



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

I. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer un procedimiento para el registro, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas, a través de los canales o vías que la Compañía ha puesto a disposición, relacionadas con irregularidades, incumplimiento y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos, establecidos en el Código de Ética, directrices y controles establecidos en el Modelo de Cumplimiento, y en general a cualquier normativa interna de la compañía y/o violaciones a las leyes vigentes, incluyendo aquellas que puedan significar la posible comisión de delitos; además de cualquier acción u omisión que ponga en riesgo la integridad de Sociedad Portuaria de Caldera y Sociedad Portuaria Granelera de Caldera.

Sociedad Portuaria ha adoptado el presente procedimiento para recibir, aceptar, analizar investigar y actuar, siempre que así corresponda, cada denuncia recibida de sus trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y terceros. Para todas las denuncias recibidas, se asegura un análisis independiente, y sin represalias para el denunciante, manteniendo la confidencialidad y anonimato, si así lo optare el denunciante. Todo ello, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder a las partes.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para Sociedad Portuaria de Caldera y Sociedad Portuaria Granelera de Caldera, según el alcance de nuestro Código de Ética.

Este procedimiento opera para las denuncias recibidas por las vías dispuestas para canalizar reportes de denuncias, sean estas recibidas de parte de clientes, proveedores, accionistas, directores, o trabajadores, sean estos directos o indirectos, temporal o subcontratista.

Se excluyen de este procedimiento las temáticas, en orden a la legislación vigente, que requieran un protocolo o procedimiento especial, en que los requerimientos de investigación establecidos por ley, sean distintos a las pautas aquí establecidas; tanto para su recepción como para su tratamiento y formalidades.

III. VÍAS DE DENUNCIA DISPONIBLES

Plataforma web: www.spcaldera.com

Email: denuncias@spcaldera.com

Ambas vías serán canalizadas al Comité de gestión de denuncias, quienes efectúan el análisis preliminar del reporte recibido, informan al Comité de Ética los hechos denunciados y proceden con la investigación respectiva.

El Comité de Gestión de denuncias se encuentra conformado por:

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



- Gerente Jurídico
- Gerente HRS&S
- Jefa de Sistemas de Gestión y Sostenibilidad

Además, se faculta que, como parte integrante del Comité de Gestión de denuncias, participen asesores externos.

El Comité de Ética se encuentra conformado por:

- Gerente General
- Gerente Jurídico
- Gerente Financiero

Es preciso, hacer presente que siempre se establece al interior de la compañía, la posibilidad de realizar su denuncia en forma directa y presencial, si así lo optará el denunciante. En este sentido, puede dirigir su reporte a:

- Comité de gestión de denuncias
- Gerente General
- Gerente Jurídico
- Gerente HRS&S
- Jefa de Sistemas de Gestión y Sostenibilidad
- Su jefatura directa / Gerencia de Área

Todos los anteriores, se obligan a reportar centralizadamente los eventos denunciados, para someter dicho reporte a los estándares definidos en este Procedimiento.

IV. USO RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS

Es de nuestro real interés que todos quienes hagan uso de esta herramienta (Canal de Denuncias), denuncien de buena fe. Por lo que se considerará una violación al presente procedimiento, eventualmente sancionable según las normas legales vigentes y los reglamentos internos de la empresa, la presentación de una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad, o realizada con dolo o con el solo objeto de perjudicar a algún trabajador o tercero, o la imagen y reputación de la compañía. Por tal razón, se solicita a todos los usuarios, el uso responsable de las vías dispuestas como Canal de Denuncias.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen los trabajadores de denunciar los hechos, conductas o circunstancias que a su juicio puedan constituir una irregularidad así como la oportuna investigación y análisis de la denuncia, su reporte debe cumplir con los elementos básicos requeridos para que el mismo, sea considerado y de paso a la etapa de “Registro” y “Análisis Preliminar”.

Se solicita entregar voluntariamente todos los antecedentes que el denunciante considere oportunos para un acabado análisis de la denuncia.

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



NO SE DARÁ LUGAR A REPORTES FALSOS O MALICIOSOS Y SE TOMARÁN ACCIONES DISCIPLINARIAS CUANDO ESTO OCURRA, SEGÚN CORRESPONDA.

