

# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS EMPRESAS SUTIL S.A. Y FILIALES

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	GLOSARIO .....	2
II.	OBJETIVO .....	3
III.	ALCANCE .....	3
IV.	RESPONSABILIDADES .....	3
V.	ANTECEDENTES .....	3
VI.	CONDUCTAS A DENUNCIAR .....	3
A.	Delitos establecidos en la ley 20.393 y sus modificaciones posteriores Ley 21.121, Ley 21.132, Ley 21227 Ley 21.240, Ley 21.325, Ley 21.412 y Ley 21.459: .....	3
B.	Faltas a la ética y al reglamento interno de trabajo.....	6
C.	Fraude.....	7
D.	Otros tipos de denuncias no tipificadas y consultas.....	7
	Cualquier situación que el denunciante considere debe ser reportada. ....	7
VII.	PROCEDIMIENTO .....	7
A.	Sujetos Involucrados.....	7
B.	Canal de denuncia y consulta .....	8
C.	Protección al denunciante .....	8
D.	Recepción de la denuncia .....	8
E.	Investigación de la Denuncia .....	9
F.	Sanciones .....	11
G.	Cierre y Monitoreo.....	11
H.	Comunicaciones.....	12
VIII.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	12
IX.	BASE DOCUMENTARIA .....	12
X.	VIGENCIA.....	13



## I. GLOSARIO

**Canal de denuncias:** Medio por el cual los trabajadores o terceros, pueden realizar sus denuncias ante posibles casos, situaciones o prácticas cuestionables en que no se esté cumpliendo lo establecido en el Código de Ética, leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas externas e internas aplicables a Empresas Sutil o cualquiera de sus filiales.

**Código de Ética:** Marco de referencia que establece, define y da a conocer los principios, lineamientos y valores éticos que caracterizan el actuar de la organización y que deben cumplir los colaboradores de Empresas Sutil y sus filiales en el desarrollo de sus funciones tanto al interior de las instalaciones de la empresa como en las actividades que se desarrollen fuera de esta.

**Reglamento interno de orden, higiene y seguridad:** Da a conocer a todos los trabajadores, todo lo concerniente a lo que el Contrato de Trabajo significa para ambas partes, en cuanto a obligaciones, prohibiciones y sanciones, en las pueda incurrir, al no mantener una debida observancia del conjunto de normas estipuladas que lo regulan; evita que se cometan actos o prácticas inseguras en el desempeño de las funciones; Determina los procedimientos que se deben seguir cuando se produzcan accidentes y sean detectadas acciones y/o condiciones que constituyan un riesgo para los trabajadores o daño a las máquinas, equipos, instalaciones.

**Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en cualquier norma, ley o procedimiento que tenga por finalidad prevenir la corrupción, fraude, abuso de poder y/o autoridad, actividades riesgosas para la salud e integridad de los trabajadores, como también el ocultamiento de malas prácticas.

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

**Ética:** Conjunto de principios y valores colectivos o individuales que guían las decisiones, comportamientos y actuaciones de las personas y establecen los límites entre “lo que está bien” y “lo que está mal”.

**Gobierno Corporativo:** Conjunto de procesos y procedimientos que definen la forma como la organización es dirigida y controlada. Es el marco bajo el que se distribuyen los derechos y responsabilidades de los participantes de la organización – Directores, Administradores, Accionistas y otros Grupos de Interés – y se establecen las reglas y procedimientos para la toma de decisiones al interior de la misma.

**Sanción:** Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento de leyes, códigos, reglamento, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.

**Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que se vincula ya sea por una relación comercial, jurídica o de otro tipo Empresas Sutil o cualquiera de sus compañías filiales.

**Dilema ético:** cualquier situación en donde los principios morales que te guían no pueden determinar qué curso de acción es el correcto o incorrecto.

**Acto u Omisión Ilícita:** Cualquier contravención a lo establecido en cualquier norma, ley o procedimiento podría llegar a configurar un delito.



## II. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas a posibles casos, situaciones, prácticas o comportamientos cuestionables en que no cumpla con lo establecido en Código de Ética, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas, o leyes, códigos y normas externas aplicables a Empresas Sutil S.A o a sus filiales, en adelante “Empresas Sutil”.

