
	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

# PROTOCOLO DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS


	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

Elaborado por:	Consuelo Herrera, Gerente de Auditoría y Compliance
Revisado por:	Gerencia General, Gerencia Legal, BCP Abogados y AJ Consulting
Aprobado por:	Directorio en sesión de 9 de noviembre de 2023
Alcance:	Interno y externo


### Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Órgano de Aprobación	Autor	Resumen de cambios
1	14.09.2023	Directorio	Gerencia Auditoría y Compliance	Primera versión.
2	09.11.2023	Directorio	Gerencia Auditoría y Compliance	1. Comunicación al Presidente del Directorio de las denuncias, preservando la confidencialidad del proceso y garantizando la identidad o anonimato del denunciante en caso de que éste lo haya solicitado. 2. Denuncias que involucren a la Gerencia de Auditoría y Compliance, corresponde al Comité designar investigador y decidir recusación. 3. Registro y reporte al directorio.

1. Introducción .....	4
2. Objetivos y alcance.....	4
3. Principios.....	4
Confidencialidad.....	4
Anonimato.....	5
Imparcialidad.....	5
Diligencia .....	5
Colaboración .....	5
Presunción de inocencia.....	6
Buena fe .....	6
Prohibición de represalias .....	6
4. Protección de las víctimas .....	6
5. Gobernanza.....	6
Comité de Auditoría y Compliance .....	6

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

Gerencia de Auditoría y Compliance .....	7
Comisión de Ética .....	8
Asamblea General .....	8
6. Derechos y responsabilidades .....	9
6.1. Denunciante .....	9
6.2. Denunciado .....	9
6.3. Testigos .....	10
6.4. Investigadores .....	10
7. Procedimiento de gestión e investigación de la denuncia .....	10
Notificaciones.....	10
Plazos .....	11
Recepción de la denuncia.....	11
Requisitos de las denuncias.....	12
Examen de admisibilidad.....	12
Designación del investigador.....	13
Conducción de la investigación .....	14
Planificación del proceso de investigación .....	14
Recusación del investigador .....	16
Recopilación y registro de antecedentes .....	16
Cierre de la investigación .....	17
Sobreseimiento .....	17
Formulación de cargos .....	17
Informe final de la investigación .....	17
Resolución de la denuncia.....	18
Inhabilidades .....	19
Cierre del caso y comunicación .....	19
Registros.....	19
Informes al Directorio .....	19
8. Interpretación .....	20

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

## 1. Introducción

La Corporación Sistema Colectivo de Gestión de Envases y Embalajes ReSimple, en adelante “ReSimple” o la “Corporación”, ha dispuesto diversos canales para recibir denuncias de conductas contrarias a la ética, a la normativa interna o a la reglamentación o legislación aplicable a sus operaciones. Cuando esas denuncias así lo ameritan, ReSimple realiza investigaciones internas con la finalidad de esclarecer hechos, prevenir o detener las conductas denunciadas y el daño que ellas pueden causar, mejorar normas y controles, y establecer las responsabilidades relacionadas que correspondan.

Una denuncia o una investigación mal gestionada puede causar daño a las personas y las instituciones, lesionando derechos fundamentales y en definitiva resultar ineficaces en su propósito. Por ello, ReSimple ha establecido que la gestión de las denuncias e investigaciones se realicen con fiel apego al presente Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias, en adelante el “Protocolo”, de forma que sean una importante herramienta de prevención, gestión, monitoreo y fortalecimiento de la cultura de integridad de la organización.

## 2. Objetivos y alcance

El Protocolo tiene por objetivos:

- Establecer un procedimiento mediante el cual se gestionen e investiguen las denuncias recibidas a través de distintos canales disponibles.
- Definir los derechos y deberes de todas las personas intervinientes en relación con las denuncias y/o los procesos de investigación, incluyendo a los denunciantes, denunciados, testigos e investigadores.
- Homologar la forma en que se llevan a cabo las investigaciones.

El Protocolo se aplica a la investigación de todas las denuncias recibidas salvo a las denuncias de acoso sexual y laboral cuyo procedimiento de investigación se encuentra regulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).


El Protocolo forma parte del Programa de Ética y Cumplimiento de ReSimple, de la normativa interna de la Corporación y sus disposiciones son obligatorias para todos los colaboradores o trabajadores de ReSimple y sus socios, como también, para los terceros que se relacionan con la Corporación, sea como gestores de residuos, proveedores, contratistas o asesores de ReSimple.

