

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

SOCIEDAD SURTIVENTAS S.A.



CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES Y LINEAMIENTOS.....	3
4. RESPONSABILIDADES	9
5. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA	9
6. PROCEDIMIENTO.....	10
6.1. Sujetos Involucrados	10
6.2. Canal de denuncias.....	10
6.3. Seguimiento de la denuncia	11
6.4. Investigación de la Denuncia	11
6.5. Comunicaciones	15
6.6. Sanciones	15
7. APROBACIONES Y ACTUALIZACIONES.....	16
8. ANEXO	17

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas por reales o potenciales casos, situaciones o prácticas cuestionables que lleven a cabo directores, ejecutivos, representantes, trabajadores, asesores y terceros relacionados con Surtiventas S.A., que constituyan un incumplimiento a la normativa interna de la Empresa relacionada al Modelo de Prevención de Delitos, como por ejemplo, Política de Prevención de Delitos, Procedimiento de Prevención de Delitos, Código de Ética y Conducta, entre otros.

Se ha confeccionado el presente procedimiento para asegurar un análisis independiente, confidencial y sin represalias de las denuncias recibidas a través de nuestro Canal de Denuncias.

2. ALCANCE

El alcance de este Procedimiento refiere a Surtiventas S.A., en adelante e indistintamente “Surtiventas” o la “Empresa”.

3. DEFINICIONES Y LINEAMIENTOS

- **Administración desleal:** El que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la Ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado (Definición de acuerdo al artículo 470 inc. 11 del Código Penal).
- **Apropiación indebida:** Comete este delito, todo aquel que en perjuicio de otro se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla (Definición de acuerdo al artículo 470 inc. 1 del Código Penal).
- **Código de Ética y Conducta:** Guía para los miembros del Directorio, ejecutivos y trabajadores, independiente de su rango jerárquico, la cual promueve una conducta basada en la rectitud y honestidad, en cada una de sus acciones.
- **Canal de denuncias:** Medio por el cual los trabajadores y terceros relacionados a Surtiventas pueden realizar sus denuncias ante violaciones reales o potenciales a la normativa interna, como lo es Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Política de

Prevención de Delitos, Procedimiento de Prevención de Delitos, entre otras; o por el incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos implementado por la Empresa.

- **Comité de Ética y Conducta:** Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas en la Empresa y en los negocios en los que participan Surti Ventas, así como también de planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre las materias definidas por la Empresa. Debe velar por el cumplimiento de este procedimiento. En aquellos casos en los que el Encargado de Prevención de Delitos reciba una denuncia que revista características de gravedad, el Comité de Ética y Conducta será el encargado de conocer los hechos denunciados, los hallazgos de la investigación efectuada por el Encargado de Prevención de Delitos y decidirá la sanción a aplicar.
- **Corrupción entre particulares:**
 - El empleado o mandatario (del sector privado) que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el ejercicio de sus labores, la contratación con un oferente por sobre otro (Definición de acuerdo al artículo 287 bis del Código Penal).
 - El que diere, ofreciere o consintiere en dar, a un empleado o mandatario (del sector privado), un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro (Definición de acuerdo al artículo 287 ter del Código Penal).
- **Cohecho:** Comete el delito de cohecho:
 - El que diere, ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del empleado en los términos del inciso primero del artículo 248, o para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248. (Definición de acuerdo al Código Penal Artículo 250).
 - El que, con el propósito de obtener o mantener para sí o para un tercero cualquier negocio o ventaja en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero, ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar a un funcionario público extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del funcionario, o para que omita o ejecute, o por haber omitido o ejecutado, un acto propio de su cargo o con infracción a los deberes de su cargo (Definición de acuerdo al Código Penal, Artículo 251 bis).

