

I.- ANTECEDENTES GENERALES

Código de Procedimiento	PRO-000049-092018-CONTR
Nombre de Procedimiento	Procedimiento de Denuncias
Usuario Líder	Margarita Silva Ortiz, EPD / Controller, Contraloría
Sponsor	Margarita Silva Ortiz, EPD / Controller, Contraloría
Nº de versión	1
Fecha Origen	31-05-2018
Fecha Actualización	31-05-2018

II.- Política

La normativa interna asociada al Procedimiento de Denuncias, es la siguiente:

POL-000021-012018-Política de Prevención de Delitos.
 MAN-000001-012018-CONTR-Manual de Prevención de Delitos.
 COD-000001-012018-CONTR-Código de Ética y Conducta.

III.- Objetivo

Formalizar un procedimiento que permita canalizar y administrar las denuncias realizadas por los colaboradores, clientes, proveedores y terceros, relativas al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley N°20.393, y/o situaciones o prácticas irregulares y contrarias al Código de Ética y Conducta que rige el actuar de la Compañía.

IV.- Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todos los colaboradores de Establecimientos Comerciales California S.A., y de Administración de Concesiones S.A. (ADCO), y de todas las partes externas, que se relacionen con las empresas mencionadas anteriormente.

V.- Cómo se hace hoy

Actualmente, no existe este proceso en la Compañía.

VI.- Observaciones

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) consiste en un proceso de monitoreo continuo, a través de diversas actividades de prevención y control sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, tanto de empleados públicos nacionales como de funcionarios públicos extranjeros, y de receptación, según lo establecido en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y el artículo 16 de la Ley N° 20.931.

Es responsabilidad de todos los colaboradores, así como también de sus intermediarios y clientes, cumplir y respetar las medidas que se impartan con el objeto de mantener un ambiente que prevenga situaciones de incumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos.

PROCEDIMIENTO

El Código de Ética y Conducta, entrega a sus colaboradores información referente a su misión, su visión, sus valores, sus principios y las conductas en general, con las cuales debemos alinearnos y comprometernos.

Es responsabilidad de todos los colaboradores, que el Código se aplique y se fomente su adhesión.

VII.- Metodología

Nº	Actividad	Responsable	Plazo
1	Ingreso y registro de una denuncia		
1.1	<p>Ingrese a la pág. web http://www.california.cl de Establecimientos Comerciales California, S.A., y selecciona la pestaña "Modelo de Prevención de Delito", el cual despliega la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 20.393. • Las sanciones previstas en la Ley para la persona jurídica. • Requisitos para que se configure la responsabilidad penal de la persona jurídica. • Modelo de Prevención de Delitos. • Elementos del MPD. • Beneficios del MPD. • Canal de Denuncias. • Contenido de todas las políticas, manuales y procedimientos asociados al MPD. 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	Al momento de reportar una denuncia.
1.2	<p>Seleccione la opción "Canal de Denuncias" y en la pantalla siguiente se presentan 2 opciones a elegir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingrese su Denuncia (continuar en punto 1.3) • Seguimiento de su Denuncia (continuar en punto 2.1) 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.1
1.3	<p>Presione la opción "Ingrese su Denuncia" y se despliega la Plataforma de Denuncias con el formulario a completar con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar el tipo de relación que tiene con la empresa (Colaborador-Cliente- Proveedor-Otro). <p>Luego, debe indicar si la denuncia desea realizarla en forma anónima o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si "No" es anónima (continuar en punto 1.4). • "Si" es anónima (continuar en punto 1.5). 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.2
1.4	<p>Presione la opción de "No" realizar la denuncia en forma anónima y deberá ingresar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y Apellido. • RUT 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.3

PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad. • Número de teléfono. • Correo electrónico. 		
1.5	Indique si reconoce a las personas involucrados con la denuncia. Detalle los nombres o cargos de las personas.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.4
1.6	Indique si reconoce la fecha aproximada y el lugar donde ocurrieron los eventos que denuncia.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.5
1.7	<p>Seleccione el tipo de denuncia que mejor enmarque los hechos a reportar, conforme a lo estipulado en los siguientes aspectos del MPD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delitos establecidos en la Ley N° 20.393. • Falta a la Ética. 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.6
1.8	Una vez seleccionado el tipo de denuncia, debe ingresar en el cuadro de texto destinado para ello, todos los antecedentes específicos relativos a su denuncia.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.7
1.9	Si dispone de algún archivo, que contenga un documento, foto, video u otro, que complemente su denuncia, presione el botón "Seleccionar archivo" y adjunte la información. Una vez finalizado este proceso, presione el botón "Siguiente".	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.8
1.10	El sistema le solicitará asignar una contraseña para realizar seguimiento de su denuncia y/o adjuntar nuevos antecedentes que complementen la misma.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.9
1.11	Ingrese la contraseña. Debe contener al menos 8 caracteres, que pueden ser letras o números.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.10
1.12	Presione el botón "Enviar denuncia" y conserve el código de denuncia asignado por la plataforma automáticamente al enviar el reporte, información esencial para que usted pueda hacer seguimiento y obtener información del estado de su denuncia.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.11
1.13	La plataforma genera y envía automáticamente el formulario de la denuncia al correo electrónico dispuesto para la atención del canal de denuncias.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 1.12
2	Seguimiento de la denuncia		
2.1	Una vez cumplido 3 días hábiles de enviado el formulario con la denuncia, podrá revisar el estado en que se encuentra la misma, desde la plataforma de denuncias.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	3 días hábiles luego del 1.13
2.2	Presione el botón "Seguimiento de su Denuncia" e ingrese el código de la denuncia asignado por la plataforma y la contraseña creada en el sistema.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 2.1
2.3	<p>Presione aceptar y el sistema le indicará el estado de la denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviada: El formulario y los antecedentes de la denuncia fueron enviados al correo del Encargado de Prevención de Delitos (EPD). 	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 2.2

PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Recibido: El formulario y los antecedentes de la denuncia fueron recibidos por el EPD. • En investigación: La denuncia se encuentra en proceso de análisis. • Falta Información: Se requieren más antecedentes. • Cerrado: La denuncia fue atendida y se tomarán (o se tomaron) las acciones correctivas necesarias. 		
2.4	En caso de que el estado indique "Falta Información", cuenta con 3 días hábiles para consignar la información indicada en el sistema. En caso de no tener respuesta al requerimiento de información adicional, el EPD reportara la situación al Comité de Ética, pudiendo dar por cerrada la denuncia por falta de antecedentes.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	De inmediato luego del 2.3
2.5	Presione el botón "Seleccionar archivo" y adjunte la información solicitada. Una vez finalizado este proceso, presione el botón "Aceptar" y "Enviar".	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	3 días hábiles luego del 2.4
2.6	La plataforma envía automáticamente la información consignada al correo electrónico dispuesto para la atención del canal de denuncias. Una vez cumplido los 3 días hábiles, podrá revisar nuevamente el estado en que se encuentra su denuncia.	Colaborador/Cliente/ Proveedor/Otro	3 días hábiles luego del 2.5
3	Recepción y gestión de las denuncias		
3.1	Revisa el correo electrónico del canal de denuncias para descargar los formularios y las evidencias enviadas por los colaboradores/clientes/Proveedores/Otros.	Encargado Prevención de Delitos	Cada vez que exista una denuncia
3.2	Actualiza el estatus de los casos de "Enviado" a "Recibido" en la Plataforma de Denuncias.	Encargado Prevención de Delitos	3 días hábiles luego del 3.1
3.3	Ingresa los casos recibidos en el control de denuncias, registrando la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • El código de la denuncia asignado por la plataforma. • Fecha de la denuncia. • Tipo de denuncia. • Datos del denunciante (en caso de identificar). • Nombre de los involucrados (en caso de identificar). • Descripción de la denuncia. • Descripción de la evidencia (en caso de existir). • Estado de la denuncia. 	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 3.2
3.4	Actualiza el estatus de los casos de "Recibido" a "En investigación" en la Plataforma de Denuncias.	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 3.3
3.5	Iniciará el proceso de análisis y realizará las indagaciones preliminares de los casos denunciados,	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 3.4

PROCEDIMIENTO

	<p>de acuerdo a la evidencia disponible.</p> <p>El EPD solo realizará el proceso investigativo referente a las siguientes denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por delitos contenidos en la Ley 20.393 y art. 16 de la Ley 20.931. • Libre competencia. • Atención y Regalos. • Sobornos. • Debido Cuidado de los Activos/Dinero • Conflictos de Interés • Otros Valores o Principios ética. <p>Para los casos de denuncias por la sección "Respeto a las Personas" serán derivados a la Sub Gerencia de Personas y DO.</p> <p>Las actividades a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre el hecho denunciado. • Entrevistar al personal involucrado en la denuncia. • Analizar la información obtenida mediante la recopilación y entrevistas sostenidas. • Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos. • Concluir acerca de la investigación realizada. <p>Este proceso de revisión cuenta con 15 días hábiles para concluir sobre la base de los resultados obtenidos.</p>		
3.6	<p>Culminada el proceso de análisis de la denuncia, y se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del informe final. • Medidas correctivas que se puedan recomendar. • Mejoras en las actividades de control que no operan efectivamente o cuyo diseño no es el adecuado, o • Proponer nuevas actividades de control. 	Encargado Prevención de Delitos Gerencia/Sub Gerencia respectiva	5 días hábiles luego del 3.5
3.7	La Gerencia o Sub Gerencia responsable de los casos derivados por el EPD, entregará al EPD el informe final con las conclusiones y recomendaciones de los casos atendidos.	Gerencia/Sub Gerencia respectiva	20 días hábiles luego del 3.5
3.8	Registra en el control de denuncias las conclusiones y recomendaciones del caso.	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 3.7
4	Comunicación de Resultados		

