

# **PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y SANCIONES**

---

**Grupo Espacio Verde**



Versión	Documentos	Fecha
2	Protocolo de Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	06/05/2024

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1.	Introducción.....	3
1.2.	Objetivos y Alcance .....	3
1.3.	Principios.....	3
1.4.	Marco Normativo Aplicable .....	5
2.	PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS.....	5
3.	FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	5
3.1.	Naturaleza y objeto .....	5
4.	CANALES DE DENUNCIA DISPONIBLES .....	5
5.	HECHOS SUSCEPTIBLES DE DENUNCIA .....	6
6.	INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA DENUNCIA .....	6
7.	PROCEDIMIENTO DE LAS INVESTIGACIONES.....	7
7.1.	<b>Admisión a trámite de Denuncias .....</b>	<b>7</b>
7.2.	<b>Tramitación de la investigación.....</b>	<b>8</b>
7.3.	<b>Resolución de la investigación .....</b>	<b>9</b>
8.	DENUNCIA A LA JUSTICIA.....	10
9.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	10
10.	DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO.....	10
	ANEXO - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	12

## PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y SANCIONES

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Introducción

Grupo Espacio Verde (en adelante, “*Grupo Espacio Verde*” o la “*Compañía*”) ha dispuesto diversos canales para recibir denuncias de conductas contrarias a la ética, a la normativa interna o a la reglamentación o legislación aplicable a sus actividades. Cuando esas denuncias así lo ameriten, Grupo Espacio Verde realizará investigaciones internas con la finalidad de esclarecer hechos, prevenir o detener las conductas denunciadas y el daño que ellas pueden causar, mejorar normas y controles, y establecer las responsabilidades relacionadas que correspondan.

Una denuncia o una investigación mal gestionada puede causar daño a las personas y las instituciones, lesionando derechos fundamentales y en definitiva resultar ineficaces en su propósito. Por ello, Grupo Espacio Verde ha establecido que la gestión de las denuncias e investigaciones se realicen con el fiel apego al presente Protocolo de Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones (en adelante, “*Protocolo*”), de forma que sea una herramienta de prevención, gestión, monitoreo y fortalecimiento de la cultura de integridad de la organización.

#### 1.2. Objetivos y Alcance

El Protocolo tiene por objetivos:

- (i) Establecer un procedimiento mediante el cual se gestionen e investiguen las denuncias recibidas a través de distintos canales disponibles.
- (ii) Definir los derechos y deberes de todas las personas intervinientes en relación con las denuncias y/o los procesos de investigación, incluyendo a los denunciantes, denunciados, testigos e investigadores.
- (iii) Homologar la forma en que se llevan a cabo las investigaciones.

El Protocolo se aplica a la investigación de todas las denuncias recibidas salvo a las denuncias de acoso sexual y laboral cuyo procedimiento de investigación se encuentra regulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (en adelante, “*RIOHS*”). El Protocolo forma parte del Modelo de Prevención de Delitos de Grupo Espacio Verde, de la normativa interna de la Corporación y sus disposiciones son obligatorias para todos los colaboradores o trabajadores de la Compañía y sus socios, como también, para los terceros que se relacionan con Grupo Espacio Verde, sea como proveedores, contratistas, asesores, entre otros.

Se establecerá en el presente Protocolo se contempla la existencia de un Canal de Denuncias. Se entenderá como “*Denuncia*” a aquel reporte de incidente o evento en el cual se da cuenta de hechos y/o conductas que puedan constituir un incumplimiento de las leyes vigentes, las políticas o procedimientos que conforman el Sistema de Prevención de la Compañía o que de manera general resulten contrarias a los principios y valores éticos de la organización.

#### 1.3. Principios

1. **Confidencialidad:** Se mantendrá estricta confidencialidad respecto de los hechos denunciados, la identidad del denunciante, denunciado, testigos o demás personas que intervienen en la investigación, así como de los hallazgos de la investigación, la resolución y

las medidas adoptadas. Sólo tendrán acceso a esta información aquellas personas que deban participar en la investigación de los hechos, en la resolución del caso o la implementación de las medidas adoptadas.

Es deber de todos los colaboradores, trabajadores, socios, proveedores, asesores de Grupo Espacio Verde, incluyendo no sólo al equipo investigador, sino que también al denunciante, denunciado y a los testigos, respetar el principio de confidencialidad descrito anteriormente. El incumplimiento de este principio podría afectar gravemente la reputación y dignidad de las personas, el éxito de la investigación y el fortalecimiento de la cultura de integridad.

