



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD

## I. Definiciones

- **Canal de denuncias:** Medio por el cual, los colaboradores y/o terceros relacionados a la ACHS, pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos a la Política de Prevención de Delitos de la ACHS, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética.
- **Código de Ética:** Guía para que cada colaborador, independiente de su rango jerárquico, practique y promueva una conducta basada en un comportamiento cuyos sellos distintivos sean la rectitud y honestidad, en cada una de sus acciones.
- **Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética que tenga por finalidad prevenir la corrupción, el fraude, los abusos de poder y/ o de autoridad, el peligro para la salud y la seguridad de los trabajadores, así como cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
- **Acto u omisión ilícita:** Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en las leyes y la normativa interna de la ACHS (Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética). El acto ilícito podría configurar un delito.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética ante el ente competente y designado por la Asociación para ello.
- **Denunciante:** Persona que mediante los conductos regulares establecidos puede revelar o poner en conocimiento el incumplimiento de la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética.
- **Sanción (en el ámbito de la ley N°20.393):** Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de la ACHS, en adelante MPD, cualquiera de sus controles asociados o respecto de la Normativa Interna.
- **Lavado de activos (en el ámbito de la ley N°20.393):** Cualquier acto tendiente a omitir, ocultar o disimular el origen ilícito de determinados valores y/o bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, tráfico de armas, promoción prostitución infantil, secuestro, cohecho, entre otros (Art. 27º, de la Ley 19.913).
- **Financiamiento al terrorismo (en el ámbito de la ley N°20.393):** Persona, que por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas, como por ejemplo, apoderarse o atentarse contra un medio de transporte público, atentado contra el Jefe de Estado y otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros (Art. 8º de la Ley N° 18.314).

• **Cohecho (en el ámbito de la ley N°20.393):**

a) El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público en beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo. (Definición de acuerdo al Código Penal art. 250°).

b) El que ofreciere, prometiere o diere a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales. (Definición de acuerdo al Código Penal art. 251° bis).

• **Delito de Receptación (en el ámbito de la ley N°20.393):** Sanciona a quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, transporte, compre, venda, transforme o comercialice especies que provengan de hurto, robo o apropiación indebida.

• **Soborno entre particulares (en el ámbito de la ley N°20.393):**

a) 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.

b) El que difiere, 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 favorezcan o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro (art. 287 bis y ter Código Penal).

• **Administración desleal (en el ámbito de la ley N°20.393):** 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 contraria al interés del titular del patrimonio afectado (Art. 470 inc.11 Código Penal).

• **Negociación incompatible (en el ámbito de la ley N°20.393):** El Director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumplimiento las condiciones como establecidas en la ley, así como toda persona a quién le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

• **Apropiación indebida (en el ámbito de la ley N°20.393):** Comete este delito, todo aquel que en perjuicio de otro se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquier otra cosa mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla (Art. 470 inc.1 Código Penal).

- **Contaminación de Aguas (en el ámbito de la ley N°20.393):** El que sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare 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 (Art. 136 de la Ley General de Pesca y Agricultura).
- **Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia:** El que, en tiempo de pandemia, epidemia o contagio, genere, a sabiendas, riesgo de propagación de agentes patológicos con infracción de una orden de la autoridad sanitaria (Art. 318 ter Código Penal).
- **Tráfico ilícito de migrantes y la 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 (Art. 411 quáter Código Penal).
- **Control de Armas (en el ámbito de la ley N°20.393):** Los que organizaren, pertenecieren, financiaren, dotaren, ayudaren, instruyeren, incitaren a la creación y funcionamiento de milicias privadas, grupos de combate o partidas militarmente organizadas, armadas con algunos de los elementos indicados en el artículo 3° de la ley N°17.798, serán sancionados con la pena de presidio menor en sus grados medio o máximo (Título II de la Ley N°17.798). Existen otros tres delitos que tipifica la ley antes mencionada que no aplican a la ACHS, esto son: Comercialización de productos vedados, Pesca ilegal de recursos del fondo marino; y Procesamiento, elaboración y almacenamiento de productos colapsados o sobreexplotados sin acreditar origen legal
- **Delitos informáticos y (en el ámbito de la ley N°20.393):** Delitos que obstaculicen o impidan 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. La pena para este delito es de presidio menor en su grado medio a máximo (541 días a 5 años). De acuerdo a lo enmarcado se definen los siguientes aspectos:
  - **Ataque a la integridad de un sistema informático:** Consiste en obstaculizar o impedir el normal funcionamiento (total o parcial) de un sistema informático. Se comete a través de la introducción, transmisión, daño, deterioro, alteración o supresión de datos informáticos, situación que podría ocurrir producto del "secuestro" de los sistemas, generalmente a cambio del pago de una suma de dinero.
  - **Acceso ilícito:** Consiste en acceder a un sistema informático superando barreras técnicas o medidas tecnológicas de seguridad, sin autorización o excediendo la autorización que se posee. Un claro ejemplo de lo anterior es un "exploit", el cual se presenta como un programa, que puede estar creado en cualquier lenguaje, y que