V. SIN REPRESALIAS PARA EL DENUNCIANTE

La Compañía, a través de este procedimiento, manifiesta como base del Sistema Integral de Ética y Cumplimiento, rechazar cualquier represalia o medida discriminatoria que pudiere adoptar la Compañía, contra el trabajador que realice una denuncia de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

Por tanto, la Compañía no tomará represalias, ni permitirá que cualquier otra persona o grupo de personas lo haga, contra quien que haya formulado una denuncia por los canales habilitados en la Compañía; y que hubiera obrado de buena fe respetando este procedimiento.

CUALQUIER REPRESALIA SERÁ MOTIVO DE INVESTIGACIÓN.

VI. ELEMENTOS BÁSICOS QUE DEBE CONTENER EL REPORTE

Todo reporte y/o denuncia deberá contener, como requisito fundamental para su análisis y eficacia, un detalle completo y preciso de los hechos y circunstancias que constituyen la conducta irregular o situación objeto de la misma, de la o las personas involucradas, y de la Compañía objeto de la denuncia.

Dicho reporte, deberá contener como mínimo:

- Identificación del denunciante como “anónimo” o “nominativo” (nombre y apellidos; y datos de contacto válidos, (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto), si así lo optare. Se reitera que es un derecho para el denunciante mantener su anonimato, garantizando confidencialidad de la denuncia.
- Indicar el tipo de denuncia que realizará, según listado disponible en la plataforma:
 - Conflicto de interés
 - Corrupción y soborno
 - Receptación
 - Regalos, invitaciones y hospitalidades
 - Lavado de activos, financiamiento al terrorismo
 - Conductas anticompetitivas
 - Uso inadecuado de recursos y activos de la Compañía
 - Uso inadecuado de información
 - Vulneración de controles y políticas
 - Acoso (laboral y sexual)
 - Fraude interno (robo, hurto, apropiación indebida de activos)
 - Otras conductas contrarias a la ética
 - Negociación incompatible
 - Corrupción entre particulares

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



- Apropiación indebida
 - Utilización de alcohol y drogas
 - Falta de Control interno, deber de diligencia y deber de supervisión
-
- Indicar si identifica a las personas involucradas en el hecho o incidente a que se refiere la denuncia y aportar los antecedentes requeridos (fechas, nombres, y/o entidades involucradas).
 - Aportar todos los antecedentes en su conocimiento relacionadas con la denuncia que pudiesen contribuir a su análisis e investigación.
 - Aportar todo el material o evidencias de las que disponga relacionado con la denuncia, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros. Toda denuncia anónima que se presente debe venir acompañada de elementos probatorios que permitan avanzar en la investigación, caso contrario, será desestimada de plano.

VII. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

1. RECEPCIÓN

Una vez recibida una denuncia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento, el Comité de gestión de denuncias, toma conocimiento de los hechos y comienza la etapa de revisión y validación de antecedentes, tanto del contenido y eventos denunciados, como de la revisión de elementos mínimos requeridos.

El sistema no debe permitir que se formule una denuncia si no está completa, pues cada uno de los campos del formulario de registro son de llenado obligatorio.

En paralelo, a través de la vía utilizada para formular la denuncia, se toma contacto preliminar con el Denunciante (manteniendo el anonimato si hubiere optado por dicha modalidad), para agradecer el reporte, solicitar mayores antecedentes o para solicitar que los antecedentes omitidos para el entendimiento cabal de la denuncia sean suministrados.

Cabe hacer presente que para las denuncias recibidas vía e-mail o presenciales, es el Comité de gestión de denuncias, quien carga el reporte en la plataforma web y se encarga de entregar el código de la denuncia y clave de acceso que entrega el sistema, no teniendo acceso otros terceros a dicha información.

Al ingresar un reporte, la Plataforma web, asigna un Código de Denuncia y una clave, con la cual el Denunciante podrá revisar el estado de su reporte. Los estados son los siguientes:

1. Recepción
2. Análisis preliminar
3. Investigación
4. Resolución y cierre

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



En esta etapa se considera un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción para la validación de los antecedentes aportados y la recepción de nueva información, si procediera.

PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES

2. ANÁLISIS PRELIMINAR

Una vez finalizada la etapa anterior, se inicia el análisis preliminar de los hechos denunciados, más la inspección y análisis crítico y objetivo de las evidencias aportadas en procura de confirmar la veracidad de la denuncia.