## III. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para miembros del Directorio, gerentes, supervisores, trabajadores y terceros relacionados con la sociedad (clientes, proveedores, productores y otros) de Empresas Sutil, incluyendo en particular a: Coagra S.A., Banagro S.A., Coagra Agroindustrial S.A., Pacific Nut Company Chile S.A., Frutícola Olmué SpA, Champiñones Abrantes S.A., Agrícola Sutil S.A. y filiales, Top Wine Group S.A. y filial y Hotel Viña La Playa (en adelante Empresas Sutil)

## IV. RESPONSABILIDADES

El Comité de Auditoría y el Encargado del canal de denuncias son los responsables de la operación de los canales de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

La identidad del denunciante se mantendrá en reserva en todo momento, ninguna instancia podrá tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o posibles delitos.

## V. ANTECEDENTES

En el marco de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Empresas Sutil ha determinado como prioritaria la gestión integral de la Ética y el Cumplimiento a lo largo de su operación y administración. Es por este motivo que ha decidido implementar un canal de denuncias que permita conocer y gestionar proactivamente actividades o comportamientos contrarios a las normas éticas de la compañía, los reglamentos, políticas y normativas internas, o bien, a la regulación vigente.

El procedimiento consta de la detección, resolución y monitoreo de delitos e infracciones al Código de Ética, políticas, procedimiento y normas internas y regulaciones y leyes atinentes, apoyando la cultura ética a de todos sus colaboradores en las interacciones internas y con terceros.

El Canal de Denuncias habilitado es un elemento fundamental de las estrategias de prevención y detección de delitos y malas prácticas que pudiesen presentarse en Empresas Sutil, en la medida en que permite poner en conocimiento de la administración, la detección temprana de una desviación o delito, que le permitirá a la compañía investigar, gestionar y corregir las situaciones irregulares que se presenten, a fin de proteger los recursos de la organización y mantener una reputación intachable ante sus distintos grupos de interés.

## VI. CONDUCTAS A DENUNCIAR

A. Delitos establecidos en la ley 20.393 y sus modificaciones posteriores Ley 21.121, Ley 21.132, Ley 21.227 Ley 21.240, Ley 21.325, Ley 21.412 y Ley 21.459:

**Cohecho a Funcionario Público Nacional o Extranjero:** Comete este delito quien ofrece o consiente en ofrecer o entregar a un empleado público, nacional o extranjero, un beneficio económico (ahora de cualquier tipo) sea en dinero o especies, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones con infracción a los deberes de su cargo. La Ley 21.121,



modifica lo anterior y dispone que este delito se configura ante la solicitud, aceptación, ofrecimiento o entrega de cualquier tipo de beneficio a que el funcionario público no tenga derecho. Es decir, cualquier beneficio indebido que se ofrezca a un funcionario público o que éste acepte podrá constituir delito, sin necesidad de probar la intención o el efecto de una contraprestación por parte del funcionario público.

**Lavado de Activos:** Comete este delito quien comete cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, cohecho y otros.

**Financiamiento al Terrorismo:** Comete este delito toda persona que por cualquier medio solicite, recaude o provea fondos con la finalidad que se utilicen en la comisión de delitos terroristas como, por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado u otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.

**Receptación:** Consiste en, conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tener en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida del artículo 470 Número 1° del Código Penal, transportarlas, comprarlas, venderlas, transformarlas o comercializarlas en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas.

**Negociación Incompatible:** Es el delito que puede ser cometido en las Empresas por directores o gerentes u otra persona que posea un poder delegado por ellos, donde tome parte en algún negocio, contrato, vinculo comercial, directa o indirectamente y saque algún tipo de provecho personal o para alguien relacionado. También es conocido como conflicto de interés.

**Cohecho entre Particulares:** Este delito se comete cuando el empleado o mandatario que solicita o acepta un beneficio económico o de otra naturaleza, para efectos de favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación de un oferente en vez de otro, y a quien da, ofrece o consiente en dar a aquel empleado o mandatario ese beneficio con ese mismo objetivo. Ejemplo una licitación en donde la empresa licitadora ofrece a la empresa licitante un beneficio económico o de otra naturaleza para que favorezca su contratación.