Grupo Espacio Verde se reserva el derecho a utilizar la información recogida a través de la investigación con la finalidad de presentarla ante los tribunales de justicia u otros órganos jurisdiccionales, cuando así lo estime necesario o le sea requerido por la Autoridad o la ley.

2. **Anonimato:** las denuncias se podrán efectuar de forma anónima, si así lo requiere el denunciante, comprometiéndose Grupo Espacio Verde a gestionar las denuncias realizadas de forma anónima de la misma forma y con el mismo profesionalismo que una denuncia en que el o la denunciante ha optado por identificarse.
3. **Imparcialidad:** el proceso de gestión e investigación de denuncias asegurará que tanto la recolección de evidencia, como la toma de decisiones, se llevarán a cabo de forma objetiva, sin sesgos o prejuicios evitando todo tipo de discriminación, por razones tales como jerarquía o cargo, género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
4. **Diligencia:** cada proceso de investigación es único en su complejidad y requerimiento de tiempo y recursos, pero todos deben ser realizados con la mayor diligencia, premura y profesionalismo. Es fundamental cerrar las investigaciones en el menor tiempo posible, para así asegurar que se ponga fin a las malas conductas o que las personas denunciadas, en caso de ser inocentes, queden libres de duda. Asimismo, que se apliquen prontamente las acciones correctivas y sanciones que procedan y se evite la repetición de las irregularidades a futuro.
5. **Colaboración:** es deber de todos, independiente de su jerarquía o tipo de contratación, colaborar con el proceso de investigación cuando le sea requerido por la Gerencia General, por el Oficial de Cumplimiento o por el Encargado de Prevención de Delitos, en calidad de testigo, experto o denunciado. Este deber consiste en entregar de manera oportuna y fidedigna toda la información, antecedentes, documentos, emails, WhatsApp, o testimonios que se pueda considerar como evidencia que prueban la ocurrencia o no de los hechos y la participación en ellos del denunciado o terceras personas. La información recibida será tratada de forma confidencial.
6. **Presunción de inocencia:** las personas que sean denunciadas serán consideradas inocentes mientras no se demuestre su participación en los hechos y su responsabilidad en ellos. Quienes hayan sido denunciados tendrán derecho a un debido proceso y oportunidad de ser escuchados, de efectuar descargos, de entregar todos los antecedentes o solicitar gestiones investigativas que validarían o demostrarían su inocencia.
7. **Buena fe:** las denuncias deben ser realizadas de buena fe, de manera seria, responsable y fundada, entregando idealmente el mayor detalle sobre los hechos denunciados incluyendo, en caso de estar disponibles, las pruebas que puedan apoyar el proceso de investigación. El mal uso de las denuncias con el objetivo de dañar injustamente a las personas será sancionado de acuerdo con el Modelo de Prevención de Delito, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la normativa interna de Grupo Espacio Verde.

8. **Prohibición de represalias:** se prohíbe cualquier tipo de reacción que afecte negativamente a quienes, de buena fe, denuncian irregularidades o participan de una investigación en calidad de testigo, experto o investigador. Asimismo, independientemente de los resultados de la investigación de una denuncia, tampoco se admitirá ningún tipo de amedrentamientos ni represalias contra quienes, de buena fe, denunciaron hechos que pudieron constituir una infracción o delito.

#### 1.4. Marco Normativo Aplicable

La presente Política toma en consideración el marco normativo nacional e internacional aplicable a la Compañía al desempeñar sus actividades en Chile, dentro del cual cabe destacar las siguientes normas:

- Código Penal de Chile.
- Ley N°20.393 que “*Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas*”.
- Ley N°21.595 “*Ley de Delitos Económicos*”.

Ante la verificación de una modificación legislativa que imponga pautas más severas de las expuestas en la presente Política, estas deberán prevalecer sobre el presente documento. Ante cualquier duda que pueda surgir a partir de la interpretación de las normas vigentes y su contenido, se deberá acudir al Encargado de Prevención de Delitos.

## 2. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

En todo proceso de investigación se podrán adoptar por el Oficial de Cumplimiento o el Encargado de la Prevención de Delitos y a sugerencia de quien conduce la investigación, aquellas medidas necesarias y convenientes para proteger a las posibles víctimas de continuar sufriendo las consecuencias de los hechos denunciados, o bien, para resguardar al denunciante, denunciado o testigos, de represalias en su contra.

