

SISTEMAS DE GESTIÓN DE DENUNCIAS EN LAS EMPRESAS Y SU APOORTE AL ODS 16

Grupo de Empresas Líderes ODS 16
RED PACTO GLOBAL CHILE



Pacto Global
Red Chile

Este documento fue preparado como parte del trabajo realizado por el **Grupo de Empresas Líderes del ODS 16 de Red Pacto Global Chile**, representado por la Bolsa de Santiago, en coordinación con el área de Proyectos de la red local de Pacto Global.

Integra los principales hallazgos y observaciones obtenidos de la consulta realizada a las empresas adheridas a Red Pacto Global en Chile entre los meses de mayo y octubre de 2020. Incorpora además información disponible en los Reportes de Sostenibilidad del año 2019 de 52 empresas adheridas a Red Pacto Global en Chile de manera de contextualizar el Contenido GRI 102-17¹ sobre Mecanismos de Asesoramiento y preocupaciones Éticas del apartado Ética e Integridad, el cual incorpora en sus requerimientos la presentación de información sobre mecanismos de denuncia.

Área de Proyectos Red Pacto Global Chile:

Angie Quiroga Velandia
Francisca González Cantin
Senead Barrera Trabol
Maite Guede Tejedor
Irantzu Navarro Villorejo

Bolsa de Santiago:

María Constanza Sáenz de Santa María Moreno
Solange Poli Landerretche

Diseño y diagramación:

Digital Meat

¹ <https://www.globalreporting.org/standards/media/1440/spanish-gri-102-general-disclosures-2016.pdf>



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Agenda 2030 y ODS 16.....	4
Una Agenda para la Paz.....	5
Apoyando el rol de las empresas en el cumplimiento del ODS 16	6
Herramientas de Pacto Global para la gestión corporativa.....	6
Análisis del Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP).....	12
Relacionado a contenidos GRI del ODS 16	12
Gestión del ODS 16 en Chile	16
Artículo invitado: Del reproche al aplauso y reconocimiento, Alberto Precht, director ejecutivo Chile Transparente	21
Marcos de referencia	23
Monitoreo de la gestión de los sistemas de denuncia en las empresas.....	24
Resultados de la consulta a empresas de Pacto Global	30
Casos de empresas.....	48
Conclusiones y recomendaciones.....	77
Agradecimientos	92

INTRODUCCIÓN

Agenda 2030 y ODS 16

En el 2015, los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como hoja de ruta hacia un nuevo paradigma de desarrollo humano. La Agenda 2030 cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que guían el trabajo de las Naciones Unidas hasta el año 2030².

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** constituyen un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. Actualmente, se está progresando en muchos lugares, pero, en general, las medidas encaminadas a lograr los Objetivos todavía no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias.

Dado que quedan menos de diez años para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en la Cumbre sobre los ODS celebrada en septiembre de 2019, los líderes mundiales solicitaron un decenio de acción y resultados en favor del desarrollo sostenible, y prometieron movilizar la financiación, mejorar la aplicación a nivel nacional y reforzar las instituciones para lograr los Objetivos en la fecha prevista, sin dejar a nadie atrás.

El Secretario General de las Naciones Unidas hizo un llamado para que todos los

sectores de la sociedad se movilicen en favor de una década de acción en tres niveles: i) acción a nivel mundial para garantizar un mayor liderazgo, más recursos y soluciones más inteligentes con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; ii) acción a nivel local que incluya las transiciones necesarias en las políticas, los presupuestos, las instituciones y los marcos reguladores de los gobiernos, las ciudades y las autoridades locales, y iii) acción por parte de las personas, incluidos la juventud, la sociedad civil, los medios de comunicación, el sector privado, los sindicatos, los círculos académicos y otras partes interesadas, para generar un movimiento imparable que impulse las transformaciones necesarias³. Es en este último nivel en el que las empresas se ven directamente llamadas a involucrarse, estableciendo programas concretos para aportar al logro de los Objetivos mundiales.

² <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>

³ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Una Agenda para la Paz

En su introducción, la Agenda 2030 establece la Paz como uno de los cinco tópicos principales (junto a las personas, el planeta, la prosperidad y las alianzas), señalando que las partes que componen la Asamblea General están decididas “a propiciar sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia. No puede haber desarrollo sostenible sin paz, ni paz sin desarrollo sostenible.”⁴.

La corrupción y otros delitos relacionados como la evasión impositiva, la estafa, abuso del poder, entre otras malas prácticas, son un peligro para la sostenibilidad a nivel mundial. Para enfrentar y evitar su crecimiento en las organizaciones públicas y privadas, se hace necesario propiciar sociedades en las que todas las personas tengan acceso a la justicia, a la seguridad, a instituciones probas y al respeto de sus derechos humanos.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16) – Paz, Justicia e Instituciones Sólidas – tiene por finalidad la construcción de sociedades más pacíficas e inclusivas, estableciendo como condiciones básicas para lograrlo la integridad, transparencia y compromiso por parte de las diversas instituciones que las componen.

A nivel local, el Grupo de Empresas Líderes del ODS 16 ha enfocado su trabajo en las metas 16.5 y 16.6 de este Objetivo de Desarrollo Sostenible

(Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas y Crear a

todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, respectivamente) basado en la convicción de que la transparencia es una herramienta fundamental para la construcción de sociedades más íntegras y justas. En función de lo anterior, desde el año 2019 las empresas que lo componen se propusieron trabajar en profundidad el desarrollo de canales de denuncia que cuenten con un nivel adecuado y en línea con los estándares internacionales, proponiendo para ello el desarrollo de un instrumento de autoevaluación que sea también de utilidad para los inversionistas, apelando al hecho que este grupo de interés está cada vez más enfocado en la información que las empresas transparentan y cómo gestionan estos procesos.

⁴ Asamblea General de las Naciones Unidas, 2015, Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, p. 7. Disponible en https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=S

APOYANDO EL ROL DE LAS EMPRESAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL ODS 16

Herramientas de Pacto Global para la gestión corporativa

Los negocios crecen mejor en entornos pacíficos, donde existen instituciones efectivas, los costos operacionales son predecibles y el entorno laboral es estable. El fracaso en la implementación de prácticas empresariales responsables puede derivar en costos y riesgos adicionales (como financieros, legales y reputacionales) para el negocio en sí mismo y puede agravar las tensiones e inestabilidad social, debilitando el poder de las leyes. La corrupción causa ineficiencias en los mercados ya que provoca inseguridad en los costos de las transacciones, es anticompetitivo, y obstaculiza la habilidad de los negocios para cumplir con los derechos humanos y otras obligaciones.

SDG Compass

La herramienta **SDG Compass**, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), UN Global Compact y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), presenta temas claves a abordar por las empresas de manera de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluyendo el ODS 16. Entre los referidos a este ODS se encuentran la gobernanza efectiva, responsable y transparente, el cumplimiento de leyes y regulaciones, anticorrupción y acceso público a la información⁵.

SDG Industry Matrix

Por otra parte, el **SDG Industry Matrix**, documento desarrollado por Pacto Global de Naciones Unidas y KPMG, contiene ejemplos e ideas específicas por industria para la acción corporativa relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cuenta también con una serie de publicaciones, que identifican actividades y decisiones destacadas desarrolladas por diversas empresas para cada ODS.

⁵ Se han seleccionado sugerencias relacionadas a las metas trabajadas por el Grupo de Empresas Líderes por el ODS 16. Para consultar el listado completo de información para el ODS 16 de los documentos sugeridos, visitar https://conecta.pactoglobal.cl/whq_objetivo/paz-justicia-e-instituciones-solidas/



Para el ODS 16, entrega una serie de recomendaciones por rubro o industria, entre las que se encuentran:

Servicios financieros

- Colaborar con el Banco Mundial, el Consejo de Estabilidad Financiera y otros actores para reducir los flujos financieros ilegales asegurando que los flujos financieros transnacionales utilizan los sistemas financieros formales e incorporando soluciones técnicas como el sistema global de Identificación de Entidades Legales –Legal Entity Identifier– (que estandariza la identificación) y la plataforma Conoce a tu Cliente –Know Your Customer– que ayuda a no duplicar el trabajo de debida diligencia.
- Colaborar con otros inversores institucionales en cuestiones emergentes o controvertidas para promover negocios responsables en áreas de alto riesgo, garantizando que las empresas participadas ven una correlación clara entre los negocios responsables y la disponibilidad y los precios del capital.
- Agrupar las reclamaciones de seguros, la suscripción y los datos de riesgo, poniéndolos a disposición de las organizaciones involucradas en la prevención del delito para ayudar a informar sus actividades.

Alimentación, bebidas y bienes de consumo

- Demostrar liderazgo ético mediante la publicación de una declaración de derechos humanos consistente con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos; suscribirse a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, incluidos los derechos humanos; y adoptar los «Principios Empresariales Agropecuarios y Comerciales de UNGC⁶».
- Aplicar la guía UNGC «Guía para la trazabilidad: Un enfoque práctico para avanzar en la sostenibilidad en cadenas mundiales de suministro» como base para mejorar la trazabilidad de los productos, piezas y materiales en la cadena de suministro para garantizar la fiabilidad de los reclamos de sostenibilidad que abarcan los derechos humanos, laborales, anticorrupción y el medioambiente.
- Evitar las transacciones que impliquen el desplazamiento de pueblos indígenas a menos que hayan dado su consentimiento libre, previo e informado.

Ciencias de la vida y la salud

- Adoptar y aplicar principios bioéticos sólidos y apoyar a países con sistemas de salud menos desarrollados a entender e implementar las mejores prácticas internacionales en este ámbito.
- Diseñar e implementar un programa sólido contra sobornos y anti corrupción
- haciendo partícipes a gobierno y suministradores privados de salud.

⁶ UNGC: *United Nations Global Compact*, Pacto Global de las Naciones Unidas.



- Colaborar con otros proveedores de salud y aseguradoras para combatir fraudes contra los seguros de salud.
- Demostrar liderazgo ético mediante la publicación de una declaración de derechos humanos consistente con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos; suscribirse a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, incluidos los derechos humanos; y, adoptar los «Principios Empresariales Agropecuarios y Comerciales de UNGC».
- Aplicar la guía UNGC «Guía para la trazabilidad: Un enfoque práctico para avanzar en la sostenibilidad en cadenas mundiales de suministro» como base para mejorar la trazabilidad de los productos, piezas y materiales en la cadena de suministro para garantizar la fiabilidad de los reclamos de sostenibilidad que abarcan los derechos humanos, laborales, anticorrupción y el medioambiente.

Industria manufacturera

- Aplicar la guía UNGC «Guía para la trazabilidad: Un enfoque práctico para avanzar en la sostenibilidad en cadenas mundiales de suministro» como base para mejorar la trazabilidad de los productos, piezas y materiales en la cadena de suministro para garantizar la fiabilidad de los reclamos de sostenibilidad que abarcan los derechos humanos, laborales, anticorrupción y el medioambiente.
- Diseñar e implementar un programa sólido contra sobornos y anticorrupción.
- Demostrar liderazgo ético mediante la publicación de una declaración de derechos humanos consistente con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y suscribirse a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Transporte

- Identificar y mitigar los riesgos de ciber-seguridad incluyendo aquellos provenientes de los vehículos conectados (ej. arranque remoto, frenos automáticos, conectividad con smartphones) que puedan comprometer la seguridad y manejo de los vehículos.
- Colaborar con la industria para evaluar los desafíos de anticorrupción asociados a la industria que perjudiquen los esfuerzos en esta materia y las medidas acordadas.

Energía, recursos naturales y químicos

- Mejorar la participación de las comunidades y las evaluaciones de impacto para prevenir y mitigar situaciones de conflicto derivadas de las inversiones en petróleo, gas, energía hidroeléctrica y minerales.
- Evitar financiar transacciones que puedan desplazar poblaciones indígenas a no ser que exista un consentimiento previo, libre e informado.
- Lograr la certificación de que los minerales extraídos son libres de conflictos e implementar revisiones en la cadena de suministro sobre el uso de este tipo de minerales.



- Aumentar la transparencia, incluso superando los estándares de la industria, e informando públicamente sobre el costo de los servicios, pagos a gobiernos en forma de impuestos y royalties, sostenibilidad de las actividades y otras iniciativas contra el cambio climático, en línea con la Iniciativa de Transparencia en la Industria Extractiva⁷.
- Diseñar e implementar programas sólidos contra sobornos y anticorrupción.
- Demostrar liderazgo ético mediante la publicación de una declaración de derechos humanos consistente con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y suscribirse a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Blueprint for Business Leadership on the SDGs

El documento **Blueprint for Business Leadership on the SDGs**, diseñado para facilitar el análisis de los ODS y estimular el pensar de forma innovadora, creativa y ambiciosa sobre cómo las empresas pueden convertirse en líderes en sostenibilidad, ilustra cinco cualidades de liderazgo: ambición, colaboración, responsabilidad, consistencia e intencionalidad.

Particularmente respecto de cómo el liderazgo empresarial puede avanzar hacia el Objetivo 16 sobre Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, destacan los siguientes puntos:

- Las empresas tienen un papel vital en el respeto y apoyo a la paz, la justicia y las instituciones sólidas, tanto a nivel mundial como en los países en los que operan.
- En una sociedad que se basa en el Estado de Derecho, todos los actores deben rendir cuentas respecto del cumplimiento de legislaciones y reglamentos, con instituciones imparciales, claras y justas. Como tal, las empresas deben respetar estos marcos normativos y, siempre que sea posible, trabajar con todas las partes interesadas pertinentes, incluidos los gobiernos, la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales, para fortalecer las instituciones, trabajando como complemento de los estados.
- El sector privado también puede esforzarse por lograr cero violencia, abuso, explotación y corrupción en sus propias operaciones y cadena de suministro, mientras que las empresas que operan en áreas de conflicto deben consultar regularmente con organismos internacionales y, cuando sea posible, gobiernos y embajadas relevantes, para garantizar que sus actividades contribuyan a promover la paz, la justicia y las instituciones sólidas.
- Al mismo tiempo, las empresas deben respetar las líneas divisorias que son fundamentales para que los gobiernos funcionen correctamente, de manera de
- evitar que su participación en el ODS 16 traspase dominios que son competencia de los gobiernos.
- El liderazgo empresarial en el Objetivo 16 se trata de respetar y apoyar a los gobiernos en sus esfuerzos por promover la paz, la justicia y el funcionamiento adecuado de instituciones sólidas, responsables e inclusivas. Las empresas líderes evaluarán de forma crítica las

⁷ <https://eiti.org/es>

consecuencias directas e indirectas de sus operaciones de extremo a extremo para garantizar que respetan y apoyan el Estado de Derecho, incluido el fortalecimiento de los esfuerzos para combatir la corrupción, proteger los Derechos Humanos y reducir los conflictos. Con este objetivo, las empresas pueden implementar ciertas medidas que garanticen una gestión eficaz de la cadena de suministro y la transparencia de los flujos financieros.

- Las empresas también pueden ser líderes a través del apoyo a instituciones responsables e inclusivas, mediante el desarrollo de la capacidad organizativa en el sector público y la provisión de tecnologías, habilidades y soluciones logísticas en las áreas de conflicto y crisis humanitarias.

Preguntas orientadoras para evaluar las cualidades de liderazgo de su negocio

Intencionalidad

- ¿Está su empresa comprometida con apoyar el logro del ODS 16?
- ¿Ha desarrollado una estrategia integral que refleje este compromiso, cubriendo las operaciones de extremo a extremo y la comunidad en general?
- ¿Su estrategia está respaldada por los niveles más altos de administración, incluido el Directorio?

Ambición

- ¿Sus acciones logran resultados a largo plazo que superan en gran medida los resultados de las prácticas empresariales actuales?
- ¿Están alineadas sus acciones con lo que se necesita para alcanzar el ODS 16?

Consistencia

- ¿El apoyo al ODS 16 está incluido en todas las funciones de la organización?
- ¿Los incentivos del personal y de los directivos están alineados con la acción de aportar al ODS 16?

Colaboración

- ¿Consulta e involucra a empleados, proveedores, miembros de la sociedad civil y colegas de la industria para comprender cómo puede trabajar de la mejor manera posible para avanzar en el ODS 16?

Responsabilidad

- ¿Expresa públicamente su compromiso de avanzar en el ODS 16?
- ¿Identifica, monitorea e informa sobre los impactos, incluidos los impactos potencialmente adversos?
- ¿Mitiga los riesgos asociados con este ODS?
- ¿Remedia los impactos negativos asociados con sus acciones?
- ¿Involucra a los interesados de una manera significativa?

El **Blueprint for Business Leadership on the SDGs** también incluye información concerniente a los impactos que pueden tener las acciones empresariales dirigidas a aportar a cada ODS. Debido a que estos están intrínsecamente interconectados, la acción tomada hacia un Objetivo puede apoyar u obstaculizar el logro de otros. Identificar y abordar estas interconexiones ayudará a las empresas a crear soluciones holísticas y sistémicas que incrementen el progreso y reduzcan los impactos negativos.

Positivamente:

La acción en el ODS 16 puede contribuir positivamente a todos los Objetivos. Los impactos positivos sobresalientes incluyen aquellos relacionados con la reducción de las desigualdades (ODS 5 y 10) mediante la creación de instituciones inclusivas, fomentando alianzas (ODS 17) y promoviendo la colaboración para respetar y apoyar el estado de derecho y reducir la pobreza y crear crecimiento económico (ODS 1 y 8), mediante la generación de un entorno empresarial estable y predecible.

Negativamente:

Las empresas deben asegurarse de que sus acciones en el Objetivo 16 no crucen a dominios que son exclusivamente competencia del gobierno. Deben mantener las líneas divisorias entre el sector privado y público que son esenciales para mantener las democracias que funcionan bien y las alianzas efectivas (ODS 17).

Este documento también presenta ejemplos de acciones empresariales para liderar los ODS. Para el ODS 16,

presenta los siguientes ejemplos:

Acción empresarial 1: identificar y tomar medidas contra la corrupción y la violencia en las operaciones propias y en la cadena de suministro.

Acción empresarial 2: trabajar con el gobierno para fortalecer las instituciones, y promover el respeto por el Estado de derecho.

Acción empresarial 3: trabajar con instituciones gubernamentales y/o internacionales en áreas de conflicto y crisis humanitarias para contribuir a la paz y al desarrollo de las instituciones.

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INTEGRACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL (SIPP)

Relacionado a contenidos GRI del ODS 16

El Estudio SIPP (Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global)⁸, realizado cada año por la red chilena de Pacto Global, tiene por objetivo describir las operaciones, iniciativas o estrategias de las empresas de la Red Local asociadas a los 10 Principios de Pacto Global, a partir de las Comunicaciones de Progreso. En su versión 2019, el Estudio SIPP estructuró por primera vez su análisis en torno a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, y a Derechos Humanos y Empresas como tema transversal.

Con el propósito de identificar aspectos claves en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas que forman parte de la Red, dentro de un contexto acotado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se realizó un análisis mediante dos tipos de indicadores:

1. Indicadores Transversales, a través de los que se busca conocer el grado de integración de manera más específica

de los Principios de Pacto Global en la operación de las empresas y que son aplicables a cualquier tipo de informe utilizado por éstas para comunicar su gestión.

2. Contenidos desarrollados por la metodología Global Reporting Initiative⁹ (GRI), herramienta más usada mundialmente para generar reportes de sostenibilidad. La Red Pacto Global Chile insta a sus adherentes a comunicar el progreso de la integración de acciones de sostenibilidad en su estrategia y procesos corporativos, a través de informes basados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad¹⁰ diseñada por GRI. La compatibilidad entre esta metodología y los Principios de Pacto Global ha permitido generar un proceso vinculante entre ambas organizaciones.

⁸ <https://pactoglobal.cl/sipp/>

⁹ <https://www.globalreporting.org/>

¹⁰ <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>

Contenido 102-17, Estándares Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative describe la estructura de su metodología como un conjunto de Estándares modulares interrelacionados. El estándar 102 corresponde a los Contenidos Generales¹¹. En particular, el contenido 102-17, abordado en la sección Ética e Integridad, se refiere a los Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas, y sus requerimientos para la presentación de información se remiten a dos aspectos puntuales, como se indica a continuación:

a. Descripción de los mecanismos internos y externos para:

- i. solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización;
- ii. informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización¹².