aprovecha algún error del sistema operativo, por ejemplo, para obtener los privilegios del administrador y así tener un control total del sistema.

- **Intercepción ilícita:** Consiste en interceptar, interrumpir o interferir la transmisión no pública de información en un sistema informático o entre dos o más sistemas informáticos, de forma indebida; o captar, por medios técnicos, datos contenidos en sistemas informáticos a través de las emisiones electromagnéticas que de éstos provienen. Por ejemplo, mediante softwares interceptar el tráfico o comunicaciones se realizan dentro de nuestra organización

- **Ataque a la integridad de los datos informáticos:** Consiste en alterar, dañar o suprimir datos informáticos de manera deliberada, por ejemplo, introducción, transmisión, daño, deterioro, alteración o supresión de los datos informáticos por parte de un "malware" el cual puede encriptar o eliminar datos confidenciales, modificar o desviar las funciones básicas del ordenador y espiar la actividad informática de los usuarios.

- **Falsificación informática:** Comprende la maliciosa introducción, alteración, borrado o supresión que genere datos no auténticos con el propósito de hacerlos pasar como "auténticos o fiables" para un tercero. Una manera gráfica de ejemplificarlo sería la forma en que nuestros funcionarios tienen la obligación de entregar información veraz tanto dentro de auditorías internas, externas y hacia los entes reguladores que nos fiscalizan.

- **Receptación de datos informáticos:** Que pena a quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, comercialice, transfiera o almacene datos informáticos obtenidos mediante la comisión de los delitos, un ejemplo de esto son las fichas clínicas de nuestros pacientes, las que son consideradas un dato sensible de acuerdo al Decreto N° 41 del Ministerio de Salud, del 15 de diciembre de 2012 y la Ley N°19.628, de la Ley de Protección de la Vida Privada, por ejemplo el año 2020 a través de un "ransomware", que impide a los usuarios acceder a su sistema o a sus archivos personales, externos exigieron el pago de un rescate a Cencosud.

- **Fraude informático:** Consiste en manipular un sistema informático, mediante la introducción, alteración, daño o supresión de datos informáticos, o a través de cualquier interferencia en el funcionamiento del sistema informático, causando, por una parte, un perjuicio, y por otra, un beneficio propio o para un tercero. Por ejemplo, un funcionario que engaña a un compañero o usuario para que comparta información confidencial a través de suplantaciones de identidad. En nuestra organización estamos en constante contacto con datos personales de nuestros colaboradores y usuarios, por lo tanto, es clave no hacer uso malicioso de estos.

- **Abuso de los dispositivos:** Que sanciona al facilitador de medios tecnológicos y herramientas informáticas que sean idóneas para cometer los delitos de ataques a sistemas y datos, por lo tanto, el abuso de dispositivos es relevante ya que también sanciona a quien facilite los medios para la comisión de delitos de ataques a sistemas y datos, como por ejemplo, cualquier funcionario que entrega información de manera ilegal, información respecto de la cual se tiene acceso en virtud de las tareas que le fueron encomendadas.

### **Existen situaciones agravantes de la ley como:**

- Cometer el delito abusando de una posición de confianza en la administración del sistema informático o ser el custodio de los datos informáticos contenidos en el sistema, por el cargo o función que tiene la persona.
- Cometer el delito abusando de la vulnerabilidad, confianza o desconocimiento de niños, niñas, adolescentes o adultos mayores.
- **Control de Madera (en el ámbito de la ley N°20.393):** Se castigará como autor de sustracción de madera, con las penas previstas en el artículo 446, 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. Asimismo, será sancionado con la pena de presidio menor en sus grados medio a máximo quien falsifique o maliciosamente haga uso de documentos falsos para obtener guías o formularios con miras a trasladar o comercializar madera de manera ilícita.
- **Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que tiene algún tipo de relación con la ACHS.

