



# PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS E IRREGULARIDADES

## GRUPO RECASUR

Versión armónica con el Modelo de Prevención de Delitos 2025-2027  
Grupo Recasur – Mayo 2025

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer un procedimiento claro, transparente y eficaz para la investigación de denuncias e irregularidades, garantizando la confidencialidad, el debido proceso y la protección de los denunciantes. Este procedimiento se integra como parte sustancial del Sistema de Gestión de Denuncias del Grupo Recasur y se aplica a todas las unidades de negocio, colaboradores y terceros relacionados.

### 2. PRINCIPIOS RECTORES

- **Confidencialidad:** Se resguarda la identidad del denunciante y de los implicados, así como los antecedentes recopilados durante la investigación. El acceso a la información se limita exclusivamente a quienes participan en el proceso, aplicando protocolos digitales y físicos de seguridad documental.

- **Debido proceso:** Todas las personas investigadas tienen derecho a ser informadas de los hechos que se les imputan, a presentar pruebas, a ser escuchadas en un plazo razonable y a que su caso sea resuelto por un equipo imparcial. No se aplicarán sanciones sin un proceso claro y documentado. Este derecho a ser informado de la existencia de una investigación cede en caso de que del mérito inicial de los antecedentes expuestos se desprenda el riesgo de entorpecer eventuales investigaciones penales, o peligrar la recopilación de evidencia legal, caso en el cual, y conforme sea resuelto por el Comité Ejecutivo de Cumplimiento se pasará inmediatamente a la denuncia ante la autoridad correspondiente.

- **Trazabilidad:** Cada denuncia será registrada con un número único que permite hacer seguimiento de su avance, garantizando la integridad de los registros y su disponibilidad para auditorías internas y revisiones regulatorias.

- **No represalias:** Se prohíbe expresamente cualquier forma de represalia contra personas que formulen denuncias de buena fe o que colaboren en una investigación. Esto incluye despidos, cambios injustificados de funciones, o maltratos.

- **Imparcialidad:** Los responsables de la investigación no deben tener conflictos de interés. En caso de duda, el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) podrá solicitar asesoría al Comité Ejecutivo de Cumplimiento para asegurar la objetividad del proceso sin perjuicio de la intervención del EPD suplente, o en su caso, de este organismo frente a la determinación de la existencia de tal conflicto.

- **Celeridad:** Las investigaciones deberán realizarse en un plazo razonable, evitando dilaciones injustificadas. Se recomienda concluir el proceso en un máximo de 30 días hábiles desde la admisibilidad de la denuncia, salvo casos complejos, de lo cual deberá dejarse constancia en los registros de esta.

### **3. RECEPCIÓN Y ADMISIBILIDAD DE LA DENUNCIA**

Canales habilitados:

1. Plataforma web con opción de anonimato ([www.recasur.cl](http://www.recasur.cl))
2. Correo electrónico: [denunciasley20393@gruporecasur.cl](mailto:denunciasley20393@gruporecasur.cl)
3. Entrevista presencial con el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) don Sergio Ampuero Andrade, con oficio en calle Angamos 1028, Punta Arenas.

Toda denuncia será registrada con un número de seguimiento y evaluada preliminarmente por el EPD para determinar si procede darle curso y aplicar la respectiva normativa.

### **4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Planificación**

##### **- Designación del responsable**

Una vez ingresada la denuncia y asignado número de seguimiento, el EPD realiza una primera revisión para determinar gravedad y/o complejidad de los hechos denunciados, y con ello definir si la investigación la llevará a cabo directamente, si va a requerir apoyo de asesor externo Compliance y/o se requiere la convocatoria del Comité Ejecutivo de Cumplimiento para investigar y resolver, emitiendo una resolución en tal sentido con indicación de las principales consideraciones tenidas en vista para ello.

- Se delimita el alcance:** tipo de irregularidad, área involucrada, personas clave.
- Se establece un cronograma** tentativo y criterios de confidencialidad.
- **Se valida si existen antecedentes similares** anteriores.

#### 4.2 Recolección de Información

- Recopilación de documentos, entrevistas, evidencias y todo otro medio de convicción obtenido legalmente y que sea de utilidad para el esclarecimiento de los hechos
- Se solicitan documentos internos: correos, actas, registros contables, etc.
- Se realizan entrevistas a testigos y personas denunciadas, garantizando su derecho a declarar y guardar silencio.
- Se levantan evidencias digitales o físicas según el caso.
- Se registran todas las diligencias con fecha, hora y responsable.

