

# CANAL DE DENUNCIAS

---

INFRACo

Versión	Documentos	Fecha
1	Canal de Denuncias	01/07/2021
2	Canal de Denuncias	01/09/2023
3	Canal de Denuncias	01/09/2024

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS ..... 2
  - 1.1. NATURALEZA Y OBJETO .....2
  - 1.2. LINEAMIENTOS SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS.....2
- 2. MEDIOS DISPONIBLES DEL CANAL DE DENUNCIAS ..... 2
- 3. HECHOS SUSCEPTIBLES DE DENUNCIA..... 3
- 4. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA DENUNCIA..... 3
- 5. PRINCIPIOS SOBRE EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS..... 4
- 6. PROCEDIMIENTO DE LAS INVESTIGACIONES ..... 6
- 7. DENUNCIA A LA JUSTICIA ..... 8
- 8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES..... 8
- 9. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO..... 9
- ANEXO N° 01 - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN .....10

# CANAL DE DENUNCIAS

## 1. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 1.1. Naturaleza y objeto

El Canal de Denuncias de InfraCo SpA (en adelante, la “Compañía”) es una herramienta que permite comunicar los actos u omisiones que configuran incumplimientos del Código de Conducta, de las políticas y procedimientos que conforman el Modelo de Prevención de la Compañía, así como de la normativa vigente.

El presente documento regula el funcionamiento y utilización del Canal de Denuncias, así como el marco general del procedimiento de investigación interna que deberá llevar a cabo el Oficial de Cumplimiento a partir de las denuncias presentadas vinculadas a los procesos y actividades que la Compañía realice.

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

El Canal de Denuncias es tanto una vía para presentar Denuncias. Las Denuncias deberán ser resueltas por el Oficial de Cumplimiento en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de recibida la misma.

### 1.2. Lineamientos sobre la utilización del Canal de Denuncias

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

## 2. Medios disponibles del Canal de Denuncias

Los medios de los Canales de Denuncias que se encuentran disponibles para el Personal de la Compañía y Terceras Partes son los siguientes:

- a. Casilla de correo electrónico: [compliance@onnetfibra.com](mailto:compliance@onnetfibra.com).
- b. Denuncia directa y personal ante el Oficial de Cumplimiento.
- c. Comunicación al superior jerárquico: El Personal de la Compañía puede comunicar por escrito a su superior jerárquico sobre cualquier Denuncia. Estas Denuncias serán derivadas al Oficial de Cumplimiento. El superior jerárquico tiene en estos casos el deber de preservar y garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante.
- d. Denuncia anónima en el formulario de denuncia de la Compañía <https://www.onnetfibra.com/asuntos-legales/formulario-denuncias>. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía agradece que el denunciante entregue sus datos, para poder realizar la investigación correspondiente de la forma más exhaustiva posible.

### 3. Hechos susceptibles de Denuncia

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

- a. Conductas que estén reñidas con los principios establecidos en el Código de Conducta.
- b. Actos de Corrupción que involucren a Funcionarios Públicos o a Terceras Partes, de acuerdo con la Política Anticorrupción.
- c. Actos que puedan configurar lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo de acuerdo con lo establecido en la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- d. Actos que puedan configurar los demás Delitos Base de la Ley N° 20.393, demás leyes modificatorias de ésta y de la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos.
- e. Entrega de regalos, objetos u otras atenciones, contraviniendo lo establecido en la Política de Regalos, Hospitalidades, Viajes y Entretenimiento.
- f. Contratación de Terceras Partes sin observar el Procedimiento de Debida Diligencia de Terceras Partes.
- g. Mal uso de los recursos de la Compañía.
- h. Prácticas cuestionables de registro contable y de auditoría.
- i. Toma de represalias contra personas que de buena fe hayan presentado Denuncias.
- j. Manipulación o falsificación de documentos financieros o de otra índole que tenga repercusión en las operaciones de la Compañía.
- k. Robo, malversación o fraudes que impacten los activos de la Compañía.
- l. Participación en decisiones de negocio que beneficien al Personal.
- m. No revelar relaciones personales o intereses financieros que puedan influir en decisiones laborales o de negocios.
- n. Incumplimiento de la normativa medioambiental aplicable.
- o. Infracciones a la normativa de la libre competencia.

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

### 4. Información que deberá contener la Denuncia

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

- a. Identificación del denunciante (Personal de la Compañía o Tercera Parte) y sus datos de contacto. En caso de que el denunciante solicite permanecer anónimo, se le identificará con un código de números y/o letras que garantice evitar su identificación.
- b. Descripción detallada de los hechos y/o conductas: Se deberá incluir un relato detallado, con indicación precisa de las siguientes cuestiones, siempre que se cuente con la información:
  - ¿Quién es (son) el (los) responsable(s) / involucrado(s)?
  - ¿Cuál(es) es (son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
  - ¿Qué hizo (hicieron)?