## **II. Objetivo**

Establecer un procedimiento para canalizar y administrar las denuncias realizadas por los colaboradores, afiliados, proveedores y terceros, relacionadas con situaciones irregulares, prácticas cuestionables relativas a la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética, que contribuyan a mitigar la ocurrencia de acciones o situaciones asociadas a los delitos de la Ley N°20.393 y aquellos otros factores de riesgo, que pudiesen mermar el patrimonio o la reputación de la Asociación.

## **III. Alcance**

Este procedimiento es de aplicación para todos los colaboradores de la ACHS, así como para todos sus proveedores, trabajadores afiliados, contratistas, empresas adheridas, y otros que en adelante denominaremos como “terceros u otros”.

## **IV. Responsabilidades**

El Comité de Ética y el Encargado de recepcionar las Denuncias son responsables de la operación del canal de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

### **Protección a los Denunciantes**

La identidad del denunciante se mantendrá en reserva frente a toda persona distinta del encargado de recepcionar la denuncia y los integrantes de la Comisión Investigadora, designados por el Comité de Ética.

Ninguna instancia (Gerencia o Área), podrá tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o posibles delitos.

## V. Procedimiento de Denuncia



### 1. Sujetos involucrados

- **Denunciante:** Cualquier sujeto (colaborador, contratista, tercero) que desee usar los conductos regulares jerárquicos o canales definidos, para revelar o poner en conocimiento un potencial incumplimiento a la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética de la ACHS.
- **Encargado de recepcionar la denuncia:** Colaborador interno de la ACHS que recepciona las denuncias y coordina las actividades de investigación. Es el encargado de recepcionar la denuncia, en adelante "Encargado", debe mantener el debido resguardo de la reserva de la identidad del denunciante y de realizar el análisis preliminar de las denuncias para determinar si corresponde informar al Comité de Ética, a objeto de dar curso a las acciones pertinentes.
- **Comité de Ética:** Es el órgano encargado de velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas contenidas en las políticas y reglamentos en materia de Ética de la Institución. Está integrado y actúa conforme a lo definido en su Estatuto.

### 2. Canales definidos para la recepción de denuncias

El denunciante que estime que se han configurado hechos que vulneran lo establecido en la Política de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética de la ACHS, podrá denunciar tal situación a través de las siguientes vías:

a) A través del sitio de Intranet (imagen o banner, señalando el canal de denuncias).

b) A través de la página web pública (imagen o banner, señalando el canal de denuncias).

En caso que la denuncia sea recibida directamente por trabajadores y/o ejecutivos de la ACHS, éstos deberán informar la existencia de los distintos canales que existen para este efecto. Si aun así el denunciante opta por no utilizar estos medios, quien reciba la denuncia, deberá solicitar una declaración formal y debe ser remitida al Gerente de Asuntos Jurídicos y al Gerente de Auditoría Interna, los cuales derivaran al encargado.

### **3. Contenido mínimo de la denuncia**

Al hacer la denuncia el colaborador y/o los terceros deberán especificar al menos lo siguiente:

- Identificación del denunciante (Rut, nombres, apellidos, números de contacto, email), o hacer su denuncia de forma anónima.
- Tipo de denuncia: Indicar si su denuncia es referente a delitos, conductas ocurridas en las dependencias de la ACHS y conflicto de interés.
- Fecha de ocurrencia de la denuncia.
- Identificar a las personas comprometidas en la infracción.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Como tomó conocimiento del hecho denunciado.
- Lugar de ocurrencia de la denuncia.
- Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros). En Comité de Ética NO acogerá a tramitación aquellas denuncias en las cuales no se proporcione evidencia sustancial sobre los hechos descritos como lo son declaraciones, videos, grabaciones, fotos, etc. Además estos no deben superar los 30MB de peso cada uno.