**Apropiación Indebida:** Este delito se comete cuando una persona de la empresa toma posesión de dinero o bienes de otra persona o empresa, debiendo devolverlo o restituirlo en un tiempo definido y no lo hace.

**Administración Desleal:** Este delito se comete cuando el administrador encargado de la gestión de un patrimonio ajeno, y abusando de sus facultades o bien ejecutando u omitiendo realizar acciones de forma manifiestamente contraria al interés del titular del patrimonio afectado, le perjudique. Este delito incluye además dos hipótesis agravadas, tratándose de administradores de patrimonios de:

- (i) Incapaces y otras personas impedidas para administrar sus bienes,
- (ii) Sociedades anónimas abiertas o especiales.

**Contaminación de Aguas:** Se comete este delito cuando una persona introduzca o mande a introducir al mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos (organismos acuáticos).

**Infracciones al acceso de prestaciones del seguro de desempleo (Ley 19.728) en circunstancias excepcionales:** Se comete este delito cuando una persona, en conformidad a lo establecido en la ley 21.227, obtuviese mediante simulación o engaño complemento y/o prestaciones y quienes de igual forma obtuvieren un beneficio mayor al que por ley les corresponda. Los empleadores que sean personas



jurídicas serán responsables del delito señalado anteriormente que fueren cometidos directa o indirectamente en su interés o para su provecho, por sus dueños, controladores responsables, ejecutivos principales, representante o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que la comisión de tales delitos fuere consecuencia de del incumplimiento por parte de la persona jurídica. Los empleadores que sean personas jurídicas, también serán responsables cuando dichos delitos sean cometidos por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de algunos de los sujetos indicados en el párrafo anterior.

**Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia:** Se comete este delito cuando una persona, en conformidad a lo establecido en la ley 21.240, contraviene las medidas sanitarias de aislamiento u otra en caso de epidemia o pandemia, a sabiendas o teniendo la autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando este sea distinto de su domicilio o residencial, y el trabajador se encuentre en cuarenta o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria.

**Tráfico ilícito de migrantes:** Se comete este delito cuando una persona, en conformidad a lo establecido en la ley 21.325, con el ánimo de lucro, facilite o promueva la entrada ilegal al país de una persona que no sea nacional o residente.

**Trata de personas:** Se comete este delito cuando una persona, en conformidad a lo establecido en la ley 21.325, insta a la promoción, facilitación o financiamiento de la ejecución de las siguientes conductas:

- i. Captación a través: de amenazas, coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder, abuso de situación de vulnerabilidad y dar o recibir dinero o beneficios para la obtención del consentimiento.
- ii. traslado
- iii. acogida
- iv. explotación para: trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a éstas, prostitución y extracción de órganos.

**Control de Armas:** Ley 21.412, modificó diversos cuerpos legales para fortalecer el control de armas en nuestro país. Una de las modificaciones más relevantes consistió en incorporar los delitos del Título II de la ley N°17.798 sobre control de armas, a la ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, las cuales serán potencialmente responsables por la comisión de los siguientes delitos: posesión, porte, comercialización, tenencia, internación e importación de armas, artículos o municiones prohibidas o sujetas a control.

**Delitos Informáticos:** Ley 21.459, establece las normas sobre delitos informáticos, deroga ley 19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al convenio de Budapest.

**Ataque a la integridad de un sistema informático:** el que obstaculice o impida el normal funcionamiento, total o parcia, de un sistema informático a través de la introducción, transmisión, daño, deterioro, alteración o suspensión de los datos informáticos.

**Acceso ilícito:** El que sin autorización que posea y superando barreras técnicas o medidas tecnológicas de seguridad, acceda a un sistema informático.

**Interceptación ilícita:** El que indebidamente intercepte, interrumpa o interfiera, por medio técnicos, la transmisión no pública de información de un sistema informático entre dos o más de aquellos.