- El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza para sí o para un tercero para cometer alguno de los crímenes o simples delitos expresados en este Título, o en el párrafo 4 del Título III, será sancionado con las penas de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo, de inhabilitación absoluta perpetua para cargos u oficios públicos y multa del cuádruplo del provecho solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de ciento cincuenta a mil quinientas unidades tributarias mensuales. (Definición de acuerdo al Código Pena Artículo 249).
- **Contaminación de cuerpos de agua:** Todo aquel que, sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable, introdujere o mandare a introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos, así como también, quien lo realice por imprudencia o mera negligencia. (Artículo 136, Ley N°18.892).
- **Delitos informáticos:** Constituyen delitos informáticos (Título I de la Ley 21.459):
 - **Ataque a la integridad de un sistema informático:** El que obstaculice o impida el normal funcionamiento, total o parcial, de un sistema informático, a través de la introducción, transmisión, daño, deterioro, alteración o supresión de los datos informáticos.
 - **Acceso ilícito:** El que, sin autorización o excediendo la autorización que posea y superando barreras técnicas o medidas tecnológicas de seguridad, acceda a un sistema informático, a quien divulgue la información y a quien acceda con el ánimo de apoderarse o usar la información contenida en el sistema informático y la divulgue.
 - **Interceptación ilícita:** El que indebidamente intercepte, interrumpa o interfiera, por medios técnicos, la transmisión no pública de información en un sistema informático o entre dos o más de aquellos y, al que, sin contar con la debida autorización, capte, por medios técnicos, datos contenidos en sistemas informáticos a través de las emisiones electromagnéticas provenientes de éstos (
 - **Ataque a la integridad de los datos informáticos:** Sanciona al que indebidamente altere, dañe o suprima datos informáticos, siempre que con ello cause un daño grave al titular de estos mismos.
 - **Falsificación informática:** El que indebidamente introduzca, altere, dañe o suprima datos informáticos con la intención de que sean tomados como auténticos o utilizados para generar documentos auténticos.

- **Receptación de datos informáticos:** El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo comercialice, transfiera o almacene con el mismo objeto u otro fin ilícito, a cualquier título, datos informáticos, provenientes de la realización de las conductas de acceso ilícito, interceptación ilícita y falsificación informática.
- **Fraude informático:** El que, causando perjuicio a otro, con la finalidad de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, manipule un sistema informático, mediante la introducción, alteración, daño o supresión de datos informáticos o a través de cualquier interferencia en el funcionamiento de un sistema informático.

Se considerará también autor de este delito al que, conociendo o no pudiendo menos que conocer la ilicitud de la conducta descrita, facilita los medios con que se comete el delito.

- **Abuso de los dispositivos:** El que para la perpetración de los delitos de ataque a la integridad de un sistema informático, acceso ilícito, interceptación ilícita y ataque a la integridad de los datos informáticos o de las conductas señaladas en el artículo 7° de la ley N°20.009 sobre protección a los usuarios de tarjetas de crédito, entregare u obtuviere para su utilización, importare, difundiera o realizare otra forma de puesta a disposición uno o más dispositivos, programas computacionales, contraseñas, códigos de seguridad o de acceso u otros datos similares, creados o adaptados principalmente para la perpetración de dichos delitos.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento a la normativa interna de la Empresa, como, por ejemplo, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Política de Prevención de Delitos, Procedimiento de Prevención de Delitos, Código de Ética y Conducta y otras.
- **Denunciante:** Colaborador de Surtiventas, o tercero que mediante los conductos establecidos puede revelar o poner en conocimiento violaciones reales o potenciales de un incumplimiento a la normativa interna de la Empresa, como, por ejemplo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad; Política de Prevención de Delitos, Código de Ética y Conducta y otros.
- **Encargado de Prevención de Delitos:** Funcionario interno con dependencia directa del Directorio de Surtiventas S.A., quien coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia en relación a la inobservancia o incumplimiento a la normativa interna de la Empresa, como, por ejemplo, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Política de Prevención de Delitos, entre otros. Es el encargado de recabar antecedentes del caso, investigar los hechos denunciados y cursar las sanciones, cuando corresponda.
- **Financiamiento al Terrorismo:** Delito cometido por cualquier persona, que, por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier de los delitos terroristas, como, por ejemplo, apoderarse o atentar contra un

medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado y otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros. (Definición de acuerdo a la Ley N°18.314, Artículo 8°).

