



## CANAL DE DENUNCIAS



PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA



## Índice

1. POLITICA CANAL DE DENUNCIAS.
2. OBJETIVO DE LA PRESENTE POLITICA
3. OBJETIVO ESPECIFICO.
4. ALCANCE.
5. DEFINICIONES.
6. RESPONSABILIDADES.
7. FRECUENCIA.
8. PROCEDIMIENTO INGRESO DE LA DENUNCIA.
9. PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA.
10. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE SANCIONES
11. PROCEDIMIENTO ESPECIAL DENUNCIAS LABORALES
12. FLUJOGRAMA.

**HABLE  
MOS**



**COVAL**  
SERVICIOS FINANCIEROS

**IVC**  
INMOBILIARIA

**SV** Salud & Vida

**RECFIN**  
RECUPERO FINANCIERO

## 1. POLITICAS DEL CANAL DE DENUNCIAS.

El grupo Inversiones Nevada S.A., en adelante indistintamente el Grupo, ha implementado una política de denuncias, aplicable a todas sus empresas operativas cuyo procedimiento se especifica en el presente texto. Dichas denuncias serán recibidas de manera anónima, si así lo decidiera el denunciante, a través de los diversos canales descritos en este procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, se solicitará a la persona denunciante la ratificación de la denuncia, que será respecto a materias de acoso laboral, acoso sexual u otra análoga.

## 2. OBJETIVO DE LA PRESENTE POLITICA.

Recibir de manera anónima, si así lo decidiera el denunciante y lo permita la materia a investigar, cualquier tipo de denuncia que se encuentre contenida en el catálogo de materias de interés, y que transgreda, infrinja y/o vulnere los delitos contenidos en el Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo con la Ley 20.393, el Modelo de Prevención de Lavado de Activos o Financiamiento al Terrorismo, contenidos en la Ley 19.913, como además, toda transgresión al Código de Ética, Higiene y Seguridad, Ley 19628 sobre Protección de la Vida Privada, la buena fe y buenas costumbre que puedan afectar la integridad de Inversiones Nevada S.A. y sus filiales.

## 3. OBJETIVO ESPECIFICO.

Definir el procedimiento, la investigación y la resolución de denuncias recibidas, que se relacionen al incumplimiento de las políticas, códigos internos como el de ética, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad o bien a los delitos señalados en la Ley 20.393 y 19.913.

Asimismo, se garantiza que, para cada denuncia recibida, se efectuará un análisis independiente, confidencial y sin represalias, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder en caso de delitos.

## 4. ALCANCE.

El presente protocolo y procedimiento es aplicable a todos quienes prestan servicios directos e indirectos a las empresas del grupo Inversiones Nevada S.A. y filiales, esto incluye a sus accionistas, alta administración, gerentes, ejecutivos, colaboradores, personal temporal, contratistas, subcontratistas y asesores, así como a todos quienes desempeñen funciones para ésta, sin importar la calidad, forma o modalidad laboral o contractual bajo la cual presten sus servicios.

Para efectos del presente Protocolo y Procedimiento, se consideran en el grupo de empresas de Inversiones Nevada S.A, las siguientes:

- Comercial de Valores Servicios Financieros SpA. Y sus filiales.
- Comercial de Valores Leasing SpA.
- Inmobiliaria IV Centenario S.A. y sus filiales.
- Salud y Vida S.A. y sus filiales.
- Recfin SpA.



- Comercial de Valores Inversiones SpA.

## 5. DEFINICIONES.

**Lavado de Activos:** Consiste en ocultar o disimular el origen ilícito del dinero o de determinados bienes materiales, sabiendo que provienen, directa o indirectamente, de la comisión de determinados delitos. Algunos de los delitos base para el lavado de activos y financiamiento al terrorismo son: • El tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; • Las conductas terroristas; • Los delitos de la Ley sobre control de armas, los de la Ley de Mercado de Valores y los de la Ley General de Bancos; • Prevaricación; • Malversación de caudales públicos; • Fraudes y exacciones.

