

NOMBRE DEL DOCUMENTO: Política Canal de Denuncias	CODIGO: PO21	
	Página: 1 de 17	
Elaborado por: Edgar Núñez y Kimberly Moreira	Aprobado por: Junta Directiva	Fecha de Aprobación: 03 de enero 2023
		Versión: 1.1

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Responsable de vigilar el cumplimiento de la Política.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Lineamientos	6
6. Política de Privacidad, Confidencialidad y protección de datos.....	13
7. Denuncia ante las autoridades competentes	16
8. Documentos asociados.....	17

1. Objetivo

Establecer el propósito del canal de denuncias de Snap Compliance y los lineamientos para la adopción de medidas de protección a favor de denunciantes y testigos, así como el resguardo de la confidencialidad y privacidad de los involucrados.

2. Alcance

Esta política es de obligatorio cumplimiento para colaboradores, alta dirección, accionistas, apoderados, representantes, miembros de órgano de gobierno y socios de negocio de Snap Compliance, así como cualquier interesado que presente una denuncia o consulta por medio del canal oficial establecido.

3. Responsable de vigilar el cumplimiento de la Política

El responsable de vigilar el fiel cumplimiento del presente documento es el Oficial de Cumplimiento.

4. Definiciones

4.1 Canal de denuncias: es un medio seguro y confidencial gestionado por el Oficial de Cumplimiento, a través del cual se puede reportar la violación de alguno de los requisitos, criterios, políticas, reglas y procedimientos del

programa de compliance anticorrupción de la organización, así como de la normativa aplicable o a los principios de lealtad, transparencia e imparcialidad estipulados en el Código de Ética y Conducta. También es un medio para realizar consultas.

4.2 Denuncia: Es la manifestación que realice una persona física o jurídica en contra del quehacer de un colaborador, proveedor o miembro de la Alta Dirección u Órgano de Gobierno por la violación de alguno de los requisitos, criterios, políticas, reglas y procedimientos del programa de compliance anticorrupción de la organización, así como de la normativa aplicable o a los principios de lealtad, transparencia e imparcialidad estipulados en el Código de Ética y Conducta.

4.3 Denunciante: persona que comunica un hecho irregular realizada por un colaborador, miembro de Alta Dirección, Órgano de Gobierno o socio de negocio de la empresa en el contexto de sus actividades laborales o comerciales.

4.4 Denunciado: persona a la que se le atribuye la infracción o ilegalidad en la denuncia.

- 4.5 Hecho irregular:** Actuación u omisión por parte de un colaborador, proveedor o miembro de la Alta Dirección u Órgano de Gobierno en el desempeño de sus deberes que va en contra de los requisitos, criterios, políticas, reglas y procedimientos del programa de compliance anticorrupción de la organización, así como de la normativa aplicable o a los principios de lealtad, transparencia e imparcialidad estipulados en el Código de Ética y Conducta.
- 4.6 Mala fe:** cuando la denuncia ha sido presentada sobre la base de hechos falsos, inventados.
- 4.7 Represalias:** acción u omisión, directa o indirecta que tenga lugar en el ámbito laboral, que haya sido motivada por una denuncia y que cause o pueda causar perjuicios injustificados al denunciante.
- 4.8 Sanción:** Es la pena que se le impone al que infringe las normas establecidas y/o presenta un comportamiento incorrecto en contra de alguno de los requisitos, criterios, políticas, reglas y procedimientos del programa de compliance anticorrupción de la organización, así como de la normativa aplicable o a los principios de lealtad, transparencia e imparcialidad estipulados en el Código de Ética y Conducta.

4.9 Socio de negocio: parte externa con la que la empresa, tiene, o planifica establecer algún tipo de relación comercial. Incluye, pero no se limita a los clientes, socios de alianzas empresariales, miembros de un consorcio, proveedores externos, contratistas, consultores, agentes, distribuidores, intermediarios e inversores.

5. Lineamientos

5.1 Canal de denuncias

- El buzón de correo electrónico denunciascumplimiento@snap-compliance.com es el canal oficial para:
 - Presentar denuncias relacionadas a la violación del Código de Ética y Conducta, de las políticas internas empresariales que forman parte del Programa de Compliance Anticorrupción o de la legislación nacional aplicable en materia anticorrupción.
 - Realizar consultas sobre el alcance y/o interpretación del Código de Ética y Conducta y de cualquier política empresarial del referido Programa de Compliance.
 - Absolver dudas sobre decisiones o acciones que se deben adoptar en una determinada situación.