- **Infracción al control de armas, explosivos y sustancias químicas:** De conformidad al Título II de la Ley 17.798 del Ministerio de Defensa Nacional y la ley 21.412 del Ministerio de Interior y seguridad Pública, incurre en infracción al control de armas:
 - Quien porte, posea, tenga, comercialice, importe e interne al país armas, artefactos, municiones prohibidas o sujetas a control;
 - Quien organice, financie, instruya, induzca a la creación y funcionamiento de milicias privadas o grupos militarmente organizados.
 - Quien envíe, active, detone, arroje, haga explotar o colocar bombas o artefactos explosivos, incendiarios o corrosivos en, desde o hacia la vía pública, edificios públicos o de libre acceso, o en transporte e instalaciones públicas;
 - Quien viole la confidencialidad por parte de las autoridades correspondientes en relación a los registros, antecedentes e investigaciones relativas al control de armas.
 - Quien posea armas, químicos o explosivos sin la debida inscripción, cuando esta se requiera.
 - Quien abandonare, por descuido o negligencia relativo al cuidado de armas por parte de cuya figura inscrita y que desencadene en algún hecho ilícito.
 - Otros.
- **Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia:** Empleador (gerentes, subgerentes, jefes o quien tenga la autoridad para disponer del trabajo de un subordinado dentro de la Empresa) que ordene a un empleado a concurrir a su trabajo (cuando el lugar de trabajo se distinto al domicilio o lugar de residencia del trabajador), encontrándose éste último en zona de cuarentena o en aislamiento sanitario (por haber contraído la enfermedad).
- **Lavado de Activos:** Delito cometido por cualquier persona que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de un ilícito o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes. O el que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito. (Artículo 27, Ley N° 19.913).

- **Negociaciones incompatibles:** El que tenga a su cargo la salvaguarda o la gestión de todo o parte de los bienes o patrimonio de otra persona, sea esta natural o jurídica; y directa o indirectamente se interese en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes o patrimonio que tiene a su cargo, comete el delito de negociación incompatible (Definición de acuerdo al artículo 240 del Código Penal).
- **Receptación:** El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación; las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas (Definición de acuerdo al artículo 456 bis A del Código Penal).
- **Sustracción de madera:** Comete el delito de sustracción de madera]:
 - El que robe o hurte troncos o trozas de madera comete el delito de sustracción de madera. (Definición del artículo 448 septies del Código Penal)
 - Se castigará como autor de sustracción de madera, a quien en cuyo poder se encuentren troncos o trozas de madera, cuando no pueda justificar su adquisición, su legítima tenencia o su labor en dichas faenas o actividades conexas destinadas a la tala de árboles y, del mismo modo, al que sea habido en predio ajeno, en idénticas faenas o actividades, sin consentimiento de su propietario ni autorización de tala.
 - Quien falsifique o maliciosamente haga uso de documentos falsos para obtener guías o formularios con miras a trasladar o comercializar madera de manera ilícita. (definición dada por el artículo 448 octies del Código Penal).
- **Tráfico de migrantes y trata de personas:** Comete el delito de tráfico de migrantes y trata de personas:
 - El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.
 - Si la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriere violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra.

- El que promueva, facilite o financie la ejecución de las conductas descritas en este artículo será sancionado como autor del delito. (definición de acuerdo al artículo 411 quáter del Código Penal).

4. RESPONSABILIDADES

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

5. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

Se ha constituido en Surtiventas S.A. nuestro Comité de Ética y Conducta, encargado, de apoyar las necesidades de investigación respecto de denuncias que se formulen, así como también, de desarrollar las tareas descritas en el Código de Ética y Conducta. Sus integrantes son:

- Gerente General.
- Área de Recursos Humanos.
- Gerencia de Administración y Finanzas.

Los integrantes anteriormente señalados desarrollarán sus funciones en forma indefinida. Cualquier cambio futuro en la conformación de los integrantes será de competencia exclusiva del Directorio de Surtiventas S.A.

Para garantizar la mayor transparencia e imparcialidad respecto del rol que cumple este Comité, sus integrantes estarán inmediatamente inhabilitados para ejercer sus funciones en caso de una denuncia, si se presentase cualquiera de las siguientes situaciones:

- El miembro del Comité es la persona denunciada.
- La relación entre denunciante y miembro del Comité contiene elementos que podrían afectar la neutralidad e imparcialidad de este último al momento de la toma de decisiones, por ejemplo, un vínculo de parentesco o amistad. Esta situación debe ser explicitada en forma abierta por el miembro del Comité al momento de conocerse la identidad del denunciante.