**Financiamiento del Terrorismo:** Este delito consiste en recaudar o proveer fondos, directa o indirectamente, con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas.

**Abuso de Poder:** Es una situación donde la autoridad o individuo que tiene poder sobre otros, debido a su posición social, conocimiento o riqueza, utiliza dicho poder para su beneficio.

**Conflicto de Interés:** Situación en la que una persona ve contrapuestos sus intereses personales con los de la Empresa. El conflicto de interés puede llevar a tomar una decisión en beneficio o preferencia personal, antes que en bien de la organización.

**Discriminación:** Hacer una distinción en el trato, excluyendo, separando o diferenciando a una persona por motivos arbitrarios como la raza, la nacionalidad, el nivel socioeconómico, el nivel educacional, la orientación sexual, el género, etc.

**Extorsión:** La extorsión es un delito consistente en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a suscribir, otorgar o entregar un instrumento público o privado que importe una obligación estimable en dinero.

**Fraude:** El fraude consiste en engañar a otro en forma deliberada con el objetivo de obtener una ventaja indebida o ilícita.

**Robo:** Sustracción o retiro no autorizado de inventarios o activos de la Empresa.

**Soborno:** Consiste en un ofrecimiento, promesa, entrega, aceptación o exigencia de un beneficio económico o de otra naturaleza para realizar una acción ilícita, antiética o que supone abuso de confianza. Los beneficios pueden ser obsequios, préstamos, comisiones, recompensas u otras ventajas (Impuestos, servicios, donaciones, etc.).

**Mal uso de la Información:** Utilizar en beneficio propio o de terceros información que no puede ser de conocimiento público.

**Mal uso de los recursos de la Empresa:** Consiste en el mal uso de activos que haga un integrante del personal de la Empresa ya sea que lo utilice en beneficio propio o de terceros.



**Manipulación o falsificación de datos:** Modificar o cambiar datos relevantes en beneficio propio o de terceros.

**Transgresiones al Código de Ética:** Toda acción de los colaboradores que no se ajusten en el lineamiento de las conductas establecidas en el Código de Ética de Inversiones Nevada S.A. y filiales.

**Violación a la ley sobre Protección a la Vida Privada:** Toda acción u omisión contraria a la protección de información concerniente a personas titulares de datos, o que pudiera entorpecer el ejercicio de los derechos de acceso o información, el derecho de modificación o rectificación de datos, el de cancelación o eliminación y el de oposición o bloqueo.

## 6. RESPONSABILIDADES.

ÁREAS Y RESPONSABLES	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR
Gerencia de Compliance Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar, controlar y gestionar el Canal de Denuncias.</li> <li>• Velar por el correcto cumplimiento del procedimiento de denuncias.</li> <li>• Revisar sistema denuncias.</li> <li>• Catalogar y distribuir la denuncia.</li> </ul> <p>Presentar las denuncias relevantes para análisis del Comité de Gerencia Corporativo.</p>
Denunciante: Colaborador/a, cliente, proveedor, accionista, inversionista, otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la denuncia.</li> <li>• Ratificar denuncia.</li> <li>• Solicitar estado de la denuncia.</li> <li>• Solicitar información respecto de sus derechos y obligaciones.</li> </ul>
Área encargada de la investigación de la denuncia: RRHH. Alta dirección. Área Jurídica. Entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designada por la gerencia de Compliance.</li> <li>• Evaluar los antecedentes de la denuncia.</li> <li>• Apertura carpeta investigativa.</li> <li>• Informar a los afectados sobre la apertura de la investigación</li> <li>• Investigar antecedentes de la denuncia.</li> <li>• Reunir y catalogar la carpeta de denuncia.</li> <li>• Emitir una conclusión de la denuncia.</li> </ul>
Gerencia de Compliance Corporativa, Gerente General de cada empresa, Comité de Gerencia Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar informe final de la denuncia.</li> <li>• Evaluar sanciones a los colaboradores involucrados.</li> <li>• Comunicar sanción a los denunciados.</li> </ul>

## 7. FRECUENCIA.

Este procedimiento debe ser aplicado cada vez que se reciba mediante el canal de denuncia, cualquier tipo de declaración que involucre algunas de las situaciones y definiciones detalladas en el punto 5 precedente, y/o a criterio del área de Gerencia de Compliance encargada.