En esta etapa, se comparten los antecedentes de la denuncia y el análisis preliminar con el Comité de Ética. Además, se deriva la denuncia según el tipo de hecho de que se trate el reporte (ámbito laboral, legal, delitos, fraude, implicancia en el Modelo de Cumplimiento, etc).

El plazo máximo de esta etapa es de 10 días hábiles, siendo el objetivo de la misma la determinación del curso de la denuncia esto es, si es “Desestimada” por inverosímil o incompleta, en el sentido de no contar con elementos mínimos que permitan continuar con una investigación, o si se da curso a una “Investigación”, reuniendo los requisitos necesarios para ello.

Si la denuncia es “Desestimada”, se debe plasmar en un reporte las razones por las cuales fue desestimada. En paralelo, se deja constancia en la Plataforma Web de gestión de denuncias, a través de la bitácora y se cierra el reporte.

PLAZO MÁXIMO DE 10 DÍAS HÁBILES

3. INVESTIGACIÓN

Esta etapa marca el inicio de realización de una “Investigación” propiamente según la definición realizada en la etapa anterior. La investigación es ejecutada por el Comité de gestión de denuncias, dicho proceso puede ser apoyado por consultores externos, si procede.

El proceso de investigación es confidencial y se mantendrá en estricta reserva, salvo excepción legal. El proceso, garantiza acceso directo e irrestricto a la información, con el objetivo de:

- Coordinar y efectuar la realización de diligencias de investigación específicas.
- Solicitar y revisar información para la ejecución de la investigación.
- Efectuar las indagaciones y entrevistas que sean requeridas.
- Facilitar el monitoreo del Modelo de Cumplimiento, y determinar las actividades de control, políticas o lineamientos vulnerados.

En todas las actividades del proceso de investigación se observan las facultades y atribuciones que la ley reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, en este ámbito, cuidando no realizar actuaciones

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



que se encuentran reservadas a las autoridades públicas competentes, fuera del alcance de la Compañía. Estas consideraciones están contempladas en el “Protocolo de Investigación de Denuncias”, además de la asesoría de la Gerencia Jurídica y asesores externos, si procede.

PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS HÁBILES

La Compañía respetará en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores y garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído y de realizar sus descargos. Se notificará al denunciado, del inicio de un procedimiento de investigación siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información para el proceso investigativo. En los casos en que existan circunstancias que indiquen la eventual participación en un delito, se podrá proceder sin notificación alguna remitiendo directamente los antecedentes a la autoridad competente.

Si durante la investigación de la denuncia, se ve involucrado directa o indirectamente cualquiera de los responsables asignados en la investigación, o alguno de los miembros del Comité de gestión de denuncias, éste deberá abstenerse y marginarse del proceso de investigación y resolución, informando oportunamente a los miembros del Comité de Ética.

El curso de la investigación es monitoreado por el Comité de Ética, a quien se le emite un “Reporte de Investigación”. El plazo máximo para esta etapa es de 30 días hábiles.

Cabe hacer presente, que denuncias del tipo Acoso Sexual y Acoso Laboral, se rigen por su propio procedimiento de investigación especial, acorde a la Ley. Por lo que todas las denuncias que se reciben, relativas a esta materia, a través del Canal de Denuncias, son direccionadas al área de Recursos Humanos, para su curso de acción. Sin embargo, al margen de lo anteriormente indicado, todas las denuncias recibidas por esta vía y derivadas, en relación a dichas temáticas, son cerradas con el reporte de investigación respectivo, e informadas en los reportes centralizados al Comité de Ética.

4. RESOLUCIÓN Y CIERRE

El resultado de la investigación es evacuado en un “Reporte de Investigación”, el cual es emitido por el Comité de gestión de denuncias y analizado por el Comité de Ética, en sus sesiones ordinarias de carácter trimestral, o en sesión especial para analizar el caso en concreto.

El reporte debe contener, a lo menos:

- Descripción de la denuncia recibida.
- Procedimientos realizados durante la investigación.
- Resultados obtenidos.
- Establecimiento de sanciones, si procede o recomendaciones para su imposición.
- Medidas correctivas y acciones preventivas para potenciales riesgos identificados.

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



Si el resultado de la Investigación es aprobado por el Comité de Ética, la denuncia se da por “Cerrada” y se establece el curso de la sanción, si procede. En paralelo, se cierra el reporte en la Plataforma Web de Gestión de Denuncias.