## 3. Principios

Para la gestión e investigación de denuncias se aplicarán los siguientes principios generales:

### Confidencialidad

Se mantendrá estricta confidencialidad respecto de los hechos denunciados, la identidad del denunciante, denunciado, testigos o demás personas que intervienen en la investigación, así como de los hallazgos de la investigación, la resolución y las medidas adoptadas. Sólo tendrán

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

acceso a esta información aquellas personas que deban participar en la investigación de los hechos, en la resolución del caso o la implementación de las medidas adoptadas.

Es deber de todos los colaboradores, gestores de residuos, proveedores, asesores y socios de ReSimple, incluyendo no sólo al equipo investigador, sino que también al denunciante, denunciado y a los testigos, respetar el principio de confidencialidad descrito anteriormente. El incumplimiento de este principio podría afectar gravemente la reputación y dignidad de las personas, el éxito de la investigación y el fortalecimiento de la cultura de integridad que desea fomentar ReSimple.

ReSimple se reserva el derecho a utilizar la información recogida a través de la investigación con la finalidad de presentarla ante los tribunales de justicia u otros órganos jurisdiccionales, cuando así lo estime necesario o le sea requerido por la autoridad o la ley.

### **Anonimato**

ReSimple ha adoptado un servicio de recepción de denuncias a través de un proveedor externo para garantizar que las denuncias se puedan efectuar de forma anónima, si así lo requiere el denunciante, comprometiéndose a gestionar las denuncias realizadas de forma anónima de la misma forma y con el mismo profesionalismo que una denuncia en que el o la denunciante ha optado por identificarse.

### **Imparcialidad**


El proceso de gestión e investigación de denuncias asegurará que tanto la recolección de evidencia, como la toma de decisiones, se llevarán a cabo de forma objetiva, sin sesgos o prejuicios evitando todo tipo de discriminación, por razones tales como jerarquía o cargo, género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

### **Diligencia**

Cada proceso de investigación es único en su complejidad y requerimiento de tiempo y recursos, pero todos deben ser realizados con la mayor diligencia, premura y profesionalismo. Es fundamental cerrar las investigaciones en el menor tiempo posible, para así asegurar que se ponga fin a las malas conductas o que las personas denunciadas, en caso de ser inocentes, queden libres de duda. Asimismo, que se apliquen prontamente las acciones correctivas y sanciones que procedan y se evite la repetición de las irregularidades a futuro.

### **Colaboración**

Es deber de todos los colaboradores, socios, gestores de residuos, proveedores y asesores de ReSimple, independientemente de su jerarquía o tipo de contratación, colaborar con el proceso de investigación cuando le sea requerido por la Gerencia de Auditoría y Compliance, o bien, por quién esté a cargo del proceso, en calidad de testigo, experto o denunciado. Este deber consiste en entregar de manera oportuna y fidedigna toda la información, antecedentes, documentos, emails, WhatsApp, o testimonios que se pueda considerar como evidencia que prueban la ocurrencia o no de los hechos y la participación en ellos del denunciado o terceras personas. La información recibida será tratada de forma confidencial.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

### Presunción de inocencia

Las personas que sean denunciadas serán consideradas inocentes mientras no se demuestre su participación en los hechos y su responsabilidad en ellos. Quienes hayan sido denunciados tendrán derecho a un debido proceso y oportunidad de ser escuchados, de efectuar descargos, de entregar todos los antecedentes o solicitar gestiones investigativas que validarían o demostrarían su inocencia.

### Buena fe

Las denuncias deben ser realizadas de buena fe, de manera seria, responsable y fundada, entregando idealmente el mayor detalle sobre los hechos denunciados incluyendo, en caso de estar disponibles, las pruebas que puedan apoyar el proceso de investigación. El mal uso de las denuncias con el objetivo de dañar injustamente a las personas será sancionado de acuerdo con el Código de Ética, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la normativa interna de ReSimple.

### Prohibición de represalias

ReSimple prohíbe cualquier tipo de reacción que afecte negativamente a quienes, de buena fe, denuncian irregularidades o participan de una investigación en calidad de testigo, experto o investigador. Asimismo, independientemente de los resultados de la investigación de una denuncia, tampoco se admitirá ningún tipo de amedrentamientos ni represalias contra quienes, de buena fe, denunciaron hechos que pudieron constituir una infracción o delito.