**Ataque a la integridad de datos informáticos:** establece que alterar, dañar, o suprimir información también es considerado un delito.

**Falsificación informática:** se considera como falsificación informática cuando alguien introduce, altera, daña o suprime datos informáticos con la intención de que sean tomados como antecedentes auténticos.

**Receptación de datos informático:** se considera crimen la comercialización, almacenamiento o transferencia de material ilícito.

**Fraude informático:** se refiere a la manipulación informática, mediante la introducción, alteración, daño o supresión de datos con el objetivo de obtener un beneficio económico.

**Abuso de los dispositivos:** este delito penaliza la alteración de programas computacionales, contraseñas, códigos de seguridad o de acceso u otros similares con el objetivo de perpetrar los 7 delitos anteriores.

B. Faltas a la ética y al reglamento interno de trabajo

**Discriminación:** Comete esta infracción quien hace exclusiones, distinciones o preferencias basadas en la raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad u origen social, y que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

**Acoso sexual:** Comete esta infracción quien haga requerimiento(s) de carácter sexual no consentido por quien lo recibe constituyendo una amenaza o un perjuicio en la situación laboral si quiere conseguir o conservar ciertos beneficios laborales (aumentos de remuneraciones, ascensos, traslados o permanencias en determinados puestos), incluyéndose manifestaciones como insinuaciones o proposiciones sexuales, gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos a la víctima, acercamientos corporales, roces, tocaciones u otras conductas físicas.

**Acoso laboral:** Comete esta infracción quien realice actos de agresión u hostigamiento y que produzcan menoscabo, maltrato o humillación, constituyendo una amenaza o un perjuicio en la situación laboral de quien lo recibe o en sus oportunidades de empleo.

**Salud, seguridad y relaciones laborales:** Comete esta infracción quien no respete y/o infrinja las medidas de seguridad y normas establecidas por la Compañía en reglamentos internos, que tienen por objetivo la prevención de riesgos ocupacionales y el establecimiento de los derechos, deberes y obligaciones laborales, de manera que las labores diarias se ejecuten en condiciones seguras, higiénicas y saludables.

**Seguridad Alimentaria e Inocuidad Productiva:** Comete este delito quien participe de los actos de adulteración, fraude y bioterrorismo en cualquiera de las etapas del proceso y que tenga consecuencias en la calidad, seguridad, integridad y legalidad de los productos destinados a los consumidores.

**Daño al medio ambiente o perjuicios a comunidades vecinas:** Comete esta infracción cualquier empleado o colaborador que realicen actos que puedan dañar o perjudicar al medio ambiente o a las comunidades vecinas en las que se encuentra inserta Empresas Sutil.

**Conflicto de Intereses:** Comete esta infracción quien, teniendo una obligación con la compañía, participe en actividades que puedan afectar su juicio o influir en la decisión profesional en el cumplimiento de sus responsabilidades o que obstaculice decisiones, en beneficio propio o de terceros. Ejemplos: (evaluar o seleccionar proveedores con interés personal, familiar; trabajar para o asesorar a competidores; influir en la contratación de servicios de terceros con los cuales existe un vínculo comercial o familiar; entregar trato

preferente a clientes o proveedores; solicitar o aceptar regalos o donaciones indebidas de proveedores para influir en nuestras decisiones, entre otros).

Otras conductas contrarias a la ética o moral: Comete esta infracción quien realice un acto potencialmente contra la moral, que represente alguna violación a la integridad o prestigio de la organización, incumpliendo las normas internas.

#### C. Fraude

**Actividades Fraudulentas:** Aprovechamiento ilegítimo, con el objeto de obtener un beneficio ilícito para sí o para otros mediante el uso, destinación o aprovechamiento indebido de los recursos o activos de la compañía para la que trabaja, o mal uso estos tales como: (robo o apropiación indebida de especies o fondos de la compañía; mal uso de activos de la compañía; uso Indebido o divulgación no autorizada de información confidencial; adulteración o falsificación de documentos; declaraciones financieras adulteradas; entre otras).