Para cada contenido, GRI integra directrices para su reporte efectivo. En el caso del 102-17, son las siguientes:

Ejemplos de los elementos que se pueden describir:

- la persona que asume la responsabilidad general de los mecanismos para solicitar asesoramiento sobre la conducta e informar de ella;
- si existen mecanismos independientes de la propia organización;
- si los trabajadores que llevan a cabo las actividades de la organización, los socios de negocio y otros grupos de interés están informados de los mecanismos y de qué modo;
- si se ofrece formación al respecto a los trabajadores que llevan a cabo las actividades de la organización y a los socios de negocio;
- la disponibilidad y la accesibilidad a los mecanismos para los trabajadores que llevan a cabo las actividades de la organización y para los socios de negocio, como el número total de horas al día, los días a la semana y la disponibilidad en distintos idiomas;
- si las solicitudes de asesoramiento y las preocupaciones se tratan de forma confidencial;
- si los mecanismos se pueden usar de forma anónima;
- la cifra total de solicitudes de asesoramiento recibidas, el tipo y el

¹¹ GRI indica que “Existen tres Estándares universales aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad: GRI 101: Fundamentos, GRI 102: Contenidos Generales y GRI 103: Enfoque de gestión (...) Después, la organización lleva a cabo la selección de entre el conjunto de Estándares GRI temáticos para la elaboración de informes sobre sus temas materiales. Estos Estándares están organizados en tres series: 200 (temas económicos), 300 (temas ambientales) y 400 (temas sociales). Cada Estándar

temático incluye contenidos específicos sobre dicho tema y está diseñado para utilizarse junto con GRI 103: Enfoque de Gestión, que se usa para elaborar el informe sobre el enfoque de gestión del tema.”. GRI, GRI 102: Contenidos Generales 2016, p. 5. Disponible en <https://www.globalreporting.org/standards/media/1440/sp-anish-gri-102-general-disclosures-2016.pdf>

¹² *Ibid.*, p. 17.

porcentaje que fue respondido durante el periodo objeto del informe;

- la cifra total de preocupaciones notificadas, el tipo de conducta indebida que se notifica y el porcentaje de preocupaciones abordadas, resueltas o consideradas como no corroboradas durante el periodo objeto del informe;
- si la organización dispone de una política de tolerancia cero a las represalias;
- el proceso mediante el que se investigan las preocupaciones;
- el nivel de la satisfacción de quienes hayan usado los mecanismos.¹³

Por último, se indica, a modo de antecedentes, que “las organizaciones pueden proporcionar los medios necesarios para que los grupos de interés soliciten asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y la integridad de la organización o informen de las preocupaciones sobre dichas cuestiones. Dichos medios pueden incluir la comunicación de problemas a través de la estructura de gestión, mecanismos de denuncia y líneas telefónicas directas.”¹⁴

Hallazgos evaluación contenido 102-17, Estudio SIPP 2019

Entre los principales resultados obtenidos para este contenido, en el marco de la

evaluación de los contenidos identificados por Global Compact y GRI para cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se encuentran los siguientes:

82%

De las empresas evaluadas reportaron este indicador (correspondientes a 41 de 50 empresas)

33%

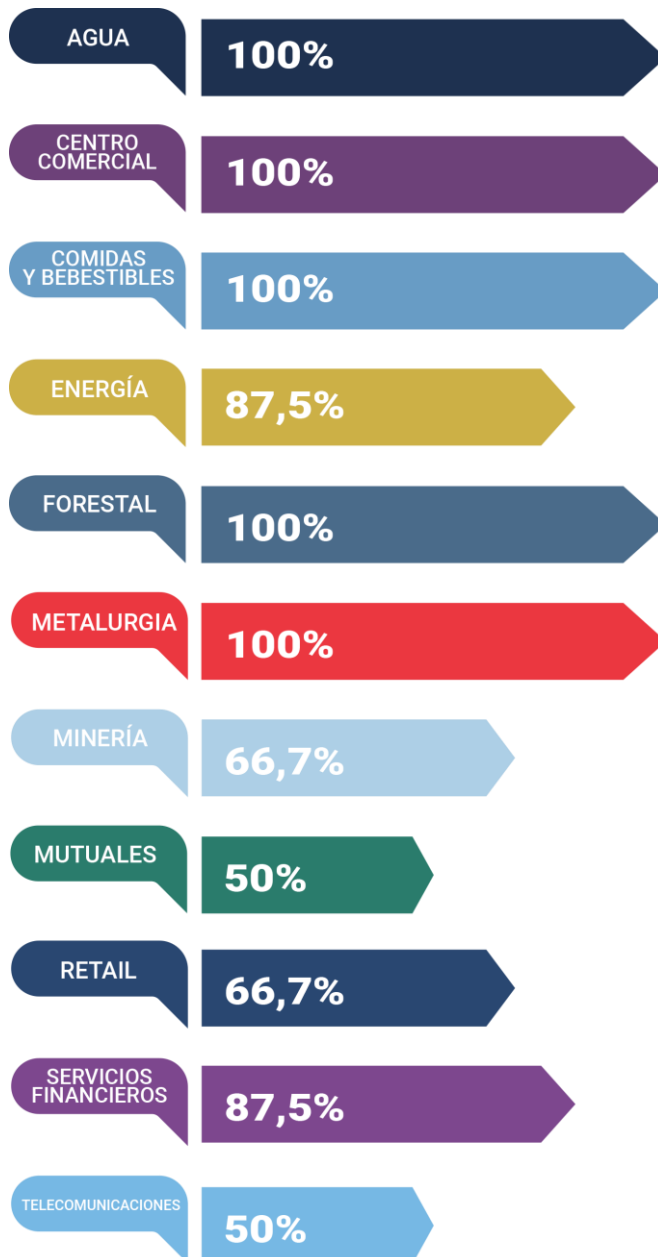
Empresas reportaron este contenido en un nivel de calidad “máximo” de acuerdo con los requisitos del contenido GRI

Reportabilidad por rubro

En cuanto a la reportabilidad por rubro del contenido 102-17, se observaron los porcentajes de cumplimiento que se presentan a continuación. Cabe indicar que los rubros con menor porcentaje están también dentro de los que tienen menos representantes (empresas adheridas a Pacto Global a 2019), por lo que comparativamente, tienen un mayor impacto en el porcentaje final de su rubro. En razón a ello, y como análisis general, es posible apreciar que una gran mayoría de las empresas adheridas a Pacto Global que fueron evaluadas en este estudio, reportan información relativa a la existencia de un sistema de gestión ética interna.

¹³ Ídem

¹⁴ Ídem



Fuente: Estudio SIPP Pacto Global

GESTIÓN DEL ODS 16 EN CHILE

Como parte de las acciones de comunicación acerca de la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en nuestro país, el día 15 de julio de 2019, el gobierno de Chile presentó su segundo Informe Nacional Voluntario (INV) Chile 2019 en el Foro Económico de Alto Nivel (HLPF). El primer INV de Chile fue presentado en junio de 2017.

Para 2019, los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por esta instancia mundial para reportar fueron los ODS 4, 8, 10, 13, 16, y 17. Respecto del ODS 16, se puso a disposición información referida a 17 indicadores, toda de carácter cuantitativo¹⁵. Para efectos de focalizar la información en los temas que refiere el presente documento, se hará referencia solo a los datos consignados para las metas 16.5 y 16.6.

Situación general

Estado en relación con los indicadores: se presentó información relativa al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), indicándose que “como indicador complementario, se registraron 393 casos por cohecho y soborno al Ministerio Público durante el 2015”¹⁶.

Marco institucional y normativo

Entre los instrumentos internacionales que Chile ha ratificado que están en relación con el ODS 16 se encuentran el Pacto

Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1972), el Pacto

Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1989), la Convención de la Naciones Unidas contra la Corrupción (2006) y la Declaración sobre Derecho a la Paz (Resolución de la Asamblea General A/RES/71/189 de 2016)¹⁷.

Asimismo, respecto a transparencia, anticorrupción y participación ciudadana, el segundo INV Chile hace referencia a “la Ley N° 20.880 del año 2016 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses; la Ley N° 20.730 de 2014, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las

¹⁵ Se indica en el documento que el único ítem que contó con datos nuevos respecto del informe de 2017 fue el indicador 16.3.2.

¹⁶ Consejo Nacional para la Implementación de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, 2° Informe Nacional Voluntario Chile 2019, p. 121. Disponible en

http://www.chileagenda2030.gob.cl/storage/docs/Informe_Nacional_Voluntario_CHILE_2019.pdf

¹⁷ *Ibid.*, p 123

autoridades y funcionarios; la Ley N° 20.285 de 2008 sobre acceso a la información pública; la Ley N° 20.500 de 2011, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública; y la Ley N° 20.900 de 2016, para el fortalecimiento y transparencia de la democracia”, indicando que a nivel de gobierno, es el Ministerio Secretaría General de la Presidencia quien se encarga de coordinar temas como el cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y “promover normas de probidad y transparencia, a través de la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, creada en octubre del año 2018”.¹⁸

Principales acciones públicas

Respecto a las metas 16.5 (Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas), 16.6 (Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas) y 16.10 (Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales), se señala que “la Agenda de Probidad y Transparencia, iniciada el año 2015, se mantiene como prioridad en la actual administración” y que “en este

contexto, en octubre 2018 se publicó el Decreto N° 14, que crea Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, que tiene la misión de asesorar al Presidente de la República en materias de integridad, probidad y transparencia en el ejercicio de la función pública y, por su intermedio, a los distintos órganos de la administración del Estado.”

Al respecto, se destacan dos leyes relacionadas con la reducción de la corrupción y el soborno, la Ley N° 21.121 que modifica el Código Penal y otras normas legales para la prevención, detección y persecución de la corrupción (noviembre, 2018)¹⁹ y el Fortalecimiento de la Integridad Pública (Boletín N° 11883-06)²⁰.

Por otra parte, “se releva la Alianza Anticorrupción UNCAC Chile, liderada por la Contraloría General de la República y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD-Chile), que agrupa a 26 instituciones del sector público, privado y de la sociedad civil con el objetivo de implementar en Chile los principios de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC). Para ello, se realizan acciones en cuatro áreas: promoción de la integridad, capacitación y difusión, iniciativas legislativas y buenas prácticas, y revisión de estándares.”

¹⁸ Ídem

¹⁹ “Implica una modificación de dicho cuerpo legal en lo relativo a los delitos de cohecho y soborno, aumentando las penas, tipificando los delitos de soborno entre particulares y de administración desleal. Esta modificación se realiza siguiendo indicaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).”, p. 129

²⁰ “proyecto de ley que tiene como objetivo prevenir y regular los conflictos de interés en el ejercicio de la función pública en los órganos de la administración del Estado, actualizando la regulación de contratación de parientes y certificando la idoneidad profesional de las personas que acceden a cargos públicos.”, ídem.



Respecto a la adhesión de Chile a convenciones internacionales en el ámbito de la lucha contra la corrupción, se destaca la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE: “En diciembre de 2018, Chile fue evaluado en la Fase N° 4 de esta Convención. Actualmente, el Grupo Nacional de Expertos Contra la Corrupción (GNECC) desarrolla el plan de trabajo para dar respuesta a las recomendaciones realizadas por parte del organismo internacional, en la Misión de Seguimiento que se realizará en diciembre del año 2020”. En relación al desarrollo de instituciones transparentes y el acceso público a la información, “el año 2018 se ingresa un proyecto de ley que modifica la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (Boletín N° 12100-07). La llamada ‘Ley de Transparencia 2.0’”, la que busca aumentar los estándares de transparencia en la función pública, modernizar el Consejo para la Transparencia y robustecer las sanciones. Además, se indica que la Contraloría General de la República ha “elevado voluntariamente sus estándares en estas materias, incrementando el detalle de la información que entrega en cumplimiento de la Ley de Transparencia Vigente”, creando un portal de transparencia proactiva.²¹

Asimismo, en el ámbito de la colaboración internacional, “Chile participa del Proyecto de Transferencias de Aprendizajes sobre Leyes de Transparencia en Argentina y Costa Rica, que incluye el trabajo de la Red de Transparencia y Acceso a la Información

Pública que agrupa a 17 países y organismos internacionales.”

Finalmente, en el caso particular de la meta 16.6 sobre crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, se destaca la Agenda de Modernización del Estado, basada en tres características: un gobierno abierto, un gobierno cercano y un gobierno eficiente.

“Dentro de sus acciones por lograr un Estado más moderno y eficaz, se destacan:

- Proyecto de Ley de Transformación Digital (Boletín N° 11.882-06), que establece la obligatoriedad del soporte electrónico, de manera que todos los nuevos trámites y servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos sean preferentemente digitales.
- Creación de un Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, que tiene como objetivo asesorar al Presidente en materias de reforma al Estado, actuando como órgano consultivo, aportando visión de largo plazo, transversalidad, sentido de urgencia y continuidad al proceso de modernización.

En relación con esta meta, también se rescata el anteproyecto de ley, iniciado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que modifica la Ley Orgánica del Consejo de Defensa del Estado.”²²

²¹ P. 130

²² Pp. 130-131

Acciones de actores no gubernamentales

El Informe Nacional Voluntario 2019 de Chile también incorporó una sección dirigida a comunicar ejemplos de las acciones que han desarrollado actores no gubernamentales en torno al cumplimiento de las metas del ODS 16. En esta sección se agrupan tanto empresas como organizaciones del tercer sector.

Particularmente, en cuanto a la meta 16.5 (reducción de la corrupción y el soborno en todas sus formas), se destaca la existencia de un Modelo de prevención de delitos por parte de una empresa (Polpaico), que incluye la existencia de un código de conducta corporativo y una línea de integridad, vinculándola, entre otras cosas, al objetivo de “reportar información que tenga relación a prácticas o conductas de negocio no éticas en la empresa o que constituyan ilícitos o una infracción a las leyes, especialmente los delitos de la Ley N° 20.393 (sobre responsabilidad penal de personas jurídicas).”²³

Por su parte, sobre la meta 16.6 (instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas), se destaca, en primer lugar, la “Metodología de Transparencia y Rendición de Cuentas para el Tercer Sector” de Fundación Lealtad Chile, que tiene como objetivo analizar la gestión de organizaciones de la sociedad civil en base a estándares de transparencia. Asimismo, se hace referencia a la iniciativa FECU Social

o Ficha Estadística Codificada Uniforme, de la Comunidad de Organizaciones Solidarias (COS).²⁴

Lecciones aprendidas

En el marco del levantamiento de información para el reporte de las acciones vinculadas a las metas del ODS 16, en abril de 2019 se realizó un taller denominado “Comprometidos con la Promoción de Paz, Justicia e Instituciones Fuertes”. Según se indica, “el aprendizaje más relevante de dicha instancia fue la necesidad de articular un trabajo colaborativo con las organizaciones de la sociedad que trabajan temas relacionados con la Agenda, tanto a nivel nacional como regional. Dichas entidades pueden aportar datos, insumos y propuestas que logran construir y fortalecer políticas públicas. Junto con ello, esta colaboración responde también a la necesidad de profundizar una cultura democrática en la que los actores de la sociedad civil sean partícipes de las iniciativas públicas.”²⁵

Como segunda lección aprendida para el trabajo con este ODS, se hace referencia a la “diversidad” en que es recibida la Agenda y este Objetivo por parte de los actores involucrados, al considerarse relevante, pero con complicaciones para su ejecución, debido a la “falta de coordinación entre ellas y el sector público. Esta discusión reportó como conclusión que la colaboración con las organizaciones de la sociedad puede

²³ P. 133

²⁴ P. 134

²⁵ P. 135



potenciar la implementación eficaz de la Agenda.”²⁶

Desafíos nacionales

Como desafíos a nivel país, el gobierno de Chile identifica la preocupación de algunos actores por la desigual redistribución del desarrollo que ha alcanzado el país en las últimas décadas, reparando también en el “débil vínculo de confianza entre ciudadanía e instituciones públicas y privadas”. Ante ello, releva el rol del Ministerio Secretaría General de la Presidencia como supervisor del Gobierno, facilitando y coordinando el desarrollo y cumplimiento de la agenda gubernamental, en su búsqueda por profundizar los aspectos necesarios para el funcionamiento adecuado del Estado y la credibilidad de sus instituciones. Así, asimila su función al de “una ciudadanía activa: velar por el buen desempeño de las instituciones políticas.”²⁷

Sin embargo, se hace énfasis en que, para trabajar en el cumplimiento de las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, se hace necesaria la consolidación de acuerdos transversales. Para el caso de la realización de seguimiento, se repara en el déficit de indicadores de medición. Asimismo, se identifica como desafío el seguimiento sistemático de los programas que buscan aportar al ODS 16 para evitar una baja eficiencia, proponiéndose la “creación de

órganos especializados que supervisen la ejecución de programas relacionados con las metas de este ODS”.²⁸

Finalmente, se ha identificado como desafío principal la cooperación público-privada, con el objetivo de remediar, en algún grado, la desconfianza en las instituciones, y también con miras al bien común, pudiendo desarrollar con mayor eficiencia y eficacia las propuestas para superar los desafíos que plantea la Agenda 2030 en materia de probidad y transparencia, creación de instituciones fuertes, garantía de decisiones inclusivas, protección de libertades fundamentales, entre otros temas relativos a cada una de sus metas.

²⁶ Ídem.

²⁷ Ídem.

²⁸ P. 136

DEL REPROCHE AL APLAUSO Y RECONOCIMIENTO

Artículo Invitado: Chile Transparente

Desde que somos niños se denosta a aquel que denuncia; desde el clásico “acusete cara de cuete”, al soplón, sapo o chivato según sea la cultura.

En Chile Transparente queremos crear una cultura que proteja a los alertadores, denunciantes y víctimas de corrupción y para eso inauguramos en abril de 2018 un Centro de Asistencia Legal Anticorrupción (ALAC) que brinda asesoría legal gratuita a víctimas y testigos que decidan denunciar casos de corrupción de hechos que involucren a autoridades, funcionarios y/o instituciones públicas.

Hasta el momento hemos recibido cerca de 400 requerimientos ciudadanos entre denuncias y consultas sobre acceso a la información pública.

Tras dos años de intenso trabajo hemos podido constatar en los hechos que existe mucho temor por parte de las víctimas y testigos al momento de denunciar. Este temor se funda en las potenciales represalias contra estos alertadores, las que pueden traducirse en acoso laboral, hostigamiento, despidos, amenazas de muerte, entre otras. A esto se suman las valoraciones negativas que la sociedad da a los denunciantes como señalaba anteriormente.

Desde luego esta situación también se observa en el mundo privado. La experiencia chilena ha demostrado que la corrupción en el sector privado puede ser muy perjudicial para la población en general, especialmente para aquellas personas de menores recursos.

También la corrupción afecta de manera negativa a la cultura organizacional de las instituciones, pues la falta de sanciones contra quienes incurran en este tipo de delitos o la existencia de represalias contra los denunciantes entregan al resto de la comunidad el mensaje de evitar inmiscuirse. Esto solo derivará en que muchos hechos irregulares nunca serán conocidos o solo se sabrá de ellos cuando las consecuencias no puedan revertirse.

Para combatir esta realidad es necesario, en primer lugar, contar con canales de denuncia seguros y que den garantías de anonimato (en la medida en que el caso lo permita) o que resguarden la identidad de los denunciantes. De igual manera, estos canales deben garantizar la confidencialidad de la información que se ha entregado, ya que la filtración de antecedentes puede alertar a quienes están detrás de estos hechos y darles tiempo para eliminar pruebas.

Respecto de los canales de denuncia, se debe considerar que la mayoría de los Estados, como el chileno, no cuentan con normas que protejan de manera integral a los denunciantes de corrupción,



por lo que resulta aún más necesario que se establezcan sistemas propios de resguardo para víctimas y testigos para llenar ese vacío institucional.

Junto con eso, es necesario que las entidades privadas cuenten con mecanismos internos de rendición de cuenta periódicos y altos estándares de transparencia. Así, además de contribuir al control por parte de todos los integrantes de la institución, quienes quieran cometer algún ilícito como, corrupción entre particulares, cohecho, otros delitos base de lavado de activos, colusión empresarial, etc., sabrán que sus acciones serán constantemente monitoreadas disminuyendo los incentivos para su comisión.

Estas medidas, desde luego, influirán positivamente en la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados para el año 2030, ya que es imposible concebir un mundo libre de pobreza, con sistemas económicos más igualitarios, democracias más sólidas y Estados más respetuosos si no se combate adecuada y activamente la corrupción. Esto, porque la existencia de corrupción en las sociedades no solo disminuye los recursos predestinados a resolver diversas necesidades, sino que también debilita la confianza ciudadana hacia instituciones tanto públicas como privadas.

En definitiva, se debe apostar por el establecimiento de programas de fomento a la denuncia, protección a denunciantes, rendición de cuentas e instauración de altos estándares de transparencia al interior de una entidad privada, lo que impactará en el rendimiento efectivo de la organización. Asimismo, la creación de estos planes anticorrupción puede servir como modelo a seguir para instituciones similares, pero también para la instauración de políticas públicas nacionales en esta línea.

Alberto Precht
Director Ejecutivo
Chile Transparente

MARCOS DE REFERENCIA

Selección de instrumentos identificados por el Grupo de Empresas Líderes ODS 16 que recogen instrumentos asociados a la gestión de los canales de denuncias en las empresas, y que fueron parte de los análisis realizados durante las sesiones de trabajo del grupo.

1	Norma de Carácter General N°385 CMF	N° 3, Letra b) del Anexo http://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_385_2015.pdf
2	ISO 19.600:2014 sobre Sistemas de Gestión de Compliance	
3	ISO 37.001 Antisoborno	
4	GRI (Global Reporting Initiative)	102-17 https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/#user-details
5	OCDE	Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 (2016) Principio IV Letra E, p. 39. https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf
6	IFC (Corporación Financiera Internacional)	Matriz IFC – ESG Progression Matrix Parámetro: Gobernanza en el Compromiso con los Grupos de Interés Niveles 3 y 4 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+cg/investment+services/corporate+governance+tools

MONITOREO DE LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE DENUNCIA EN LAS EMPRESAS

Producto de las sesiones de trabajo del grupo de Empresas Líderes por el ODS 16, se tomaron observaciones y comentarios para diseñar la siguiente guía de preguntas que se sugiere a las empresas considerar para monitorear sus prácticas y procesos asociados a la gestión de denuncias.