- ¿Qué sucedió?
  - ¿Cuándo ocurrió?
  - ¿Dónde ocurrió?
  - ¿Hubo otras personas que presenciaron los hechos?
  - ¿Por cuánto tiempo sucedió?
  - ¿Todavía está ocurriendo?
  - Área o actividad afectada y posible impacto económico u operativo.
- c. Referencia a otros datos relevantes: La Denuncia deberá incluir otros datos que puedan resultar relevantes para el análisis que efectuará el Oficial de Cumplimiento (por ej., montos involucrados, productos, características, identificación de posibles testigos, entre otros).
- d. Documentos o evidencias de los hechos: Acompañar las evidencias o documentos de sustento que, en el caso de haber, se tenga a disposición.

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

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

## 5. Principios sobre el uso del Canal de Denuncias

- a. **Reporte y Cooperación:** El Personal de la Compañía tiene el deber de reportar violaciones conocidas o supuestas del Modelo de Prevención de Delitos o de la normativa vigente. Asimismo, las Terceras Partes tendrán a su disposición el Canal de Denuncias a efectos de comunicar dudas o reportar dichas violaciones. Se espera que todos cooperen con las investigaciones proporcionando información y la documentación relevante, así como las facilidades necesarias, de conformidad con la normativa vigente.
- b. **Canal directo:** En ningún caso se exigirá que las comunicaciones pasen por el superior jerárquico de quien las realice. Sin embargo, el Personal de la Compañía, si lo quisiera, puede comunicar por escrito a su superior jerárquico sobre presuntos delitos de la Ley N° 20.393 o incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos u otras políticas y procedimientos de la Compañía, quien derivará la denuncia directamente al Oficial de Cumplimiento.
- c. **Confidencialidad:** Se mantendrá una estricta confidencialidad y anonimato, cuando sea solicitado, sobre la identidad de la persona que realice cualquier comunicación o denuncia a través del canal de denuncias. Además, debe preservarse la confidencialidad de la identidad del denunciante y de los hechos que cualquier persona conozca por razón de su cargo, estando prohibido hacer uso de la información obtenida, comunicar, compartir y/o divulgar los hechos de los cuales tome conocimiento en el curso de la investigación, Incumplir esta obligación puede derivar en sanciones disciplinarias.

- d. **No represalias:** En ningún caso se tolerará alguna forma de represalia o medida intimidatoria de cualquier clase contra el Personal de la Compañía o Tercera Parte por el hecho de haber realizado una comunicación o denuncia de un presunto incumplimiento del Código, del Modelo de Prevención de Delitos, de las políticas internas o de la Normativa vigente.
- e. **Denuncias falsas:** El canal de denuncias no ampara las denuncias falsas o manifiestamente infundadas. Cuando exista evidencia de que la denuncia falsa se ha realizado de mala fe, la Compañía adoptará las medidas disciplinarias que correspondan.
- f. **Presunción de inocencia:** Se presume que las personas sujetas a una investigación interna son inocentes hasta que se pruebe su responsabilidad.
- g. **Derecho a la defensa o debido proceso:** En el marco de la investigación, las personas denunciadas deberán ser informadas con claridad de los hechos que se les imputan y podrán revisar la información o documentación pertinente siempre que ello no ponga en peligro los fines de la investigación. Podrán también presentar toda la evidencia que considere necesaria para su defensa y ser asistido -a su costo- por un abogado o persona de su elección, si lo estiman conveniente. Asimismo, se reconoce su derecho a no ser forzadas a auto incriminarse.
- h. **Independencia e imparcialidad:** La investigación interna se llevará a cabo de forma imparcial y libre de influencias e intromisiones indebidas de terceros.
- i. **Diligencia, rigurosidad y celeridad:** Las investigaciones se realizarán de manera diligente y rigurosa para garantizar que toda la evidencia relevante (que respalde o refute la Denuncia) sea adecuadamente recabada y valorada. Asimismo, las acciones correctivas, de mitigación y/o contención se decidirán e implementarán con la mayor agilidad y celeridad posible.
- j. **Proporcionalidad:** Las acciones y medidas tomadas durante la investigación serán proporcionales a la naturaleza y gravedad de los hechos denunciados y las pruebas recabadas.
- k. **Integridad:** El Oficial de Cumplimiento actuará con la más alta ética e integridad, asegurando que todas las acciones durante la investigación sean conformes a las políticas de la empresa y la legislación aplicable.
- l. **Finalidad Correctiva:** La investigación debe tener como objetivo no solo esclarecer los hechos, sino también tomar las medidas correctivas necesarias para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro, y mejorar las políticas y controles de la empresa si es necesario.
- m. **Publicidad:** El canal de denuncias está también a disposición de las Terceras Partes de la Compañía (por ejemplo, Socios de Negocio, proveedores, asesores externos), con la finalidad de que estos últimos también puedan comunicar sus dudas o denunciar cualquier acto ilícito o violación al Modelo de Prevención de Delitos o a la Normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberán tener siempre en consideración los principios establecidos en el Código de Conducta.

