



Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 1 de 10



Procedimiento de denuncias e investigación

Ruta de Validación		
Función	Nombre	Cargo
Elaboración	Asesor Externo	
Aprobación	Manzur Freire	Gerente General 

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 2 de 10

1. Índice


1.	Índice	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	3
4.	Tipos de denuncia	4
5.	Alcance	4
6.	Responsabilidades	5
7.	Protección a los denunciantes	5
8.	Procedimiento de denuncia	5
8.1.	Sujetos involucrados	5
9.	Procedimiento de investigación, publicación de resultados y medidas correctivas	7
10.	Responsable del procedimiento	10
11.	Control de Cambios	10

2. Objetivo

Implementar un procedimiento formal para canalizar y gestionar las denuncias presentadas por colaboradores, afiliados, proveedores y terceros de GO PHONE TELECOMUNICACIONES SPA, en relación con situaciones o prácticas irregulares concernientes al Modelo de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), Código de Ética y Conducta y Ley N°21.643 (Ley Karin).

Para efectos del presente procedimiento, se establece el siguiente glosario:

- a) **Canal de denuncias:** Plataforma disponible para que los empleados y terceros vinculados a la empresa puedan reportar cualquier incumplimiento a las políticas internas, tales como el Modelo de Prevención de Delitos, el RIOHS, Código Ética y Conducta y Ley Karin.

Fecha edición:	1-11-2024	Modelo de Prevención del Delito	
----------------	-----------	---------------------------------	---

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 3 de 10

b) **Código de Ética y Conducta:** Manual que contiene normas que orientan a los empleados de todos los niveles jerárquicos para actuar con integridad, transparencia y honestidad en sus actividades cotidianas y en la toma de decisiones dentro de la empresa.

c) **Incumplimiento:** Violación o desobediencia respecto de las normativas internas de la empresa, como el Modelo de Prevención de Delitos, el RIOHS y Ley Karin.

d) **Acto u omisión ilegal:** Comportamiento o falta de acción que contravenga las normativas internas de la empresa, así como el Modelo de Prevención de Delitos, el RIOHS, Código Ética y Conducta, y Ley Karin. Tal conducta puede considerarse constitutiva de delito.

e) **Denuncia:** Comunicación formal de una conducta o situación inapropiada, irregular o que incumple las leyes o políticas internas de la empresa, realizada ante la autoridad designada por la empresa para recibir y gestionar este tipo de reportes.

f) **Denunciante:** Persona que, siguiendo los procedimientos establecidos, informa sobre un posible incumplimiento de las normativas internas de la empresa.

g) **Denunciado(a):** Individuo identificado como responsable de la acción o conducta objeto de la denuncia.

h) **Encargado de recepcionar la denuncia (en adelante el “encargado”):** Colaborador interno de la empresa que es responsable de recepcionar las denuncias, de verificar el contenido mínimo para su tramitación y coordinar las actividades de investigación. Para denuncias relativas al Modelo de Prevención de Delitos y al Código de Ética y Conducta, estará encargado de recibir la denuncia el Oficial de Cumplimiento; para denuncias relativas a la Ley Karin o al RIOHS, la Jefe de Área o a la Gerencia de Recursos Humanos (Título VIII RIOHS).

3. Alcance

El presente procedimiento debe ser conocido por la organización, y aplica para todos quienes tengan un cargo, posición o cumplan alguna función directamente a Go Phone Telecomunicaciones SpA, que incluye a sus dueños, controladores,

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 4 de 10

cargos de representación, alta dirección, gerentes, ejecutivos, supervisores, trabajadores, empleados, personal temporal, proveedores, clientes, prestadores de servicios, contratistas, subcontratistas y sus filiales, así como a todos quienes desempeñen funciones para ésta, sin importar la calidad, forma o modalidad laboral o contractual en que presten sus servicios, gestionen o no asuntos ante terceros, sea con o sin su representación.

Para denuncias relacionadas con Ley Karin, se deberá remitir al Título XIX del RIOHS. En lo no regulado se aplicará este procedimiento.

4. Tipos de denuncia

4.1 Delitos asociados a Ley N°20.393: véase “Manual de Prevención de Delitos”.

4.2 Conductas antiéticas: véase “Código de Ética y Conducta”.

4.3 Infracciones al RIOHS: véase “Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de GO PHONE TELECOMUNICACIONES SPA (RIOHS)”.

