



Procedimiento General de Gestión de Denuncias

OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación, resolución y cierre de las denuncias recibidas a través de los canales o vías que la Compañía ha puesto a disposición, relacionadas con irregularidades, incumplimientos y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos establecidos en el Código de Ética, directrices y controles establecidos en el Modelo de Cumplimiento, situaciones de acoso sexual y laboral, y en general, a cualquier normativa interna de la Compañía y/o violaciones a las leyes vigentes en cada uno de los territorios en que se mantienen operaciones y/o negocios, incluyendo aquellas que puedan significar la posible comisión de delitos; además de cualquier acción u omisión que ponga en riesgo la integridad corporativa de SAAM Terminals y sus empresas relacionadas.

SAAM Terminals y sus sociedades filiales, en adelante la "Compañía", han adoptado el presente procedimiento para recibir, analizar, investigar y actuar, siempre que así corresponda, cada denuncia recibida de sus trabajadores y ejecutivos, clientes, proveedores y terceros. Para todas las denuncias recibidas, se asegura un análisis independiente, y sin represalias para el denunciante, manteniendo la confidencialidad de los hechos denunciados y el anonimato, si así optare el denunciante. Todo ello, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran ejercer el denunciante y las Compañías.

Se establece además, que este procedimiento junto al Canal de Denuncia propiamente tal, forma parte fundamental del Sistema Integral de Gestión Ética y Cumplimiento ("Sistema de Cumplimiento"), el que se complementa con el Código de Ética, el Modelo de Cumplimiento, y el Programa de Difusión y Capacitación, herramientas que se relacionan e interactúan entre sí a través de políticas, protocolos y procedimientos que la Compañía ha diseñado e implementado en su ámbito de prevención.

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a SAAM Terminals y todas sus filiales (subsidiaries), así como también a las coligadas (associated companies) que se acogen a este procedimiento para la atención de sus denuncias en el alcance de nuestro Sistema Integral de Gestión Ética y Cumplimiento (todas las anteriores listadas en el "Anexo 1"), independientemente del país en que estén establecidas.

Este procedimiento opera para todas las denuncias recibidas por las vías dispuestas para canalizar reportes de denuncias, especificadas más adelante en este mismo documento, sean éstas recibidas de parte de clientes, proveedores, trabajadores o ejecutivos, y de terceros.

Se excluyen de este procedimiento los asuntos que, de acuerdo a la legislación vigente, requieran un protocolo o procedimiento especial, y que difiera del establecido por este instrumento, tanto para su recepción como para su tratamiento y formalidades. Lo anterior, no impide que la denuncia de estos hechos pueda ser realizada a través del Canal de Denuncias y de las demás vías disponibles en la Compañía, pero el tratamiento que se le dé a esa denuncia, observará el procedimiento especial aplicable y no necesariamente el aquí regulado.

VÍAS DE DENUNCIA DISPONIBLES

Plataforma Web

Accediendo desde:

- Página web corporativa (<https://www.saamterminals.com/sustainability-section/compliance/>)
- Link (<https://saamterminals.eticaenlinea.com/>)
- Página web de la respectiva sociedad filial o coligada (Ver detalle empresas y página web en "Anexo 1")
- Intranet corporativa y/o de cada filial, en el banner "Compliance" o "Canal de Denuncias"

Email

Dirigiendo correo electrónico a la casilla: denuncias@saamterminals.com

Ambas vías, de administración centralizada a través del Oficial de Cumplimiento de SAAM Terminals, quien efectúa el análisis preliminar del reporte recibido, informan al Comité de Ética los hechos denunciados, y derivan la denuncia recibida, según empresa y evento denunciado, de acuerdo a definiciones establecidas en la "Matriz de Derivación de Denuncias", documento interno que establecerá los pasos y responsables de una investigación, según la materia afectada por el reporte.

En caso que la denuncia sea realizada a través de la web o intranet corporativa de alguna de las filiales o coligadas, ésta será recibida e inicialmente analizada por el Oficial de Cumplimiento de la respectiva compañía, sin perjuicio que el Oficial de Cumplimiento corporativo recibirá también una notificación de su presentación y supervisará el adecuado encausamiento, además de velar por el respeto de los principios en los que se basa el sistema de denuncias.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre existe la posibilidad de realizar su denuncia en forma directa y presencial, si así lo optará el denunciante. En este sentido, puede dirigir su reporte a:

- Comité de Ética Corporativo
- Gerencia Legal
- Oficial de Cumplimiento
- Gerencia de RRHH
- Su jefatura directa / Gerencia de Área / Gerencia Divisional/ Gerencia Local en caso de que el denunciante sea dependiente de SAAM Terminals o de sus filiales o coligadas.