En el caso de la inhabilitación de un miembro del Comité frente a una denuncia en particular, quedará a criterio del Comité nombrar a un reemplazante, si así lo estima necesario.

Respecto a las denuncias a que hace referencia este Procedimiento, son responsabilidades del Comité de Ética y Conducta:

- Planificar y supervisar la difusión del Procedimiento de Denuncias a todos los Trabajadores de la Empresa.
- Cautelar que no sea adoptada ninguna represalia respecto de quienes, de buena fe, planteen inquietudes o realicen denuncias, conforme lo establece el presente Procedimiento de Denuncias.
- Cuidar que no se aplique ninguna sanción a la(s) persona(s) denunciada(s) mientras la investigación correspondiente no se encuentre totalmente concluida y reportada.
- Garantizar que las investigaciones se desarrollen en forma expedita y con pleno respeto de la confidencialidad del denunciante.
- Colaborar con el Encargado de Prevención de Delitos en aquellos casos en los que, por la naturaleza y gravedad de la denuncia, sea requerida la intervención del Comité de Ética y Conducta.
- Supervisar que se adopten las medidas correctivas que se recomienden para cada caso sujeto a revisión o investigación, incluyendo las sanciones para los trabajadores infractores que correspondieren, conforme a derecho y a la normativa interna.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Sujetos Involucrados

- Denunciante.
- Encargado de Prevención de Delitos.
- Comité de Ética y Conducta.

6.2. Canal de denuncias

Surtiventas S.A. dispone de un canal de denuncias, al que trabajadores y terceros con los que se relaciona la Empresa, pueden acudir en caso de dudas o de detectar incumplimientos:

- Correo Electrónico: denuncia@surtiventas.cl

Los responsables del canal de denuncias y los sujetos involucrados en este procedimiento, garantizan la confidencialidad respecto de la identidad del denunciante y de la información de las situaciones informadas de buena fe, por lo que custodiarán toda la información que les es entregada, guardando estricta reserva respecto al contenido de la misma, salvo aquellos casos en los que, por imposición judicial, legal o reglamentaria, deba revelarse dicha información.

6.3. Seguimiento de la denuncia

- **Recepción de la denuncia:** a cada denuncia recibida se le asigna un código o número de denuncia.
- **Clasificación de la denuncia:** si la denuncia es de alta gravedad, se comunica al Comité de Ética y Conducta para ser analizada y resuelta. El Encargado de Prevención de Delitos decidirá si la denuncia reviste tal gravedad. Para efectos de determinar la gravedad de la misma, el Encargado de Prevención de Delitos deberá señalar los criterios objetivos en los que se basó para la determinación de la calificación, tales como: estado de comisión del delito (inicio de la conducta, conducta completamente ejecutada, etc.) o conducta reñida con la ley y las normativas internas de la empresa (Reglamento Interno, de Orden, Higiene y Seguridad, Código de Ética y Conducta, Política de Prevención de Delitos, Procedimiento de Prevención de Delitos, entre otros); probabilidad de concreción del riesgo, entre otros criterios objetivos.
- **Responsable de recibir las denuncias y coordinar las investigaciones:** el Encargado de Prevención de Delitos de Surtiventas, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, recibirá las denuncias y llevará a cabo la investigación; para lo anterior, se registrará por el presente procedimiento y tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde la recepción de la misma para iniciar la etapa de investigación.

6.4. Investigación de la Denuncia

a) Revisión preliminar de antecedentes

El Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, realizará una revisión preliminar de antecedentes de acuerdo a lo siguiente:

- Fecha y hora de la denuncia.

- Lugar en donde eventualmente ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción:
 - Lavado de activos.
 - Financiamiento al terrorismo.
 - Receptación.
 - Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.
 - Corrupción entre particulares.
 - Administración desleal.
 - Negociación incompatible.
 - Apropiación indebida.
 - Contaminación de cuerpos de agua.
 - Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia.
 - Infracción al control de armas.
 - Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de personas.
 - Sustracción de madera.
 - Delitos informáticos.
 - Otros.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).

- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma en que tomó conocimiento de la situación.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, inclusive las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Información de respaldo, por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.