### **4. Recepción, admisibilidad y gestión de las denuncias**

El Encargado recibirá la denuncia en forma directa o a través de las vías que establece el procedimiento. Una vez recepcionada la denuncia, dependiendo de la naturaleza de los hechos, la información adicional recabada, el encargado analizará la admisibilidad de ésta considerando lo siguiente:

- 4.1** Si la denuncia es un reclamo: que excede la finalidad y ámbito de acción del canal de denuncias, se deriva a la Unidad de Gestión de requerimientos para que se sea respondida.

**4.2** Si la denuncia es por reclamos o ámbitos de responsabilidad de la Gerencia de Personas, ésta será derivada para que se efectúe la investigación por la referida gerencia en atención al RIOHS..

La denuncia que no cumpla con las condiciones anteriormente mencionadas será presentada al Comité de Ética para que decida si acoge la denuncia a tramitación y resuelva respecto a las acciones a seguir.

El Encargado cambia el estado de la denuncia en el mismo canal, de modo que el denunciante se informe sobre la resolución del Comité de aceptar a tramitación o no la denuncia presentada, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la denuncia.

Todas las denuncias ingresadas al canal son tramitadas de acuerdo a la admisibilidad de éstas.

## **VI. Procedimiento de Investigación y Publicación de Resultados**

a) El Comité de Ética designará una comisión que estará encargada de la investigación. Dicha comisión, si lo considera necesario, podrá consultar la asesoría de especialistas en aspectos específicos de la denuncia.

b) La comisión investigadora, conforme a los antecedentes iniciales que haya recopilado, podrá solicitar a las Gerencias involucradas en la denuncia, disponer de algunas medidas precautorias, tales como la separación de sus funciones a los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, u otra medida atendida la gravedad de los hechos denunciados.

c) Todo el proceso de investigación deberá ser debidamente respaldado, para ello la comisión investigadora utilizará todos los medios necesarios para tal efecto, pudiéndose efectuar grabaciones (previo aceptación del entrevistado), fotografías, declaraciones firmadas, entre otros.

d) Se mantendrá estricta reserva de la investigación y en caso de existir filtraciones, serán sancionadas las personas involucradas.

e) Una vez que la Comisión de Investigación haya concluido la etapa de recolección de información, a través de los medios señalados en los párrafos anteriores, procederá a emitir un informe sobre la existencia de la constitución de los hechos denunciados. El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, una relación de los hechos presentados, los testigos que declararon, las conclusiones a que llegó la Comisión y sus recomendaciones.

f) El informe de la Comisión Investigadora, será entregado al Comité de Ética, quien, en caso de estimarlo necesario, informará a la Administración y/o al Directorio y/o a la Autoridad competente. Acuerdos que deberán quedar por escrito en las actas de dicho Comité.

g) En todas las actuaciones del proceso de investigación se observarán las facultades y atribuciones que la ley le reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, cuidando siempre de no realizar actuaciones que se encuentran reservadas a la policía y/o a las autoridades.

h) El Presidente del Comité de Ética publicará por escrito, en la plataforma del canal de denuncias, las conclusiones de la investigación, en un plazo máximo de 25 días hábiles contados desde la fecha en que se informó al denunciante sobre la aceptación de su denuncia.

i) Se recomienda al denunciante revisar periódicamente el cambio de estado de la denuncia, ya que, en caso de requerir mayores antecedentes, éstos serán solicitados por el mismo canal existiendo un plazo de 5 días hábiles para proporcionar dicha información. En caso de que estos antecedentes no fueran aportados, se procederá al cierre administrativo de la investigación

### Control de versión

**Versión: 7**

**Primera versión:** Julio 2013

### Registro de modificaciones:

Versión	Descripción resumida de modificación	Motivo	Fecha
1	Primera elaboración	N/A	31/07/2013
2	Ajustes menores	Actualización	07/07/2014
3	Detalles de los procedimientos	Actualización	02/10/2017
4	Incorporación de nuevos delitos y modificación de la información requerida al denunciante	Actualización	26/03/2019
5	Incorporación de nuevos delitos	Actualización	11/03/2022
6	Incorporación de nuevos delitos	Actualización	Diciembre 2022
7	Ajustes al procedimiento	Actualización	Diciembre 2023

### Responsables por el documento:

	Nombre	Fecha de revisión
Revisado	Encargado de Prevención de Delitos	Diciembre 2023
Aprobación	Comité de Ética	Enero 2024