## 4. Protección de las víctimas

---

En todo proceso de investigación se podrán adoptar por la Gerencia de Auditoría y Compliance y a sugerencia de quien conduce la investigación, aquellas medidas necesarias y convenientes para proteger a las posibles víctimas de continuar sufriendo las consecuencias de los hechos denunciados, o bien, para resguardar al denunciante, denunciado o testigos, de represalias en su contra.

## 5. Gobernanza


---

La gobernanza del proceso de gestión de las denuncias e investigaciones le corresponde al **Comité de Auditoría y Compliance**, la **Gerencia de Auditoría y Compliance**, la **Comisión de Ética** y a la **Asamblea General** de la Corporación.

Sus respectivos roles y responsabilidades son los siguientes:

### Comité de Auditoría y Compliance

Está establecido en los estatutos de ReSimple como un comité del Directorio encargado de asistirlo en sus funciones de vigilancia y control, así como para garantizar que la Corporación desarrolle sus actividades y negocios conforme a la normativa vigente, con particular énfasis en el resguardo de la libre competencia que la Corporación y sus socios deben respetar como parte de los principios rectores de la Ley N°20.920.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

El Directorio de ReSimple le ha encargado a este comité además resolver las sanciones aplicables a los colaboradores y trabajadores de ReSimple, así como a todo tercero que se relacione con la Corporación, sea asesor, contratista, proveedor o gestor de residuos, previa investigación de los hechos gestionada por la Gerencia de Auditoría y Compliance.

El rol del Comité es:

- Realizar la calificación de admisibilidad respecto de denuncias que se formulen en contra de algún socio de ReSimple;
- Designar al encargado de la investigación de las denuncias dirigidas en contra del Gerente de Auditoría y Cumplimiento o cuando éste tenga un interés en el asunto a resolver, o cuando la denuncia se dirija en contra de uno de los miembros de dicha gerencia;
- Resolver la aplicación de sanciones que deban adoptarse respecto de los trabajadores de ReSimple y de los terceros que se relacionen con la Corporación, sean asesores, gestores de residuos, contratistas o proveedores, a partir del informe de la investigación interna gestionada por la Gerencia de Auditoría y Compliance; y,
- Conocer de los eventuales delitos que están siendo investigados, de manera poder adoptar las decisiones y acciones legales que estimen pertinentes;


### **Gerencia de Auditoría y Compliance**

De acuerdo con lo establecido en los estatutos de ReSimple, le corresponde a la Gerencia de Auditoría y Compliance diseñar y administrar un sistema integral y transversal de compliance para toda la Corporación, gestionar los canales de denuncia y las investigaciones, y reportar periódica y directamente al Directorio, entre otras funciones.

La Gerencia de Auditoría y Compliance ha recibido el encargo del Directorio de ReSimple de organizar la gestión de las denuncias y las investigaciones internas de acuerdo con este Protocolo.

El rol de la Gerencia de Auditoría y Compliance en esta materia es:

- Recibir y revisar los casos presentados directamente ante ReSimple o derivados por parte del proveedor externo que administra el Canal de Denuncias de ReSimple;
- Comunicar al presidente del Directorio de ReSimple las denuncias que hayan sido recibidas, o en su defecto, al vicepresidente, cuando éstas sean dirigidas en contra del presidente del Directorio de ReSimple, informando los hechos denunciados, preservando la confidencialidad del proceso y garantizando la identidad o anonimato del denunciante en caso de que éste lo haya solicitado;
- Formar un equipo de investigadores, debidamente capacitados y competentes, para investigar las denuncias y designar para cada caso a las personas que estarán a cargo de la respectiva investigación, teniendo presentes sus posibles conflictos de interés y las habilidades y competencias necesarias de acuerdo con el tenor de la materia denunciada;

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

- Adoptar medidas de resguardo, cautelares o de acción para la protección de las víctimas o el buen desarrollo de las investigaciones;
- Colocar en conocimiento del Comité de Auditoría y Compliance de los eventuales delitos que están siendo investigados, de manera que dicho Comité pueda adoptar las decisiones y acciones legales que estimen pertinentes;
- Informar al Comité de Auditoría y Compliance las denuncias recibidas que se vinculen a las materias propias del quehacer de la Gerencia de Auditoría y Compliance; y,
- Encargar la contratación de informes periciales técnicos o legales, o bien, de especialistas externos que acompañen y asesoren en investigaciones de mayor complejidad.