Todos los anteriores, se obligan a reportar centralizadamente los eventos denunciados, para someter dicho reporte a los estándares definidos en este Procedimiento.

EJERCICIO RESPONSABLE DEL DERECHO A DENUNCIAR

La efectividad del sistema de denuncias de SAAM Terminals se basa en un ejercicio adecuado y de buena fe del derecho a denunciar, sea que se haga a través del Canal de Denuncias o por las otras vías disponibles. Al ser en su propio beneficio, contamos con el compromiso de todos los usuarios en su uso responsable.

Sin perjuicio de ello, y para resguardar el cumplimiento de los objetivos perseguidos, se considerará una violación al presente procedimiento, eventualmente sancionable según las normas legales vigentes y los reglamentos internos de la Compañía, la presentación de una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad, o realizada con el solo objeto de perjudicar al denunciado, o afectar la imagen o reputación de la Compañía.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación que tienen los trabajadores de denunciar los hechos, conductas o circunstancias que a su juicio puedan constituir una irregularidad, así como la oportuna investigación y análisis de la denuncia, su reporte debe cumplir con los elementos básicos requeridos para que el mismo pueda ser tenido en cuenta y pueda pasar a la etapa de "Recepción" y "Análisis Preliminar". Para lo anterior, se solicita entregar todos los antecedentes con que el denunciante cuente y considere oportunos para fundar los hechos denunciados.

*****NO SE DARÁ LUGAR A REPORTES FALSOS O MALICIOSOS Y SE TOMARÁN ACCIONES*** DISCIPLINARIAS CUANDO ESTO OCURRA, SEGÚN CORRESPONDA**

SIN REPRESALIAS PARA EL DENUNCIANTE

La Compañía, a través de este procedimiento, manifiesta como base del Sistema Integral de Ética y Cumplimiento, rechazar cualquier represalia o medida discriminatoria que pudiere adoptar la Compañía contra el trabajador que realice una denuncia de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

Por tanto, la Compañía no tomará represalias, ni permitirá que cualquier otra persona o grupo de personas lo haga, contra quien que haya formulado una denuncia por los canales habilitados en la Compañía; y que hubiera obrado de buena fe respetando este procedimiento.

*****CUALQUIER REPRESALIA SERÁ MOTIVO DE INVESTIGACIÓN*****

ELEMENTOS BASICOS QUE DEBE CONTENER EL REPORTE Y/O DENUNCIA

Todo reporte y/o denuncia deberá contener, como requisito fundamental para su análisis y eficacia, un detalle completo y preciso de los hechos y circunstancias que constituyen la conducta irregular o situación objeto de la misma de la o las personas involucradas, y de la Compañía a la que se presenta denuncia.

Dicho reporte, deberá contener como mínimo:

- Identificación del denunciante como "anónimo" o "nominativo" (nombre y apellidos; y datos de contacto válidos: dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto, si así lo optare). Se reitera que es un derecho para el denunciante mantener su anonimato, garantizando confidencialidad de la denuncia.
- Indicar el tipo de denuncia que realizará, según listado disponible en la plataforma (Listado de Tipo de Denuncias en "Anexo 2").
- Indicar si identifica a las personas involucradas en el hecho o incidente a que se refiere la denuncia y aportar los antecedentes requeridos (fechas, nombres y/o entidades involucradas).
- Aportar todos los antecedentes en su conocimiento relacionadas con la denuncia que pudiesen contribuir a su análisis e investigación.
- Aportar todo el material o evidencias de las que disponga relacionado con la denuncia, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros.

ETAPAS DEL PROCESO DE GESTION DE DENUNCIAS RECIBIDAS

1. Recepción.

Una vez recibida una denuncia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento, el Oficial de Cumplimiento Corporativo y el Oficial de Cumplimiento de la respectiva filial y coligada, de ser el caso, toma conocimiento de los hechos y comienza la etapa de revisión y validación de antecedentes, tanto del contenido y eventos denunciados, como de la revisión de elementos mínimos requeridos.

El responsable de la denuncia será el Oficial de Cumplimiento de la compañía a través de la cual se hubiere canalizado la denuncia ("Oficial de Cumplimiento Responsable").

En paralelo, a través de la vía utilizada para formular la denuncia, se toma contacto preliminar con el denunciante (manteniendo el anonimato si hubiere optado por dicha modalidad), para agradecer el reporte, solicitar mayores antecedentes o para solicitar que los antecedentes omitidos para el entendimiento cabal de la denuncia sean suministrados.