## 8. PROCEDIMIENTO INGRESO DE LA DENUNCIA.

### 8.1. Canal de Denuncias:

El Canal de Denuncias, es centralizado y administrado por la Gerencia de Compliance Corporativo, sin perjuicio, con el objeto de entregar mayor publicidad y factibilidad para su uso, las denuncias, podrán ser ingresadas por los siguientes canales:

- ✓ a través del sitio web de cada empresa del Grupo, completando el formulario existente para dicho caso y/o a través del Enlace directo “bit.ly/canal-denuncias-nevada” o el código QR, donde se encuentra disponible el formulario vigente de Denuncias;
- ✓ a través del correo electrónico [denuncias@inevada.cl](mailto:denuncias@inevada.cl);
- ✓ a través del número de teléfono (56-2) 24357978.
- ✓ De manera voluntaria por el denunciante, puede solicitar una reunión privada con el Encargado de Prevención de Delitos u Oficial de Cumplimiento, previa coordinación y disponibilidad al correo electrónico [gerenciacompliance@inevada.cl](mailto:gerenciacompliance@inevada.cl);
- ✓ Sin perjuicio de los canales detallados, se entenderán además por denuncias, aquellas realizadas directamente a cada administración de las empresas integrantes del Grupo, a través de sus jefaturas, comités y/o sindicatos, las cuales deberán también someterse al procedimiento establecido en este documento.

### 8.2 Protección de los denunciantes y denunciados.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen los usuarios de denunciar los hechos, conductas o circunstancias que puedan constituir a su juicio una infracción al Código de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Modelo de Prevención de Delitos, Modelo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, Ley sobre Protección de la Vida Privada, la buena fe y buenas costumbre de las empresas integrantes del grupo Inversiones Nevada S.A., se utilizará el siguiente conducto de denuncias, el que será confidencial y preservará la identidad anónima del denunciante, si así lo decide, sin perjuicio que respecto a las materias de acoso sexual, acoso laboral u otra análoga, se requerirá la ratificación de la denuncia, de acuerdo con el procedimiento detallado en el punto 11.

**HABLE  
MOS**



**COVAL**  
SERVICIOS FINANCIEROS

**IVC**  
INMOBILIARIA

**SV** Salud & Vida

**RECFIN**  
RECUPERO FINANCIERO

Podrán tener el carácter de denunciante, incluyéndose a este procedimiento terceros externas al Grupo como Clientes, Proveedores, Accionistas o Inversionistas u otras personas naturales o jurídicas, sean o no relacionados a los anteriores.

Del mismo modo que se prestará la protección de los denunciantes, aquellas personas que se encuentren involucrados en el hecho denunciado, se preservará la confidencialidad e identidad de los denunciados, amparando todos sus derechos y obligaciones sin represalias.

### **8.3. Ingreso de la denuncia:**

Cualquier Colaborador, Proveedor, Cliente, Accionista u otra persona podrá ingresar una denuncia a través del sitio web de cada empresa operativa del grupo en la pestaña “Denuncias” y/o a través del Enlace “[bit.ly/canal-denuncias-nevada](https://bit.ly/canal-denuncias-nevada)” completando el formulario creado para estos efectos con el nombre de “Canal de Denuncias”. El proceso consiste básicamente en:

- Ingresar fecha de denuncia.
- Ingresar opcionalmente el nombre del denunciante
- Ingresar tipo de contacto mail y/o teléfono.
- Debe seleccionar tipo de relación con la Compañía. (Cliente, Colaborador, Proveedor, Accionista u Otro)
- Debe seleccionar el tipo de denuncia (Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Abuso de Poder, Conflicto de Interés, Discriminación, Extorsión, Fraude, Robo, Soborno, Mal uso de La Información, Mal uso de Los Recursos de la Empresa, Acoso Laboral, Acoso Sexual, Manipulación o Falsificación de Datos, Transgresiones al Código de Ética u Otros, Infracción a la Ley de Protección de Datos, etc.).
- Debe ingresar la Denuncia, mencionando como mínimo: Fecha que ocurrieron los hechos; Lugar de los hechos; Persona o identidades involucradas en los hechos; Descripción de los hechos (Lo más detallado posible).
- Adjuntar documentos de prueba (Formato Word, Excel, PDF) máx. 02 MB, si existiesen.

Adicionalmente, podrá realizar la denuncia anónima vía telefónica y/o correo electrónico, según la modalidad descrita en el punto 8.1 precedente.

## **9. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION DE LA DENUNCIA.**

### **• FASE DE INVESTIGACIÓN.**

#### **9.1. Revisión de la Plataforma del Canal de Denuncias.**

Periódicamente, la Gerencia de Compliance Corporativo, o quien designe de su exclusiva confianza, deberá revisar la plataforma centralizada del Canal de Denuncias, a fin de analizar las nuevas denuncias recibidas.



## 9.2. Catalogar y Evaluar la Denuncia para la investigación.

Una vez que se reciba una denuncia a través del Canal de Denuncias, la Gerencia de Compliance, deberán evaluar si los antecedentes recibidos son suficientes y cumplen con los requisitos para abrir una investigación. Participará el Comité de Gerencia Corporativo, cuando los denunciados sean parte de la plana ejecutiva o del Directorio de la Compañía. En caso de que la denuncia sea efectuada contra aquel que ejerza el cargo de Gerente de Compliance Corporativo y/u Oficial de Cumplimiento, o bien que la Denuncia le implique directamente, será la Gerencia General de Inversiones Nevada S.A. quien asumirá las funciones que el presente Procedimiento le confía al Encargado del Canal.

Respecto a las denuncias que tengan relación con materia laboral, específicamente el acoso sexual, acoso laboral u otra análoga, se requerirá de la ratificación de la persona denunciante. Dicho procedimiento se detalla en el punto 11.

## 9.3. Distribución e investigación de la Denuncia.

Cuando se haya evaluado la factibilidad de investigar la denuncia, la Gerencia de Compliance Corporativo, deberá distribuir los antecedentes a la Gerencia y/o administración de la empresa respectiva, para comenzar con la investigación de los hechos descritos, en los cuales deberá atribuir todas las providencias necesarias para recabar todos los antecedentes, documentos y medios de prueba que a su criterio sean precisos para la mejor resolución de la denuncia.

## 9.4. Cierre de la Investigación:

Una vez concluida la etapa investigativa, la administración designada en el punto 9.3, deberá enviar todos los antecedentes en un informe final a la Gerencia de Compliance Corporativo, en donde se indique claramente los hechos, prueba y documentos, constando en su parte resolutive las conclusiones y opciones de medidas a adoptar.

## 10. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE SANCIONES.

### • FASE DE CONCLUSIONES:

#### 10.1. Evaluación de Aplicación de Sanciones.

La Gerencia de Compliance Corporativo y el Comité de Gerencia Corporativo (en los casos que haya sido requerida su intervención), en conjunto con la Gerencia General de cada empresa, deberán evaluar la aplicación de sanciones en el caso investigado, las que deberán estar respaldadas por el contenido de la carpeta investigativa y amparadas por incumplimientos de los documentos laborales u otras políticas y leyes vigentes.

#### 10.2. Comunicación de Sanciones.

Una vez que se decida la aplicación de una sanción, la Gerencia de Compliance en conjunto con la Gerencia General de cada empresa, deberán comunicar la sanción al



denunciado, justificando todos los aspectos técnicos y jurídicos del por qué se ha decidido la procedencia de la sanción.