### Comisión de Ética

De acuerdo con lo establecido en los estatutos de ReSimple, le corresponde a la Comisión de Ética aplicar las medidas disciplinarias a los socios de la Corporación, previa investigación de los hechos efectuada por la Gerencia de Auditoría y Compliance.

La Comisión de Ética está integrada por tres miembros que son nombrados cada cuatro años por la Asamblea General ordinaria de la Corporación a proposición del Directorio.

Su funcionamiento está regulado por un Reglamento.

El rol de la Comisión de Ética es:

- Resolver la aplicación de medidas disciplinarias respecto de los socios de ReSimple o su absolución, a partir del informe de la investigación interna realizada por el Gerente de Auditoría y Compliance y de conformidad a lo establecido en los estatutos de la Corporación, el Código de Ética, el Contrato de prestación de servicios suscrito entre el socio y ReSimple y la normativa interna de la Corporación.


En caso de que alguno de los miembros de la Comisión se encuentre afecto a un conflicto de interés (real, potencial o aparente), que no le permita desarrollar su labor con la imparcialidad necesaria, ese integrante deberá comunicarlo al Directorio de ReSimple y excusarse del análisis de la denuncia respectiva.

### Asamblea General

La Asamblea General es el órgano colectivo principal de la Corporación e integra al conjunto de sus socios. Sus acuerdos obligan a todos los socios presentes y ausentes, siempre que tales acuerdos se hubieren efectuado en la forma establecida por estos estatutos y no fueren contrarios a las leyes y reglamentos.

La Asamblea General ordinaria se reúne una vez al año o cuando lo soliciten a lo menos un 10% de los socios permanentes o a lo menos un 10% de los socios activos clase A o B. La Asamblea General extraordinaria se reúne cuando el Directorio acuerde convocarla o lo soliciten a lo



	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

menos un 10% de los socios permanentes o a lo menos un 10% de los socios activos clase A, indicando el objeto específico de la reunión.

Corresponde exclusivamente a la Asamblea General extraordinaria conocer y resolver acerca de:

- De las reclamaciones en contra de los Directores, o de los miembros de la Comisión de Ética para hacer efectiva la responsabilidad que les corresponda, por transgresión grave a la ley, a los estatutos, a los reglamentos, al Protocolo de libre competencia e intercambio de información, o al Código de Ética, mediante la suspensión o la destitución si los cargos fueran comprobados, sin perjuicio, de las acciones civiles y criminales que la Corporación tenga derecho a entablarles.
- De la apelación y de la reintegración de un socio ante la medida disciplinaria de expulsión adoptada por la Comisión de Ética.


## 6. Derechos y responsabilidades

### 6.1. Denunciante

<i>Derechos</i>	<i>Responsabilidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser escuchado al reportar irregularidades</li> <li>• Reportar de forma anónima</li> <li>• Solicitar que su identidad se mantenga bajo reserva en caso de identificarse</li> <li>• Que su denuncia se analice y se investigue, si así lo ameritan los hechos denunciados</li> <li>• Exigir a ReSimple que tome medidas para evitar que sufra amedrentamiento o represalias por el hecho de efectuar una denuncia de buena fe</li> <li>• Conocer si se ha iniciado una investigación o si ésta fue derivada a otra instancia</li> <li>• Contar con medidas cautelares o de protección en caso de ser necesarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denunciar todas las irregularidades que de buena fe estime como verídicas</li> <li>• Entregar toda la información necesaria para iniciar una investigación</li> <li>• Resguardar, no alterar ni ocultar los antecedentes o evidencia que prueban la denuncia</li> <li>• Mantener confidencialidad de la denuncia efectuada o cualquier otra información relativa a la investigación</li> <li>• Mantener contacto con el investigador directamente o a través de la plataforma de denuncias, cuando la denuncia es anónima, a fin de prestar la colaboración que se le requiera</li> </ul>

### 6.2. Denunciado

<i>Derechos</i>	<i>Responsabilidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los hechos y la responsabilidad que se le imputan en la denuncia</li> <li>• No declarar en su contra, si así libremente lo decide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar toda la información necesaria que le sea requerida por el investigador</li> <li>• Mantener confidencialidad de la denuncia efectuada en su contra o</li> </ul>