- La presentación de una denuncia o consulta a través del canal de denuncias es una aceptación inequívoca de las disposiciones de la presente Política y del compromiso de que están reportando los hechos con la creencia de probabilidades de certeza.
- Las personas que presenten denuncias de mala fe, a sabiendas de la falsedad de los hechos reportados, serán sancionadas de acuerdo con el régimen disciplinario de la compañía. **Ver política de régimen sancionatorio.**
- En caso de que la denuncia sea en contra de la Oficial de Cumplimiento, se enviará al correo directo de la Junta Directiva juntadirectivacumplimiento@snap-compliance.com

5.2 Deberes

5.2.1 Personas que prestan sus servicios para Snap Compliance bajo una relación laboral, civil o comercial

- Denunciar cuando conozcan o sean testigos de un acto ilegal o contrario a las políticas empresariales.

- Colaborar con las investigaciones que realice la Oficial de Cumplimiento, o cualquier entidad externa contratada por la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los hechos denunciados y de la identidad de las personas involucradas.

5.2.2 Oficial de Cumplimiento

- Recibir, registrar, clasificar las consultas referentes al Código de Ética y Conducta y al programa de compliance anticorrupción en general. En el caso de consultas relacionadas al alcance de las funciones del Oficial de Cumplimiento, este tiene la potestad de brindar respuesta en primera línea o en caso necesario elevar la consulta a la Junta Directiva.
- Recibir, registrar, clasificar e investigar las denuncias presentadas a través del canal de denuncia antes indicado.
- Firmar el **Compromiso de Confidencialidad** con respecto a la información y documentación que reciba durante el tratamiento de una denuncia o el manejo del canal de denuncias.
- Absolver las consultas sobre las políticas y procedimientos internos de la empresa que pertenecen al Programa de Compliance Anticorrupción.

- Cuando se trate de una consulta del Código de Ética y Conducta, que no esté relacionada con el alcance de las funciones del Oficial de Cumplimiento, deberá remitirlo a la Junta Directiva.
- Coordinar y facilitar los medios necesarios para que una entidad externa contratada por la empresa lleve a cabo las investigaciones internas cuando estas sean complejas y se ameriten la contratación de un experto externo.
- Solicitar coordinación a la Junta Directiva y Encargado de Recursos Humanos para la adopción de las medidas de protección para el denunciante y para los testigos.
- Reportar sobre las denuncias presentadas a la Junta Directiva.
- Preparar el informe final de investigación para presentarlo ante la Junta Directiva.
- Crear un expediente por cada denuncia que reciba o por cada investigación de oficio que realice.
- Notificar a la persona denunciante sobre el traslado de su denuncia a las autoridades judiciales en el caso de que ello se haya estimado necesario.
- Garantizar la presunción de inocencia del denunciado por el tiempo que dure la investigación conforme lo estipulado en el Protocolo de Investigaciones Internas.
- Velar por el cumplimiento de los principios de privacidad y confidencialidad de la identidad de los denunciantes, de los testigos y de los hechos denunciados.

5.2.3 Responsabilidades de la Junta Directiva

- Brindar respuesta a consultas sobre el Código de Ética y Conducta presentadas por el Oficial de Cumplimiento.
- Conocer los informes de investigaciones presentados por la Oficial de Cumplimiento y sobre la base de ellos, imponer o no sanciones.
- Revisar el informe de la gestión de denuncias realizado por el Oficial de Cumplimiento.
- Firmar el **Compromiso de Confidencialidad** con respecto a la información y documentación que reciba durante el tratamiento de una denuncia o el manejo del canal de denuncias.
- Velar por el cumplimiento de los principios de privacidad y confidencialidad de la identidad de los denunciantes, de los testigos y de los hechos denunciados.

5.3 Prohibición de represalias y adopción de medidas de protección

- Se prohíbe la adopción de represalias. En caso de que se presenten, se implementarán las sanciones disciplinarias correspondientes.
- La presentación de una denuncia no exime a los colaboradores de sus obligaciones laborales, ni de la aplicación del régimen disciplinario incluyendo el despido por hechos distintos a la denuncia.

- Las medidas de protección se deben adoptar desde la presentación de la denuncia y durante el transcurso de la investigación y aún después de presentado el informe final frente a acciones u omisiones que puedan afectar la situación laboral o profesional del denunciante, testigos y demás personas involucradas en la denuncia. Se deberá adoptar medidas para evitar o hacer cesar las siguientes conductas que se enlista a continuación de forma ejemplificativa:
 - Discriminación, acoso.
 - Suspensión, despido, expulsión, terminación de la relación civil.
 - Reubicación, reducción salarial, cambio de condiciones de trabajo como horario.
 - Denegación de formación o ascenso de forma injustificada.
 - Evaluaciones negativas injustificadas.
 - Imposición de sanciones.
 - No renovación de un contrato de trabajo temporal.
 - Inclusión en listas negras a nivel sectorial para evitar que la persona encuentre trabajo en otros lugares.