Atendida la complejidad o gravedad de los hechos denunciados, el Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, posterior a la revisión preliminar y en base a ésta, determinará los cursos de acción a seguir, los que podrán ser:

- Continuar con la investigación de la denuncia recibida y determinar las sanciones a aplicar, si así proceden (casos de baja y media gravedad).
- Presentar inmediatamente la información al Comité de Ética y Conducta, continuar con la investigación y presentar los hallazgos obtenidos al Comité de Ética y Conducta para que éste determine las sanciones a aplicar (casos de alta gravedad).

b) Notificación al denunciado

El Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, iniciará la etapa de investigación pudiendo notificar al denunciado del inicio de un procedimiento de investigación, siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información.

En casos graves, en que existan circunstancias que indiquen la participación en un delito, se podrá proceder sin notificación alguna.

c) Proceso de Investigación

El Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, procederá a realizar la investigación, y está facultado para interactuar con el denunciante para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la indagación. Las actividades al menos a considerar son:

- 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.
- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Proponer medidas correctivas, en caso de proceder.

El Encargado de Prevención de Delitos, o quien este delegue para tales efectos como funcionario responsable, podrá informar al denunciante de las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia, durante su investigación y/o en la finalización de la revisión.

Una vez que el Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, haya concluido la etapa de investigación, procederá a emitir un informe sobre la existencia de hechos constitutivos de infracción, conjuntamente con las sanciones aplicables.

El informe contendrá la identificación del denunciado, de los testigos que declararon y de la prueba ofrecida, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó y sanciones a aplicar.

En aquellos casos en que los hechos denunciados revistan el carácter de graves, de conformidad a lo señalado precedentemente (en base a criterios objetivos), el Encargado de Prevención de Delitos deberá informarlo al Comité de Ética y Conducta, y una vez concluya la investigación, deberá poner a disposición del Comité el informe a que se refiere el párrafo anterior, para que éste último adopte las sanciones a aplicar.

En aquellos casos en los hechos sean indicadores de delitos y no sea suficiente las sanciones laborales derivadas de la violación al Modelo de Prevención de Delitos (Ley N°20.393), el Comité de Ética y Conducta podrá decidir que se remitan los antecedentes a las autoridades competentes.

El proceso de investigación no podrá superar el plazo máximo de 30 días hábiles. Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, deberá informar el estado de avance de la denuncia al Comité de Ética y Conducta, quien decidirá si archiva la denuncia o determinará las acciones a seguir.

Si se ha determinado la aplicación de sanciones, el Encargado de Prevención de Delitos, o quien éste delegue para tales efectos como funcionario responsable, notificará inmediatamente a la Gerencia correspondiente, la que adoptará la sanción sugerida.

Todo el proceso de investigación se consignará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado de Prevención de Delitos, o por quien este haya delegado para tales efectos como funcionario responsable, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aportaron. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído.

Surtiventas se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores denunciados y denunciados. Se deja constancia que todas las investigaciones (documentos, declaraciones, fotografías, entre otros), ya sea que se decida archivar la investigación, o se lleve a término, se mantendrán físicamente en el Departamento Jurídico.

6.5. Comunicaciones

Al finalizar el proceso de investigación, el Encargado de Prevención de Delitos (para denuncias de baja y media gravedad) o el Comité de Ética y Conducta (para denuncias de alta gravedad) decidirá si es necesario comunicar el resultado de la investigación y/o mantener en reserva dicha resolución, pudiendo informar lo siguiente de acuerdo al resultado de esta:

- **Si el resultado ha sido positivo:** “Hemos verificado la información que nos ha facilitado y hemos comprobado que se ajusta a los hechos denunciados. En consecuencia, Surtiventas ha procedido a tomar las medidas con que le ampara la legislación vigente para estos casos. 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 ajuste a los hechos denunciados, por lo que damos por concluida esta investigación”.

6.6. Sanciones

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán serán las establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, o las previstas en los contratos con terceros, según corresponda. Sin perjuicio de que dada la gravedad de los hechos denunciados, Surtiventas recurra a los tribunales de justicia y/o autoridades pertinentes.