## 3. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 3.1. Naturaleza y objeto

El canal de denuncias de Grupo Espacio Verde es una herramienta que permite comunicar los actos u omisiones que configuran incumplimientos del Modelo de Prevención de la Compañía, la Política de Compliance y las demás políticas empresariales, normativa interna general, así como de la normativa vigente.

El canal de denuncias es tanto una vía para presentar Denuncias, como un medio para la resolución de dudas o consultas del Personal de la Compañía o Terceras Partes. Las denuncias deberán ser resueltas por el Encargado de Prevención de Delitos en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de recibida la misma.

### 3.2. Lineamientos sobre la utilización del canal de denuncias

El Personal de la Compañía y las Terceras Partes tienen el derecho y la obligación de poner en conocimiento del Encargado de Prevención de Delitos, con carácter inmediato, eventuales hechos y/o conductas que puedan constituir incumplimientos conforme a la definición de “Denuncia”.

## 4. CANALES DE DENUNCIA DISPONIBLES

Los canales de Denuncia disponibles para el Personal de la Compañía y Terceras Partes son los siguientes:

- (i) Casilla de correo electrónico: [denuncias@grupoev.cl](mailto:denuncias@grupoev.cl).
- (ii) Denuncia directa y personal ante el Encargo de Prevención de Delitos.
- (iii) Comunicación al superior jerárquico: El Personal de la Compañía puede comunicar por escrito a su superior jerárquico sobre cualquier Denuncia. Estas Denuncias serán derivadas al Encargado de Prevención de Delitos. El superior jerárquico tiene en estos casos el deber de preservar y garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante.

## 5. HECHOS SUSCEPTIBLES DE DENUNCIA

Sin que la siguiente lista sea taxativa, los hechos o actos que pueden ser materia de Denuncia incluyen:

- (i) Actos de Corrupción que involucren a Funcionarios Públicos o a Terceras Partes; entrega de regalos, objetos u otras atenciones; participación en cualquier grado en la falsificación de documentos; todo de acuerdo con la Política Anticorrupción.
- (ii) Actos que puedan configurar lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.
- (iii) Actos que puedan configurar maltrato o daño animal, contraviniendo la Política de Medio Ambiente.
- (iv) Actos que puedan configurar los demás Delitos Base de la Ley N° 20.393 que “*Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas*” y/o la Ley N°21.595 de “*Delitos Económicos*”.
- (v) Contratación de Terceras Partes sin observar los procedimientos y políticas internas.
- (vi) Mal uso de los recursos de la Compañía.
- (vii) Prácticas cuestionables de registro contable y de auditoría.
- (viii) Toma de represalias contra personas que de buena fe hayan presentado Denuncias.

En caso de que el Personal de la Compañía o Tercera Parte tenga duda sobre si una conducta puede o debe ser reportada, deberá consultarlo al Encargado de Prevención de Delitos, a fin de que este evalúe su procedencia.

## 6. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA DENUNCIA

La Denuncia deberá contener la mayor cantidad de información posible, de tal manera que facilite el análisis y la revisión de los hechos y/o conductas reportadas. La Denuncia deberá contener –en la medida de lo posible— la siguiente información:

- (i) **Identificación del denunciante** (Personal de la Compañía o Tercera Parte) y sus datos de contacto. En caso de que el denunciante solicite permanecer anónimo, se le identificará con un código.
- (ii) **Descripción detallada de los hechos y/o conductas:** Se deberá incluir un relato detallado, con indicación precisa de las siguientes cuestiones, siempre que se cuente con la información:

- ¿Quién es (son) el (los) responsable(s) / involucrado(s)?
  - ¿Cuál(es) es (son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
  - ¿Qué hizo (hicieron)?
  - ¿Qué sucedió?
  - ¿Cuándo ocurrió?
  - ¿Dónde ocurrió?
  - ¿Hubo otras personas que presenciaron los hechos?
  - ¿Por cuánto tiempo sucedió?
  - ¿Todavía está ocurriendo?
  - Área o actividad afectada y posible impacto económico u operativo.
- (iii) **Referencia a otros datos relevantes:** la Denuncia deberá incluir otros datos que puedan resultar relevantes para el análisis que efectuará el Encargado de Prevención de Delitos (por ej., montos involucrados, productos, características, identificación de posibles testigos, entre otros).
- (iv) **Documentos o evidencias de los hechos:** Acompañar las evidencias o documentos de sustento que, en el caso de haber, se tenga a disposición.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá iniciar una investigación cuando tenga conocimiento de hechos o circunstancias que puedan constituir un incumplimiento o una irregularidad, ya sea de oficio, por acuerdo de la administración de la Compañía o debido a una Denuncia formulada a través del canal de denuncias o por cualquier otro medio.