- Estas son algunas situaciones para tomar en consideración en la adopción de medidas de protección que se detallan en el apartado anterior:

- La probabilidad de que la confidencialidad sobre la identidad del denunciante, de sus testigos o de los hechos denunciados se mantenga o no.
 - La relación existente entre la persona denunciante y la persona denunciada.
 - La forma en que la persona denunciante conoció sobre el hecho que denuncia.
 - Las preocupaciones que pueda tener la persona denunciante sobre las posibles represalias a las que cree que podría estar sujeta.
 - La participación de la persona denunciante en la situación que denuncia.
- Es importante aclarar que no se pueden adoptar medidas de protección cuando la denuncia es anónima, salvo que el denunciante decida revelar su identidad o por alguna situación se conozca su identidad.
 - Las medidas de protección serán definidas por parte de la Junta Directiva, con el apoyo de Recursos Humanos.

5.4. Gestión de las denuncias

5.4.1. Para la admisibilidad, registro y clasificación de las denuncias véase el apartado 5 del **Protocolo para investigaciones internas e imposición de**

sanciones por faltas graves del Programa de Compliance Anticorrupción.

- 5.4.2. La investigación de hechos irregulares que se clasifican como faltas leves según la **Política de régimen disciplinario** no requieren de investigación.
- 5.4.3. Para la investigación interna de hechos irregulares que se puedan clasificar como faltas graves ver el apartado 6 del **Protocolo para investigaciones internas e imposición de sanciones por faltas graves del Programa de Compliance Anticorrupción.**

6. Política de Privacidad, Confidencialidad y protección de datos

- Los datos personales proporcionados por los denunciantes deben ser verdaderos, exactos, completos y actualizados. En caso de existir cualquier modificación de estos datos se debe notificar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
- Los datos personales que solicite y reciba la empresa de parte de los denunciantes deberán ser tratados con la única finalidad de dar trámite a la denuncia, investigar los hechos denunciados y prevenir la comisión de delitos o infracciones a políticas internas. Por lo tanto, solamente se puede recolectar y procesar datos que sean adecuados y necesarios a la finalidad indicada, cualquier otro debe ser eliminado inmediatamente.

- Por tratamiento de datos personales deberá entenderse cualquier operación mediante procedimientos automatizados o manuales tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la consulta, la utilización o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos.
- Tanto el denunciante como el denunciado serán informados debidamente de las personas y órganos concretos a los cuales se van a comunicar sus datos, sin embargo, el derecho del denunciante y denunciado estará limitado a sus propios datos de carácter personal.
- La identidad del denunciante y de los testigos se mantendrá confidencial en todas las etapas del procedimiento de investigación y, en particular, no será revelada a terceros, ya sean sus superiores jerárquicos o a la persona denunciada, salvo sea estrictamente necesario para conducir la investigación.
- La persona denunciante debe mantener asimismo la confidencialidad sobre la presentación de la denuncia, su contenido y la identidad de las personas involucradas.
- Es obligación de la empresa adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para evitar filtraciones y accesos no autorizados, así

como alteraciones, destrucciones o pérdida de la información. La persona responsable y las que intervengan en el tratamiento de los datos están vinculadas por el secreto profesional o funcional aún después de finalizada su relación con esta labor.

- El tratamiento de los datos personales durante la investigación de la denuncia, incluyendo la transmisión de estos a las autoridades competentes se realizará en estricto apego a la legislación vigente aplicable.
- Todas las personas involucradas en las investigaciones deberán firmar un acuerdo de confidencialidad para resguardar la identidad e integridad del denunciante, testigos y denunciado. La violación del deber de confidencialidad amerita la imposición de sanciones. Ver **Política de régimen disciplinario**.
- La conservación de los datos personales no deberá exceder del plazo de cinco o diez años, según su clasificación, desde la terminación del fin para el cual se recolectó y trató los datos, salvo disposición normativa especial que fije otro plazo.

- En cumplimiento de la Ley N°8968 "Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, previo a la recolección de datos personales es necesario obtener el consentimiento informado del titular.

7. Denuncia ante las autoridades competentes

- Los datos proporcionados por el denunciante en su denuncia pueden revelarse a terceros cuando:
 - sea indispensable para iniciar o continuar la investigación;
 - una ley así lo prevea;
 - la persona denunciante sea requerida por la autoridad competente para rendir versión o realice cualquier otra diligencia durante las investigaciones que lleven a cabo.
- Ante la ocurrencia de cualquiera de las circunstancias antes mencionada, el Oficial de Cumplimiento deberá informar al denunciante sobre la divulgación de su identidad.
- La empresa debe asegurar de que se adopten todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos recabados al objeto de protegerlos de divulgaciones o accesos no autorizados. Para más

información ver el **Protocolo para investigaciones internas e imposición de sanciones por faltas graves del Programa de Compliance Anticorrupción.**

8. Documentos asociados

- Protocolo para investigaciones internas e imposición de sanciones por faltas graves del Programa de Compliance Anticorrupción.

Esta política fue aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva en Sesión Extraordinaria del día 3 de enero de 2023 a las 5:07 PM.