PROCEDIMIENTO

4.1	Presenta ante el Comité de Ética un análisis mensual de las denuncias recibidas, tanto de las con estatus "En investigación", las con los informes finales de las denuncias recibidas y las "Cerradas".	Encargado Prevención de Delitos	1 vez al mes, o de acuerdo a disponibilidad del Comité.
4.2	Revisaran y evaluaran los resultados de las investigaciones realizadas por el EPD, para resolver las sanciones y medidas disciplinarias a aplicar de acuerdo a la propuesta recomendada por el EPD, ante el incumplimiento del Modelo de Prevención y Delitos de la Ley N° 20.393 y el artículo 16 de la Ley 20.931, o faltas a la ética.	Comité de Ética	De inmediato luego del 4.1
4.3	<p>Informará vía correo electrónico a los Gerentes de las áreas involucradas en la investigación, las acciones, sanciones y/o medidas disciplinarias a tomar respecto a las investigaciones realizadas. Siempre se deberá considerar a la Sub Gerencia de Personas, para la aplicación de medidas disciplinarias laborales.</p> <p>Es responsabilidad del Comité de Ética, del Encargado de Prevención de Delitos y de las Gerencias involucradas, decidir la conveniencia de comunicar a todos los colaboradores de la Compañía las resoluciones tomadas.</p> <p>El Comité de Ética dispondrá de 5 días hábiles para emitir las sanciones, después de presentados los informes finales por el EPD.</p>	Comité de Ética	5 días hábiles (máximo) luego del 4.2
4.4	Dejará constancia de las resoluciones, acciones, sanciones y/o medidas disciplinarias tomadas por el Comité de Ética en un acta formal, la cual, debe ser aprobada y firmada por todos los integrantes del Comité de Ética.	Encargado Prevención de Delitos	2 días hábiles (máximo) luego del 4.3
4.5	Ejecutará las medidas disciplinarias aprobadas e impartidas por el Comité de Ética en materia laboral.	Sub Gerencia de Personas y DO	2 días hábiles (máximo) luego del 4.3
4.6	Registra en el control de denuncias las resoluciones emanadas por el Comité de Ética respecto a los casos presentados.	Encargado Prevención de Delitos	2 días hábiles (máximo) luego del 4.3
4.7	<p>Actualiza el estatus de los casos de "En investigación" a "Cerrado" en la Plataforma de Denuncias y comunica al denunciante alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se comprobó la veracidad de su denuncia y por lo tanto se tomarán (o se tomaron) las acciones correctivas necesarias. No se logró comprobar la veracidad de la denuncia, dando ésta por cerrada y archivada. 	Encargado Prevención de Delitos	2 días hábiles (máximo) luego del 4.3
4.8	Revisa los riesgos y actividades de control vulnerados en cada uno de los casos resueltos.	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 4.7

PROCEDIMIENTO

4.9	Asesora a las áreas involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas adoptadas.	Encargado Prevención de Delitos	De inmediato luego del 4.8
4.10	Efectuará un seguimiento a las denuncias realizadas, para verificar el estado actual de la situación denunciada.	Encargado Prevención de Delitos	Trimestralmente luego del 4.9
4.11	Reportará al Directorio, informando las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión. Los informes abarcarán al menos los siguientes tópicos: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Prevención. • Actividades de Detección. • Actividades de Respuesta. • Supervisión y Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos. 	Encargado Prevención de Delitos	Semestralmente

VIII.- Requerimientos

Requerimientos de RRHH

Requerimientos Técnicos (Hardware)

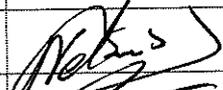
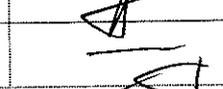
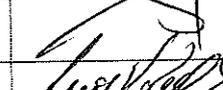
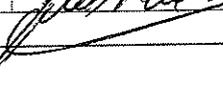
IX.- COSTOS

Costo Estimados de RRHH	
Costo Estimados de Hardware	
Costo Total Estimado	

X.- BENEFICIOS ESTIMADOS

Beneficio Cuantitativo	
Beneficio Cualitativo	

XI.- APROBACIONES

Nombre	Cargo	Firma	Fecha	Respuesta
Katherine Suazo	Sub Gerente de Personas y D.O.		10/9/18.	APROBADO.
Claudio Urbina	Sub Gerente de Canal Retail		06/09/2018	APROBADO
Luis Salamanca	Sub Gerente de Informática		10/9/18	APROBADO.
Yasnia Cornejo	Gerente de Adm. y Finanzas		—	—
Andrés Pérez	Gerente de Operaciones		13/9/18	APROBADO
Luis Vidal	Gerente Comercial		13/9/18	APROBADO.

PROCEDIMIENTO

Margarita Silva	EPD / Controller	<i>[Signature]</i>	06/09/18	APROBADO
Michel Posner	Director	<i>[Signature]</i>	20/9/18	APROBADO
Gabriel Posner	Director	<i>[Signature]</i>	24/9/18	APROBADO
Roberto Roizman	Director	<i>[Signature]</i>	24/9/18	APROBADO

XII.- RESTRICCIONES

Numero	Levantada por:	Responsable:	Fecha Compromiso
Detalle:			
Numero	Levantada por:	Responsable:	Fecha Compromiso
Detalle:			

XIII.- ESTATUS FINAL

Estatus Final	APROBADO
Fecha de Cierre	01-10-2018

ANEXO DEFINICIONES

--