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser escuchado y efectuar sus descargos</li> <li>• Presentar pruebas o antecedentes que acrediten su inocencia o la improcedencia de los hechos denunciados</li> <li>• Solicitar diligencias que acrediten su inocencia o la improcedencia de los hechos denunciados</li> <li>• Que su identidad se mantenga bajo reserva</li> </ul>	cualquier otra información relativa a la investigación
--	--

### 6.3. Testigos

<i>Derechos</i>	<i>Responsabilidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que su identidad se mantenga bajo reserva</li> <li>• Poder prestar declaración respecto de hechos que ha presenciado como testigo o de hechos de los que ha tomado conocimiento por el relato de terceras personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar testimonio entregando toda la información que le sea requerida por el investigador</li> <li>• Mantener confidencialidad de la denuncia efectuada o cualquier otra información relativa a la investigación</li> </ul>


### 6.4. Investigadores

<i>Responsabilidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener confidencialidad de la denuncia efectuada o cualquier otra información relativa a la investigación</li> <li>• Garantizar el debido resguardo de la documentación y de toda la información (en cualquiera de sus medios) para asegurar que ésta no se divulgue y resguardar la cadena de custodia del expediente de la investigación y sus elementos.</li> <li>• Informar oportunamente de un conflicto de interés (real, potencial o aparente) que le afecte e inhibirse de efectuar cualquier diligencia investigativa.</li> </ul>

## 7. Procedimiento de gestión e investigación de la denuncia

### Notificaciones

Las notificaciones del procedimiento se realizarán al denunciado por medio de correo electrónico o, en su defecto, mediante carta certificada dirigida a su domicilio, caso este último en que la notificación se entenderá practicada dentro de los cinco días siguientes al de su despacho, considerándose como tal la fecha de su depósito en la oficina de correos, de lo cual

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

se deberá dejar constancia. Para estos efectos, se tendrán como dirección de correo electrónico y domicilio del denunciado los que mantuviere registrado como tales en ReSimple, aun cuando los hubiere cambiado y mientras no designe otros.

Las notificaciones al denunciante se realizarán a través de la plataforma de gestión de denuncias de ReSimple.

### Plazos

Los plazos establecidos en este procedimiento se entenderán de días hábiles, salvo que se señale expresamente que son de días corridos. Se considerarán para estos efectos como inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

La duración máxima del proceso de investigación no deberá exceder del plazo de 60 días contados desde la recepción de la denuncia hasta la resolución de la misma, prorrogable por el Comité de Auditoría y Compliance, a recomendación de la Gerencia de Auditoría y Compliance.

### Recepción de la denuncia


Todas las personas, incluyendo a los colaboradores, asesores, gestores de residuos, proveedores y socios de ReSimple, además de los grupos de interés externos a la Corporación, pueden utilizar el Canal de Denuncias que ha dispuesto ReSimple para reportar cualquier conducta irregular que atente contra el Código de Ética, la normativa interna o la regulación y legislación vigente.

Los canales a través de los cuales se pueden presentar las denuncias son:

- El Canal de Denuncias de ReSimple, al que se puede acceder en la página web de la Corporación, en el sitio web <http://www.resimple.cl>, o directamente en la siguiente dirección <https://resimple.eticaenlinea.cl/>;
- Personalmente en las oficinas de la Gerencia de Auditoría y Compliance, y
- Adicionalmente, los colaboradores y trabajadores de ReSimple pueden realizar sus denuncias ante su jefatura directa, quien a su vez deberá ingresarla al sistema de gestión de denuncias de ReSimple por cualquier canal disponible.

Todas las denuncias recibidas, independiente del canal, serán ingresadas a la plataforma de gestión de denuncias de ReSimple asignándoles un número único a través del cual se hará su seguimiento.

Se recibirán denuncias realizadas, de forma anónima o en que se identifique el denunciante, si así lo decide el denunciante, y en cualquier caso se garantizará la confidencialidad del proceso. En ambos casos, es responsabilidad del denunciante realizar el seguimiento a su denuncia a través del Canal de Denuncias, con la finalidad de informarse respecto de la misma y entregar los antecedentes adicionales que se le puedan requerir.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

Toda denuncia recibida será comunicada al presidente del directorio por el Gerente de Auditoría y Compliance, quién le informará los hechos denunciados, preservando la confidencialidad del proceso y garantizando la identidad o anonimato del denunciante en caso de que éste lo haya solicitado. En el evento de que la denuncia recibida esté dirigida en contra del presidente del directorio, el Gerente de Auditoría y Compliance deberá comunicarlo al vicepresidente del directorio, informándole los hechos denunciados, preservando la confidencialidad del proceso y garantizando la identidad o anonimato del denunciante en caso de que éste lo haya solicitado.