Esta pauta pretende ser un apoyo para realizar un diagnóstico sobre la funcionalidad e implementación de los canales de denuncias al interior de las empresas. Asimismo, incentivar a las empresas a comunicar sobre estos procesos de manera activa a través de sus diferentes recursos especialmente desde sus reportes de sostenibilidad.

GESTIÓN CANAL DE DENUNCIAS PARA EMPRESAS LÍDERES

I. FORMALIZACIÓN Y COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

1 ¿La empresa cuenta con un canal de denuncias?

Sí No

2 ¿La empresa ha formalizado en un documento oficial la existencia, características y gestión del canal de denuncias?

Sí No

Nombre documento(s)

3 ¿La empresa relaciona públicamente la implementación de un canal de denuncias como una forma de contribuir con la Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente al ODS 16 y las metas 16.5 y 16.6?

Sí No

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES

1

¿Qué tipo de denuncias acoge el canal de denuncias de la empresa?
(éticas, fraude, acoso, etc.)

2

¿Qué grupos de interés de la empresa tienen acceso a utilizar el canal de denuncias?

- Trabajadores/as directos/as
- Trabajadores/as tercerizados/as
- Dirigentes sindicales
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad
- Empresas del rubro
- Otro. Cuál

3

¿El canal de denuncias está disponible en el sitio web de la empresa y/u otras vías?

Sí No
Otras Vías

¿Cuáles?

4

¿La gestión del canal de denuncias, incluyendo el desarrollo del proceso investigativo, está externalizada?

Sí No Mixta

Comente brevemente (p. ej. Organización o área de la empresa que lo gestiona)

5

¿Qué áreas de la empresa están involucradas en la gestión del canal de denuncias?

Comente brevemente

6 ¿La empresa cuenta con procedimientos/protocolos de investigación y atención de denuncias?

Sí No

Comente brevemente

7 ¿El procedimiento de atención de denuncias asegura la confidencialidad y/o anonimato de la persona denunciante?

- Confidencialidad
- Anonimato
- Ninguno
- Clientes

Comente brevemente

8 ¿Existe algún tipo de protección o garantías a la persona denunciante contra represalias?

Sí No

Comente brevemente

9 ¿Existe algún tipo de protección contra denuncias de mala fe?

Sí No

Comente brevemente

10

¿Las situaciones planteadas a través de mecanismos de reclamación de las y los trabajadores (correspondientes o no al canal de denuncias) son analizadas y resueltas con la participación de un representante del/la trabajador/a?

Sí No

Comente brevemente

III. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

1

¿El Directorio de la empresa (o algunos/as de sus integrantes) tiene acceso a revisar las denuncias presentadas a través del canal de denuncias?

Sí No

Comente brevemente

2

¿El Directorio de la empresa cuenta con al menos un integrante encargado/a de controlar (o al que se le da cuenta respecto de) la gestión de las denuncias recibidas?

Sí No

Comente brevemente

IV. SEGUIMIENTO E INCENTIVOS PARA SU UTILIZACIÓN

1

¿La empresa realiza una encuesta de satisfacción a las personas usuarias de su canal de denuncias?

Sí No

2

¿La empresa ha desarrollado algún método para incentivar a los potenciales usuarios (grupos de interés) a utilizar el canal de denuncias?

Sí No

3

¿La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores/as acerca del uso del canal de denuncias?

Sí No

4

¿La empresa realiza capacitaciones a sus proveedores acerca del uso del canal de denuncias?

Sí No

5

¿La empresa lleva un registro de las siguientes cifras?

a) Número de denuncias recibidas

Sí No

b) Número de casos resueltos

Sí No

c) Promedio del tiempo de respuesta de los casos recibidos

Sí No

d) Número y porcentaje de trabajadores/as capacitados acerca del canal de denuncias

Sí No

e) Número y porcentaje de proveedores capacitados acerca del canal de denuncias

Sí No

6

¿Con qué periodicidad la empresa realiza seguimiento a la revisión de casos, resoluciones y otras etapas de la gestión de su canal de denuncias?

Comente brevemente

V. COMUNICACIÓN

1

¿La empresa incluye en su Reporte de Sostenibilidad o Memoria Anual información relativa a su canal de denuncias?

Sí No

Tipo de información (existencia, gestión, estadísticas de

2

¿La empresa informa públicamente la siguiente información?

a) Número de denuncias recibidas

Sí No

b) Número de casos resueltos

Sí No

c) Promedio del tiempo de respuesta de los casos recibidos

Sí No

d) Número y porcentaje de trabajadores/as capacitados acerca del canal de denuncias

Sí No

e) Número y porcentaje de proveedores capacitados acerca del canal de denuncias

Sí No

f) Periodicidad de revisión de casos y resoluciones

Sí No

RESULTADOS DE LA CONSULTA A EMPRESAS DE PACTO GLOBAL

Al realizar esta consulta a empresas adheridas a la red local de Pacto Global en Chile, se obtuvieron 37 respuestas de las cuales 2 se encontraban en blanco y 9 empresas respondieron más de una vez. Por lo anterior, se consideró una respuesta por empresa, bajo criterios de: correspondencia, coincidencias, verificación en sus reportes de sostenibilidad, páginas web y otras fuentes disponibles. La información cuantitativa se desarrolló sobre 22 respuestas y la muestra total (37 respuestas) fue considerada para información cualitativa.

1. Aceros AZA
2. Arcadis Chile
3. Blumar
4. Bolsa de Santiago
5. Caja Los Andes
6. Grupo CAP
7. Empresas CMPC
8. Empresas Carozzi
9. Enel Chile y Filiales - Enel Group
10. Falabella Retail
11. FoodCorp Chile
12. Gedes
13. Inversiones La Construcción (ILC)
14. Itaú Corpbanca
15. Laboratorio Bagó de Chile
16. Masisa
17. Orica
18. Parque del Recuerdo
19. Proyecta
20. Sodexo Chile
21. Sodimac
22. Transelec

I. FORMALIZACIÓN Y COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

Gráfico 1. ¿La empresa cuenta con un canal de denuncias?



Gráfico 2. ¿La empresa ha formalizado en un documento oficial la existencia, características y gestión del canal de denuncias?

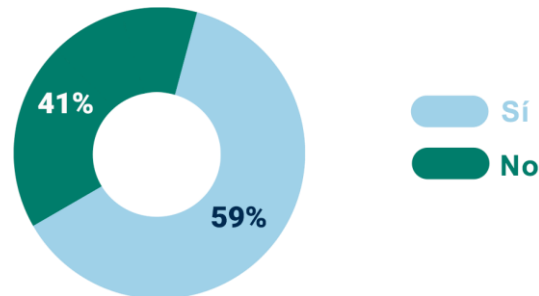


Tipo(s) de documento(s)

- Código de Ética / Buenas prácticas / Conducta / Integridad
- Libro de Denuncias
- Línea Ética de Consultas y Denuncias
- Manual de Prevención de Delitos
- Manual de Gobierno Corporativo
- Manual de Libre Competencia
- Manual de Usuario de Canal de Denuncias
- Manual Sistema de Gestión Antisoborno
- Memoria Anual
- Memorias Integradas
- Modelo de Prevención del Delito
- Modelo de Prevención de Riesgo Penales
- Plan Tolerancia Cero con la Corrupción
- Política de Denuncias
- Política de Integridad

- Política de Derechos Humanos
- Política de Gestión de Riesgos y Auditoría
- Principios Generales de Negocios
- Procedimiento de Denuncias
- Programa de Compliance
- Programa de Cumplimiento
- Reglamento Interno
- Sistema de Gestión Ética

Gráfico 3. ¿La empresa relaciona públicamente la implementación de un canal de denuncias como una forma de contribuir con la Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente al ODS 16 y las metas 16.5 y 16.6?



II. CARACTERÍSTICAS GENERALES

¿Qué tipo de denuncias acoge el canal de denuncias de la empresa?

- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Apropiación indebida de activos o información
- Aspectos contables y de auditoría
- Asociadas al Manual de Prevención de Delitos
- Clima Laboral
- Código de Integridad Comercial
- Cohecho
- Conflicto de Interés
- Corrupción
- Denuncias por Ley 20.393
- Derechos Humanos
- Discriminación
- Éticas
- Falsificación de Contratos
- Fraude
- Gestión de Recursos Humanos
- Hurto o robo de bienes de la compañía
- Incumplimiento de procedimientos, normas y políticas internas
- Incumplimiento de estándares de calidad
- Incumplimiento normativo o legal

- Infracciones al Código de Integridad
- Lavado de Activos
- Libertad Sindical / Negociación Colectiva
- Libre competencia
- Maltrato
- Medioambientales
- Políticas de Seguridad y Salud Laboral
- Privacidad
- Represalias
- Respeto de los derechos de las comunidades locales y pueblos indígenas
- Soborno
- Temas valóricos
- Trabajo Forzoso
- Trabajo Infantil
- Uso de información confidencial / mal uso de información
- Uso indebido de datos personales
- Uso inadecuado de activos de la compañía
- Violencia Intrafamiliar
- Otros

Es importante señalar que la información suministrada por las empresas en esta pregunta considera denuncias recibidas de manera interna y externa, que pudieran involucrar a sus diferentes públicos de interés y productos, asociadas a conductas de colaboradores/as, proveedores y de la misma compañía.

Gráfico 4. ¿Qué grupos de interés de la empresa tienen acceso a utilizar el canal de denuncias?

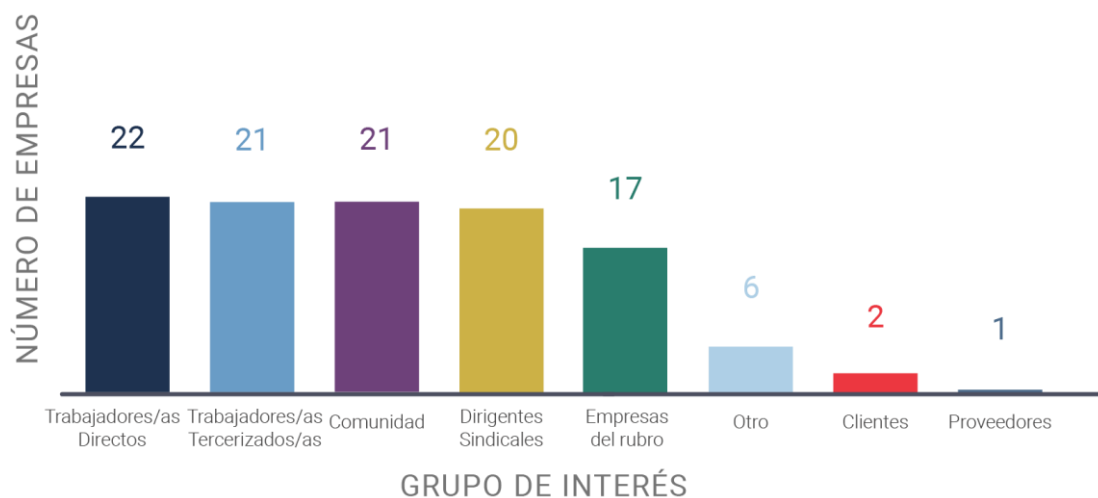
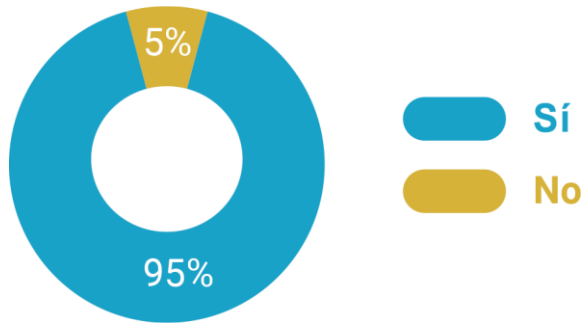


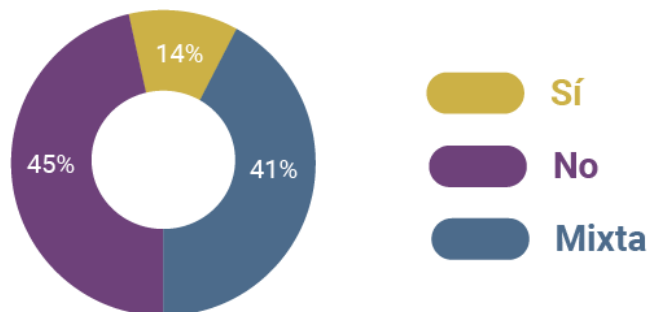
Gráfico 5. ¿El canal de denuncias está disponible en el sitio web de la empresa y/u otras vías?



Vías Alternativas

- Correo electrónico
- Teléfono gratuito
- WhatsApp
- Tótems internos
- Intranet
- Plataforma de proveedores
- Otros medios disponibles para colaboradores como el contacto directo con el Oficial de Cumplimiento
- Se informa en el Código de Conducta y en el Reglamento Interno

Gráfico 6. ¿La gestión del canal de denuncias, incluyendo el desarrollo del proceso investigativo, está externalizada?



Las empresas identifican diferentes procesos y áreas involucradas en la recepción, gestión e investigación de denuncias recibidas a través de sus canales, atendiendo a la tipología de la denuncia.

Algunas cuentan con comités para la gestión de sus canales de denuncias en los cuales participan diferentes áreas, gerencias y altos ejecutivos.

En el caso de empresas con presencia en diferentes países, algunas señalaron que estos procesos se acogen a los principios de negocios y normas de su matriz. En algunos casos, operan su sistema de compliance a través de oficiales regionales apoyados por oficiales de cumplimiento locales. Para otras, su sociedad matriz lo externaliza a través de equipos de investigadores especialmente capacitados.

Resguarda, Navex, el servicio externo Speak Up y la Fundación Generación Empresarial fueron identificados como proveedores de algunas de las empresas que externalizan parte del proceso.

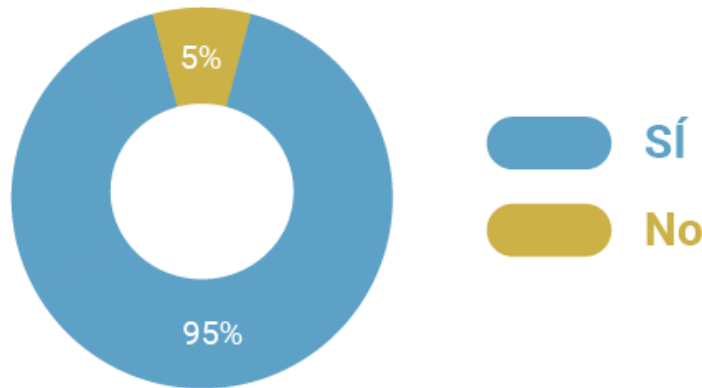
La participación de un externo se considera favorable, en algunos casos, para garantizar la confidencialidad. Algunas empresas derivan en el externo la gestión del canal de denuncias y/o el diseño de procedimientos, pero el proceso de investigación lo desarrollan internamente.

Destaca además el desarrollo de capacitaciones que involucren a toda la compañía para conocer su sistema de compliance y sobre la ley 20393.

¿Qué áreas de la empresa están involucradas en la gestión del canal de denuncias?

- Accountability
- Altos ejecutivos
- Anti-Money Laundering (AML)
- Auditoría / Auditor interno
- Área de Dirección
- Asesor legal
- Compliance Officer / Oficial de cumplimiento
- Comité de Directores y Compliance
- Comité de Ética
- Comité de Gerencia
- Comité de Riesgos
- Contraloría
- Control interno y cumplimiento
- Dirección / Directorio
- Encargado de Prevención de Delitos
- Ética y Cumplimiento / Ética y Conducta
- Finanzas
- Fiscalía Corporativa
- Gerentes Directos
- Gerencia General
- Gerencia Legal
- Jefe de control interno
- Recursos Humanos / Gerencia de Personas
- Redes e Informática
- Representante de trabajadores

Gráfico 7. ¿La empresa cuenta con procedimientos/protocolos de investigación y atención de denuncias?



Las empresas que señalan contar con un procedimiento/protocolo de investigación y atención de denuncias identifican los siguientes: Política y Procedimiento General de Investigaciones Internas, Modelo de informe y sumario, Política de gestión de riesgos y auditoría, Procedimiento de metodología de auditoría interna, Procedimiento de entrevista y manejo de casos, Protocolo de respuestas y seguimiento a las denuncias, Procedimiento de gestión de investigación y denuncias, Política de Puertas Abiertas, Protocolo para la realización de entrevistas y Política de No Represalias e insertos en documentos normativos como el Reglamento interno y el Manual de prevención de delitos.

Identifican el establecimiento de protocolos según tipo de denuncia, creación de Comités de Investigación en cada caso, reuniones mensuales para atender todas las denuncias efectuadas a través de los canales, disponer de un Comité de Ética para analizar resolución, entre otros.

Destacan la importancia de contar con toda la documentación, incorporarla a los sistemas y poner en conocimiento del personal. Establecer plazos, flujos de trabajo y actores definidos (de manera pública) para investigar cada denuncia. Señalan que contar con un procedimiento sobre el canal de denuncia permite entregar pautas de investigación, tiempos de respuestas, entre otros antecedentes que guíen las buenas prácticas del proceso. Desarrollar capacitaciones sobre los distintos medios que pueden utilizar para realizar una denuncia y ser explícitos sobre la confidencialidad que este proceso tiene.

Un ejemplo de la forma como se desarrollan los procesos, es el caso de una empresa que cuenta con un Programa de Compliance que detalla los encargados y procedimientos. Las denuncias pueden ser presentadas a diversas instancias, según la naturaleza del asunto y las personas involucradas, pudiendo llegar a hacerse de manera anónima. El oficial de compliance se encarga de investigar y de emitir un informe con conclusiones y recomendación de acciones concretas.

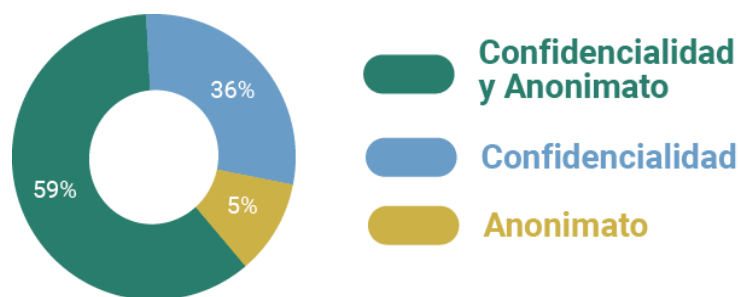
Otro caso es de una empresa en la cual las denuncias recibidas son remitidas a una Comisión Evaluadora para determinar el área que será encargada de investigar (fraudes, recursos humanos, compliance). El área encargada de la investigación se reúne con los denunciantes y denunciados,

para pedir información y recopilar antecedentes. Posteriormente presenta el caso ante una Comisión de Ética donde se considera la resolución.

Otros mecanismos descritos, señalan contar con plataformas de denuncias administradas por proveedores externos, en este ejemplo las denuncias se derivan en las áreas establecidas por la compañía encargada de efectuar las investigaciones. Dependiendo el caso se prepara un informe. Las comunicaciones con el denunciante se dan a través de la plataforma. Existen plazos preestablecidos, todo lo cual está normado en el Reglamento interno. La denuncia se recibe a través del canal web, caso en que puede ser anónimo o en muchas ocasiones se recibe en forma directa por contacto con algún integrante del Comité de ética. Se abre un proceso formal de investigación, dejando la evidencia que sea pertinente según el caso. Luego de finalizada la investigación se da respuesta al denunciante y se toman las medidas para subsanar el problema. La plataforma permite al denunciante dar seguimiento a su caso dentro de plazos definidos específicos.

Solamente una de las empresas participantes en esta consulta señala no contar con un procedimiento/protocolo de investigación y atención de denuncias, sin embargo, actualmente se encuentra trabajando en documentar el procedimiento de investigación el cual se espera esté aprobado durante 2020.

Gráfico 8. ¿El procedimiento de atención de denuncias asegura la confidencialidad y/o anonimato de la persona denunciante?



Solamente una empresa señala que hasta ahora el proceso ha sido anónimo, manifiesta que ante algunos riesgos planteados por este mecanismo estudia hacerlo confidencial.

La mayoría de las empresas indican la importancia de resguardar la confidencialidad de estos procesos, señalan algunas, que para evitar falsas denuncias se requiere que la persona se identifique, dado que conocer la identidad del denunciante puede ayudar a mejorar la investigación, asimismo tener comunicación desde el área responsable con el denunciante permite dar una respuesta de manera directa.

En aquellos casos que indican confidencialidad y anonimato, algunas empresas permiten elegir al denunciante si individualizarse o no. Se asegura la confidencialidad del proceso en todos los casos, algunos señalan la firma de acuerdos. Contar con ambas características permite dar seguridad a los denunciantes y evitar cualquier tipo de represalia interna.

Otros aspectos señalados por las empresas indispensables en estos procesos son la neutralidad e independencia.

Gráfico 9. ¿Existe algún tipo de protección o garantías a la persona denunciante contra represalias?