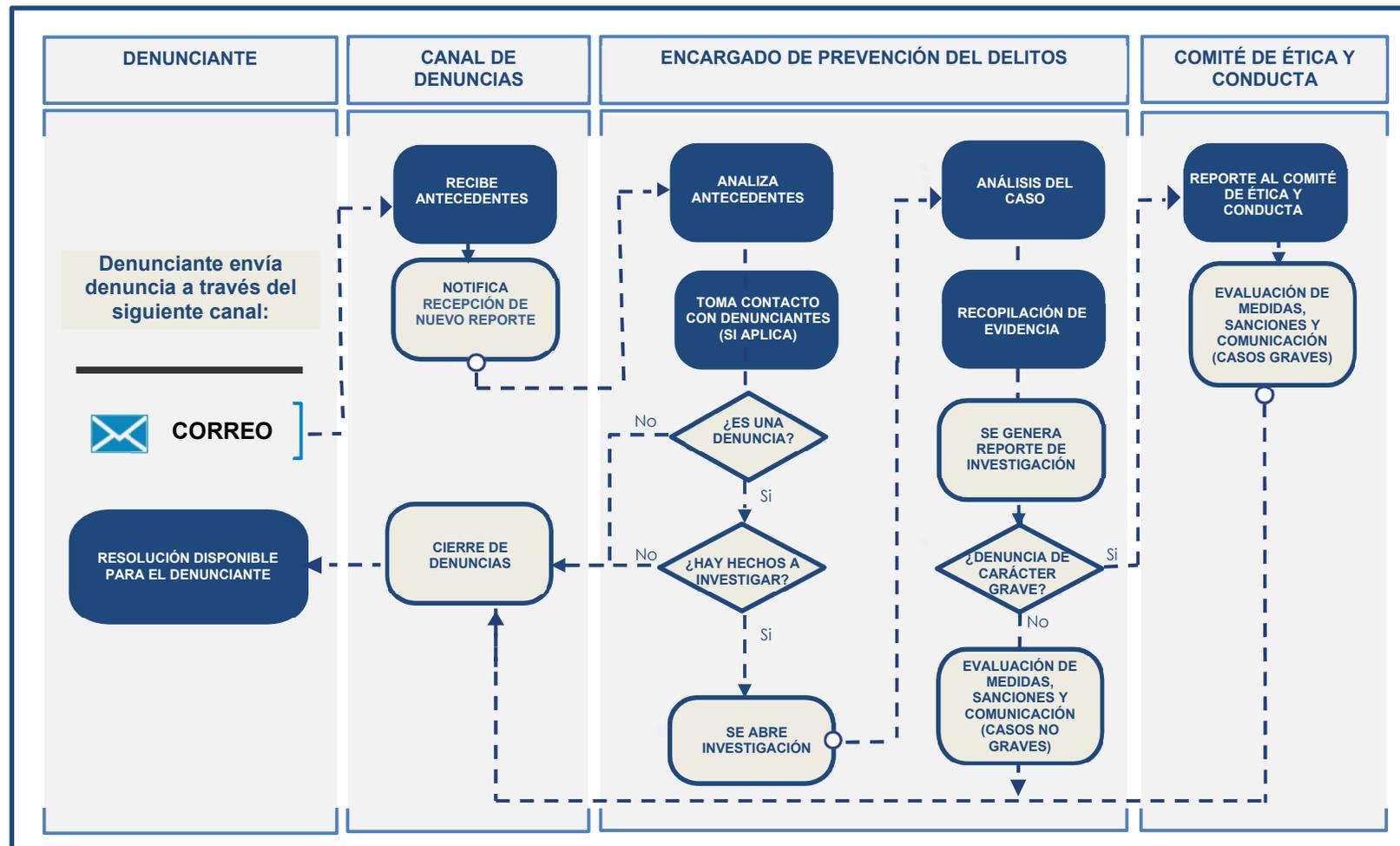
7. APROBACIONES Y ACTUALIZACIONES

Para todos los efectos, este documento fue aprobado por el Gerente General de Surtiventas S.A. con fecha 05 de octubre de 2022.

El presente procedimiento será revisado y actualizado periódicamente en función de las necesidades, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos o el Comité de Ética y Conducta, quienes propondrán los cambios tanto de forma como de fondo correspondientes.

8. ANEXO

Representación gráfica del procedimiento de denuncias de Surtiventas S.A.



CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Procedimiento de Denuncias			
Fecha:	Modificado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
30/09/2022			Gerente General / 05/10/2022
12/06/2023	EPD José Carrasco	Comité Ética	Gerente General / 27/06/2023