



Manual de Manejo de Denuncias

Diciembre 2021

INTRODUCCIÓN

La madurez y evolución del mercado global exige cada vez más que las empresas adopten programas de integridad para asegurar su compromiso con una conducta ética.

Un ambiente de negocios sano y transparente requiere de la adopción de directrices éticas robustas y herramientas modernas de monitoreo.

Existen diversas herramientas para el apoyo y promoción de conductas éticas. Entre las prácticas más utilizadas se encuentra el CANAL DE DENUNCIAS especializado y debidamente monitoreado. Esta herramienta fortalece el Gobierno Corporativo modelando las conductas esperadas de los colaboradores.

El canal de denuncia se rige por los siguientes principios básicos que gobiernan su actuar.

- Confianza
- Imparcialidad
- Protección

OBJETIVO

Proporcionar las instrucciones necesarias para que cualquier persona, sea externa o interna (trabajador de SMS), pueda denunciar algún acto relacionado con los delitos establecidos en la Ley N°20.393 o en general, con el Modelo de Prevención de Delitos definido por SMS. Así mismo, permitir a cualquier persona realizar consultas relacionadas con el Modelo de Prevención de manera anónima.

ALCANCE

El presente manual de manejo de denuncias de SMS es aplicable a todo el órgano de gobierno, alta dirección y en general a todos los trabajadores de SMS.

Adicionalmente, SMS promoverá e incentivará entre sus Clientes, contratistas, proveedores, y colaboradores, el uso de los canales de denuncia autorizados para que puedan hacernos llegar irregularidades que pudiesen observar.

FUNCIONES DEL CANAL DE DENUNCIA

Para el control de las denuncias existe una matriz de monitoreo que tiene las siguientes funciones.

Detección de irregularidades

Posibilidad de definir denuncias de forma clara alineados a los delitos descritos en el manual de prevención de delitos.

Privacidad, protección y confidencialidad

Registro de denuncias con protección de la identidad del denunciante.

Confidencialidad de las declaraciones que sean parte de la investigación.

Clasificación y evaluación

Clasificación del tipo de delito denunciado, antecedentes preliminares y evaluación del alcance del delito y controles existentes.

Investigación y análisis

Registro de investigaciones, evidencia y declaraciones necesarias para el correcto análisis de estos.

Cierre de denuncias

Registro del cierre de la investigación y el resultado de esta.

Seguridad de la información

Información resguardada en servidor con acceso único del encargado de prevención de delitos.

CANAL DE DENUNCIAS

Los medios oficiales de denuncia que SMS a dispuesto para usuarios externos como internos son los siguientes:

- Vía página WEB
<https://sms-servicios.com/denuncias>
- Teléfono
+56 9 44383631
- Correo electrónico
denuncias@sms-servicios.com

Las denuncias recogidas por estos medios serán ingresadas en la matriz de denuncias para su posterior desarrollo.