Los principios, normas de actuación y garantías establecidos en este documento se aplicarán a todo expediente que sea tramitado por el Encargado de Prevención de Delitos, con independencia de su modo de inicio.

## 7. PROCEDIMIENTO DE LAS INVESTIGACIONES

### 7.1. Admisión a trámite de Denuncias

Las Denuncias serán recibidas por el Encargado de Prevención de Delitos, tras lo cual deberá efectuar un análisis con la finalidad de verificar la suficiencia y verosimilitud de esta y la materialidad y relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos son constitutivos de alguna infracción legal o del Sistema de Prevención de Delitos. Si la Denuncia fuera dirigida contra el Encargado de Prevención de Delitos, éste se abstendrá de participar en su tramitación y tendrá la obligación de derivar la Denuncia al Gerente General de la Compañía quien deberá decidir su admisión a trámite de acuerdo con lo dispuesto a continuación. El Gerente General podrá asesorarse por terceros expertos.

Con el fin de decidir sobre su admisión a trámite, el Encargado de Prevención de Delitos podrá solicitar al denunciante aclarar o complementar los hechos materia de denuncia, aportando aquella documentación o datos necesarios para acreditar o respaldar la Denuncia.

No se tramitarán las Denuncias notoriamente falsas, manifiestamente infundadas o que no conlleven conductas ilegales o irregulares. La imputación de hechos a sabiendas de su falsedad podrá derivar en la aplicación de medidas disciplinarias y legales.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá adoptar alguna de las siguientes decisiones, fundamentando y documentando su decisión:

- (i) Archivo del expediente, cuando: (a) los hechos reportados resulten claramente irrelevantes y/o no constituyan ningún tipo de incumplimiento de la legislación vigente y/o las políticas internas; (b) la información aportada sea insuficiente para poder llevar a cabo una investigación; o, (c) los hechos reportados resulten manifiestamente inverosímiles o carezcan claramente de sentido lógico.
- (ii) Inicio del procedimiento de investigación interna, conforme a las disposiciones contenidas en el presente documento.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá comunicar al denunciante (en caso éste se haya identificado) la decisión adoptada.

## 7.2. Tramitación de la investigación

Adoptada la decisión de iniciar el procedimiento de investigación interna, el Encargado de Prevención de Delitos llevará a cabo la correspondiente investigación, mediante la realización de todas aquellas actuaciones que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos.

Para ello, el Encargado de Prevención de Delitos podrá realizar la investigación con apoyo de los equipos internos de auditoría de Grupo Espacio Verde, o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Compañía o, en caso necesario, podrá solicitar la contratación de servicios de auditores externos, peritos, asesores legales o consultores especializados, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá practicar las siguientes diligencias cuya ejecución se debe documentar y formarán parte del expediente:

- (i) Entrevistas con los denunciados, denunciante, testigos y/o con el Personal de la Compañía o Terceras Partes que se consideren relevantes para el esclarecimiento de los hechos. Las entrevistas se registrarán (por escrito, audio y/o vídeo) y se levantará un acta de los hechos relevantes, que deberá firmarse por los participantes.
- (ii) Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación, material audiovisual u otro a disposición de la Compañía.

El Encargado de Prevención de Delitos mantendrá un archivo confidencial con toda la información, al que sólo podrán acceder aquellas personas que, por su posición, deban intervenir de alguna manera en la investigación de la Denuncia, y sólo respecto de la información indispensable para dicha intervención.

Se incluirá en el expediente de investigación la relación detallada de todas las actuaciones que se hubieran llevado a cabo y de todos los documentos que se hayan recabado para la obtención de evidencia suficiente y adecuada.

### 7.3. Resolución de la investigación

Una vez finalizado el desarrollo de la investigación, en el plazo máximo de un (1) mes el Encargado de Prevención de Delitos elaborará un informe final, de acuerdo con el formato incluido en el Anexo. En el informe se debe incluir las actuaciones de las investigaciones realizadas, hallazgos y conclusiones y se podrá incluir una propuesta de sanción susceptible de ser adoptada contra los sujetos responsables de los hechos, así como cualquier otro tipo de medidas correctivas adicionales para impedir que dicha conducta se vuelva a producir, tales como:

- Imponer medidas disciplinarias, de acuerdo con el Modelo de Prevención de Delitos;
- Evaluar la continuación o los términos contractuales de un proyecto u operación con una Tercera Parte involucrada en los hechos materia de investigación;
- Informar a las autoridades de la presunta comisión de delitos o iniciar acciones legales contra los involucrados en los hechos materia de investigación;
- Actividades apropiadas de formación y capacitación;
- Emisión de comunicados de información dirigidos a Terceras Partes o al público en general;
- Diseñar estrategias dirigidas a fortalecer las políticas, procedimientos o controles vulnerados; y,
- Diseñar y ejecutar otras medidas para mitigar, neutralizar o prevenir la comisión de infracciones de la ley aplicable o detener sus efectos nocivos para la Compañía.