**Transgresión de la Libre Competencia / colusión:** Comete esta infracción quien realice un acuerdo expreso o tácito o prácticas concertadas entre dos o más competidores, con el objeto de: (Fijar precios de venta, compra u otras condiciones de comercialización; Asignar zonas o cuotas del mercado; Limitar la producción; Excluir competidores; Afectar el resultado de procesos de licitación; Acuerdos de exclusividad que dañe la libre competencia; entre otros).

#### D. Otros tipos de denuncias no tipificadas y consultas

Cualquier situación que el denunciante considere debe ser reportada.

## VII. PROCEDIMIENTO

### A. Sujetos Involucrados

**Denunciante:** Cualquier sujeto interno o externo relacionado con la Compañía, que mediante los conductos establecidos puede revelar o poner en conocimiento de la administración, potenciales violaciones al Código de Ética, leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas aplicables a Empresas Sutil.

El Denunciante permitirá ingresar las denuncias que considere pertinentes, agregar antecedentes a la denuncia mientras esta permanezca abierta y realizar seguimiento al estado de su denuncia a través del código asignado al momento de su registro.

**Denunciado:** Cualquier sujeto interno o externo relacionado con la Compañía señalado de cometer un delito o infracción.

**Encargado del canal de denuncias (administrador):** Funcionario interno con línea de reporte al Comité de Auditoría/ Directorio que coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Es el encargado de recabar antecedentes preliminares e informar al Comité Auditoría/Directorio el curso de la denuncia.

El Encargado del canal de denuncias de Empresas Sutil mantendrá el rol de Administrador en la plataforma, con atributos para gestionar la denuncia, documentar la investigación (bitácora), interactuar con el denunciante y dar cierre a la denuncia.

**Investigador:** Funcionario designado por el Encargado del canal de denuncias para la investigación y gestión de la denuncia recibida. Este funcionario, no posee acceso a la plataforma.



**Comité de Auditoría:** Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas en los negocios en los que participa Empresas Sutil, además de velar por el cumplimiento de éste procedimiento. Será a su vez el encargado de resolver las sanciones una vez la investigación está resuelta. En el caso del Director, presidente del Comité de Auditoría contará con el rol de Visualizador que le permitirá informarse de todas las denuncias recibidas y conocer el curso de todas estas, sin embargo, no tendrá permisos de edición de la información allí registrada.

#### B. Canal de denuncia y consulta

Empresa Sutil pone a disposición de cualquier sujeto interno o externo relacionado con la Compañía, el siguiente canal para que acudan en caso de dudas o de detectar incumplimientos:

Sitio  Web: <https://empresassutil.eticaenlinea.cl/>

Toda la información registrada a través del canal mencionado es de carácter confidencial y no puede divulgarse bajo ninguna circunstancia fuera del Comité de Auditoría de Empresas Sutil.

#### C. Protección al denunciante

En los canales mencionados, el denunciante puede elegir mantenerse en el anonimato o identificarse para propósitos de la investigación del hecho denunciado. Sin perjuicio de lo anterior, la identidad del denunciante se mantendrá bajo completa reserva durante y posterior a la investigación a que la denuncia diera lugar. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario ésta no será considerada.

#### D. Recepción de la denuncia

Las personas que tomen conocimiento de la existencia de una situación irregular podrán denunciarla a través de los siguientes medios:

- Directamente en el sitio web
- Buzón postal: Estas serán retiradas exclusivamente por Deloitte (quien presta a Empresas Sutil el servicio de soporte de la plataforma de denuncias), para luego ser entregadas al encargado de servicio de canal de denuncias, quien la ingresará como información al sitio web y generar denuncia con esta información; una vez ingresada se enviará en sobre cerrado a encargado de canal de denuncias en Empresas Sutil
- Buzón de voz: serán recibidas e ingresadas manualmente al sitio web por parte de Deloitte.

**Información contenida en denuncia:** Las denuncias deberán contener a lo menos la siguiente información:

- Empresa asociada con la denuncia.
- Fecha y hora de la denuncia.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de conducta o infracción.
- Deseo explícito de permanecer en el anonimato.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma en que se conoció de la situación el denunciante



- 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 que acompañe como evidencia: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.