CONCIDERACIONES INICIALES

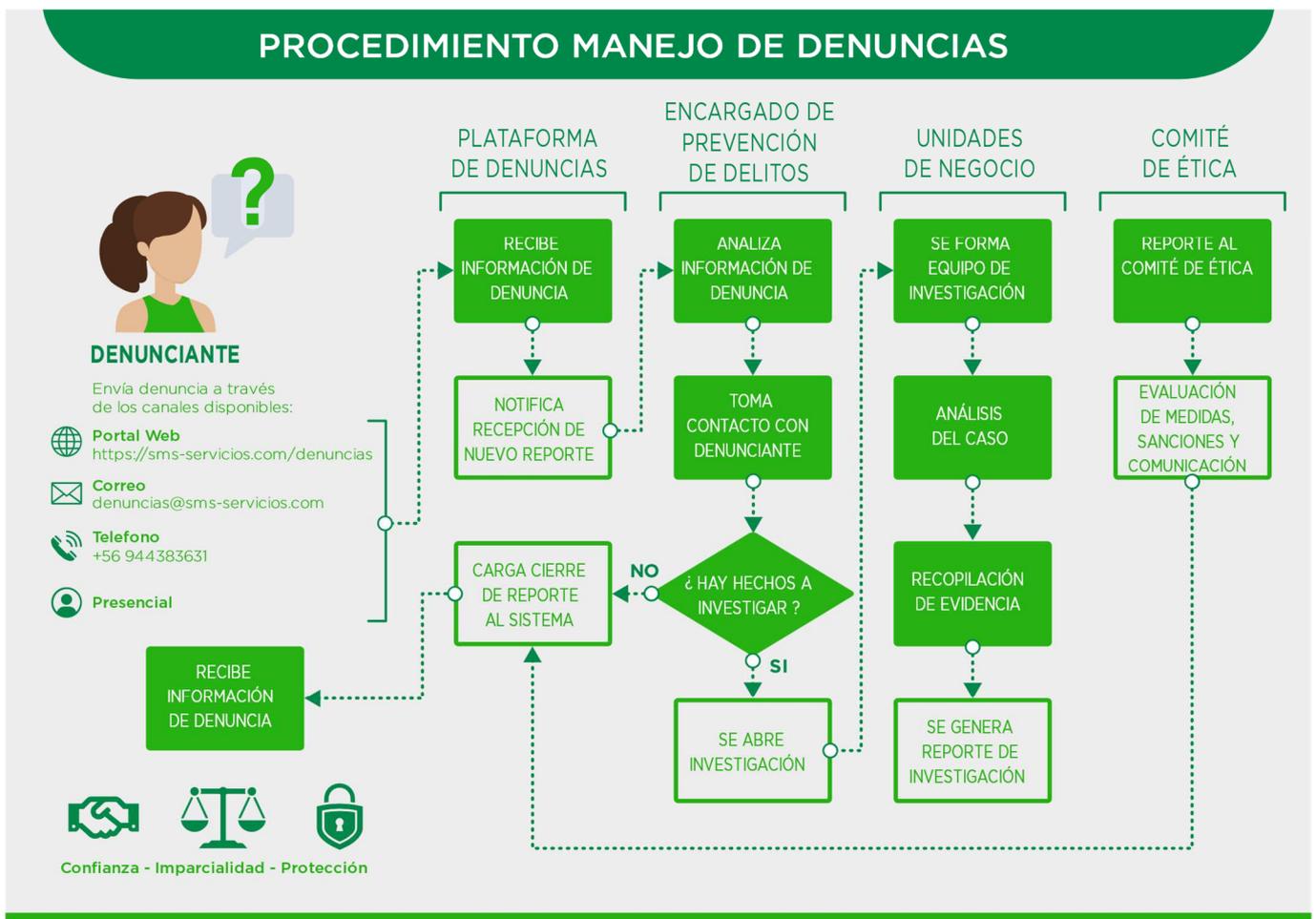
El canal de denuncias asociado al Modelo de Prevención de Delitos de SMS se encuentra disponible en el sitio web <https://sms-servicios.com> en la sección de “Denuncias” y permite realizar:

- **DENUNCIAS:** Corresponden a denuncias que cualquier persona, ya sea externa o interna (trabajador de la Compañía) desee realizar sobre alguna irregularidad de la cual tenga conocimiento. Cada denuncia será atendida, investigadas y finalmente respondida por el encargado de prevención de delitos por medio de un informe de investigación.
- **CONSULTAS:** Corresponden a dudas y/o consultas que cualquier persona, ya sea externa o interna (trabajador de la Compañía) desee realizar al encargado de prevención de delitos y que tenga relación con el Modelo de Prevención de Delitos.

COMPROMISOS

El respeto y cumplimiento de la normativa aplicable constituye la base que sustenta el comportamiento de SMS en todos sus ámbitos de actuación, y sobre dicha base se configuran los principales compromisos de SMS en materia de cumplimiento, que son:

- Recoger todas las inquietudes que lleguen al canal de denuncia y darle un tratamiento que permita abordar y resolver las situaciones informadas.
- Tratar la información entregada de manera reservada y con la mayor confidencialidad que se pueda garantizar, a modo de poder establecer confianza con los denunciantes.
- Realizar investigaciones que tengan la premisa de imparcialidad al momento de reportar el informe.
- Asegurar que las sanciones aplicables se encuentren en un marco de un sistema disciplinario establecido que sancione las conductas contrarias a la normativa aplicable, garantizando su aplicación equitativa, proporcional y justa.



APROBACIÓN

El director, en el ejercicio de sus funciones que tiene asignadas, y como muestra de su compromiso con el cumplimiento del modelo de prevención de delitos de la compañía y con la creación, promoción y desarrollo continuo de una cultura de cumplimiento en el seno de la organización, procede a la aprobación de esta manual de manejo de denuncias, con la instrucción de que sea puesta a disposición de la alta dirección, todos los trabajadores y, en su caso, de las Contrapartes que se relacionen con SMS.