La decisión final sobre la investigación será tomada por el Comité de Compliance, integrado por el Encargado de Prevención, el Gerente de Operaciones y el Jefe de Finanzas. El Comité será presidido por el Encargado de Prevención. La decisión será adoptada por el Comité por la mayoría de sus miembros. En el caso que la investigación se dirija contra alguno de los integrantes del Comité de Compliance, aquel se abstendrá de conocer los antecedentes de la investigación, no podrá asistir a las reuniones del Comité y no podrá participar en la votación acerca de la respectiva investigación. El Gerente General de la Compañía designará al reemplazante de la persona investigada en el Comité de Compliance. Si la persona investigada fuera el gerente general, el reemplazante será nombrado por el Presidente del Directorio.

La decisión adoptada se comunicará por escrito a la persona investigada por parte del Encargado de Prevención de Delitos, dejando constancia de su recepción.

El Encargado de Prevención comunicará al denunciante las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un correo electrónico real de contacto. En dicha comunicación el Encargado de Prevención deberá cuidar el no exponer información confidencial recopilada con ocasión de la investigación.

Si de la investigación resultara la comisión de alguna violación al Modelo Prevención de Delitos o de algún acto contrario a la normativa vigente, se comunicará a la persona encargada de los asuntos de recursos humanos de la Compañía, que analizará la cuestión para la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas y remitirá las conclusiones al Encargado de Prevención de Delitos. Del mismo modo, si de la investigación resultara el posible ejercicio de acciones legales, el Encargado de Prevención de Delitos se lo comunicará a la administración de la Compañía, la cual analizará la cuestión para la adopción de las acciones legales oportunas.

#### **8. Denuncia a la Justicia.**

Ante la detección de un hecho con características de delito, el Encargado de Prevención de Delitos deberá evaluar en conjunto con la Administración de Grupo Espacio Verde, la posibilidad de efectuar acciones de Denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros.

#### **9. Protección de Datos Personales**

La Compañía resguardará la confidencialidad y la protección de los datos de las personas que los utilicen, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente sobre protección de datos personales.

No se divulgará dicha identidad a terceros, ni a la persona denunciada, ni a los directivos del denunciante, salvo que sea necesaria su divulgación en cualquier investigación o proceso judicial posterior iniciado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el Encargado de Prevención de Delitos. En este caso, estas personas quedarán sujetas a un compromiso de confidencialidad.

El denunciado no tendrá derecho a acceder a los datos relativos al denunciante.

La Compañía conservará los datos de carácter personal relacionados con la denuncia hasta cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado, en cuyo caso la Compañía procederá a eliminarlos o cancelarlos.

#### **10. Documentación y archivo**

El Encargado de Prevención de Delitos custodiará y mantendrá un registro de toda la información y documentación vinculada a cada Denuncia presentada y el procedimiento de investigación, en el que se documente toda su tramitación, incidencias y conclusión.

Asimismo, se encargará de mantener un registro actualizado de las consultas y Denuncias presentadas por el plazo por el que, de acuerdo con la normativa vigente, pudieran derivarse responsabilidades como consecuencia de las Denuncias o actuaciones llevadas a cabo por el Encargado de Prevención de Delitos.

**ANEXO - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

<b>DATOS GENERALES</b>			
Hora			
Fecha			
<b>DATOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN</b>			
Descripción de los hechos investigados			
Personas involucradas en los hechos	Nombres	Puesto	RUN
Actos de investigación efectuados y descubrimientos relevantes			
Medidas provisionales dictadas			
Documentación de sustento			
<b>CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>			
Conclusiones sobre la investigación			
Identificación de las causas del problema			
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS Y DE REMEDIACIÓN</b>			
Medidas correctivas y de remediación propuestas ( <i>Describe brevemente</i> )	Sí	No	Justificación, comentarios y documentos
Áreas responsables de medidas propuestas			
Comentarios adicionales			
<b>CONFORMIDAD</b>			

Miembro(s) de la C o m p a ñ í a responsable (s)	Nombres	Área y puesto	Firma