**Notificación de recepción de la denuncia:** Una vez registrada una denuncia en la plataforma, ésta le asigna automáticamente un código (para la mantención del registro de la denuncia y para que el denunciante pueda hacerle seguimiento) y genera un correo electrónico de notificación al Administrador.

**Clasificación de la denuncia según su gravedad:** Con el fin dar la prioridad requerida a la gestión de las denuncias recibidas a través de la plataforma, estas se clasificarán según su gravedad, inmediatamente después de ser recibidas, por parte del Administrador. La gravedad de una denuncia se determina por el cruce de las variables: sujeto denunciado y conducta o infracción relacionada.

Sujeto denunciado	Conducta o infracción relacionada			
	Delitos Ley 20.393	Fraude	Faltas a la Ética y Reglamentos	Consulta
Director	Crítica	Crítica	Crítica	Alta
Gerente	Crítica	Crítica	Alta	Media
Colaborador	Crítica	Alta	Media	Baja
Productor/Proveedor	Alta	Media	Baja	Baja
Cliente	Alta	Baja	Baja	Baja
Otros	Alta	Baja	Baja	Baja

- En el caso que el denunciado sea parte del comité de auditoría, el administrador avisará en forma inmediata al administrador de backup, y éste mediante mail enviado a encargado de canal de denuncias de Deloitte solicitará bloqueo temporal a visualizadores mientras se lleva a cabo investigación de denuncia.
- En el caso que el denunciado sea el administrador o personal del área de control interno, administrador de backup, mediante mail enviado a encargado de canal de denuncias de Deloitte solicitará bloqueo administrador e informará a comité de auditoría, quienes en sesión extraordinaria decidirán quién llevará a cabo investigación de denuncia.
- Cualquier tipo de solicitud de modificación de roles, permisos o atributos en la plataforma, debe realizarse por parte del Administrador de la misma por medio de carta a Deloitte y debe contar con el consentimiento explícito de los miembros del comité de auditoría.

**E. Investigación de la Denuncia**

**Revisión preliminar de antecedentes:** Atendida la complejidad o urgencia de los hechos denunciados, el Encargado del canal de denuncias, posterior a la revisión preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir:

- Si denuncia no posee suficiente información para investigar, se solicitará más información a denunciante; de no recibir respuesta el encargado del canal de denuncias procederá a cerrar el caso transcurrido 30 días, dejando constancia de esto.
- Informar inmediatamente al Comité de Auditoría si la denuncia trata temas categorizados como críticos.



- Cuando la denuncia involucre temas complejos o no existan los medios internos para llevar a cabo la investigación, se solicitará por escrito a comité de auditoría que en un plazo no mayor a dos días resuelva sobre quién investigará.

**Proceso de Investigación:** La clasificación de la denuncia permite establecer el curso de acción inicial de la denuncia, la prioridad de su tratamiento, el nivel de escalamiento que esta requiere y la prontitud en el inicio de la investigación desde su ingreso a la web según la siguiente tabla.

Prioridad investigativa	Apertura de investigación
<b>Crítica</b>	1 días hábiles desde la recepción
<b>Alta</b>	3 días hábiles desde la recepción
<b>Media</b>	5 días hábiles desde la recepción
<b>Baja</b>	7 días hábiles desde la recepción

El Encargado del canal de denuncias está facultado para interactuar con el denunciante mediante la plataforma, para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación, y tendrá acceso irrestricto a las distintas áreas de la compañía en cuestión para realizar investigaciones específicas o para solicitar y revisar información.

En lo que se refiere a la interacción con el denunciante, si éste se ha identificado al momento de formular su denuncia, el investigador podrá contactarlo por medio telefónico o de correo electrónico. Si el denunciante ha elegido mantener el anonimato y su denuncia fue registrada directamente en la plataforma, el Administrador podrá ponerse en contacto con él por medio de la función “Agregar antecedente” de la plataforma.

