respecto de la investigación realizada.
- Proponer las medidas correctivas que se puedan aplicar.



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

El Encargado de Prevención de Delitos informará al denunciante acerca de las acciones realizadas al momento de la recepción de la denuncia, durante su investigación y en la finalización de la revisión, dejando registro en el Canal de Denuncias, a fin de que el denunciante pueda informarse respecto al avance del proceso.

En el evento que la información recopilada en el transcurso de la investigación resulte insuficiente para efectos de concluir sobre la denuncia formulada, o que ésta contenga errores y que no se ajusten a los hechos denunciados, se deberá requerir antecedentes complementarios. En caso de no obtener antecedentes adicionales, se procederá a cerrar y archivar el caso, dando cuenta de lo siguiente:

- Resultado 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”*.
- Resultado 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”*.

Finalizada la etapa de investigación, el Encargado de Prevención de Delitos o la persona designada por la organización para estos efectos, procederá a emitir un informe sobre la constatación o no de hechos constitutivos de infracción al Modelo de Prevención de Delitos u otra normativa interna. El informe contendrá la identificación del denunciado, la relación de los hechos presentados, de la prueba rendida (documental, testigos, etc.) y las conclusiones a que se llegó.

El informe enunciado en el párrafo anterior será presentado al Comité de Ética, a objeto de que éste defina la eventual aplicación de las sanciones correspondientes, de lo cual se instruirá a la Gerencia Corporativa de Personas para su ejecución. Finalmente, se comunicará la aplicación de la sanción a la Gerencia a la cual pertenece el denunciado.

Si al concluir el proceso, el denunciante no quedase satisfecho con la decisión comunicada, podrá recurrir de ésta por escrito directamente al Comité de Ética, quien determinará si resulta pertinente llevar a cabo una nueva



investigación, informando oportunamente al denunciante sobre la decisión adoptada.

- **Sanciones**

Atendida la gravedad de los hechos, la determinación de las eventuales sanciones que deberán aplicarse, serán resorte del Comité de Ética, debiendo ajustarse siempre a aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en el Código de Conducta y en el contrato de trabajo, o en el respectivo contrato de prestación de servicios, en el caso de terceros.

- **Reporte**

Semestralmente y/o cuando sea necesario, el Encargado de Prevención de Delitos o el Presidente del Comité de Ética, emitirá un listado de las denuncias recibidas e investigaciones realizadas durante el período, con el objeto de reportar esta información al Directorio.

- **Comunicaciones**

Cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrá instruir la difusión interna de la situación en particular, para que sean conocidas por todos los relacionados a Mutual, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante y del denunciado.


## **VI. ACTUALIZACIONES**

El presente procedimiento será revisado y actualizado al menos anualmente, en función de las necesidades, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, quien propondrá los cambios tanto de forma como de fondo correspondientes al Comité de Ética.





**VII. APROBACIÓN.**

REALIZADO POR	APROBADO POR
 Encargado de Prevención de Delitos.	<hr data-bbox="901 619 1291 625"/> Directorio Sesión N°766, de 25 de febrero de 2021



## ANEXO 1

### DEFINICIONES

**Canal de denuncias:** Medio por el cual los colaboradores o terceros, pueden realizar sus denuncias ante violaciones al Código de Conducta, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas a la conducta de ética y al Modelo de Prevención de Delitos.

**Código de Conducta:** Guía para que los miembros del Directorio y cada trabajador, independiente de su rango jerárquico, promueva una conducta basada en un comportamiento cuyos valores correspondan a los que Mutual de Seguridad desea promover.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas, ante el ente competente y designado por Mutual de Seguridad.

**Denunciante:** Sujeto que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externa.

**Sanción (en aspectos de esta ley):** Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos y cualquiera de sus controles asociados, o de toda otra norma interna susceptible de ser sancionada, conforme al RIOHS.

**Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que se vincula ya sea por una relación comercial, jurídica o de otro tipo a Mutual.

**Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS):** Documento que establece los derechos y beneficios, como asimismo las obligaciones, prohibiciones y sanciones a que quedan sujetas las personas que se desempeñan como trabajadores de Mutual, con la finalidad de lograr mejores relaciones entre ambas partes. Este se considera parte integrante de cada contrato de trabajo y será obligatorio para el trabajador el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto.

En cumplimiento del Artículo 4 de la Ley N°20.393, Mutual de Seguridad ha incorporado en su reglamento interno, las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas que se establezcan como parte de su Modelo de Prevención de Delitos.