### Requisitos de las denuncias

Las denuncias que cumplan con los siguientes requisitos serán investigadas:

- Se relacionen con irregularidades que ocurran dentro o con motivo del ámbito laboral o con una conducta irregular que atente contra el Código de Ética, la normativa interna de ReSimple o a la regulación y legislación vigente;
- Que contengan datos e información suficiente y clara para su gestión; y,
- Que describan un hecho denunciado que se vincule a una persona o grupo de personas determinables con vinculación a ReSimple.

Es fundamental que las denuncias incluyan una descripción detallada y completa de los hechos ocurridos, los nombres y cargos de las personas involucradas o que presenciaron los hechos si son conocidos por el denunciante, el lugar, la fecha y hora, así como todo documento que sirva para probar los hechos denunciados, tales como videos, fotografías, audios, emails, mensajes de mensajería electrónica, etc.


Cuando se reporten situaciones vinculadas con Atención al Cliente, Reclamos, Emergencias, ellas serán redireccionadas al canal más apropiado y centro de contacto de ReSimple.

Se desestimarán en forma directa aquellos mensajes que no puedan ser admitidos por resultar ajenos al objeto y alcance de este protocolo (publicidad, postulaciones de trabajo, avisos de cobranza, etc.) o por insuficiencia de información o datos para su tratamiento, lo que, de ser posible, se comunicará de inmediato a quien ha efectuado la denuncia. Sin perjuicio de ello, la gestión realizada con cada uno de estos casos quedará disponible en el propio sistema.

### Examen de admisibilidad

Una vez recibida la denuncia por cualquiera de los canales, y en un plazo no superior a dos días, ésta será conocida por el Gerente de Auditoría y Compliance, o a quien éste designe en caso de ausencia. El Gerente de Auditoría y Compliance dispondrá de un plazo no superior a 3 días desde la recepción de la denuncia para concluir que:

- Se requieren antecedentes adicionales para iniciar una investigación. En este caso contactará al denunciante para que aporte dichos antecedentes, si los tiene. Si no se proporcionan antecedentes adicionales dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de la solicitud, se cerrará el caso.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

- Corresponde derivar la denuncia a otra entidad. La derivación será informada al denunciante mediante los canales de comunicación indicados por éste y se dejará registro de tal derivación en el sistema de gestión de denuncias.
- La denuncia cumple con los requisitos establecidos en el acápite anterior y por lo tanto hay antecedentes suficientes para iniciar una investigación, en cuyo caso declarará admisible la denuncia y dispondrá el inicio de la investigación.
- Tratándose de denuncias contra un socio de la Corporación, citará a sesión extraordinaria del Comité de Auditoría y Compliance para la fecha más próxima con el objeto de que sea dicho comité el que realice el examen de admisibilidad.

Al término de la etapa de examen de admisibilidad, la Gerencia de Auditoría y Compliance enviará una comunicación al denunciante, vía plataforma de gestión de denuncias, indicando si ésta ha pasado a la etapa de investigación interna o no.

El Gerente de Auditoría y Compliance quedará automáticamente inhabilitado para participar en la investigación de una denuncia cuando esta se dirija en su contra o cuando tenga un interés en el asunto a resolver, o cuando la denuncia se dirija en contra de uno de los miembros de dicha gerencia. En tales casos, la denuncia y sus antecedentes deberán ser remitidos inmediatamente al Comité de Auditoría y Compliance.


### Designación del investigador

Según la naturaleza y complejidad de los hechos denunciados y las personas involucradas, la Gerencia de Auditoría y Compliance determinará si la investigación la realiza: i) personalmente; ii) a través de profesionales de la misma gerencia; y, iii) a través de asesores externos especializados, que podrán ser abogados, auditores o de otra profesión.

Sin perjuicio de lo anterior, si durante el transcurso de la investigación se recogen antecedentes que cambian la naturaleza de la denuncia o aparecen involucradas nuevas personas, la persona designada para investigar informará de inmediato a la Gerencia de Auditoría y Compliance para que proceda a designar a otra persona como investigador si los nuevos antecedentes lo justifican.