## 6. Procedimiento de las investigaciones

### 6.1.1 Admisión a trámite de Denuncias

Las Denuncias serán recibidas por el Oficial de Cumplimiento, tras lo cual deberá efectuar un análisis con la finalidad de verificar la suficiencia y verosimilitud de esta, y la materialidad y relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos son constitutivos de una conducta contraria a la ética empresarial, de alguna infracción legal o del Modelo de Prevención de Delitos.

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

Si la Denuncia fuera dirigida contra el Oficial de Cumplimiento, éste se abstendrá de participar en su tramitación y tendrá la obligación de derivar la Denuncia al Director Legal de la Compañía, quien deberá decidir su admisión a trámite de acuerdo con lo dispuesto a continuación. El Director Legal podrá asesorarse por terceros expertos.

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

El Oficial de Cumplimiento deberá adoptar alguna de las siguientes decisiones, fundamentando y documentando su decisión:

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

El Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al denunciante (en caso éste se haya identificado) la decisión adoptada.

### 6.1.2 Tramitación de la investigación

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

Para ello, el Oficial de Cumplimiento podrá realizar la investigación con apoyo de los equipos internos de auditoría de InfraCo, o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Compañía o, en caso necesario, podrá solicitar la contratación de servicios de auditores externos, peritos, asesores legales o

consultores especializados, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.

El Oficial de Cumplimiento podrá practicar las siguientes diligencias cuya ejecución se debe documentar y formarán parte del expediente:

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

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

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

### 6.1.3 [Resolución de la investigación](#)

Una vez finalizado el desarrollo de la investigación, en el plazo máximo de un (1) mes el Oficial de Cumplimiento elaborará un informe final, de acuerdo con el formato incluido en el Anexo N° 01. En el informe se debe incluir las actuaciones de las investigaciones realizadas, hallazgos y conclusiones y se podrá incluir una propuesta de sanción susceptible de ser adoptada contra los sujetos responsables de los hechos, así como cualquier otro tipo de medidas correctivas adicionales para impedir que dicha conducta se vuelva a producir, tales como:

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

La decisión final sobre la investigación será tomada por el Comité de Cumplimiento, integrado por el Oficial de Cumplimiento, el Director Legal y el Director de Finanzas y Recursos Humanos. El Comité será presidido por el Oficial de Cumplimiento. La decisión final sobre las medidas a implementar será adoptada por el Comité por la mayoría de sus miembros.

En el caso que la investigación se dirija contra alguno de los integrantes del Comité de Cumplimiento, aquel se abstendrá de conocer los antecedentes de la investigación, no podrá asistir a las reuniones del Comité y no podrá participar en la votación acerca de la respectiva investigación. El Gerente General de la Compañía designará al reemplazante de la persona investigada en el Comité de Cumplimiento. Si la persona investigada fuera el Gerente General, el reemplazante será nombrado por el Presidente del Directorio.

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

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

## 7. Denuncia a la Justicia

Ante la detección de un hecho con características de delito, el Oficial de Cumplimiento deberá evaluar en conjunto con el Comité de Cumplimiento y la Administración de InfraCo, la posibilidad de efectuar acciones de Denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía.

Esta acción se encuentra especificada como una circunstancia atenuante de la responsabilidad penal que le podría caer a la persona jurídica, en el Art. 6° N° 2 de la Ley N° 20.393, donde se señala que:

*"Se entenderá especialmente que la persona jurídica colabora sustancialmente cuando, en cualquier estado de la investigación o del procedimiento judicial, sus representantes legales hayan puesto, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, el hecho punible en conocimiento de las autoridades o aportado antecedentes para establecer los hechos investigados".*

## 8. Protección de Datos Personales

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

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

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

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

## 9. Documentación y archivo

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

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

ANEXO N° 01 - FORMATO PARA EL INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

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