Solamente una empresa señala contar con una Política de No Represalias, en la cual declara formalmente la no tolerancia a represalias por el uso de buena fe del canal.

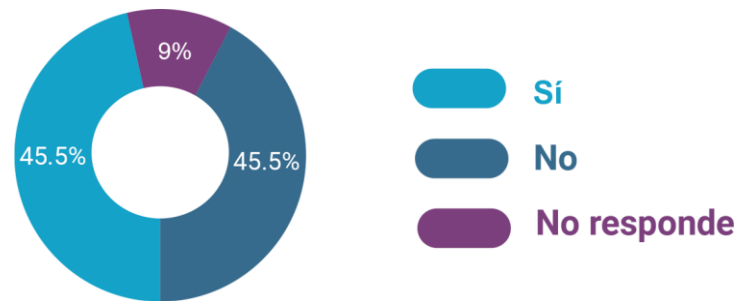
La mayoría de las empresas hace mención expresa en documentos como: Código de Ética; Código de Integridad; Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS); Manual de Usuario canal de denuncias y Sistema de Compliance.

Una de las empresas señala contar con sanciones disciplinarias contra cualquier intento de represalias.

Se da garantía de no represalia e indemnidad laboral mientras se realiza cualquier investigación, algunas de las medidas identificadas por las empresas incluyen cambio de área, locación, no despido por un período determinado, protección, seguimiento, dependiendo de cada situación.

Para ofrecer esta garantía y protección, tanto de la identidad como de eventuales represalias, las empresas enfatizan en la importancia de resguardar el anonimato y mantener estricta confidencialidad de la denuncia. Asimismo, mantener un constante monitoreo de los casos para asegurarse de cumplir esta declaración.

Gráfico 10. ¿Existe algún tipo de protección contra denuncias de mala fe?

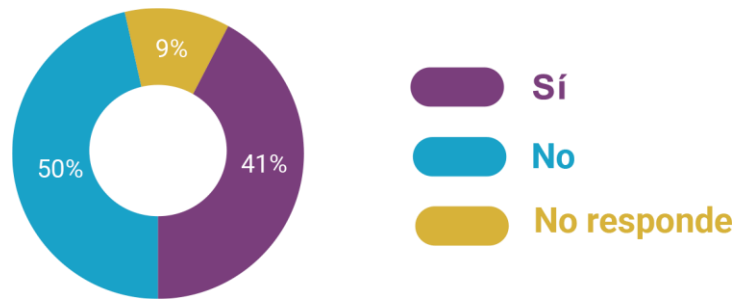


Las empresas coinciden en que de manera indirecta la buena fe de toda denuncia se presume, sin embargo, la investigación puede revelar mala fe o falsedades del denunciante. Las investigaciones deben ser hechas de manera de asegurar que se llegue a conclusiones certeras. Asimismo, señalan contar con el establecimiento de sanciones al comprobarse una denuncia de mala fe, las cuales se especifican en Códigos de ética, integridad, RIOHS y reglamentos internos.

Están de acuerdo también en la dificultad de establecer mecanismos de control o un protocolo de protección ante denuncias de mala fe. Este tipo de denuncias se identifican, además, como uno de los riesgos del anonimato.

Algunos de los mecanismos desarrollados que apoyan esta protección son el establecimiento de sanciones frente al mal uso del canal de denuncias, no establecer juicios de valor antes de evaluar los fundamentos de la denuncia, permitir durante el proceso que el afectado por la denuncia pueda acreditar la mala fe de la denuncia, al retractarse de la denuncia cerrar el caso tomando los resguardos necesarios para evitar represarías de los posibles implicados, se identifica también que la confidencialidad de la denuncia y la investigación es la mejor protección.

Gráfico 11. ¿Las situaciones planteadas a través de mecanismos de reclamación de las y los trabajadores (correspondientes o no al canal de denuncias) son analizadas y resueltas con la participación de un representante del/la trabajador/a?



Esta participación puede facilitarse mediante instancias abiertas y con alta frecuencia en las que se da voz a trabajadores de todas las líneas para que puedan plantear situaciones a resolver (de manera complementaria al canal de denuncias). También se realiza mediante la participación de un miembro elegido por los trabajadores en el comité encargado de recibir las denuncias, investigar, dar seguimiento y resolver.

Algunas compañías consideran al gestor u otro representante durante todas las etapas del proceso. Otras evalúan si la situación amerita ser analizada con los trabajadores o sus representantes, dependiendo de la naturaleza de la denuncia y el ámbito de la misma. En otros casos, el trabajador puede solicitarlo, pero no está establecido como tal en el procedimiento, en este ejemplo la comisión la forman trabajadores y ejecutivos fuera del área de trabajo del denunciante (buscando la mayor independencia y neutralidad).

Una de las empresas consultadas señala la realización de un análisis conjunto en el que participa la Gerencia, Jefe de Gestión de Personas, Representante del Sindicato, Representante del Comité Paritario, Psicóloga laboral, Monitor/a de Género y Coordinadora SIGIGC (Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal).

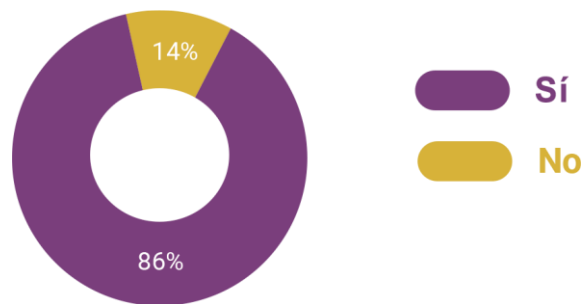
Se identifica la acción como ente independiente del oficial de cumplimiento, así la denuncia pase o no por el canal.

En otros casos no se integra una participación directa de un representante de los trabajadores, pero el comité a cargo del proceso de investigación o el oficial de compliance pueden solicitar declaraciones o aportes de diversas áreas de la empresa (como podría ser el sindicato u otros trabajadores, por ejemplo), siendo el análisis y decisión independiente de esas áreas.

Las investigaciones contemplan la realización de entrevistas a denunciante, denunciado y testigos individualizados por estos, pero no necesariamente la participación de un representante de los trabajadores, en tal calidad.

III. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Gráfico 12. ¿El Directorio de la empresa (o algunos/as de sus integrantes) tiene acceso a revisar las denuncias presentadas a través del canal de denuncias?



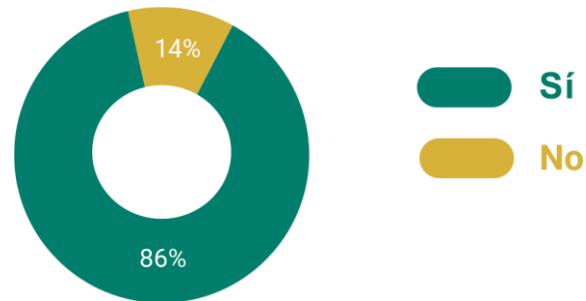
Los mecanismos identificados por las empresas para informar a sus Directorios incluyen reportes que contienen todas las denuncias recibidas y/o las más relevantes del período, denuncias totales por tipo, indicadores de gestión y resolución, estadísticas periódicas del canal de denuncias y minutas sobre los casos abarcados en el sistema de gestión ética. Generalmente se realizan de manera semestral o una vez al año. Se considera también el reporte de sostenibilidad como un medio para entregar esta información.

La presentación de estos casos y reportes se realiza a través de Comités de Auditoría, Comités de Riesgos, Comités de Ética y Gobierno Corporativo y áreas de Compliance. En algunos casos, los Comités están integrados por parte del Directorio. En otras empresas es obligación del CEO informar al directorio y/o el gerente general forma parte de estas instancias. Algunos Directorios cuentan con abogados externos con acceso directo a las denuncias que reportan en forma directa.

En el caso de empresas multinacionales, algunas aclaran que el sistema no depende de las jefaturas o gerencias, su oficial de compliance local depende del oficial de compliance regional, sin intervención de la dirección de la empresa.

Algunas empresas señalan acceso directo a las plataformas y canal de denuncias por parte del Directorio y acceso permanente a la totalidad de la información en caso de solicitarlo.

Gráfico 13. ¿El Directorio de la empresa cuenta con al menos un integrante encargado/a de controlar (o al que se le da cuenta respecto de la gestión de las denuncias recibidas)?



Las empresas que respondieron afirmativamente la pregunta anterior identifican:

- Todos los miembros del directorio pueden controlar las gestiones del canal de denuncias ya que poseen clave de acceso a la plataforma
- Un Director tiene esa función y además es el Presidente del Comité de Directores
- Dos directores tienen acceso al detalle de las denuncias
- La Contraloría que investiga denuncias e integra el Comité de ética, tiene dependencia directa del Directorio
- El Gerente General es parte del Directorio
- El Oficial de Cumplimiento le reporta al Directorio
- El encargado de redes e informática que es quien filtra las denuncias
- A través de Comité de Directores / Comité de riesgo / Legal global / Ética y cumplimiento / Comité de Ética y Gobierno Corporativo. En algunos casos uno de los miembros del directorio participa de estos comités
- El Presidente del Comité de Ética y Gobierno Corporativo
- El Contralor en su rol de asesor del Directorio de forma independiente
- El Comité de Cumplimiento debe velar por la aplicación del modelo de cumplimiento normativo, en el marco de las definiciones establecidas por este Comité, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Subgerente de Compliance & AML en estas materias, y adoptar acuerdos tendientes a mejorar las medidas de control que éste proponga
- A través de reuniones informativas con uno de los directores para darle a conocer las denuncias recibidas y el resultado de su investigación
- Mediante un certificado de cumplimiento por parte de la gerencia al directorio en donde se deben incluir denuncias y su estado de avance
- Se da cuenta de las denuncias al Directorio completo

- El Comité de Ética, integrado por el Presidente del Directorio y un Director independiente reciben un reporte de las denuncias en cada sesión
- Existe un comité de Directores, parte del Directorio, que ve este aspecto a profundidad
- El Directorio también recibe la cuenta del Encargado de Prevención
- El Directorio monitorea y supervisa el programa de cumplimiento, el funcionamiento del modelo de prevención de riesgos penales, el funcionamiento y resultados del canal ético, el aseguramiento de los riesgos de los procesos, y, en general, la ejecución de todas las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio al menos trimestralmente

En cuanto a las empresas que respondieron que no, coinciden en señalar que las denuncias sólo se informan de manera estadística, mediante análisis periódicos del canal de denuncias o anualmente al Directorio en la casa matriz.

IV. SEGUIMIENTO E INCENTIVOS PARA SU UTILIZACIÓN

Gráfico 14. ¿La empresa realiza una encuesta de satisfacción a las personas usuarias de su canal de denuncias?

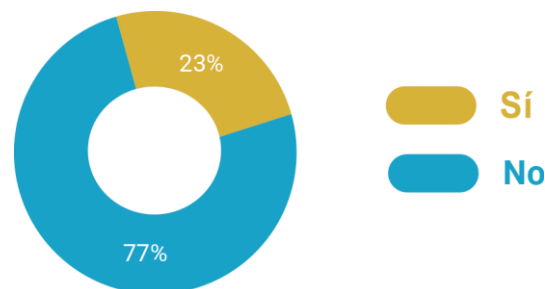


Gráfico 15. ¿La empresa ha desarrollado algún método para incentivar a los potenciales usuarios (grupos de interés) a utilizar el canal de denuncias?

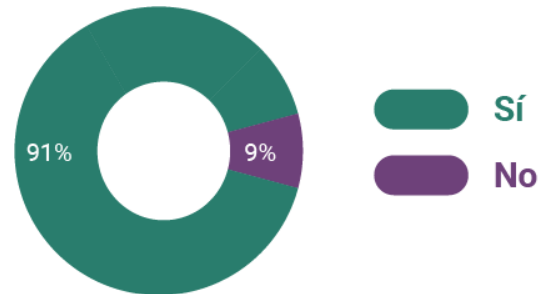


Gráfico 16. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores/as acerca del uso del canal de denuncias?

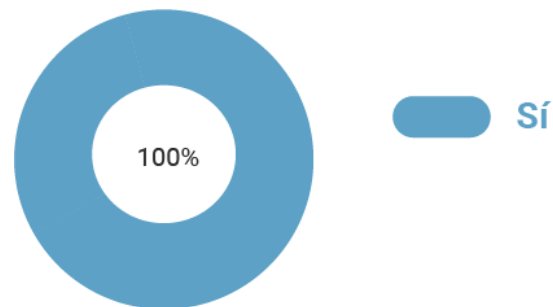


Gráfico 17. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus proveedores acerca del uso del canal de denuncias?

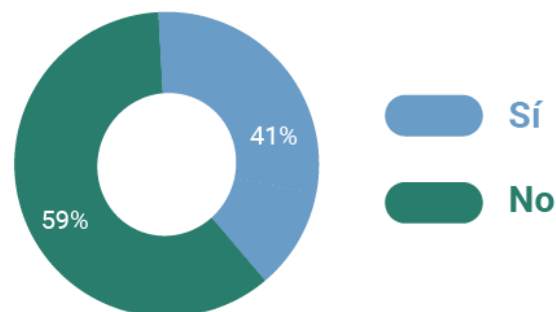
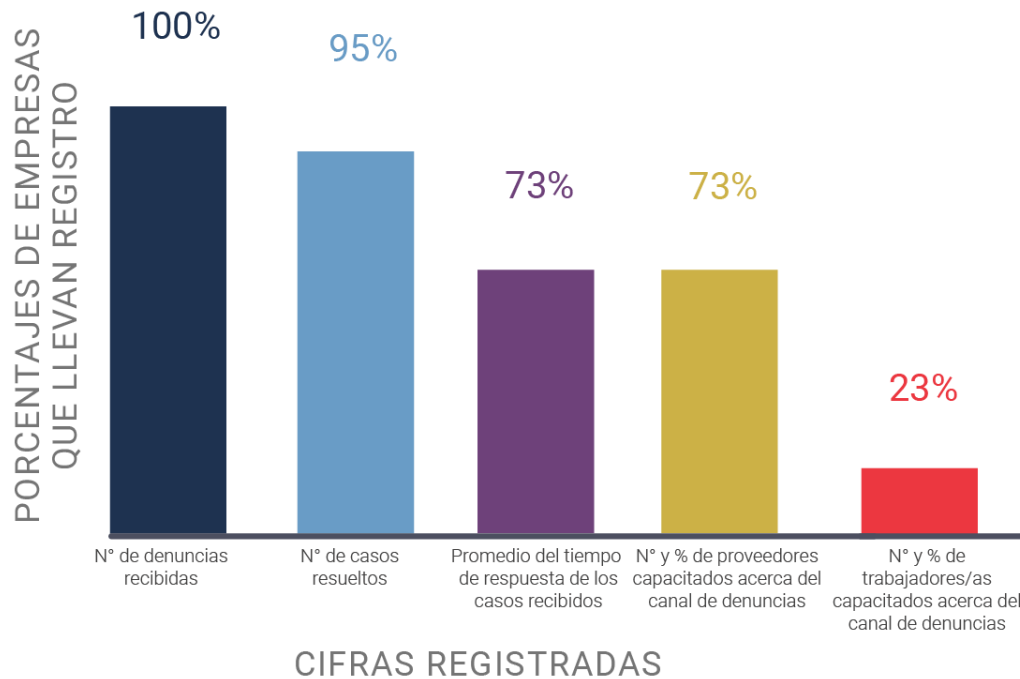


Gráfico 18. ¿La empresa lleva un registro de las siguientes cifras?



¿Con qué periodicidad la empresa realiza seguimiento a la revisión de casos, resoluciones y otras etapas de la gestión de su canal de denuncias?

Los períodos de seguimiento, gestión, análisis y respuesta varían por cada compañía. Los canales de denuncia están a disposición todo el tiempo, habitualmente mediante plataformas electrónicas. La mayoría de las empresas afirman hacer seguimiento, actualización y monitoreo de manera constante y permanente a través de sus áreas de Contraloría, Auditoría, Comité de riesgo y área de Compliance, dando cuenta a sus Directorios, Comités de Ética, Integridad, Gobierno Corporativo y Casas matrices generalmente cada seis meses.

Los plazos son muy diversos, algunas empresas señalan hacer seguimiento inmediato una vez aparece una denuncia, con monitoreo diario. Una vez presentada la denuncia se da un plazo de a lo menos 24 horas para responder. Otras señalan hacerlo semanalmente, cada 15 días, mensual, trimestral y anualmente.

En algunos casos se realizan comisiones extraordinarias para la revisión de denuncias, indicadores de gestión, mecanismos y resoluciones, así como aquellos casos que requieren un seguimiento posterior.

V. COMUNICACIÓN

Gráfico 19. ¿La empresa incluye en su Reporte de Sostenibilidad o Memoria Anual información relativa a su canal de denuncias?

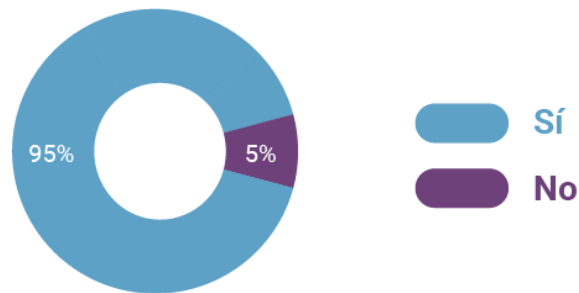


Gráfico 20. Tipo de información (existencia, gestión, estadísticas de seguimiento, etc.)

Pregunta abierta

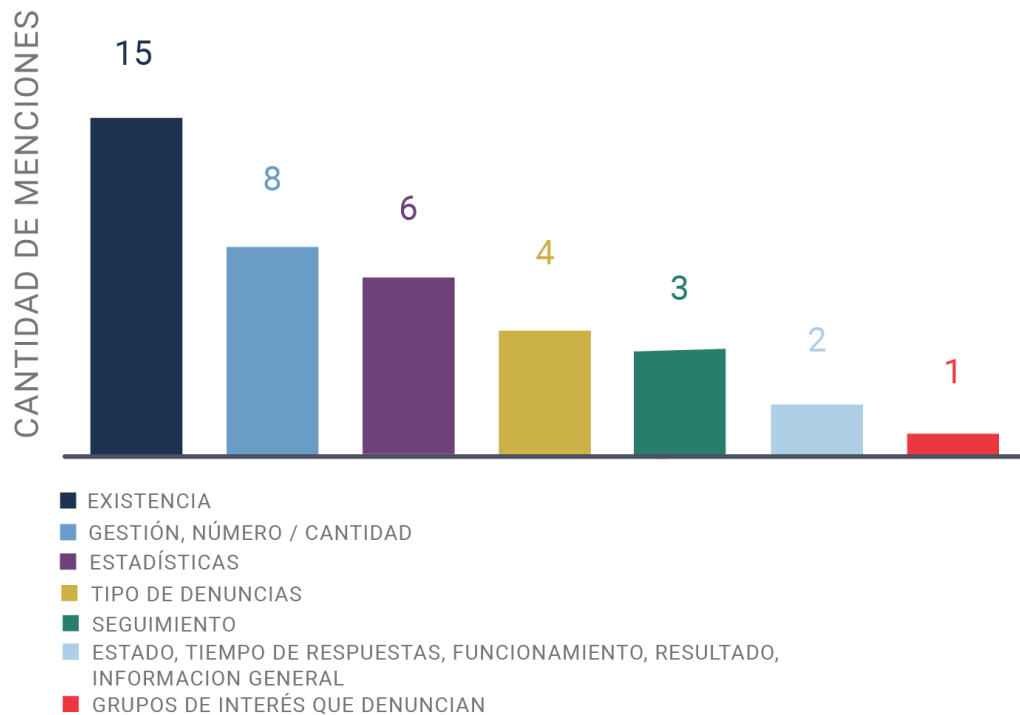
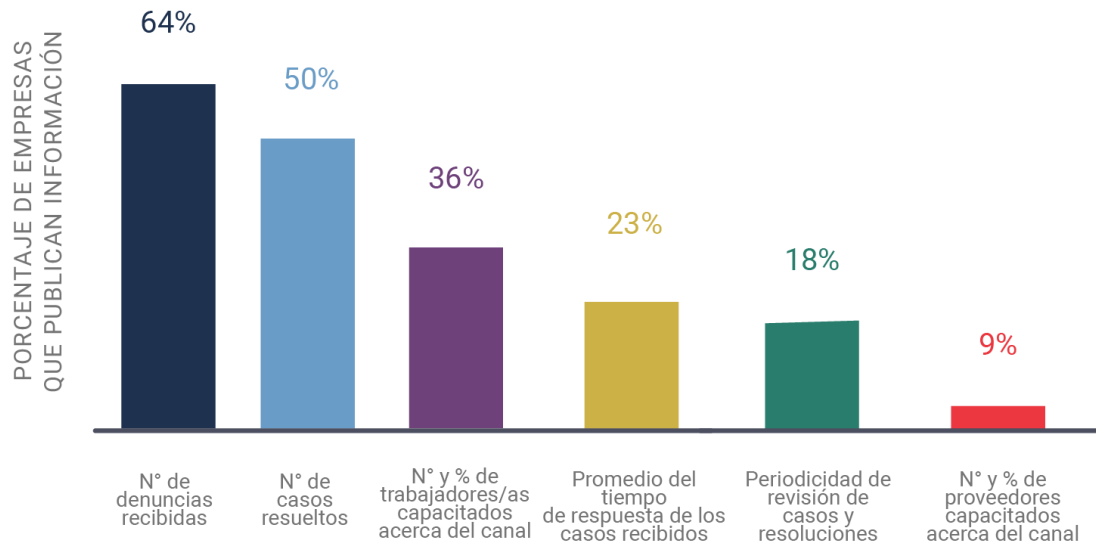


Gráfico 21. ¿La empresa informa públicamente la siguiente información?