#### 4.3 Análisis y Evaluación

- Evaluación objetiva de los elementos recabados
- Se cruzan los datos recopilados con normativa interna y externa.
- Se analiza si los hechos constituyen una infracción al Código de Ética, al Modelo de Prevención de Delitos o a leyes vigentes.
- Se aplica una matriz de riesgo para medir el impacto potencial (reputacional, penal, económico, entre otros ).
- Se consulta, si corresponde, a asesores legales o auditores internos,

#### 4.4 Informe de Investigación

- Estructura formal con hallazgos, metodología y medidas propuestas.

El informe incluirá:

- Introducción con antecedentes de la denuncia
- Metodología aplicada
- Hechos comprobados y evidencia asociada
- Conclusiones y medidas sugeridas
- Se debe clasificar el informe según nivel de confidencialidad y asignar código interno.
- El informe es revisado por el Comité de Cumplimiento o la Gerencia General, según la gravedad del caso.

### 5. MEDIDAS Y RESOLUCIÓN

- Amonestación verbal o escrita
- Reubicación temporal de lugar de trabajo

- Programas de capacitación adicional
- Término de contrato
- Denuncia a autoridades cuando se estime que los hechos denunciados revisen caracteres de delitos.

Las resoluciones serán notificadas y registradas formalmente.

## **6. REGISTRO Y CONFIDENCIALIDAD**

Cada caso tendrá un expediente digital con acceso restringido y clasificación según nivel de confidencialidad.

### **6.1 NORMATIVA DE ARCHIVO Y MANTENCIÓN DEL EXPEDIENTE**

#### **a. Constitución del expediente**

Cada denuncia investigada dará origen a un expediente único, que será numerado, digitalizado y archivado por el Encargado de Prevención de Delitos (EPD). Este expediente deberá contener como mínimo:

- Copia de la denuncia y constancia de recepción.
- Registro de admisibilidad y designación de responsables.
- Plan de investigación y cronograma de actuaciones.
- Documentos, antecedentes y evidencia recopilada.
- Actas o resúmenes de entrevistas.
- Informe final de investigación.
- Resolución adoptada y medidas aplicadas.
- Registro de notificaciones y comunicaciones.
- Acta de cierre de expediente.

#### **b. Sistema de almacenamiento y custodia**

El expediente será almacenado en un sistema digital seguro, con acceso restringido y autenticación individual, gestionado por el área de Cumplimiento. Se deberá mantener copia de respaldo en servidor cifrado o medio externo conforme a las políticas de seguridad informática del Grupo Recasur. En caso de contar con versiones físicas, éstas deberán archivarse en unidad cerrada, bajo resguardo del EPD.

### **c. Plazo de conservación**

El plazo mínimo de conservación del expediente será de 5 años contados desde la fecha de cierre de la respectiva investigación.

Si la denuncia da lugar a procedimientos judiciales, administrativos o sancionatorios, el plazo de archivo se extenderá hasta la prescripción total de las acciones legales. Se deberá observar en todo momento lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, especialmente respecto al tratamiento, conservación y supresión de datos personales.

### **d. Acceso y control**

El acceso al expediente estará limitado al EPD, al Comité Ejecutivo de Cumplimiento, a los auditores internos o externos autorizados y a autoridades externas que lo requieran por mandato legal/judicial.

Todo acceso al expediente deberá registrarse en un log de auditoría, indicando fecha, persona solicitante, motivo y duración de la consulta.

### **e. Eliminación de datos**

Cumplido el plazo de conservación, el expediente podrá ser eliminado mediante procedimiento formal, previa evaluación del EPD y con respaldo documental.

Alternativamente, podrá anonimizarse parte o la totalidad del expediente, especialmente en casos donde se resguarden datos personales o sensibles, conforme a la Ley N° 19.628.

La eliminación deberá registrarse mediante acta firmada por el EPD y registrada en los sistemas de control de cumplimiento.

## **7. MEJORA CONTINUA Y REPORTABILIDAD**

Anualmente el Comité Ejecutivo de Cumplimiento realizará una evaluación del presente procedimiento, de las estadísticas elaboradas por el EPD y debatirá y decidirá por eventuales ajustes.

## **8. VIGENCIA**

Este procedimiento entra en vigencia a partir del día 14 de Mayo del 2025, fecha en la cual ha sido debidamente validado aprobado, será revisado anualmente o conforme a cambios legales o estratégicos que se requieren durante su vigencia ordinaria.