Las actividades del proceso de investigación consideran:

- Verificar de manera objetiva la existencia o no de los hechos denunciados.
- Recopilar mayor información, solicitando de manera adicional al denunciante o directamente a algún área de la organización (videos de seguridad, información y registros contables, etc.), siempre que estas sean lícitas y no afecten los derechos fundamentales de las personas.
- Validar si existe ilícito y quienes son todos los involucrados y si existen suficientes pruebas que lo acrediten.
- Si el caso así lo amerita y previa autorización del comité de auditoría se podrá solicitar asesoría externa (legal o de otros profesionales).
- Documentar en la web la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- Cuando se justifique conforme a la gravedad del hecho y la falta no implique un incumplimiento grave de las condiciones del contrato y la reglamentación interna, al denunciado se le dará la oportunidad de efectuar sus descargos, para lo cual se le citará para comunicarle los hechos.
- Informar al Comité de Auditoría las conclusiones.
- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Informar al Comité de Auditoría las conclusiones, los que determinarán posibles sanciones al o los sujetos de la investigación.
- Previo a la notificación al empleado, se le informará al gerente general y directorio de la unidad afectada la situación y recomendación del comité de auditoría.
- Determinar medidas correctivas, que se puedan recomendar a la administración para controlar o desincentivar la conducta evidenciada.

- 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 Auditoría, quien decidirá si cierra la denuncia por falta de antecedentes, solicita asesoría externa, o da más plazo.

Todo el proceso de investigación se consignará por escrito en la plataforma de denuncias, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado del canal de denuncias, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aportaron.

Empresas Sutil se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores denunciados y denunciantes.

Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído. La investigación se efectuará bajo reserva y confidencialidad del contenido y las personas involucradas.

#### F. Sanciones

Según la gravedad de los hechos, las sanciones aplicables a los trabajadores o terceros involucrados en la comisión del delito o la infracción al código de ética o políticas y normativa interna serán:

- Para faltas menos graves se emitirá carta de amonestación.
- Para faltas que no impliquen incumplimiento grave, o algún delito tipificado por la ley, pero que según la opinión del comité de auditoría sean de mayor gravedad a la anteriormente informada, se emitirá carta de amonestación con sanción, la que corresponderá a un castigo porcentual de su bono de desempeño anual.
- Los casos graves se castigarán con desvinculación en forma inmediata, es el comité de auditoría quien a luces de las evidencias y según recomendación legal determinará si se efectuará con derecho a indemnización por años de servicios o no, según normativa legal
- Cada una de estas debe quedar firmada por el empleado e incorporada a su carpeta personal.

#### G. Cierre y Monitoreo

Una vez concluida la investigación, el Encargado del de canal de denuncias procederá a presentar un informe por escrito al Comité de Auditoría de Empresas Sutil, en un plazo no superior a 5 días hábiles, sobre la existencia de hechos constitutivos de delito o de infracción al Código de Ética o políticas y normativas internas o externas, además de una propuesta de sanciones aplicables y de medidas correctivas para evitar que la situación ocurrida pueda volver a presentarse en la compañía.

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 que se proponen para el caso. En base a la información y conclusiones presentadas sean suficientes para el comité de auditoría este propondrá acción a seguir y comunicará a gerencia y directorio involucrado, para que este en conocimiento y efectúe las acciones. En el caso que el comité de auditoría no este conforme con el cierre del proceso de investigación, solicitará al encargado del canal de denuncias nuevas acciones las que deben concluir en un plazo no superior a los 15 días hábiles.

En caso de que los hechos tengan caracteres de delito (señalados en la Ley N°20.393) y no sea suficiente las sanciones laborales derivadas de la violación al Modelo de Prevención de Delitos, el Comité de auditoría podrá decidir que se remitan antecedentes a las autoridades competentes. Si la denuncia involucra a algún miembro de la Alta Administración (gerentes y/o directores), el informe será presentado al Directorio, por escrito, en el mismo plazo antes indicado.



Concluida la investigación y evaluación de la denuncia por parte del Comité Auditoría, y luego de documentado el proceso adelantado durante la misma, el Encargado del canal de denuncias procederá a dar cierre formal a la denuncia en la plataforma.