Cabe hacer presente que, para las denuncias recibidas vía e-mail o presenciales, el Oficial de Cumplimiento Responsable, debe cargar el reporte en la plataforma web y se encargará de entregar el código de la denuncia y clave de acceso que entrega el sistema al denunciante, sin otorgar acceso a terceros a dicha información.

Al ingresar un reporte, la plataforma web asigna un código de denuncia y una clave, con la cual el denunciante podrá revisar el estado de su reporte.

En esta etapa, se considerará un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción, para la validación de los antecedentes aportados o para solicitar información complementaria, si procediera.

2. Análisis Preliminar

Una vez finalizada la etapa anterior, se inicia el análisis preliminar de los hechos denunciados, más la inspección y análisis crítico de las evidencias aportadas para confirmar la verosimilitud de la denuncia.

En esta etapa, se comparten los antecedentes de la denuncia y el análisis preliminar con el Comité de Ética Corporativa o con el Comité de Ética de la respectiva compañía, según sea el caso. En esta misma etapa, se deriva la denuncia según la Matriz de Derivación de Denuncias.

El plazo máximo de esta etapa es de 10 días hábiles contados desde el cierre de la etapa de recepción, siendo el objetivo de la misma la determinación del curso de la denuncia. Esto es, si es "Desestimada" por inverosímil o incompleta, en el sentido de no contar con elementos mínimos que permitan continuar con una investigación; o si se da curso a una "Investigación", por reunirse los requisitos necesarios para ello.

Si la denuncia es "Desestimada", se deben comunicar las razones por las cuales dicho reporte fue desestimado a través de la Plataforma Web de gestión de denuncias, y luego cerrar el reporte.

3. Investigación

Esta etapa marca el inicio de realización de una "Investigación" propiamente tal, según la definición realizada en la etapa anterior. Dicha investigación, se rige por el "Protocolo de Investigación de Denuncias", documento interno que establece los procedimientos que se llevarán a cabo para el desarrollo de una investigación. La investigación será ejecutada, por regla general, por el equipo de Internal Audit, liderado por el VP Internal Audit, con apoyo del Oficial de Cumplimiento, la Gerencia Legal y de Recursos Humanos, según sea el caso; dicho proceso puede ser apoyado con asesoría externa, si así es decidido.

El proceso de investigación es confidencial y se mantendrá en estricta reserva, salvo las excepciones legales que sean aplicables. El proceso garantiza acceso directo e irrestricto a la información, con el objetivo de:

- Coordinar y efectuar la realización de diligencias de investigación específicas.
- Solicitar y revisar información para la ejecución de la investigación.
- Efectuar las indagaciones y entrevistas que sean requeridas.
- Facilitar el monitoreo del Modelo de Cumplimiento, y determinar las actividades de control, políticas o lineamientos vulnerados.

En todas las actividades del proceso de investigación, se deben observar las limitaciones propias de las personas jurídicas de derecho privado en este ámbito, cuidando no realizar actuaciones que se encuentren reservadas a la policía y/o a las autoridades competentes, fuera del alcance de la Compañía. Estas consideraciones están contempladas en el "Protocolo de Investigación de Denuncias", además de la asesoría de la Gerencia Legal y asesores externos, si procede.

La Compañía respetará en todo momento los derechos fundamentales de los denunciados y les garantizará el derecho a ser oído y a realizar sus descargos. Se notificará al denunciado del inicio de un procedimiento de investigación, siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información para el proceso investigativo. En casos graves, en que existan circunstancias que indiquen la comisión de un delito, se podrá proceder sin notificación alguna remitiendo directamente los antecedentes a la autoridad competente.

Si durante la investigación de la denuncia, se ve involucrado directa o indirectamente cualquiera de los responsables asignados en la investigación, o alguno de los miembros del Comité de Ética, éste deberá abstenerse y marginarse del proceso de investigación y resolución, informando oportunamente a los miembros del Comité de Ética.

El curso de la investigación es monitoreado por el Comité de Ética, y se emite un "Reporte de Investigación". El plazo máximo para esta etapa es de 30 días hábiles.

Cabe hacer presente, que denuncias de hechos que puedan constituir Acoso Sexual y Acoso Laboral, se rigen por su propio procedimiento de investigación especial, el que se encuentra detallado en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS). Por lo anterior, todas las denuncias que se reciban relativas a estas materias son direccionadas al área de Recursos Humanos, para su curso de acción. Sin embargo, al margen de lo anteriormente indicado, todas las denuncias recibidas por esta vía relacionadas con estas conductas son cerradas con el reporte de investigación respectivo, e informadas en los reportes centralizados al Comité de Ética.