La Gerencia de Auditoría y Compliance notificará a la parte denunciada que se recibió una denuncia en su contra, describirá la materia reportada, y dará a conocer, en términos generales, el procedimiento que corresponde realizar conforme al presente Protocolo, adjuntando el mismo. En este acto, se informará que se ha designado un investigador que realizará las gestiones correspondientes con apego a este Protocolo.

En el caso de una denuncia dirigida en contra del Gerente de Auditoría y Compliance o en las que este tenga un interés en el asunto a resolver, o cuando la denuncia se dirija en contra de uno de los miembros de dicha gerencia, el Comité de Auditoría y Compliance deberá designar al investigador.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

### Conducción de la investigación

Una vez designado el investigador, a éste le corresponderá revisar los hechos denunciados e informarse acerca de las personas involucradas antes de proceder a realizar cualquier gestión investigativa.

Todo investigador deberá evaluar si le afecta algún tipo de conflicto de interés real, potencial o aparente, que pueda afectar su imparcialidad y objetividad en la investigación. En el caso de que exista tal conflicto de interés, deberá comunicarlo de inmediato a la Gerencia de Auditoría y Compliance, la que procederá a gestionar un reemplazante. Si la investigación la lleva a cabo el Gerente de Auditoría y Compliance, de existir tal conflicto de interés, este deberá comunicarlo al Comité de Auditoría y Compliance, el que procederá a designar un reemplazante.

En los casos en que se presenten denuncias contra el Gerente de Auditoría y Compliance, o cuando este tenga un interés en la cuestión a resolver, o cuando la denuncia se dirija contra uno de los miembros de dicha gerencia, si surge un conflicto de interés que afecte al investigador designado, deberá informarlo de inmediato al Comité de Auditoría y Compliance.

Descartada la existencia de un conflicto de interés, el investigador procederá a definir los recursos financieros y humanos que serán necesarios para el éxito de la investigación.


En caso de que, quien conduzca la investigación requiera del apoyo de alguna persona de otra área de ReSimple, deberá solicitarlo directamente a la Gerencia de Auditoría y Compliance — o al Comité de Auditoría y Compliance cuando corresponda —, el que efectuará las gestiones con el gerente a cargo, entregando sólo la información estrictamente necesaria para identificar a la persona idónea para colaborar con la investigación y evitando en todo caso revelar la identidad de las personas involucradas o detalles del caso. El gerente del área designará el apoyo necesario, tomando en consideración el tiempo de dedicación estimado, nivel de conocimiento, experiencia y *seniority* requerido. La persona designada como apoyo a la investigación deberá, informar si se encuentra afectada por algún tipo de conflicto de interés real, potencial o aparente a la brevedad, caso en el cual será reemplazada por otra persona de similares competencias o idoneidad.

Si el investigador determina que requiere de la contratación de asesoría experta externa, deberá comunicarlo a la brevedad a la Gerencia de Auditoría y Compliance, explicando las razones que justifican dicha contratación a fin de que ésta autorice y gestione la contratación.

### Planificación del proceso de investigación

Antes de iniciar la etapa de recopilación de antecedentes, quien conduzca la investigación deberá preparar la estrategia investigativa definiendo:


- Medidas de resguardo o cautelares: se debe revisar y definir si se requieren medidas de resguardo o cautelares para alguna de las partes involucradas durante el proceso de investigación, de forma de proteger a las personas, a los medios de prueba y a ReSimple. Estas medidas podrán requerirse a la Gerencia

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

de Auditoría y Compliance, quien podrá adoptar inmediatamente de recibida la denuncia o en cualquier estado del proceso de investigación, cuando existan razones que así lo justifiquen.