CIFRAS PUBLICADAS

CASOS DE EMPRESAS

Esta información fue extraída de los Reportes de Sostenibilidad 2019 de 52 empresas adheridas a la Red local chilena para contextualizar el Contenido GRI 102-17 sobre Mecanismos de Asesoramiento y Preocupaciones Éticas del apartado Ética e Integridad, el cual incorpora en sus requerimientos la presentación de información sobre mecanismos de denuncia.

Los siguientes casos son extractos textuales de las Memorias Anuales y/o Reportes de Sostenibilidad de las empresas participantes.

ACCIONA CHILE

Canal Ético: permite comunicar de forma confidencial las conductas irregulares relacionadas con cualquier supuesto incumplimiento del Código de Conducta. El buzón está a disposición de los empleados, proveedores y contratistas de la compañía.

Los mensajes recibidos en el Canal Ético han crecido gracias a una comunicación más intensa con los empleados y una mayor concienciación. En 2019, han llegado 100 comunicaciones por esta vía (un 20 % más que en 2018), de las cuales se han instruido 71 expedientes, 24 por instructor externo al

grupo y 47 por instructor interno. El resto de notificaciones se han archivado, bien de oficio por no ser competencia de la Comisión del Código de Conducta, o bien después de haber recibido información adicional del departamento correspondiente.

Ninguna de las denuncias recibidas se refiere a la entrega u ofrecimiento de sobornos o cualquier otro tipo de remuneración o contraprestación similar, a cualquier persona o entidad pública o privada, con el fin de obtener o retener ilegalmente un negocio o una ventaja de negocio para el grupo.

Memoria de Sostenibilidad 2019 Acciona Chile – Páginas 161-162

ACEROS AZA

Un nuevo canal de denuncia fue puesto a disposición de los colaboradores, ejecutivos, contratistas, asesores, clientes y, en general, de todos quienes prestan algún servicio en la compañía, directa o indirectamente. La herramienta pretende disuadir, detectar y

reportar transgresiones contra la ley, así como cualquier acto que atente contra los principios y valores corporativos de AZA. Canal de denuncias disponible en: <https://canaldedenuncia.ines.cl/aza/formulario/>

Reporte de Sostenibilidad 2019 Aceros Aza – Página 34



AGUAS ANDINAS

A través del canal de denuncias que la empresa ha implementado y difundido en su página web y en la intranet, los trabajadores y terceros pueden alertar sobre un posible incumplimiento. Cada alerta activa un procedimiento desde el cual se gestiona confidencialmente la denuncia.

Durante 2019, se recibieron 12 denuncias vinculadas principalmente con relaciones laborales y fueron resueltas sin generarse sanciones relevantes.

[Reporte Integrado 2019 Aguas Andinas](#) - Página 84

ALGECIRAS

La medición de los resultados en el cumplimiento y avance en los Diez Principios de Pacto Global se realiza inicialmente teniendo en consideración el número de denuncias, citaciones, reclamos,

[Comunicación de Progreso 2019 Algeciras](#) – Página 7

ANTOFAGASTA MINERALS

Disponemos de diversas herramientas para detectar situaciones potencialmente irregulares, entre ellas canales de denuncia.

Alentamos a los trabajadores del Grupo a reportar cualquier posible irregularidad al Comité de Ética por medio de la línea de denuncia confidencial. Las denuncias pueden realizarse en forma anónima y todas se investigan e informan al Comité de Auditoría y Riesgos, y al Directorio. En 2019, mejoramos y actualizamos nuestro

Adicionalmente el área de Compliance cuenta una casilla de correo electrónico donde los trabajadores pueden solicitar asesoramiento, además de estar disponible telefónica y presencialmente para atender cualquier requerimiento.

Se presentan dos informes semestrales al Directorio con los avances del sistema y las denuncias recibidas.

Durante 2019, se reportaron avances asociados al modelo de prevención de delitos, certificación ISO 37.001, canal de denuncias, entre otros temas.

y cualquier otro tipo de acusación que se haya presentado contra la empresa en el período. No hay ninguna de ellas, ni de otro tipo, tanto recibidas por los canales internos como externos de la compañía.

canal de denuncias dirigido a los trabajadores y a terceros que deseen plantear algún asunto o queja.

Los procesos de licitación se realizan por medio de nuestra plataforma en línea, diseñada para garantizar procesos justos y transparentes, mediante procedimientos de adjudicación objetivos y auditables. Esta plataforma cuenta con un canal para presentar quejas. Los proveedores también pueden interponer reclamos por medio de la



línea de denuncia dispuesta para tal efecto en el sitio web de Antofagasta Minerals.

En el caso de quejas o sugerencias de la comunidad, el primer punto de contacto son nuestros equipos locales en los territorios. Según la naturaleza y gravedad de la queja, dicho equipo informa a Asuntos Públicos, el cual las presenta en instancias superiores de ser necesario. Los miembros de la

comunidad también pueden recurrir al canal de denuncias “Tu Voz”, que deriva las quejas al Comité de Ética de la empresa para su resolución.

En la página 64 del Reporte se vincula el canal de denuncias al principio GRI 102-17 y muestra que en 2019 recibieron 198 denuncias, de las cuales el 76% fueron resueltas.

[Reporte de Sustentabilidad 2019 Antofagasta Minerals](#) - Páginas 25, 30, 40 y 64.

ARAUCO

Como las buenas prácticas corporativas lo recomiendan, ARAUCO cuenta con canales de denuncia, los cuales se encuentran disponibles para todos los países en la página web (www.arauco.com) e intranet corporativa.

Es así como la compañía ha adoptado un Procedimiento de Denuncia para recibir, investigar y actuar, según corresponda, por denuncias de trabajadores, clientes,

proveedores, accionistas y en general cualquier persona, con respecto a infracciones al Código de Ética, al Modelo de Prevención de Delitos, o a otras políticas o normativas internas de la compañía.

Este procedimiento considera la opción de realizar denuncias de forma anónima y confidencial, mediante el formulario al que se puede acceder a través de los mecanismos definidos.

[Reporte Sostenibilidad 2019 Arauco](#) – Página 20

ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD (ACHS)

Contamos con un canal de denuncias en nuestro portal web, a través del cual colaboradores y terceros relacionados pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos de la Política de Prevención de Delitos de la ACHS, al Código de Ética, reglamentos y procedimientos. En 2019, se recibieron 115 reclamos y denuncias, de los cuales 100% fueron resueltos en el periodo informado.

Contamos con un canal de denuncias en el portal web, a través del cual colaboradores y terceros relacionados con la ACHS pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos a la Política de Prevención de Delitos de la ACHS, al Código de Ética, reglamentos y procedimientos. En 2019, recibimos 115 reclamos y denuncias, de los cuales 62 fueron derivadas a la Subgerencia de Calidad por ser reclamos relacionados con la atención a empresas y pacientes, mientras que las 53 restantes fueron denuncias que se



investigaron y respondidas, luego de la validación por parte del Comité de Ética.

En 2019 no se recibieron denuncias vinculadas a los delitos tipificados en la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal para las personas jurídicas en los

delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, contaminación de aguas y apropiación indebida.

[Memoria Integrada 2019 ACHS](#) – Páginas 109 y 137

BANCO DE CHILE

Con el fin de recibir reclamos, sugerencias o denuncias, la Corporación además cuenta con un correo dedicado que se envía al Comité de Ética y Conducta, pero los casos también pueden ser canalizados a través de la jefatura directa o del gestor de Personas y Organización del área de Relaciones Laborales o bien por los embajadores de Personas y Organización en la red de

sucursales. En 2019 se registraron 27 casos, entre denuncias y consultas, los que fueron canalizados al correo del Comité de Ética y Conducta para su análisis y evaluación. Estos correos son de uso privado y se excluyen denuncias anónimas. Del total de denuncias y consultas, se registraron 14 casos de incumplimiento ético.

[Memoria Anual Financiera Sostenibilidad 2019 Banco de Chile](#) - Páginas 50-51

BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES (BCI)

Canales de Confianza

En BCI existen cuatro canales diseñados para atender las solicitudes de información y denuncias de manera confidencial y

continua. Estos contactos son gestionados por el Comité de Ética o las gerencias relacionadas con las materias a que se refieren.

[Memoria Integrada 2019 BCI](#) – Página 40

BANCO SANTANDER CHILE

Formación ética

Todos los colaboradores del Banco deben realizar cursos obligatorios de formación dictados en modalidad e-learning sobre el

Código General de Conducta y el Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo. El curso del Código General tiene una vigencia de



dos años, tras lo cual se debe realizar un curso de actualización.

Asimismo, como una forma de resguardar el cumplimiento interno de las políticas normativas y medirlo, el Banco aplica un concurso de resultados para la Red de Sucursales y el Contact Center que involucra el pago de incentivos a sus colaboradores.

A nivel de formación, el pago de incentivos está asociado a lo siguiente:

- Haber realizado y aprobado los cursos de e-learning “Código General de Conducta y Corporate Defense” y “Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo”.
- Haber suscrito los siguientes manuales: Código General de Conducta, Política de Prevención de la Corrupción, Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, Manual de Conducta en el uso de las TIC, Política de Prevención de Delitos.

Canal de denuncias

Es el instrumento a través del cual los colaboradores pueden comunicar a la Gerencia de Cumplimiento, de manera confidencial, cualquier acto presuntamente ilícito o que vaya en contra de lo establecido en la Política de Prevención de la Corrupción, del que tengan conocimiento en el ámbito de sus funciones laborales.

La Política señala la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a través de este canal y la prohibición de represalias.

También se establece que la tramitación de cualquier denuncia será efectuada por el Comité de Directores y Auditoría, órgano que mantendrá un registro de todas las que se reciban, respetando las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.

La gestión de las denuncias será realizada por la empresa externa EthicsPoint.

[Informe Anual Integrado Financiero / Sostenibilidad 2019 Banco Santander](#) – Páginas 129-132

BASF (EN AMÉRICA DEL SUR)

Desde 1996 tenemos un programa global estructurado de Compliance dedicado a colaboradores, representantes, proveedores y contratados, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, como también de las políticas y directrices de la empresa. Alineamos, así, esta práctica con los objetivos estratégicos, misión y visión de la compañía.

También contribuye a mantener la integridad y legitimidad de nuestras

operaciones y enfatiza nuestro compromiso con la ética. Esta postura justa demuestra la sostenibilidad de nuestros negocios.

Canais de compliance - A través del Canal de Ética, los colaboradores tienen la posibilidad de presentar sus sugerencias por teléfono, página web, correo electrónico o aplicación.

0800 600 5863

www.contatoseguro.com.br/basf

eticabasf@contatoseguro.com



App Contato Seguro (disponible Apple Store y Google Play).

[Informe 2019 BASF en América del Sur](#) – Página 20

BHP

EthicsPoint es nuestro canal de denuncias multilingüe, disponible las 24 horas del día. Su objetivo es recibir las consultas e inquietudes de los grupos de interés internos y externos de BHP, sobre comportamientos que pudieran contravenir nuestra carta y nuestro Código de Conducta de Negocios.

El canal es administrado por un ente independiente y está diseñado para recibir

denuncias anónimas. Cada caso es investigado de forma exhaustiva y confidencial, permitiendo implementar correcciones o las medidas disciplinarias que correspondan, sin que haya represalias para los denunciantes o quienes investigan.

En 2019 se reclasificaron algunas categorías de EthicsPoint y se recibieron 185 denuncias, un 8% menos que en 2018.

[Informe de Sustentabilidad 2019 BHP](#) – Página 12

BLUMAR

El Código de Ética Corporativo de Blumar define lineamientos y obligaciones de comportamiento, otorgando un conjunto de normas internas que guían las conductas de nuestros directores, ejecutivos y colaboradores, tanto propios como de empresas contratistas. Además, regula la forma en que los representantes de Blumar se deben relacionar con accionistas, colaboradores, autoridades, comunidades, clientes, proveedores y socios.

El Directorio de nuestra compañía es el encargado de nombrar a las personas que integran el Comité de Ética. Haciendo uso de esta facultad, el Directorio nombró al Gerente General, Gerente de Auditoría

Interna, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Personas y dos miembros del Directorio para integrar este comité. Al Directorio también le corresponde nombrar a la persona encargada de la Prevención de Delitos, que en este caso durará tres años en el cargo, siendo designado para estos efectos el Gerente de Auditoría Interna, Ariel Elgueta.

Blumar cuenta con un Canal de Denuncias confidencial, que está disponible en la web www.blumar.com y al cual pueden acceder colaboradores, contratistas, proveedores y/o comunidades.

Este permite denunciar conductas que incumplan con el Código de Ética o faltas legales (como por ejemplo a la Ley N°



20.393, de Responsabilidad Legal de Personas Jurídicas). Los casos pueden ser integrados de forma anónima, a excepción de las denuncias que tengan relación con acoso laboral y/o sexual.

Entendemos que la denuncia responsable de actos que violen nuestro código son una contribución a mantener un alto estándar ético en la organización, y bajo ningún punto de vista estará expuesta a represalias, ni a

consecuencias negativas para quien estime necesario hacerlas.

Los casos recibidos a través de este medio tienen un plazo de respuesta de 60 días.

En 2019 se recibieron 29 casos de denuncias, las que fueron resueltas en su totalidad.

- Link para hacer una denuncia:
<http://www.blumar.com/Denuncias/>

[Reporte de Sostenibilidad 2019 Blumar](#) – Página 46 y 47

BOLSA DE SANTIAGO

El Canal de Denuncias es un medio que los colaboradores, clientes, proveedores de la Bolsa de Santiago y de la CCLV y otros participantes del mercado, pueden utilizar para realizar denuncias y/o reclamos. Es una vía online que permite reportar posibles casos, situaciones o prácticas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos, además de potenciales hechos de corrupción, fraude o cualquier otra irregularidad o ilícito ante aparentes violaciones a códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y otras normas internas y externas, asegurando confidencialidad o anonimato, según lo indique el denunciante.

El Canal de Denuncias es administrado externamente por la Fundación Generación Empresarial, empresa independiente que se relaciona directamente con la Gerencia de Auditoría y Control e involucra la participación del Directorio, Comité de Buenas Prácticas, Comité de Directores, Departamento de Capital Humano y asesores legales. Este Canal de Denuncias va de la mano del trabajo que realiza la Bolsa para promover más transparencia y ética en

la Institución, buscando establecer los mejores procesos y prácticas que permitan actuar contra actos de corrupción y abuso. Todos los colaboradores de la Bolsa, corredores y su cadena de suministro han sido informados sobre la existencia del Modelo de Prevención de Delitos, el Código de Conducta y el canal de denuncias, siendo abordados también en el plan de capacitación anual y en las inducciones.

Durante el año 2019 no se recibieron denuncias por este medio relacionadas con malas prácticas en el negocio, discriminación u otro tipo de transgresiones a los derechos de las personas, sociales o laborales.

¿Qué tipos de hechos se pueden denunciar?

- Conductas contrarias a las personas y al ambiente de laboral como: el acoso laboral y sexual; el consumo, compra o venta de alcohol y/o drogas.
- Conductas contrarias a la ley como fraude, robo, hurto, infracciones a ley



de libre competencia, uso de información privilegiada, cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación.

- Faltas en las relaciones con terceros como conflictos de interés, aceptación o entrega impropia de regalos y obsequios, entre otros.

¿Quiénes están habilitados para denunciar?

Todos los colaboradores de la Bolsa de Santiago y de la CCLV, sus clientes y sus proveedores.

[Memoria Anual Bolsa de Santiago 2019](#) – Página 139

CAJA LOS ANDES

El Modelo de Prevención de Delitos, está contemplado para aquellos delitos establecidos por la Ley N° 20.393. Está certificado hasta noviembre de 2020. Durante el 2019, se incorporaron los Riesgos Legales e Implementación de nuevas normativas en la Gestión por Procesos.

Contamos con 2 canales de denuncia habilitados, que funcionan en un esquema de alta disponibilidad, las 24 horas, los 7 días a la semana, durante todo el año, para que los colaboradores (Línea Ética Interna) y grupos de interés (Línea Ética Externa) denuncien en forma segura y anónima situaciones irregulares, fraudes, hechos de corrupción y/o malas prácticas corporativas.

[Memoria Integrada 2019 Caja los Andes](#) – Página 136-137

CAJA LOS HÉROES

En respuesta a lo indicado en la Ley N°20.393 para cumplir con los deberes de

¿Cómo se sabe que la denuncia será investigada de manera confidencial?

La Fundación Generación Empresarial es una organización independiente que actúa como ministro de fe y es la encargada de administrar y efectuar el seguimiento de las denuncias que se ingresen a la plataforma web del Canal de Denuncias. La externalización asegura que la investigación se realizará de manera confidencial, anónima y reservada.

Durante el año 2019, se efectuaron 30 investigaciones, identificándose 14 fraudes (11 internos – 3 externos), resultando sancionados 15 colaboradores (10 desvinculados y 5 amonestados). El 80% de los despidos, en los casos investigados, fue por fraude (8); y 20% por comportamiento no ético (2).

También desde lo preventivo, se realizaron capacitaciones e-learning, charlas presenciales, tips y cápsulas con contenido crítico, para traspasar el conocimiento a toda la compañía. En total se capacitaron a 2.886 colaboradores en materia de Prevención de Fraude.

dirección y supervisión, en Los Héroes contamos con un Modelo de Prevención de



Delitos (MPD) que se encuentra certificado por una empresa externa y contempla los siguientes elementos:

- Designación de un(a) encargado(a) de prevención
- Definición de medios y facultades del(la) encargado(a) de prevención
- Establecimiento de un sistema de prevención de delitos
- Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos

Entre las acciones que realizamos en esta materia está la capacitación permanente, que considera desde la inducción a cada nuevo(a) encargado(a) -tanto en la Región Metropolitana como en regiones- hasta nuevos cursos cuando se requiera. Al cierre del año 2019 comenzamos una actualización de curso de la Ley N°20.393 en formato e-learning que debe ser realizado por todos(a) los(as) colaboradores(as) de la caja en forma anual.

[Memoria Integrada 2019 Caja los Héroes](#) - Página 42

CELEO CHILE

El Comité de Compliance, es uno de los órganos de gobernanza cuyo objetivo es desarrollar el Sistema de Cumplimiento con las instrucciones del Consejo de Administración de Celeo. Adicionalmente, procesa las quejas recibidas por el canal de denuncia, dando respuesta a posibles incumplimientos y recibe y evalúa los informes anuales presentados por el Oficial de Cumplimiento en cada país.

Asimismo, el Comité se ha reunido tres veces a lo largo del año y el Encargado de Prevención dio respuesta directa a 31 consultas recibidas por el Canal de Transparencia durante 2019. Durante el mismo periodo, no se reportaron denuncias o conductas que puedan afectar la responsabilidad penal de la empresa, ni hechos que puedan contravenir las normas internas de Celeo.

Los colaboradores tienen acceso al Canal de Transparencia a través del correo transparenciachile@celeoredes.com, como a través de una línea de denuncia anónima y confidencial disponible en la página web. A la fecha, no se han recibido denuncias por hechos que atenten contra las normas éticas, modelo de prevención, o reglamentos de la empresa, así como tampoco se han presentado casos de corrupción confirmados, ni acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Las consultas recibidas a través del canal han tenido que ver principalmente con conflictos de interés, cuyo objeto fue prevenir y/o evitar situaciones con este tema.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 CELEO](#) – Páginas 76, 84 y 90



COMPAÑÍA DE CERVECERÍAS UNIDAS (CCU)

Canal de Denuncias

Según la Ley 20.393, todas las personas jurídicas deben demostrar un debido control sobre la conducta empresarial de sus administradores, trabajadores y colaboradores externos. En tanto, Sarbanes-Oxley Act (SOX), en su sección 301, indica que las sociedades no estadounidenses que cotizan en los mercados de valores de Estados Unidos deben establecer un canal de denuncia confidencial y anónimo, a través de su Comité de Auditoría.

El Canal de Denuncias CCU, administrado por un servicio externo e independiente (Fundación Generación Empresarial), permite recibir y gestionar las denuncias, garantizando la confidencialidad de la información entregada, así como el anonimato del denunciante y la exención de cualquier tipo de represalia.

A este canal tienen acceso los trabajadores de CCU, clientes, proveedores, contratistas y público en general. Mantiene un vínculo bidireccional con el denunciante, para

atender cualquier reclamo o denuncia, sobre actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a la normativa legal o los principios establecidos en el Código de Conducta en los Negocios.

Las maneras de acceder al Canal de Denuncias son las siguientes:

Sitio web: El denunciante puede ingresar a cualquier plataforma web oficial de las operaciones CCU -Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay y Bolivia- y plasmar sus denuncias en forma anónima, confidencial y segura.