4.4 Infracciones a la Ley Karin: véase “Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de GO PHONE TELECOMUNICACIONES SPA (RIOHS)” en su Título XIX.

5. Alcance

Este procedimiento se aplica y está dirigido a todos los Directores y colaboradores de la empresa, así como a todos sus proveedores, trabajadores afiliados, contratistas, empresas adheridas, y otros que en adelante se denominarán como “terceros”.

Para denuncias relacionadas con Ley Karin, se deberá remitir al Título XIX del RIOHS. En lo no regulado se aplicará este procedimiento.

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 5 de 10

6. Responsabilidades

La Gerencia General y el Encargado de la recepción de denuncias, serán responsables de la función de administración y operación del canal de denuncias, de la recepción de denuncias y de la difusión de este procedimiento.

7. Protección a los denunciantes

Se deberá velar por la protección del o los denunciantes y en capacitar a la Administración en la prohibición de tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o posibles delitos.

Todo proceso de investigación constará por escrito dejándose constancia de las acciones denunciadas, de otras declaraciones entregadas en el proceso por el denunciante, el denunciado y los testigos, así como de los medios probatorios del caso. Todo lo anterior se mantendrá en estricta reserva.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá interrumpir la estricta reserva, cuando la información de los hechos denunciados sea constitutivos de delitos penales, caso en el cual, los antecedentes se derivarán a los organismos pertinentes como el Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones. Así también cuando la información sea requerida por los tribunales de justicia.


8. Procedimiento de denuncia

8.1. Sujetos involucrados

- a) Denunciante
- b) Encargado(a)
- c) Denunciado(a)

8.2. Canales definidos para la recepción de denuncias

El denunciante que estime que se han configurado hechos que vulneran lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos, RIOHS, Código de Ética y Conducta, o Ley Karin, podrá denunciar tal situación a través de las siguientes vías:

Fecha edición:	1-11-2024	Modelo de Prevención del Delito	
----------------	-----------	---------------------------------	---

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 6 de 10

- a) A través de la página web pública “gophone.cl” (imagen o banner, señalando el canal de denuncias).
- b) Realizar la denuncia directamente en la Dirección del Trabajo en caso de ser tipificadas como acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo.

En caso de que la denuncia sea recibida directamente por trabajadores y/o ejecutivos de la empresa, estos deberán informar la existencia de los distintos canales para este efecto.

8.3 Contenido mínimo de la denuncia

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

- a) Identificación del denunciante (nombres, apellidos, RUT, números de contacto, email personal) o hacer su denuncia de forma anónima.
- b) Tipo de denuncia: Indicar si su denuncia es referente a delitos de la Ley 20.393, Ley Karin, RIOHS o Código de Ética.
- c) Fecha de ocurrencia del hecho denunciado.
- d) Identificar a las personas comprometidas en la infracción.
- e) 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.
- f) Indicar cómo tomó conocimiento del hecho denunciado.
- g) Lugar de ocurrencia del hecho denunciado.
- h) Adjuntar información de respaldo (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros, los cuales no deben superar los 30MB de peso, cada uno).

Producto del análisis realizado por el Encargado, cuando se identifiquen inconsistencias, es decir, que la denuncia sea incoherente o sea incompleta, se proporcionará al denunciante un plazo de 5 días hábiles para completar los antecedentes o información que se requiera. En caso de no recibir respuesta, se concluirá la investigación con los antecedentes proporcionados a la fecha.

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 7 de 10

8.4. Recepción y gestión por tipo de denuncias

El encargado recibirá la denuncia en forma directa o a través de las vías que establece este procedimiento. Una vez recepcionada la denuncia, el encargado dependiendo de la naturaleza de los hechos, derivará las denuncias a las siguientes instancias:

- a) Si la denuncia es un reclamo: Excede la finalidad y ámbito de acción del canal de denuncias, se derivará a quién corresponda para que sea gestionada.
- b) Si la denuncia es relacionada a la Ley 20.393 Delitos económicos y medio ambientales o a conductas antiéticas: Se derivará al oficial de cumplimiento para que este realice la investigación.
- c) Si la denuncia es relacionada a Ley Karin y al RIOHS: Se derivará al Jefe de Área o a la Gerencia de Recursos Humanos (Título VIII RIOHS).

El Encargado deberá asegurarse de que el denunciante sea informado sobre el estado de su denuncia presentada y su posible derivación, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la denuncia.

Todas las denuncias ingresadas al canal son tramitadas de acuerdo con la naturaleza antes descrita.