Las opciones de cierre serán:

- Resuelto sin amonestación
- Resuelto con amonestación
- Resuelto sin sanción
- Resuelto con sanción
- No Resuelto por Falta de Antecedentes

Si el denunciante quisiera hacer seguimiento al estado de la denuncia ingresada al sistema, con el código asignado a la denuncia y su contraseña de ingreso, podrá conocer el estado de cierre de la misma. Si al concluir el proceso, el denunciante no quedara satisfecho con la decisión tomada, puede registrar nuevamente una denuncia, haciendo referencia a la anterior para que el Encargado del Canal de Denuncias determine si es pertinente una nueva investigación, informando oportunamente sobre la decisión al denunciante.

La plataforma conservará de forma permanente el registro de todas las denuncias ingresadas, así como la documentación de la gestión asociada a las mismas. La información individualizada, así como el resumen estadístico de la misma, estará disponible para ser consultada por parte de los Visualizadores, y extraída de la plataforma por parte del Administrador con el propósito de analizar y evaluar la efectividad del canal de denuncias, así como detectar patrones y situaciones que se estén presentando al interior de Empresas Sutil y que estén dando lugar a la comisión de delitos o infracciones, pudiendo ser estas, falencias de control, presiones excesivas, u otras que aumenten la propensión de los individuos a este tipo de conductas. El acceso a esta información, permite la formulación de estrategias de prevención y disuasión de intentos de actitudes ilícitas o contrarias a las políticas y normas internas.

#### H. Comunicaciones

El encargado del canal de denuncia deberá informar, mensualmente al Comité de Auditoría, acerca del funcionamiento del canal de denuncia y semestralmente un informe a la Administración de Empresas Sutil S.A. Sin perjuicio de lo anterior y cuando las circunstancias así lo ameriten, informará, pronto como sea posible cualquier contingencia relevante que, en su opinión, debe ser puesta en conocimiento de ésta.

### VIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

### IX. BASE DOCUMENTARIA

El actual procedimiento tiene como base las siguientes normativas y mejores prácticas, además de documentos internos:

Regulaciones y buenas prácticas externas:

- Ley 20.393 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho



- Norma de carácter general 385
- Norma BRC Global Standard para la Seguridad de los Alimentos
- Ley 21.121 incorporación de delitos, tales como negociación incompatible, soborno entre privados, apropiación indebida, administración desleal.
- Ley 21.132 incorporación de delito, contaminación de las aguas.
- Ley 21.227 incorporación de fraudes a las prestaciones del seguro de cesantía.
  
- Ley 21.240 Modificación de código penal y ley 20.393, respecto de las sanciones por la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia y pandemia.
- Ley 21.325, sobre Migración y Extranjería, incorpora un nuevo delito al catálogo de aquellos que pueden generar responsabilidad penal para las personas jurídicas, de conformidad con la ley N° 20.393 Se trata del delito del artículo 411 quáter del Código Penal, conforme al cual se castiga el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas.
- Ley 21.412; Esta ley modificó diversos cuerpos legales para fortalecer el control de armas en nuestro país. Una de las modificaciones más relevantes consistió en incorporar los delitos del Título II de la ley N°17.798 sobre control de armas, a la ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- Ley 21.459, establece las normas sobre delitos informáticos, deroga ley 19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al convenio de Budapest.
- Normativa interna
- Código de Ética de Empresas Sutil
- Reglamentos Internos de Orden, Higiene y Seguridad de las compañías del holding.

**X. VIGENCIA**

<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO/SUSTENTO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
01/01/2018	Aprobación y entrada en vigencia	2018-01	Comité de Auditoría
30/05/2019	Incorporación delitos, según Ley 21.121 – Ley 21.132	2019-01	Gerente Auditoría
30/06/2020	Incorporación delitos, según Ley 21.127 – Ley 21.240	2020-01	Gerente Auditoría
12/05/2021	Incorporación Filial Hotel Viña La Playa – Actualización definición de acoso laboral.	2021-01	Gerente Auditoría
31/07/2022	Incorporación delitos, según Ley 21.325 – Ley 21.412 – Ley 21.459	2022-01	Gerente Auditoría