Directa: Si el denunciante no requiere confidencialidad, puede realizarla en forma directa a través de su área o unidad de trabajo.

En CCU se presenta semestralmente en el Comité de Auditoría un resumen de todas las denuncias recibidas, su análisis y planes de acción a implementar y mensualmente en el Comité de Conducta en los Negocios.

[Informe Sustentabilidad 2019 CCU](#) – Página 24

EMPRESAS CMPC

Línea de denuncias: Herramienta disponible para que cualquier persona, asegurándose su confidencialidad y anonimato (si así se desea), pueda reportar hechos o conductas que constituyan o puedan constituir una violación de los valores de la compañía, normas corporativas o leyes vigentes.

La investigación de las denuncias es coordinada por la Fiscalía Corporativa, con reporte al Comité de Ética y Compliance. Tal como se establece en la Política de Integridad y Cumplimiento, la compañía no toma ni tolera represalias contra personas que denuncien de buena fe.



Denuncias Recibidas: en 2019 se recibieron un total de 202 denuncias, de las cuales 117 fueron anónimas, 13 siguen abiertas y 189 fueron cerradas. Además, según el gráfico que muestra las denuncias recibidas según ámbito [ver Reporte integrado, p. 175], el

45% fueron por Respeto por las personas, 29,2% por Otros, 18,8% por Cumplimiento de la ley, 3,5% por Cuidado del medioambiente, 2,0% por Lealtad al competir y el 1,5% Consideración por las necesidades de los vecinos.

[Reporte Integrado 2019 CMPC](#) - Página 175

COCA-COLA ANDINA

El compromiso con la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial es un objetivo estratégico de nuestro Gobierno Corporativo.

Revisar la Política Corporativa de Prevención de Delitos:

<http://www.koandina.com/uploads/Polit.%20Corp.Prevenccion%20de%20delitos%20ley%2020.393.pdf>

Procedimiento de Denuncias Anónimas:

http://www.koandina.com/uploads/Proc_Den_Anoni.pdf

Existe un Comité de Ética de Embotelladora Andina S.A., el que tendrá a los menos tres integrantes, los cuales serán designados por el Directorio de la Compañía de entre sus miembros.

El Comité de Ética de Embotelladora Andina S.A. tiene entre sus funciones:

a. Analizar las denuncias recibidas a través de los canales dispuestos por la Compañía.

b. Recibir, conocer e investigar los reportes de irregularidades y recomendar acciones a seguir en cada uno de los casos.

c. Establecer y desarrollar procedimientos tendientes a fomentar la conducta ética de las personas.

d. Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Ética, y resolver las consultas y los conflictos que su aplicación pudiere generar.

e. Establecer mecanismos de difusión del Código de Ética, y de materias generales de carácter ético. El Comité de Ética de Embotelladora Andina S.A. sesionará a lo menos en forma semestral, previa citación por parte de su presidente.

Las denuncias recibidas a través del canal Ethics Point: 71, de las cuales 56 fueron revisadas, tratadas y cerradas. Y 15 se encuentran en revisión. Del total de denuncias 10 fueron relacionadas a temas de Corrupción.

[Memoria Anual Integrada 2019 Coca-Cola Andina](#) - Páginas 29, 267 y 271



CODELCO

Línea de denuncia: 596 denuncias registradas. Nuestra línea de denuncia funciona desde agosto de 2009 y permite reportar, identificándose o en forma anónima, hechos que puedan constituir infracciones al Código de Conducta de Negocios, la normativa legal y de las políticas, procedimientos o cualquier otra norma que sea aplicable a nuestros trabajadores, a sus relaciones con contratistas y/o con terceros.

[Memoria Anual 2019 CODELCO](#) - Página 81

COLBÚN

Para que nuestros grupos de interés y cualquier persona puedan elaborar consultas o denuncias en caso de ser necesario, contamos con un canal de comunicación disponible en la página web llamado Línea de Denuncia. Este canal opera por formulario electrónico, correo electrónico o correo manual, para recibir denuncias directas o anónimas, relacionadas con el cumplimiento de las normas de conducta ética, conflictos de interés y cualquier tema relacionado con un posible incumplimiento normativo. Además, los mecanismos de denuncias son informados a los empleados a través de la intranet. Las denuncias se canalizan a través del Comité de Ética, órgano integrado por la Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia Legal y la Gerencia de Organización y Personas.

[Memoria Integrada 2019 Colbún](#) - Página 146

Durante 2019 se registraron 596 denuncias, lo que representa un incremento de 21% en comparación con 2018. Durante el año concluyó la investigación de 507 (70 corresponden a denuncias de 2018 y 437 de 2019); otras 232 continúan en proceso de investigación.

De los casos analizados, 22 terminaron con sanciones.

El Comité de Ética es también el órgano responsable de la investigación y análisis operativo de las denuncias, de manera independiente, confidencial y sin consecuencias para sus emisores. La investigación realizada es presentada al Comité de Auditoría del Directorio, órgano responsable final de este canal de comunicación.

De las 31 denuncias recibidas en 2019 en Chile: 7 fueron de trabajadores, 6 de la comunidad y sociedad y 18 fueron anónimas. Además, 9 fueron por prácticas laborales, 7 por infracción a la normativa interna, 1 por incumplimiento legal, 7 por conflicto de intereses, 6 por conflicto con terceros y 1 por seguridad y salud.



EMPRESAS CAROZZI

Entre las funciones del Comité de Ética están: asegurar la difusión del Código de Ética, atender consultas relativas a este, realizar las investigaciones (a partir de denuncias que pueden llegar de manera presencial o a través de la línea ética en la página web) y pronunciarse sobre conflictos de interés. El correo comitedeetica@carozzi.cl es utilizado principalmente por colaboradores, habiéndose logrado con este medio una comunicación directa y eficiente.

Durante el año 2019 se recibieron 62 denuncias a través de nuestro canal web, que se comparan con 32 recibidas en 2018. Este aumento, sumado al hecho de que muchos colaboradores denuncian de manera presencial, refleja la confianza que se ha generado en la gestión de ellas.

Según el gráfico que muestra las denuncias recibidas en 2019 por grupo de interés [ver Reporte de Sostenibilidad 2019, p. 18], el 2% fueron de vecinos, el 3% de clientes, el 3% de proveedores, el 5% de otros, el 14% de consumidores y el 73% de colaboradores.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 Carozzi](#) - Página 18

EMPRESA NACIONAL DEL PETRÓLEO (ENAP)

Gestión e investigación de la Línea de Consultas y Denuncias ENAP Responde:

Durante 2019 se recibieron 70 denuncias a través del sistema ENAP Responde y 38 consultas. Un 57% (40) fueron nominativas y un 43% (30) de carácter anónimo. Si bien el total de denuncias recibidas se mantuvo en un rango similar al de 2018, la proporción de anónimas disminuyó en 19% en relación con el año anterior. Asimismo, se mantuvo la tendencia en cuanto a que el mayor porcentaje de las denuncias se refieren a temas de gestión y/o relación con personas. El Comité de Ética sesionó regularmente, efectuando recomendaciones y adoptando las medidas en los casos que correspondía.

Denuncias recibidas en 2019, desglosadas según su admisibilidad y por materias. 31 denuncias (el 44%) se califican como “Otros” y 20 (el 29%) como “Discriminación/Malos tratos/Acoso Laboral”, el resto de denuncias son del tipo: Acoso sexual, Consumo compra y venta de alcohol/drogas, Cohecho Ley 20.393, Conflictos de intereses y actividades externas, Malversación/Robo, Seguridad Laboral, Uso incorrecto de activos de la empresa, Infracción a normativas de aprovisionamiento, Fraude falsificación o alteración de la información contable/financiera, Uso de información privilegiada o confidencial y Aceptación impropia de regalos, invitaciones o beneficios.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 ENAP](#) - Página 23



ENEL DISTRIBUCIÓN

Canal ético: La Compañía mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes y cuya administración es externa e independiente.

El canal de denuncias, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna pero administrado externamente, permite denunciar anónimamente conductas irregulares, contrarias a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al Código de Ética o bien otras temáticas relativas a la contabilidad, el control, la auditoría interna, o delitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre particulares, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos ambientales, entre otros.

Este canal está regido por la política global N° 107 Whistleblowing, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe.

Este canal de denuncia es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas, manteniendo acceso disponible

por medio telefónico, presencial y digital a través de la intranet y de la página web de la Compañía. El denunciante puede comunicarse por medio del canal para entregar mayor información relacionada con la situación reportada, así como recibir feedback y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso por Enel Distribución Chile.

Durante 2019, parte de la gestión de comunicaciones y formación se enfocó en potenciar el uso del canal ético a través de publicaciones y formaciones, donde se mostró su utilidad y forma de uso a los colaboradores. También se potenció su conocimiento en eventos dirigidos a proveedores por medio de entregables promocionales y charlas.

El Canal Ético recibió durante 2019 un total de seis denuncias bajo el ámbito Enel Distribución Chile relacionadas con el código ético, un 33% menos que en 2018 (9). Sobre estas denuncias no se evidenciaron infracciones de carácter significativo al Código de Ética de la Compañía. Cabe señalar que Enel Distribución Chile no tuvo casos confirmados de corrupción y/o soborno durante los últimos cuatro años fiscales.



ENEL GENERACIÓN

El canal de denuncias, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna pero administrado externamente, permite denunciar anónimamente conductas irregulares, contrarias a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al Código de Ética o bien otras temáticas relativas a la contabilidad, el control, la auditoría interna, o delitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre particulares, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos ambientales, entre otros.

Este canal está regido por la política global N° 107 Whistleblowing, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe.

Este es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas, manteniendo acceso disponible por medio telefónico, presencial y digital a través de la intranet y de la página web de la Compañía. El denunciante puede comunicarse por

medio del canal para entregar mayor información relacionada con la situación reportada, así como recibir feedback y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso por Enel Generación Chile.

Durante 2019, parte de la gestión de comunicaciones y formación se enfocó en potenciar el uso del canal ético a través de publicaciones y formaciones, donde se mostró su utilidad y forma de uso a los colaboradores. También se potenció su conocimiento en eventos dirigidos a proveedores por medio de entregables promocionales y charlas.

El Canal Ético recibió, durante 2019, un total de seis denuncias bajo el ámbito Enel Generación Chile relacionadas con el código ético. Sobre estas denuncias se evidenció una infracción de carácter no significativo - todas debidamente gestionadas - al Código Ético de la Compañía, en materia de conflicto de interés. Cabe señalar que Enel Generación Chile no tuvo casos confirmados de corrupción y/o soborno durante los últimos cuatro años fiscales.

[Informe de Sostenibilidad 2019 Enel Generación](#) – Páginas 146-147

ENTEL

El canal de denuncias es una plataforma confidencial, de registro de denuncias o violaciones a nuestro código de ética, leyes o normativas, administrado por personal externo a Entel y que permite informar al Comité de Ética sobre denuncias anónimas o no, de parte de nuestros colaboradores,

proveedores, contratistas o representantes de nuestros grupos de interés.

Durante 2019, no se registraron denuncias por casos de discriminación al interior de Entel.



Toda persona puede denunciar de forma anónima cualquier conducta que sea contraria a los principios éticos de la empresa, incluidas las conductas de discriminación. Al momento de recibir una denuncia, la Gerencia de Recursos Humanos lo revisa y se presenta en la sesión mensual del Comité de Ética, el cual continúa con su seguimiento hasta el cierre del mismo.

[Reporte Sustentabilidad 2019 Entel](#) – Página 16 y 54

ESVAL

Durante el año 2019, recibimos siete denuncias de situaciones irregulares, las cuales fueron investigadas y resueltas de acuerdo con los procedimientos vigentes en el sistema de Gestión Ética. En el periodo anterior se habían recibido cinco. Las comunicaciones y sanciones a los involucrados se realizaron de acuerdo a lo que establece nuestro Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS) y las definiciones respecto de terceros, fueron comunicadas de acuerdo con las resoluciones que tomó el Comité de Ética.

Disponemos de diferentes canales para efectuar denuncias. Estos son:

- Plataforma de Integridad Corporativa <https://esval->

[Reporte de Sostenibilidad 2019 Esva](#) - Página 39

FALABELLA RETAIL

Canal de Integridad:
<https://canaldeintegridad.ines.cl/falabella/>

- Link que te direcciona al canal de denuncias donde puede ingresar una denuncia nueva.

<https://lineadedenuncia.ines.cl/lineadedenuncia/formulario/098789/>

aguasdelvalle.integridadcorporativa.cl/

- Línea telefónica 32-2209154
- Presencial con el Coordinador General de Ética

Estos canales se utilizan cuando el colaborador considera que no es factible o le es incómoda la comunicación con los supervisores, jefes o gerentes, quienes son la primera fuente a la cual deben acudir frente a situaciones que vayan en contra de la integridad y transparencia. Los supervisores, jefes y gerentes deben denunciar toda supuesta infracción a las Leyes o a este Código ante el Comité de Ética.



y accionistas) pueden utilizar Diversos medios de contacto:

- Sitio web
- Correo electrónico
- Teléfono 800
- Directamente en Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento

Las consultas y denuncias recibidas en el canal durante 2019, fueron del tipo: Discriminación (6 de trabajadores y 3 de externos, de las cuales fueron resueltas 2), acoso (51 de trabajadores, de las cuales fueron resueltas 8 y 3 de externos, de las cuales fue resuelta 1) y corrupción (2 de trabajadores y 2 de externos, de las cuales ninguna fue resuelta).

[Reporte Sostenibilidad/2019 Falabella](#) - Página 19 y 21

GRUPO EULEN

Código Ético: publicado en 2013 y aprobado por el máximo órgano de gobierno, el código ético incluye los principios y las normas generales de conducta, que deben seguir todos los profesionales de la compañía, así como el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente. Todos los empleados del Grupo conocen y han mostrado su consentimiento al respecto y están obligados a su cumplimiento desde el momento en que se incorporan a la compañía.

En este sentido, cualquier empleado del Grupo o de sus grupos de interés podrá denunciar los presuntos incumplimientos del código ético que detecte en las empresas del Grupo o en sus empleados. De esta manera,

proveedores, subcontratistas y clientes también deben regirse por los principios del código ético.

Canal de denuncia

Se dispone de un buzón de denuncias para comunicar de manera confidencial todas aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de vulnerar el código ético o el sistema de prevención de delitos del Grupo. Además, el Grupo EULEN toma las medidas oportunas para dar soluciones a las diferentes incidencias registradas y evitar que redunden en una responsabilidad penal para la compañía. Existen buzones de denuncias en las web corporativas del Grupo, permitiendo la posibilidad de comunicación por parte del resto de grupos de interés.

[Informe Responsabilidad Social Corporativa 2019 Grupo Eulen](#) – Página 19 y 20



GRUPO NUTRESA (TRESMONTES LUCCHETTI)

Para la Organización es prioritario vigilar el cumplimiento de las políticas corporativas que permitan mitigar los riesgos asociados a la corrupción y la financiación del terrorismo y el lavado de activos (LA/FT). La materialización de estos riesgos representaría una pérdida de confianza en la organización y la afectación de la reputación de Grupo Nutresa y de su relacionamiento con grupos de interés. En este sentido, la implementación de programas de formación y comunicación permanentes dirigidos a todos los grupos relacionados son una oportunidad para la Compañía, donde el fortalecimiento de los mecanismos de denuncia y la correcta gestión de los casos reportados, así como el diseño y la implementación de un plan de auditoría interno, permiten fortalecer los diferentes procesos y reaccionar de manera anticipada, con el fin de evitar el incumplimiento de los lineamientos de conducta establecidos.

Durante el 2019 se reportaron 87 incidentes relacionados con el incumplimiento del Código de Buen Gobierno [GRI 205-3] [ODS 16.5], clasificados de la siguiente manera: 31 por apropiación de recaudos, 19 por uso indebido de bienes de la compañía, 13 por apropiación de inventarios, 10 por falsificación de información, 7 por conflicto de intereses, 6 por apropiación de bienes de terceros y 1 por apropiación de viáticos.

También se contabilizaron 181 reportes recibidos y atendidos a través de la Línea Ética. [GRI 102-17] [ODS 16.5] [ODS 16.6]

Consolidación del programa de ética empresarial “Actúo Íntegramente”, que tiene el propósito de promover la transparencia, prevenir los riesgos LA/FT, incentivar el respeto por los derechos humanos, luchar contra la corrupción y promover el uso de los mecanismos de reclamación y denuncia. (ODS 16.5) (ODS 16.6)

[Informe Integrado 2019 Grupo Nutresa](#) - Páginas 51, 52, 57 y 64

INVERSIONES LA CONSTRUCCIÓN (ILC)

Cada filial ha dispuesto de sus códigos y manuales en intranet. En el caso de RedSalud, dispone de un canal abierto a sus públicos de interés para recibir denuncias, directas o anónimas, sobre infracciones a las normas internas, faltas a la ética, conductas ilegales o eventuales delitos relacionados

con la Ley 20.393 y sobre cualquier otra clase de delitos, cometidos por empleados, proveedores, o por terceras partes. Este canal está disponible tanto para clientes como colaboradores, y se permite resguardar el anonimato del denunciante además de que éste pueda hacer seguimiento a su caso.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 ILC](#) – Página 63



IMPERIAL

Canales de ética

Es de nuestro interés que los colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés puedan realizar denuncias, consultas, inquietudes o reclamos que nos permitan mantener la ética y mejorar la gestión diariamente. Para ello, disponemos de atención telefónica, buzones en tiendas y la página de Facebook “Imperial”.

Además, nuestro Canal de Integridad – que es la principal forma de comunicación – cuenta con los siguientes mecanismos:

- Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- Número telefónico gratuito 800 726 100.
- Correo electrónico contactochile@gerenciadeetica.com
- Personalmente acudiendo a las oficinas de la Gerencia de Ética.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 Imperial](#) – Página 18

INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO (IST)

El Instituto de Seguridad del Trabajo tras el compromiso de mantener buenas prácticas de Gobierno Corporativo -dando cumplimiento a la Ley 20.393, sus modificaciones, a su código de ética, y manteniendo el compromiso de brindar confianza y transparencia a nuestros beneficiarios- ha habilitado este canal de denuncias para recopilar información sobre lo antes mencionado.

[Página web de IST](#)

Para garantizar la confidencialidad de las denuncias o preguntas y un juicio imparcial ante los casos presentados, el Canal de Integridad es administrado por la Gerencia de Ética del Grupo Falabella que, siguiendo la Política General y el Procedimiento General de Investigación, analiza e indaga cada uno de los casos de manera confidencial, protegiendo la identidad tanto de quien denuncia como de quienes colaboran con testimonios y todos aquellos datos relacionado.

Durante el período 2019, las denuncias éticas aumentaron un 82%, mientras que las denuncias por otros temas fueron un 16% mayor al año anterior. Del total de denuncias recibidas en 2019, la categoría “comportamiento inapropiado” lideró en número y representó el 40% del total de denuncias éticas; le siguieron “temas laborales con connotación ética” e “infracciones a la normativa interna”.

A través de esta página usted puede denunciar potenciales ilegalidades, fraudes o irregularidades que pudieran estar ocurriendo en las operaciones del IST. Es factible denunciar en los siguientes incumplimientos:

Política de Prevención de Delitos del IST.
Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
Código de Ética.



ITAÚ CORPBANCA

La ética es innegociable para nosotros y es por esto, que para definir el actuar de cada uno de los colaboradores del banco, tenemos diferentes códigos, normativas, políticas y manuales. Estos documentos buscan reglamentar y sustentar nuestra conducta respecto de conflictos de interés, confidencialidad y manejo de información privilegiada, entre otros temas.

Algunos de los más importantes son el Código de Conducta General, el Código de Ética, el Código de Conducta en los Mercados de Valores y el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado.

Tenemos una serie de canales de comunicación a cargo de la gerencia de Compliance y AML, a través de los cuales

nuestros colaboradores y otros stakeholders relevantes pueden tanto solicitar asesoramiento, como realizar consultas y/o denuncias en materia de ética y conducta.

Cabe destacar que en estos canales aseguramos el anonimato, de manera de resguardar la confidencialidad de nuestros colaboradores y actuando sin represalias, según lo establecido en nuestros Códigos de Ética y de Conducta. Además, contamos con nuestra página web como canal para proveedores, clientes u otros.

Como parte de la investigación, los temas éticos y de conducta son informados a la Comisión y Comité de Ética y Fraudes, además del Comité de Cumplimiento.

[Memoria Integrada 2019 Itaú](#) – Páginas 23-24

MALLPLAZA

De acuerdo a lo establecido en el Código de Integridad y para completar el ciclo, Mallplaza pone a disposición de los distintos grupos de interés su Canal de Integridad, a través del cual se pueden realizar consultas y denuncias confidenciales, anónimas y sin represalias.

Las vías de comunicación son:

1. Correo electrónico remitido a la dirección contactochile@gerenciadeetica.com
2. Teléfono 800 726 100

3. "Canal de Integridad" ubicado en la intranet y página web de la compañía

4. Oficial de Integridad o de alguno de los Consejeros de Integridad

En los últimos tres años no se recibieron denuncias de corrupción, violación de derechos humanos ni discriminación. En Chile en 2019 hubo 22 contactos al canal de integridad por razones éticas y 53 por razones no éticas.