4. Resolución y Reporte

El resultado de la investigación es plasmado en un "Reporte de Investigación", el cual es emitido por la Gerencia de Internal Audit y analizado por el Comité de Ética, en sus sesiones ordinarias de carácter trimestral, o en sesión especial, si el caso así lo requiere.

El reporte debe contener, a lo menos:

- Descripción de la denuncia recibida;
- Procedimientos realizados durante la investigación;
- Resultados obtenidos;
- Establecimiento de sanciones, si procede o recomendaciones para su imposición; y
- Medidas correctivas y acciones preventivas para potenciales riesgos identificados.

Si el resultado de la investigación es aprobado por el Comité de Ética, la denuncia se da por "Cerrada" y se establece el curso de la sanción, si procede. En paralelo, se cierra el reporte en la Plataforma Web de Gestión de Denuncias. Si el Comité de Ética lo considera pertinente y en la medida que no afecte derechos de los involucrados o terceros, se enviará una breve respuesta al denunciante, indicando que la investigación finalizó y cuáles son las principales conclusiones y medidas adoptadas, con las consideraciones legales y de confidencialidad relacionadas.

Por el contrario, si el resultado no es aprobado, el Comité de Ética podrá solicitar mayores antecedentes, ampliar la investigación y sus plazos, o plantear una nueva línea de investigación, con o sin apoyo externo.

Adicionalmente, el Comité de Ética, tras la aprobación del resultado de la investigación, podrá considerar instruir a quién corresponda, adoptar cualquier medida correctiva adicional a las recomendaciones propuestas por el responsable de la investigación.

En esta fase, el Comité de Ética determinará, según sea el caso, y en especial sobre aquellas que revistan la potencial comisión de algún tipo de delito, la necesidad de iniciar las acciones legales que correspondan.

Si como resultado de la investigación, se confirma la existencia de la comisión de un delito, en el ámbito y alcance de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, la compañía comunicará los antecedentes a la institución reguladora o fiscalizadora pertinente. Este proceso será llevado a cabo por el Gerente Legal y por el Oficial de Cumplimiento, con el apoyo de los asesores legales que se requieran para llevar adelante dichas acciones.

EVALUACIÓN DE MEDIDAS

En cuanto a las medidas disciplinarias a considerar tras los resultados de la investigación, el Comité de Ética evaluará las posibles sanciones que estime adecuadas para cada caso.

La Compañía podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento de su normativa interna, políticas, procedimientos, reglamentos, protocolo y directrices de su Sistema de Cumplimiento, dentro del marco que la legislación laboral y las condiciones contractuales lo autoricen.

Cuando el involucrado sea un tercero, se estará sujeto a lo dispuesto en la normativa legal vigente y a lo establecido en el contrato respectivo, si lo hubiere.

Para la aplicación de una sanción, se utilizarán como criterios, sin que esta enumeración sea taxativa:

- El tipo de falta cometida;
- La proporcionalidad de la sanción frente a la gravedad de la falta;
- El perjuicio irrogado;
- Las normas legales vigentes y normas contractuales vulneradas;
- Las personas o áreas involucradas; y
- La reiteración de la conducta o su continuidad en el tiempo.

Para ello, tratándose de trabajadores de la compañía, se aplicará el sistema de sanciones establecido por la Ley Laboral y los reglamentos internos, códigos, protocolos y cláusulas contractuales, pudiendo imponer la terminación del contrato de trabajo de manera disciplinaria, si procediera.

SANCIÓN Y COMUNICACIÓN

Establecida la sanción, el Comité de Ética evaluará la conveniencia de efectuar una comunicación abierta de los hechos a la Compañía, así como también de las medidas disciplinarias adoptadas.

Del mismo modo, el Comité de Ética comunicará sobre la sanción y el proceso disciplinario a él o los involucrados, en la forma que estime conveniente, siempre en cumplimiento a las leyes aplicables.

En paralelo, se evaluarán las medidas de mejora a incorporar en las actividades, procesos y/o procedimientos vigentes de la Compañía para evitar que situaciones irregulares como las que hubieren sido objeto de sanción vuelvan a ocurrir, velando siempre por el cumplimiento de la ley y los principios y valores éticos declarados por la Compañía.

ARCHIVO

El Comité de Ética mantendrá un registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva, mediante las vías que estime pertinente.