Si el Comité de Ética, lo considera pertinente y en la medida que no afecte derechos de los involucrados o terceros, se enviará una breve respuesta al denunciante, indicando que la investigación finalizó y cuáles son las principales conclusiones y medidas adoptadas, con las consideraciones legales y de confidencialidad relacionadas.

Por el contrario, si el resultado no es aprobado, el Comité de Ética, podrá solicitar mayores antecedentes, ampliar la investigación y sus plazos, o plantear una nueva línea de investigación, con o sin apoyo externo.

Adicionalmente, el Comité de Ética, tras la aprobación del resultado de la investigación, y si amerita, podrá considerar instruir a quién corresponda, adoptar cualquier medida correctiva adicional a las recomendaciones propuestas por el responsable de la investigación.

En esta fase, el Comité de Ética, según sea el caso, y en especial sobre aquellas que revistan la potencial comisión de algún tipo de delito, la necesidad de iniciar las acciones legales que correspondan.

Si como resultado de la investigación, se confirma la existencia de la comisión de un delito, en el ámbito y alcance de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, la compañía comunicará los antecedentes a la institución reguladora o fiscalizadora pertinente. Este proceso será llevado a cabo por el Gerente Jurídico, con el apoyo de los asesores legales que se requieran para llevar adelante dichas acciones.

EN ATENCIÓN A LA COMPLEJIDAD DE LOS EVENTUALES CASOS EN INVESTIGACIÓN, LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN ESTE PROCEDIMIENTO, PODRÁN SER AMPLIADOS A DISCRECIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y DEL COMITÉ DE ÉTICA.

VIII. EVALUACIÓN DE MEDIDAS

En cuanto a las medidas disciplinarias a considerar tras los resultados y las distintas aristas que puede tomar la investigación de una denuncia al interior de la Compañía, el Comité de Ética evalúa las posibles sanciones que estime adecuadas para cada caso.

La Compañía, podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento de su normativa interna, políticas, procedimientos, reglamentos, protocolos y directrices de su Programa de Cumplimiento, dentro del marco que la Ley Laboral y las condiciones contractuales lo autoricen.

Cuando el involucrado sea un tercero, se estará sujeto a lo dispuesto en la normativa legal vigente y a lo establecido en el contrato respectivo.

Para la aplicación de una sanción, se utilizarán como criterios, sin que esta enumeración sea taxativa:

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com



- El tipo de falta cometida
- La proporcionalidad o gravedad de la misma
- El perjuicio irrogado
- Las normas legales vigentes y normas contractuales vulneradas
- Las personas o áreas involucradas
- La reiteración de la conducta o su continuidad en el tiempo

Para ello, tratándose de trabajadores de la compañía, se aplicará el sistema de sanciones establecido por la Ley Laboral y los reglamentos internos, códigos, protocolos y cláusulas contractuales, pudiendo imponer la terminación del contrato de trabajo de manera disciplinaria, si procediera.

La Compañía, podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento de su normativa interna, políticas, procedimientos, reglamentos, protocolos y directrices de su Programa de Cumplimiento.

IX. SANCIÓN Y COMUNICACIÓN

Establecida la sanción, el Comité de Ética evaluará la conveniencia de efectuar una comunicación abierta de los hechos a la Compañía, así como también de las medidas disciplinarias adoptadas.

Del mismo modo, el Comité de Ética, comunicará, sobre la sanción y proceso disciplinario a él o los involucrados, en la forma que estime conveniente y establezca la ley.

En paralelo, se evaluarán las medidas de mejora a incorporar en las actividades, procesos y/o procedimientos vigentes para evitar que situaciones irregulares como las que hubieren sido objeto de sanción vuelvan a ocurrir, velando siempre por el cumplimiento de la ley y los principios y valores éticos declarados por la Compañía.

X. ARCHIVO

El Comité de Ética mantendrá un registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva, mediante las vías que estime pertinente.

Versión 3
Última modificación 21/05/2021

SEGURIDAD

MODERNIZACIÓN

EFICIENCIA

Sociedad Portuaria de Caldera SPC, S.A.
Sociedad Portuaria Granelera de Caldera SPGC, S.A.

+506 2634-9500

info@spcaldera.com

www.spcaldera.com