[Reporte de sostenibilidad Mallplaza 2019](#) – Página 33



MANUKA (TOROMIRO S.A.)

Por su parte los colaboradores tienen la responsabilidad moral y legal de denunciar al Comité de Ética toda transgresión a las normas, así como cualquier deficiencia o debilidad en los controles internos, provocada por conductas irregulares.

Para ello, y con el objeto de mantener y proteger los más altos estándares de ética e integridad en los negocios, contamos con nuestro Canal de Denuncias

(www.manuka.cl/escucha.activa), que nos permite gestionar las denuncias de forma simple y segura, asegurando anonimato y confidencialidad a aquellas personas que conozcan o sospechen de alguna actividad desarrollada por algún trabajador de la organización o persona vinculada a ésta, que pudiese implicar una violación a las leyes, normativa, códigos, reglamentos y las políticas internas o a principios éticos en general.

[Reporte de Sustentabilidad 2019 periodo Julio 2019 - Junio 2020 Manuka](#) - Páginas 18 y 19

MASISA

MASISA cuenta con canales de comunicación para denuncias directas o anónimas relacionadas con la observancia de sus Principios Empresariales, Normas de Conducta Ética, Conflictos de Interés y cualquier tema relacionado con un posible incumplimiento regulatorio a su ambiente de control interno, a sus estados financieros y a situaciones o hechos que requieran la atención de la Administración y/o del Directorio.

Para todas las denuncias recibidas se asegura un análisis oportuno, independiente, confidencial y sin represalias a sus emisores, a través de un proceso estructurado y monitoreado por el Comité de Riesgo y Auditoría del Directorio de MASISA e independiente de la administración de la Compañía.

El envío de denuncias se realiza a través del mail principios@masisa.com como también desde la página web de la compañía (www.masisa.com).

MASISA promueve el uso responsable de ese canal de comunicación, resguardando la integridad del denunciante y la imagen de la Compañía. Durante 2019, el canal de Principios Empresariales recibió 12 denuncias. Para todas las denuncias se aseguró un adecuado tratamiento de identificación de los hechos, debido proceso y aplicación de mejoras internas en aquellas situaciones que así ameritaban. Del total de denuncias recibidas durante el año 2019, a través de este canal, ninguna estaba referida a los delitos tipificados en la ley 20.393, respecto de Responsabilidad de las Personas Jurídicas. En Chile se recibieron 5 denuncias a través del canal.

[Informe Integrado 2019 Masisa](#) – Página 39.



MOLYMET

Todas las actividades de MolyMET se efectúan, registran y controlan de acuerdo a un estricto cumplimiento de la Ley, las Políticas, las normas y los procedimientos que aplican al trabajo que desarrollamos. Contamos con los mecanismos necesarios para que los grupos de interés puedan manifestar sus dudas y denunciar conductas contrarias a nuestros principios. La plataforma de denuncia garantiza el anonimato y la confidencialidad de la información y es administrada de manera autónoma por la Vicepresidencia

Corporativa de Cumplimiento y Riesgo, para garantizar su investigación, conclusión y cumplimiento de planes de acción o medidas disciplinarias, según corresponda en cada caso particular.

Todas las denuncias recibidas fueron investigadas y se tomaron las medidas correspondientes de acuerdo a lo que indica nuestra Política de Prevención de Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Receptación y Cohecho.

[Segundo Reporte de Sustentabilidad 2019 Molyment](#) – Página 28

PAPA JOHN'S

Durante el 2019 implementamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos, conforme a las disposiciones de la Ley chilena Nro. 20.393 y es aplicable a los miembros del Directorio y a los colaboradores de Papa John's Chile. Hemos comunicado y capacitado a los colaboradores en su alcance y aplicación para facilitar su cumplimiento. Junto con el Modelo se implementó un Canal de Denuncias en una plataforma web que permite que colaboradores, ejecutivos y directores, además de stakeholders y proveedores, ingresen al canal y envíen sus denuncias y comentarios las 24 horas del día, asegurando su confidencialidad.

Como parte del sistema SySO se implementó una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que se verifica y actualiza constantemente. Además, se analiza la casuística y se registra el aprendizaje de los accidentes. También existe un canal de denuncias que gestiona el área de relación laboral. Cada accidente es reportado y documentado a través del formato de investigación de accidentes que contempla un espacio para medidas de mejora. Estos temas se tratan en reuniones de gestión con el equipo, gerencia y organismo administrador. Así, se va enriqueciendo el sistema con procesos nuevos y casuística.

[Reporte de sostenibilidad Papa Johns Chile 2019](#) - Páginas 42 y 53



PARQUE DEL RECUERDO

En línea con el Modelo de Prevención de Delitos, contamos con canales formales a través de los cuales se denuncian, identifican, investigan y sancionan actividades o actitudes que atentan o pueden representar un riesgo para la ética de Parque del Recuerdo. En 2019, el tiempo promedio

de investigación y respuesta a tales denuncias fue de 15 días.

En 2019 recibieron 31 denuncias, de las cuales 11 acabaron en sanciones: 2 despidos y 9 amonestaciones.

[Memoria de Sostenibilidad Parque del Recuerdo 2019](#) - Página 33

SIGDO KOPPERS

Con la finalidad de identificar conductas irregulares al interior de la compañía, Sigdo Koppers S.A. tiene a disposición de sus distintos grupos de interés un canal de denuncias. Este canal se encuentra basado en la confidencialidad, disminuyendo riesgos de corrupción, conflictos de interés, incumplimientos regulatorios y conductas

inapropiadas que afecten la integridad de los colaboradores.

El canal se encuentra disponible en la página web (www.sigdokoppers.cl/denuncias/) y/o Intranet de la compañía, siendo gestionadas mediante procedimientos que incorporan protocolos, plazos, respuestas y seguimiento.

[Memoria Anual Reporte Integrado Sigdo Koppers S.A 2019](#) – página 47.

SCOTIABANK CHILE

Existe la Política de Denuncia de Irregularidades, que es un complemento del Código de Conducta. Contempla un mecanismo de control establecido para proteger con mayor eficacia la integridad en la presentación de la información financiera del Banco, en sus actividades comerciales, y para respaldar el cumplimiento del Código de Conducta, mediante la responsabilidad que tiene todo colaborador de denunciar las

irregularidades de las que tenga conocimiento.

Capacitación de todos los colaboradores en materias de derechos humanos, como Código de Conducta Ética; Inclusión Consciente; campañas de capacitación y sensibilización respecto a la diversidad; canales de denuncia anónimos.

[Memoria Anual Integrada 2019 Scotiabank](#) – Páginas 75 y 94



SODIMAC

El Programa de Integridad Corporativo contempla una plataforma web y un canal de contacto directo para recoger denuncias y consultas, garantizando la confidencialidad del emisor, la investigación y una apropiada solución. El modelo asegura una adecuada investigación de cada hecho denunciado, su registro y la información de sus resultados, con representación y estructura formal en los distintos niveles de la compañía, incluyendo al directorio.

Los trabajadores y cualquier otro grupo de interés de la empresa disponen de una plataforma web de denuncias y consultas operativa las 24 horas del día, que permite formular denuncias o consultas sobre temas de integridad. Pueden además comunicarse directamente con un consejero de integridad, función que desarrollan los asistentes sociales de la empresa, quienes cuentan con capacitación para asesorar a los trabajadores y canalizar sus inquietudes y denuncias. El proceso garantiza la confidencialidad del emisor, la investigación de cada caso y una apropiada solución.

La plataforma es operada de manera externa a Sodimac y de forma común para todas las filiales de Falabella, reforzando de esta manera la imparcialidad, objetividad y confidencialidad necesarias. En 2019, a través de este canal se recibieron 567 contactos (consultas o denuncias) relativas a situaciones ocurridas en Sodimac, de las

cuales un 75% se registró de forma anónima y un 25% con reserva de la identidad. Los temas denunciados fueron acoso laboral, conflictos de interés y actitudes no éticas, entre otras. El 82% de los casos investigados fue analizado y cerrado, y el 18% estaba en investigación o en proceso de cierre al 31 de diciembre de 2019. En particular se presentaron nueve denuncias por discriminación, de las cuales ocho se encuentran cerradas.

De estos ocho casos, todos tuvieron como resultado no probados y un caso se encuentra en proceso de investigación. De las investigaciones realizadas a raíz de estas denuncias se realizaron 33 desvinculaciones.

El 64.1% de las denuncias recibidas corresponden al tipo “Comportamiento inadecuado (lenguaje o trato)” y el 9.3% a “Conflictos de interés”.

Para procesar y responder cualquier solicitud, consulta, felicitación, sugerencia y reclamo presentado por los clientes a través de los canales antes citados, Sodimac cuenta con un mecanismo de gestión a cargo de la Gerencia de Atención a Clientes. Durante 2019 hubo 228.580 requerimientos, de los cuales 205.133 (el 90%) ingresaron vía internet, call center o por escrito a través de buzones, entre otros medios. Éstos representaron un 0,47% del total de transacciones realizadas en el año.



SOCIEDAD QUÍMICA Y MINERA DE CHILE (SQM)

En SQM contamos con un canal de apoyo y denuncias disponible para todos los trabajadores de SQM en el mundo y también para terceras partes. Se pueden realizar reportes al canal a través del sitio web: <https://sqm.ethicspoint.com> o llamando a los números disponibles para los países donde se encuentran nuestras principales oficinas comerciales. Durante el 2019 se recibieron 93 denuncias, todas las cuales fueron revisadas por el departamento de Ética y Compliance, para seguir con el curso establecido en el procedimiento de investigaciones internas. SQM se compromete a velar por el cumplimiento de los principios relacionados al canal de denuncias, esto es: la confidencialidad de los hechos denuncias; la política de no represalias; y el anonimato, en los países donde las leyes lo permitan. No se recibieron antecedentes relacionados a casos de discriminación o vulneración de los Derechos Humanos.

[Reporte de Sustentabilidad 2019 SQM](#) - Página 118.

STATKRAFT

Statkraft cuenta con un canal de comunicación para que toda persona puede presentar sus preocupaciones, quejas o preguntas directamente a la compañía. El mecanismo garantiza la privacidad en el tratamiento de las inquietudes y contempla un plazo máximo para las respuestas.

[Página web de Statkraft](#)

El canal de denuncias es una herramienta que permite reportar violaciones tanto de las políticas internas como de conductas inapropiadas en general, SQM ha recibido a través de este canal, reportes de acoso sexual, acoso laboral, entre otras. El departamento de Ética y Compliance es responsable de dar seguimiento a todos los reportes que se realizan sobre posibles violaciones al Código y a la normativa interna de SQM.

Según datos de SQM, el 100% de las denuncias fueron analizadas por el equipo encargado, 36 denuncias ameritaron en una investigación interna y se aplicaron 28 medidas disciplinarias. Además, 25 denuncias fueron por acoso, 22 por fraude o robo, 18 por conducta inapropiada, 12 por violación de políticas SQM, 7 por conflicto de intereses y 4 por violación de leyes de anticorrupción. El resto de denuncias se califican como “otros”.

Si usted quiere hacer un reclamo, solicitar información o despejar dudas sobre un tema de su interés, puede hacerlo directamente en las oficinas de Statkraft en Santiago y regiones, también a través del correo electrónico contacto@statkraft.com, o en los buzones de reclamos que están en las todas instalaciones de la compañía.



SURA ASSET MANAGEMENT CHILE (incluye información AFP CAPITAL)

El compromiso que tenemos con todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, nos llevó a repensar una manera segura de levantar aquellas malas prácticas y/o irregularidades, así como también todas aquellas actividades sospechosas, no éticas, ilegales o que atenten o vulneren los acuerdos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta.

Es por esto que desde el 2014 contamos con un canal de denuncias anónimo abierto para todas aquellas personas que tienen relación con nuestra empresa, ya sea colaboradores, clientes, proveedores o algún otro agente relevante.

Para resguardar adecuadamente la seguridad y anonimato de las denuncias, estas pueden ser reportadas al área de Cumplimiento a través de los siguientes medios:

- A la dirección de correo: lineaetica@sura.cl

- Personalmente en el Departamento de Cumplimiento, Apoquindo 4820 Piso 5, Las Condes - Santiago de Chile.

Posterior a la denuncia, esta es analizada por nuestro Comité de Ética, manteniendo siempre la confidencialidad de los datos aportados y de la identidad del denunciante, con la excepción de aquellos que entreguen consentimiento de lo contrario.

De los 124 casos presentados durante el 2019, 116 fueron cerrados al finalizar el año, quedando pendientes de conclusión solo ocho denuncias. Cabe destacar que de los 15 casos que aún estaban bajo análisis al finalizar el período anterior, todos fueron debidamente tramitados y cerrados en el transcurso del 2019.

[Reporte de Sostenibilidad Sura Asset Management 2019 - Página 27](#)

TRANSELEC

Contamos con un Código de Ética aplicable a directores y ejecutivos, y con un Código de Conducta que rige para todos los colaboradores. Hemos implementado un Canal Ético, que opera a través de una plataforma web, que recibe consultas y denuncias relacionadas con potenciales hechos o conductas que pudiesen constituir alguna violación de las leyes, de los valores corporativos, del Código de Ética y Conducta u otros ilícitos. Este canal puede ser utilizado por todos los colaboradores, pero también por personas ajenas a la compañía. Es un sistema simple, seguro y que garantiza

la confidencialidad de las denuncias. Tenemos un protocolo para investigaciones realizadas por el área de Compliance (Cumplimiento), y también información respecto de posibles casos de conflictos éticos, los hechos constitutivos de denuncia, los canales de denuncias disponibles, el proceso de investigación y las sanciones asociadas a modo referencial. Durante el año 2019 recibimos 17 denuncias relacionadas con aspectos éticos (en 2018 fueron 13) como la utilización del cargo para obtener beneficios personales, conflictos de interés, receptación de bienes, infracción a la libre



competencia, correcto cuidado y protección de activos, entre otros. 100% de las denuncias fueron resueltas en el período. No se detectaron denuncias o consultas por temas relacionados con potenciales hechos de discriminación.

Mensualmente presentamos un Flash Report al Directorio que abarca diversas materias relacionadas con sostenibilidad, así como con asuntos importantes surgidos en otros ámbitos, como seguridad laboral, denuncias y consultas en el Canal Ético y directamente al área de Compliance, medio ambiente, relaciones con la comunidad, etc.

[Reporte de Sostenibilidad 2019 Transelec](#) – Páginas 78-79.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Modelo de Prevención – Ley N° 20.393

Las Instituciones Educativas Santo Tomás (IEST) otorgan la mayor relevancia al cumplimiento de la normativa legal como al cumplimiento de sus principios y valores éticos. Para reforzar estos conceptos, las IEST han implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que cumple con las exigencias de la Ley N° 20.393, el que es aplicable a todas las instituciones que lo conforman.

En este contexto, Santo Tomás ha decidido establecer un canal de denuncias para que sus colaboradores, proveedores y terceras partes interesadas puedan informar respecto de infracciones a la Legislación Vigente u otras situaciones inusuales, así también sobre incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos, al Código de Ética, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, u otra normativa esta forma, la calidad, la excelencia y los principios y valores institucionales estarán siempre resguardados y cautelados por sus trabajadores y la comunidad.

Este canal de denuncias garantiza facilidad de acceso, confidencialidad, se mantiene en reserva la identidad, si la persona así lo solicita, e inexistencia de represalias en el tratamiento de las denuncias recibidas.

Santo Tomás cuenta con las siguientes alternativas para recibir sus denuncias:

Página Web: [Formulario para ingreso de denuncias](#)

Correo

electrónico: denuncias@santotomas.cl

Correo postal: Comunicación escrita mediante carta confidencial dirigida al Encargado de Prevención, Agustín Benavente F., Andrés Bello 2777, Piso 30, Las Condes Entrevista personal con el Encargado de Prevención, Sr. Agustín Benavente F., Andrés Bello 2777, Piso 30, Las Condes.

Importante:

- Se solicita utilizar el canal de denuncias con responsabilidad, teniendo clara conciencia que la entrega de información falsa o con el fin de generar perjuicio a otra persona puede dar lugar a un proceso civil o criminal. evite



emplearlos bajo estados de molestia, presión o alteración.

- Toda denuncia, en lo posible, deberá establecer una relación lo más completa y precisa de los hechos y circunstancias que constituyen la conducta o situación objeto de la denuncia, indicando lugar, fecha, hora y demás circunstancias en que ocurrieron, identificando a los involucrados y testigos con la mayor precisión posible. Si la investigación lo requiere, se le solicitarán mayores antecedentes y al término de ésta, se le comunicará el resultado.

Página web de Santo Tomás

<https://www.santotomas.cl/modelo-prevencion/>

VÍAS CHILE

El Grupo cuenta con una plataforma web de consultas y denuncias de ética y prevención penal que permite efectuar denuncias anónimas o identificadas, resguardándose la

- Si la denuncia se refiere a comportamientos inadecuados en el ámbito personal fuera de la oficina, tales como maltrato o violencia intrafamiliar, se derivará al área de Recursos Humanos para ser abordada especializada.
- Este canal de denuncias no es un sistema para realizar reclamos, ni es un mecanismo de emergencia, por lo cual, agradecemos utilizar otros medios que permitan atender sus requerimientos.

confidencialidad de los datos, y que se encuentra disponible en la página web www.viaschile.cl.

[Memoria Anual 2019 Vías Chile](#) – Página 47

VIÑA CONCHA Y TORO

El Comité de Ética promueve y regula el comportamiento de excelencia profesional y personal, además de ser el encargado de dar a conocer, resolver e informar las denuncias por violaciones al código de ética.

Atribuciones especiales del Comité de Ética:

- Conocer y absolver consultas relativas al alcance y aplicabilidad del Código de Ética y Conducta.
- Conocer las denuncias anónimas recibidas por la sociedad a través del

canal especialmente destinado para tal efecto.

- Dar cuenta de ellas al Comité de Directores.
- Analizar aquellas denuncias que se reciban y que estén enmarcadas en el Modelo de Prevención de Delitos o se encuentren asociadas a los delitos previstos en la Ley N°20.393.
- Coordinar las investigaciones derivadas de dichas denuncias, apoyar al encargado de Prevención de Delitos en



las diferentes actividades de control que efectúa y solicitarle reportes cuando las circunstancias lo ameriten.

Política y Procedimiento de Investigación de Denuncias Anónimas (102-17): En su sitio web, Viña Concha y Toro pone a disposición de empleados, clientes, proveedores, accionistas y público general, una plataforma de denuncias anónima en la cual se pueden reportar irregularidades o incumplimientos sobre temas relacionados con la contabilidad, fraudes, salvaguarda de activos, incumpliendo el Código de Ética y Conducta, el Reglamento Interno, políticas, procedimientos y normas, tanto internas como externas, asuntos de auditoría o cualquier otro relacionado con el control interno de la compañía. Todas las denuncias son confidenciales y se gestionan siguiendo el Procedimiento de Denuncias Anónimas. De esta forma se ofrece protección contra cualquier medida discriminatoria, producto de la denuncia. El Comité de Auditoría es el

órgano encargado de investigar, resolver y elaborar un Reporte de la Investigación.

Canales De Denuncia

1. Sitio web de Denuncias:

<https://conchaytoro.com/holding/informacion-legal/denuncias-anonimas/>

2. Correo tradicional: El denunciante podrá realizar la denuncia por medio de una carta confidencial, dirigida al secretario del Comité de Auditoría de Viña Concha y Toro, Avda. Nueva Tajamar 481, Torre Norte, piso 15, Las Condes, Santiago.

Durante 2019, a través del canal se recibieron 33 denuncias laborales, 27 reclamos de consumidores, 5 denuncias por fraude o mal uso de bienes de la compañía, 4 reclamos de proveedores, 1 conflicto de interés, 1 reclamo de proveedor y 1 denuncia de Medio Ambiente.

La empresa informa a través del principio GRI 102-17.

[Reporte Sustentabilidad 2019 Viña y Toro](#) - Páginas 36, 44, 45.

OTRAS EMPRESAS QUE TIENEN CANALES DE DENUNCIA*:

- Arcadis: [Annual Integrated Report 2019](#), página 150.
- DHL: [2019 Sustainability Report](#), página 42.
- Engie Energía Chile S.A. [Memoria Integrada 2019](#) páginas 20 y 21.
- Orica: [2019 Sustainability Report](#), página 11.
- SAP: [2019 SAP Integrated Report](#), páginas 104 y 198.
- Scania: [The Scania Report 2019](#), página 135.
- Unilever: [Unilever Global Compact Advanced COP 2019 Self-Assessment](#), página 19.
- WSP: [2019 Report](#), páginas 109 y 64.

*Estos casos no fueron incluidos con su descripción debido a que sus documentos corresponden a reportes globales o se encuentran en inglés.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados expuestos en este documento y teniendo en consideración a los Principios de Pacto Global N° 1, 2, 6 y 10, como Red local de Pacto Global realizamos a las empresas objeto de la consulta, una serie de recomendaciones que integran un enfoque de Derechos Humanos. Las recomendaciones que se proponen se presentan como un todo interrelacionado entre sí, en donde unas asisten a las otras; con el objeto de que las empresas adherentes de la red puedan tener un mejor desempeño en esta materia.