9. Procedimiento de investigación, publicación de resultados y medidas correctivas

A continuación, se detallan las actividades que se encuentran dentro del marco de la investigación:

9.1 Investigación: Se podrá designar una comisión investigadora (en adelante “la comisión”), que estará bajo la dirección del Encargado de la recepción de denuncias. La investigación tendrá una duración de 30 días hábiles desde la recepción de la denuncia.

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 8 de 10

9.2 Medidas de resguardo: El Encargado o la comisión, conforme a los antecedentes iniciales que se hayan recopilado, solicitará inmediatamente a las Gerencias involucradas en la denuncia, disponer de medidas de resguardo, 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. Estas deberán ser informadas por escrito a la parte denunciante

9.3 Asesoría de especialistas: En caso de ser requerido, el encargado o la comisión podrá consultar la asesoría de especialistas en aspectos específicos de la denuncia.

9.4 Proceso de investigación: Todo el proceso de investigación deberá contar con la correcta sustanciación, para ello el encargado o la comisión investigadora utilizará todos los medios necesarios para tal efecto, pudiéndose efectuar grabaciones (previa aceptación del entrevistado), fotografías, declaraciones firmadas, entre otros y asegurando un trato digno, imparcial y evitando la revictimización del denunciante o víctima.

Sobre las denuncias relativas al Modelo de Prevención de Delitos, conductas éticas o a la infracción al RIOHS, 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.

9.5 Deber de reserva: Las personas que participen en la investigación (denunciante, encargado o comisión investigadora, testigos, denunciado u otros) tienen el deber de mantener estricta reserva de la investigación y en caso de identificar filtraciones del proceso investigativo, podrán ser sancionadas de acuerdo con lo establecido en el Título XVII del RIOHS.

9.6 Informe final: Una vez que el encargado o la comisión de investigación haya concluido la etapa de recopilación de información, a través de los medios señalados en los párrafos anteriores, procederá a emitir un informe donde consten las conclusiones obtenidas a través de la investigación. El informe contendrá:

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 9 de 10

- a) La identificación de las partes involucradas.
- b) Las medidas de resguardo adoptadas.
- c) Una relación de los hechos presentados.
- d) La declaración de los testigos.
- e) La formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se funda la conclusión de la investigación.
- f) La propuesta de medidas correctivas o sanciones, cuando corresponda.

9.7 Entrega del informe final: El informe del encargado o de la comisión investigadora será entregado a la Gerencia General, quien, en caso de estimarlo necesario, informará a la Administración y/o al Directorio y/o a la autoridad competente. En cuanto a las investigaciones realizadas en virtud de las conductas descritas en la Ley Karin, una vez terminada la investigación, el informe será remitido a la Dirección del Trabajo en un plazo de 2 días hábiles, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles para su pronunciamiento. En caso de no pronunciarse el servicio en dicho plazo, se considerarán válido el actuar por parte de la empresa, quien deberá notificar a las partes el resultado de la investigación y las medidas sancionatorias que correspondan.

9.8 Facultades de encargados del proceso de investigación: 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.

9.9 Publicación conclusiones: Sobre las investigaciones relativas al Modelo de Prevención del Delito, a conductas éticas o a la infracción al RIOHS, el encargado publicará por escrito, en la plataforma digital del canal de denuncias, las conclusiones de la investigación en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha en que se informó al denunciante sobre la aceptación de su denuncia.

9.10 Medidas: Notificado el empleador del informe final, podrá disponer y aplicar las medidas o sanciones según lo establecido en el Título XLII del RIOHS dentro de los siguientes 15 días corridos, informando al denunciante y al denunciado.

Estado:	Vigente	Procedimiento de Denuncias e Investigación	Tipo:	Procedimiento
Versión número:	1.0		Código:	MPD – PR - 016
Fecha entrada vigencia:	01/09/2024		Página:	Página 10 de 10

Las investigaciones relativas a los hechos denunciados considerarán medidas correctivas con el objeto de prevenir y controlar los riesgos identificados, generando garantía de no repetición, evaluando la eficiencia y las mejoras que puedan introducirse en los respectivos manuales, códigos y protocolos.

10. Responsable del procedimiento

El responsable de controlar y verificar el cumplimiento del procedimiento es ***** , con periodicidad anual.

11. Control de Cambios

Versión	Fecha	Cambios
1.0	1/11/2024	Primera versión