### **10.3. Cierre de la Carpeta de la Denuncia.**

La Gerencia de Compliance Corporativa, deberá mantener todos los respaldos de las denuncias, tanto las investigadas y concluidas, así como de las desechadas y aquellas en proceso de investigación. Deberá mantener una base de datos con todas las denuncias recibidas, de manera de tener estadística representativa.

**10.4.** Todas las denuncias ingresadas, se realizarán una previa evaluación para casos constitutivos de delitos, en los cuales se enviarán todos los antecedentes al Ministerio Público.

## **11. PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE DENUNCIAS LABORALES.**

**11.1. Acoso Laboral:** El acoso laboral se entiende como una conducta que constituye agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más colaboradores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

**11.2. Acoso Sexual:** El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

### **11.3. Procedimiento.**

- **Fase de investigación.**
  - **Ingreso de denuncia:** Una vez ingresada la denuncia, a través de los canales señalados, la Gerencia de Compliance Corporativo, realizará un estudio preliminar de los antecedentes descritos, evaluando su contenido y materia denunciada. Una vez evaluada la materia, catalogará el procedimiento especial de denuncias laborales, designándolo el área de Recursos Humanos de cada empresa descrita en el punto 4 para la apertura de la investigación. Aquellas denuncias presentadas por los colaboradores y/o terceros, directamente a través de la Dirección del Trabajo y/o Sindicatos, y que son notificadas directamente a la administración de cada empresa, deberán ser atendidos por la Gerencia General de la empresa denunciada, aplicando de manera inmediata el procedimiento para denuncias laborales, en pleno cumplimiento con los plazos y normativa aplicable.
  - **Ratificación de la denuncia:** Una vez estudiada la denuncia por parte del área de Recurso Humanos respectiva, y en caso de resultar necesario para el éxito de la



investigación, ésta última solicitará una ratificación de los cargos al denunciante, tomando contacto a través del canal más idóneo. La ratificación de la denuncia no tendrá efecto alguno en contra del denunciante, velando la empresa por mantenerlo indemne durante todo el proceso investigativo y sin afectar la confidencialidad de la denuncia.

- **Investigación:** Una vez ratificada la denuncia, se realizará la apertura del expediente de investigación, en donde se averiguarán los hechos denunciados, dándose audiencia a todos los involucrados.

Durante la tramitación, se debe posibilitar tanto al denunciante como al denunciado, de necesitarlo y ser posible, el cambio en el puesto de trabajo hasta que se adopten las soluciones y/o conclusiones de la investigación. Asimismo, se debe respetar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar a la intimidad de las personas.

El área de Recursos Humanos designada deberá atribuir todas las providencias necesarias para recabar todos los antecedentes documentos y medio de prueba que, a su criterio, sean precisos para la mejor resolución de la denuncia.

El procedimiento formal debe concluir -en un plazo de 60 días- con la elaboración de un informe.

- **Informe:** Es la persona responsable de Recursos Humanos, o quien haya sido designado en este rol, quien deberá generar la investigación y el informe. El informe deberá contener la siguiente información:
  - Resumen de los principales hechos del caso, que resulten probados por la persona encargada
  - Resumen de las diligencias generadas a raíz de estos hechos
  - Resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes
  - Propuesta razonada en cuanto a las soluciones

Luego, este informe debe ser entregado a la Gerencia de Compliance Corporativo, y a los involucrados se les informará la propuesta respecto a las soluciones.

- **Sanciones:** La Gerencia de Compliance Corporativo en conjunto con Comité de Compliance de la compañía, deberán evaluar la aplicación de sanciones en el caso investigado, de acuerdo con el informe final, las que deberán estar respaldadas por el contenido de la carpeta investigativa y amparadas por incumplimientos de los documentos laborales u otras políticas y leyes vigentes.



FLUJOGRAMA CANAL DE DENUNCIAS