Para la formulación de estas, y con el objeto de que las empresas puedan visibilizar la interconexión de los diversos instrumentos que existen e interactúan en esta materia, hemos tenido a la vista los lineamientos de los Principios Rectores de Naciones Unidas para Empresas (en adelante “Principios Rectores”) y Derechos su Guía de interpretación para la Responsabilidad de Respetar, las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales (en adelante, “Líneas Directrices”) y la Guía de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable de la misma entidad, los informes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos sobre las temáticas de corrupción y derechos humanos y sobre

derechos humanos y empresa, y finalmente, los Informes de Grupo de Trabajo de Derechos Humanos y Empresa sobre la conexión entre las agendas de derechos humanos y empresa y anticorrupción; y del Proyecto III de Rendición de Cuentas y Reparación²⁹. Asimismo, también hemos tenido en consideración los documentos de referencia, específicamente la Norma de Carácter General N°385 de la Comisión para el Mercado Financiero, el contenido GRI 102-17, los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 (2016) específicamente el Principios IV letra E.

RECOMENDACIÓN 1:

Explorar y profundizar las oportunidades de colaboración pública y privada en relación a los canales de denuncia

Las empresas deben vincularse y profundizar la cooperación entre sí y con entidades y/u oficinas estatales para efectos de levantar e identificar estándares comunes e identificar y promover las buenas prácticas. En términos de gestión del canal de denuncias, el sector privado puede aportar al público en razón de metas de cumplimiento y el diseño de indicadores de desempeño y cumplimiento dentro de tiempo y forma.

Sea que administren el canal de denuncias por sí mismas o por un tercero, es relevante que identifiquen las lecciones aprendidas y las situaciones o hechos que son recurrentes, para que puedan implementarse mejoras que se basen en los resultados y en la experiencia. La colaboración con el sector público también es relevante cuando se trata de materias en donde pueden concurrir organismos estatales en el abordaje de la denuncia, como son por ejemplo los casos que pueden revestir las características de delito en las que intervienen los Tribunales de Justicia, o bien, en situaciones de acoso laboral en las que debe intervenir la Dirección del Trabajo a través de sus inspecciones. También son relevantes las iniciativas abiertas por la sociedad civil (tercer sector) como en el caso de la Oficina ALAC (Asesoría Legal Anticorrupción) del

capítulo chileno de Transparencia Internacional.

La vinculación público-privada se puede efectuar primero a través de mesas de trabajo y llegar incluso a la suscripción de convenios formales de colaboración sobre todo en temáticas de proyectos o ámbitos específicos para efectos de brindar especificidad profesional en casos que así lo requieran.

El beneficio de esta cooperación deriva en crear sistemas de canales de denuncias que interactúan entre sí, son coherentes y pueden entregar soluciones más efectivas para prevenir conductas no deseadas e incluso proponer reparaciones efectivas, en caso de que fueran necesarias, a las víctimas de los hechos denunciados. Debiera el mecanismo ser capaz de detectar y abordar los hechos antes de que escalen e impliquen necesariamente la intervención de los mecanismos formales estatales (judiciales o no).



¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Pilar III Principios Rectores: Principio Rector N° 25 y su comentario, N° 27 y su comentario, N°28 y su comentario, N° 30 y su comentario y N°31.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, Pregunta N° 64, 66, 69, 77.
- Líneas Directrices de la OCDE, Capítulo IV (Derechos Humanos) N° 6, párr. 46.
- NCG N° 358, Anexo Sección 1 letra f, Sección 3 letras b y c.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr. 3, 176, 177 y 178.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, párr. 140 a 145.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”. Sección C, párr. 75.79.³⁰
- Informe Grupo de Trabajo Empresas y Derechos Humanos “Conectando las Agendas de Derechos Humanos y Empresas y de Anticorrupción”, Recomendaciones a Estados, párr. 77 letra I.

³⁰ <https://undocs.org/A/HRC/44/32/Add.1>

RECOMENDACIÓN 2:

Homogeneizar y explicitar elementos concretos del procedimiento de denuncias para determinar su veracidad, diferenciando su tratamiento por temáticas.

Esta recomendación busca que opere la discrecionalidad de quien investiga y/o resuelve, en vez de la arbitrariedad en el tratamiento de denuncias, evitando resolución de denuncias y/o investigaciones que resulten injustas. Se pueden establecer etapas y plazos que permitan, bajo criterios establecidos, un margen de discrecionalidad, teniendo en consideración las circunstancias de cada caso. Las empresas debieran ser capaces de explicar, responder y divulgar, por ejemplo, ¿bajo qué criterios se determina la no veracidad o la mala fe de una denuncia? ¿Qué criterios determinan el archivo de una denuncia? ¿Cuáles son los derechos del denunciante y cómo el procedimiento los garantiza? ¿Cómo se protege a la víctima? ¿Bajo qué criterios se establece que una denuncia no reviste caracteres de discriminación?

Aunque las empresas aluden de forma reiterada a la importancia de contar con un procedimiento claro, en la mayoría de los casos, dicho procedimiento (etapas, plazos y criterios de resolución de la denuncia) no se encuentran explicitados ni son comunicados a la comunidad o sociedad en general.

Esto es especialmente relevante en relación al principio de buena fe que muchas

empresas declararon tener dentro de sus procedimientos y protocolos de denuncia. ¿Bajo qué criterios o estándares se arriba al establecimiento, a la convicción, de que se está frente a una denuncia verdadera? Dichos estándares debieran explicitarse, divulgándose un marco de referencia coherente con los diferentes instrumentos que rigen esta temática, integrando de forma eficaz aquello que puede ser integrado, a la vez que diferenciando cuando ello corresponda en razón de la temática y los hechos de la denuncia que se está conociendo.

Concretamente, para seguir estas recomendaciones, es importante revisar los registros de denuncia y la fundamentación y/o razonamientos que han operado, y que dicho ejercicio permita a las empresas identificar si existen criterios homogéneos que se repiten en la tramitación y si acaso estos son acordes a, por ejemplo, un estándar de discrecionalidad, que evite juicios o razonamientos arbitrarios o prejuiciosos.

Homogeneizar criterios, establecer principios, así como estandarizar las etapas y plazos puede contribuir a que las empresas puedan explorar las razones y/o descubrir porque los canales no se utilizan o se utilizan

mal. Muchas de las empresas que respondieron la encuesta indican que la forma de tramitar la denuncia e incluso resolverla se lleva caso a caso, sin un procedimiento claro o plazos definidos. Esto, en sí mismo, no es necesariamente un mal indicador, pero la fijación de criterios y estándares claros permite que la discrecionalidad de quien decide opere en base a dichos criterios, evitando situaciones de arbitrariedad o injusticia en el tratamiento de los casos.

Asimismo, las empresas declaran que reciben una gran variedad y diversidad de temas en sus canales. No todas ellas distinguen por materia o asignan un canal

separado para tipos de denuncias. Es importante que las empresas puedan diferenciar y dar tratamiento adecuado al tipo de denuncia y sus materias. Probablemente sea necesario que discutan o diriman elementos si quien ejerce las facultades de investigación distingue de las diversas materias que se le pueden presentar y los desafíos inherentes a ellas. Sea que el canal se aloje en la gestión interna o sea externalizado, ¿existe la capacidad y experiencia para diferenciar? Una primera aproximación a esta pregunta sería la revisión sistemática de la documentación de los diferentes casos abordados para los canales.

¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N° 31 y su comentario.
- Líneas Directrices: Principios Generales, comentarios, párr. 13.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, Pregunta N° 78, 79.
- Guía OCDE Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, Anexo pregunta N° 51.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, párr. 140 a 145.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr. 120 letra b.
- Principios del Gobierno Corporativo OCDE, Sección IV, letra e.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”. Sección A, párr. 15 a 21. Sección B, párr. 30 a 64.

RECOMENDACIÓN 3:

Establecimiento e implementación de la política de “No represalias”

Esta recomendación es prioritaria en el caso de denuncias por materias relacionadas delitos de corrupción. Tan solo una empresa de la muestra estudiada cuenta con una política expresa de no represalias. De acuerdo con el Proyecto sobre Rendición de Cuentas, las represalias se refieren a cualquier conducta dañina ejecutada para prevenir, desalentar o castigar a una persona, por acceder o interactuar de alguna forma con el mecanismo de denuncia. Lo anterior, puede implicar daño físico, psicológico y/o económico, puede ocurrir online y/o de forma presencial, puede ser ejecutada por agentes estatales como también de la empresa (u otros no estatales).

Las represalias económicas pueden incluir acciones negativas conectadas con el empleo de una persona, como una degradación de cargo, acciones disciplinarias, despidos, reducciones salariales, cambios de trabajo o de tareas, prácticas antisindicales o listas negras. Inclusive puede involucrar no solo al denunciante y/o las víctimas del hecho denunciado, sino también las personas asociadas a ellos, como familiares, amigos, colegas, representantes sindicales,

defensores de derechos humanos, o cualquier persona que pueda ser objeto de represalias a consecuencia del uso del canal o mecanismo de denuncia. Inclusive las represalias se pueden dirigir a personas que contribuyen al funcionamiento efectivo del canal, como el personal a cargo de operarlo (sea interna o externamente) como los mediadores, los intérpretes o investigadores del caso, y/u otras que pueden asistir en proveer de información³¹.

De este modo, no basta con la declaración de “no represalias”. Para que el mecanismo sea legítimo las empresas debieran avanzar en informar qué medidas, qué garantías, e inclusive, qué incentivos son establecidos para la implementación de la declaración de “no represalias” y que, en definitiva, implican una efectividad derivada de dichas garantías.

Para ello deben considerarse elementos tanto objetivos como subjetivos que puedan generar un clima de hostilidad o amenaza hacia el denunciante y establecer medidas acordes a objeto de suprimirlas. Ciertamente, las referidas garantías debiesen extenderse aún después de finalizado el

³¹ Box 3, <https://undocs.org/A/HRC/44/32/Add.1>



proceso de denuncia y no solo mientras este se encuentra en curso.

¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N°19 letra a y su comentario, N° 31 y su comentario.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr.397 a 410.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”. Sección A, párr. 15-21, Sección B, párr. 33.

RECOMENDACIÓN 4:

Desarrollo de criterios o estándares de protección a la víctima

Dada la multiplicidad de temáticas que los canales de denuncias declaran recibir, es importante que las empresas incluyan dentro de los protocolos que inspiren o sirvan para sustanciar o resolver la denuncia, criterios y estándares con especial atención a la víctima. La víctima puede quedar expuesta con ocasión de la denuncia hecha por ella misma o por un tercero, el procedimiento tramitado en el canal podría generar una situación de vulnerabilidad mayor y/o contribuir a propiciar circunstancias de discriminación sistemática y/o exclusión que rodea a una víctima en particular, por señalar algunos ejemplos, en materias de acoso laboral y/o sexual o bien en materias de discriminaciones y/o exclusiones debido a su opiniones políticas o religiosas.

En relación a esta materia, la recomendación por diferenciar criterios se vuelve

particularmente relevante, sobre todo cuando es un tercero quien ha efectuado la denuncia. En esas circunstancias particulares, debe ser correctamente ponderado y comprendido el criterio o principio de “no represalias”, cuando pudiere conflictuar con los derechos de la víctima involucrada en el hecho denunciado. Deberán poner especial atención a las circunstancias, situaciones y/o pertenencia a un grupo especial vulnerable de la víctima en cuestión.

Luego, las empresas deben tener presente que, más allá de las diferencias en los distintos temas que pueden abordar la denuncias, los delitos asociados a la corrupción sí tienen víctimas, de modo que sus sistemas debieran orientarse a integrar los puntos comunes de las temáticas que sus canales reciben.



¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N° 31 letra d.
- Guía OCDE Debita Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, Sección 6.1 letra b.
- Informe Grupo de Trabajo Empresas y Derechos Humanos “Conectando las Agendas de Derechos Humanos y Empresas y de Anticorrupción”, Recomendaciones a Estados, párr.51 a 56, párr. 57, párr. 65 a 67.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr.121 a 124, párr. 136 a 140, párr. 141 a 146, párr. 273 a 274
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, Capítulo VII.

RECOMENDACIÓN 5:

Incorporación de estándares, principios y enfoque basados Derechos Humanos

En las temáticas que se relacionan a eventos que son o pueden asociarse a impactos adversos en los derechos humanos, es importante que las empresas puedan reconocer dicha afectación, de manera de accionar y tramitar la denuncia acorde a dichos estándares, lo que debiera como mínimo recoger los principios de igualdad y no discriminación como base. Las empresas deben identificar las circunstancias o situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones sistemáticas que operan en base a los juicios o razonamientos que permiten establecer la veracidad de la denuncia, así como la calificación de buena o mala fe de esta.

Otro ámbito relevante para considerar integrar este enfoque, se refiere a la identificación de los grupos de interés que utilizan el canal de denuncias. Un total de 91% de las empresas consultadas declara que utiliza una metodología para su identificación, cualquiera esta sea. Es relevante que dicha metodología integre criterios de derechos humanos que les permitan tramitar y resolver la denuncia con pleno respeto a los titulares. Mujeres, pertenencia o ascendencia de pueblos indígenas, extranjeros, afrodescendientes, personas mayores, en situación de discapacidad, pertenecientes a grupos LGBTIQ+, niños, niñas y adolescentes, deben ser de especial foco de atención.

También interesa al respecto de esta recomendación general, los resultados asociados a los proveedores y la capacitación de estos para el uso del canal de denuncias. La mayoría de las empresas de la muestra declara no realizar dichas capacitaciones. Es probable que la mayoría de las empresas consideren que los proveedores se encuentran fuera de su ámbito o esfera de control para la adopción de acciones directas como lo son las capacitaciones; sin embargo, de acuerdo con los instrumentos de la Conducta Empresarial Responsable, los proveedores son una esfera o ámbito que la empresa debe abordar con acciones directas, debido a que puede, a través de ellos, contribuir o verse directamente vinculada al impacto adverso en los derechos humanos.

Un criterio fundamental de acuerdo a los Principios Rectores es que las empresas deben atender con prioridad aquellas denuncias que se vinculan o expresan graves impactos negativos en los derechos humanos. Para efectos de determinar la gravedad del referido impacto se requiere un juicio profesional que conforme al caso considere los elementos de escala, alcance y cualidad de irreparable con especial atención a la víctima, su situación y sus circunstancias.



¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Pilar II, Principio Rector n°17 y su comentario, Principio Rector N°19, letra a, letra b y su comentario, Principio Rector N° 24.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, Preguntas N° 37, 43, 44, 45, 53, 83
- Líneas Directrices de la OCDE, Capítulo Principios Generales, sección comentarios, párr. 13 a 27.
- Guía OCDE Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Anexo, pregunta N° 2 y 41.
- Informe Grupo de Trabajo Empresas y Derechos Humanos “Conectando las Agendas de Derechos Humanos y Empresas y de Anticorrupción”, Recomendaciones a Estados, párr. 40 a 46.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, párr. 297 a 311.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr. 69 a 86, párr. 524.

RECOMENDACIÓN 6:

Participación efectiva a través de la evaluación del mecanismo de quejas

Realizamos esta recomendación atendiendo a que la mitad de las empresas declaran que los trabajadores no tienen participación en el canal de denuncias en lo que refiere al análisis y resolución de estas. El otro porcentaje indica que sí (41%) y el resto no responde a la consulta. Por otro lado, un 77% declara que no realiza ninguna encuesta de satisfacción a los usuarios del canal.

Una de las formas concretas de hacer efectiva dicha participación es precisamente a través de la evaluación del canal de denuncias por los propios usuarios. Las empresas pueden, por ejemplo, efectuar sondeos o encuestas por las cuales conozcan la opinión de los usuarios del canal como un mecanismo efectivo para efectuar denuncias.

La opinión de los denunciantes y de las víctimas es especialmente relevante, y es a través de ellas que las empresas pueden identificar las principales brechas y oportunidades de mejora. Esta es una forma concreta por la cual las empresas pueden institucionalizar la participación en la gestión y resultados de este mecanismo, sobre todo en relación con la satisfacción con el procedimiento, sus etapas, sus plazos, la protección de la víctima y el denunciante, de las formas diferenciadas cuando las circunstancias así lo requieran y, ciertamente, los criterios para la resolución de la denuncia al incorporar la perspectiva y visión de otros actores. El someter a contraste y retroalimentación su mecanismo de denuncia es la única forma de conocer la efectividad en terreno que tienen los principios de buena fe, no represalias que las empresas declaran.



¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N° 29 y su comentario, Principio Rector N° 31 letra h y su comentario.
- Guía OCDE Debita Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Anexo, pregunta N° 9, 10, 11
- Líneas Directrices: Principios Generales, sección a, párr. 15., Capítulo V Empleo y Relaciones Laborales, sección comentario párr. 56.; Capítulo VI Medioambiente, sección comentario párr. 60.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, Preguntas N° 30, 43, 61, 76, 80
- Informe Grupo de Trabajo Empresas y Derechos Humanos “Conectando las Agendas de Derechos Humanos y Empresas y de Anticorrupción”, Recomendaciones a Estados, párr. 68 a 70
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, Capítulo II sección H., párr. 415 n°4.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”, párr. 34, párr. 72 a 74.

RECOMENDACIÓN 7:

Identificar y Divulgar resultados de las denuncias

La transparencia y el reporte de información tal y cual como lo requiere el contenido GRI 102-17, en especial en cuanto refiere a aspectos como resultado, capacitación, estado de tramitación, canales (funcionamiento), procedimiento, grupos de interés que denuncian y el cómo esta información se ha integrado ya a reformas o cambios a partir de esos hallazgos, las verdades establecidas en el proceso, y finalmente el detalle del seguimiento anual continua siendo un desafío en el que las empresas en su conjunto deben persistir.

La información debiera satisfacer el estándar consignado en el Principio Rector N°21 porque se indican criterios satisfactorios de la

información provista. Las empresas deben explorar e identificar las razones explícitas o subyacentes que les impiden comunicar. Recomendamos el ejercicio de indicar por qué no se reporta el detalle de la información tal y cual como se requiere. ¿Existe una noción de confidencialidad a nivel interno de la empresa que lo impide?, o bien, ¿la empresa hace una revisión precisa al momento de consignar dicha información en su reporte? En cualquier caso, debe adoptar medidas para alcanzar mayores niveles de transparencia y cumplir o explicar la razón por la que no satisface el requerimiento de información de la metodología GRI Standards.

¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N° 21 y su comentario.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, Preguntas N° 20,55,56, 57, 59
- Principios del Gobierno Corporativo OCDE, Capítulo V.
- Guía OCDE Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Sección Anexo, sección 5.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”, párr. 69, párr. 77 letra i.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, Capítulo II sección G y J.

RECOMENDACIÓN 8:

Integrar política de NO repetición para una reparación efectiva

Las empresas deben revisar los antecedentes y documentación que han acumulado en la gestión de su canal, realizar un ejercicio de identificación de los hechos que se repiten en las denuncias y qué políticas se han adoptado en consecuencia.

Un canal de denuncias eficaz y efectivo debiera establecer garantías de no repetición de eventos especialmente graves, sobre todo

cuando dicha gravedad ha afectado a una persona o individuo y la empresa debe reparar o colaborar en su reparación integral. Parte de las respuestas y/o resoluciones de las denuncias debieran gatillar un plan de acción orientado hacia este objetivo, con plazos y personas responsables de su implementación, a fin de visibilizar las lecciones aprendidas de su gestión en esta materia.

¿En qué instrumentos encuentro referencias y más información para esta recomendación?

- Principios Rectores: Principio Rector N° 15 letra c, Principio Rector N° 22 y su comentario, Pilar III, Principio Rector N° 29 y su comentario.
- Guía para la interpretación de la responsabilidad de respetar, p.9.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos “Estándares Interamericanos de Empresas y Derechos Humanos”, párr.141, 200, 209, 218.
- Informe Comisión Interamericana de Derechos Humanos “Corrupción y Derechos Humanos”, párr. 226, 273, 524 n°2.
- Informe Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Mejorando la rendición de cuentas y acceso a remedio a las víctimas de abuso a derechos humanos relacionados a empresas a través de mecanismos de queja no estatales: notas explicativas”, Sección B párr.30 a 74.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a las empresas que participaron del trabajo realizado en el Grupo de Empresas Líderes por el ODS 16 y las que se integraron a partir de la consulta realizada compartiendo información de su gestión que hizo posible desarrollar parte de los contenidos del presente documento.

Aceros AZA

AFP Capital

Arcadis Chile

Banco de Chile

Blumar

Bolsa de Santiago

Caja Los Andes

Caja Los Héroes

Grupo CAP

Compañía de Cervecerías Unidas
(CCU)

Empresas CMPC

Empresas Carozzi

ENEL Chile y Filiales - ENEL
Américas – ENEL GROUP

Falabella Retail

FoodCorp Chile

Gedes

Inversiones La Construcción (ILC)

Itaú Corpbanca

Laboratorio Bagó de Chile

Masisa

Orica

Parque del Recuerdo

Proyecta

Sigdo Koppers

Sodexo Chile

Sodimac

Sura Asset Management

Transelec



Pacto Global
Red Chile