- Documentación y respaldos: se deben identificar las fuentes de información física o digital, interna o externa, que podrían contribuir a la investigación.
- Entrevistas: se deben identificar a las personas que pueden tener información relevante para el proceso de investigación, ya sea porque son testigos de los hechos ocurridos o porque pueden proporcionar otra información relevante para la investigación.
- Declaración del denunciado. El denunciado tiene derecho a ser oído, presentar pruebas y defenderse de los cargos que se le formulen. Para estos efectos deber ser citado a prestar declaración. En caso de que se niegue, se debe dejar constancia de ello.
- Ficha informativa: documento cuya copia deberá entregarse a la persona denunciada, previo a tomar su declaración, para informarle cabalmente de lo que se le imputa y las etapas que considera la investigación. La ficha deberá incluir los siguientes antecedentes:
  - Los principios generales que según este Protocolo orientan la gestión e investigación de la denuncia, en particular, el principio de inocencia y el derecho a un debido proceso y a ser escuchado, de efectuar descargos, de entregar todos los antecedentes y solicitar gestiones investigativas que validarían o demostrarían su inocencia.
  - Conformidad de grabar en audio, video o ambos medios, el testimonio/declaración a ser entregado por el entrevistado.
  - Presentación formal del equipo investigador, indicando que están mandatados para llevar a cabo el proceso investigativo.
  - El motivo de la entrevista y el porqué de la toma de declaración, aclarando el carácter de su testimonio (como denunciado).
  - Información detallada de la denuncia - pero adoptando los resguardos necesarios respecto de aquellos antecedentes de carácter confidencial - de manera tal que pueda tener cabal conocimiento de los hechos denunciados y quiénes habrían incurrido en ellos y/o contra quien/quienes se habrían cometido las conductas.
  - Los plazos estipulados en cada etapa del proceso investigativo.

Se debe dejar registro, mediante una declaración firmada por la persona denunciada, donde conste haber sido informada del contenido de la Ficha Informativa, consignando su firma, la fecha y hora. La declaración será también firmada por los integrantes del equipo investigador que estuvo presente en el procedimiento. Si la persona denunciada se negase a firmar o no fuera habido, deberá enviársele esta información mediante carta certificada a su domicilio.

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

### Recusación del investigador

El denunciado citado a declarar por primera vez ante el investigador, será apercibido para que dentro del segundo día formule las causales de implicancia o recusación en contra del investigador. Se considerarán causales de recusación, las siguientes:

- i) Tener el investigador interés directo o indirecto en los hechos que se investigan.
- ii) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con el denunciante o con el denunciado, y
- iii) Tener parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado y de afinidad hasta el segundo, inclusive, o de adopción con el denunciante o con el denunciado.

Formulada la recusación, el investigador dejará de intervenir, salvo en lo relativo a actividades que no puedan paralizarse sin comprometer el éxito de la investigación.

La solicitud de recusación será resuelta en el plazo de dos días por la Gerencia de Auditoría y Compliance o por el Comité de Auditoría y Compliance, según corresponda, el que deberá designar a un nuevo investigador en el plazo máximo de 5 días en el caso de acoger la recusación. Cuando sea el Gerente de Auditoría y Compliance el que investigue, la recusación deberá ser resuelta por el Comité de Auditoría y Compliance, el que designará a un nuevo investigador.

Cada vez que se nombre a un nuevo investigador, se notificará al denunciado para que haga valer su derecho de recusación.

### Recopilación y registro de antecedentes


Durante el proceso de investigación se deberán realizar todas las actividades y gestiones necesarias para confirmar o descartar los hechos denunciados dentro del marco de la legalidad, respetando los derechos fundamentales de los intervinientes, los derechos de todos los trabajadores y procurando alterar lo menos posible la operación de ReSimple.

Los antecedentes documentales recibidos se adjuntarán a la carpeta investigativa de forma completa y sin alteraciones. La carpeta investigativa se formará con todas las declaraciones, actuaciones, diligencias, a medida que se vayan sucediendo y con todos los documentos que se acompañen. Toda actuación deberá llevar la firma del investigador.

La declaración de la persona denunciada deberá ser registradas en una grabación de audio, video o ambos medios, de no haber objeción de ellas. Las grabaciones serán puestas a disposición del Gerente de Auditoría y Compliance de la forma más rápida posible, quién tendrá a su cargo su custodia. Las demás copias serán eliminadas por los miembros del equipo investigador.

En el proceso investigativo, la toma de declaración o testimonio debe ser realizada preferentemente por, al menos, dos personas, pudiendo ser una de ellas un perito o especialista externo, el cual debe ser identificado. En el caso de investigaciones llevadas a cabo



	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

por solo un investigador, el Gerente de Auditoría y Compliance estará presente en las entrevistas actuando como ministro de fe.

El investigador producirá una versión escrita de cada testimonio recibido, con todos los elementos esenciales de las respuestas y relatos, que se presentará a la parte que hace la declaración para su aprobación o enmienda para lo cual tendrá un plazo de dos días para pronunciarse. Una vez acordado el texto, la parte deberá firmarlo. Solo así se aceptará su testimonio como parte de la investigación.

### **Cierre de la investigación**

Una vez realizadas todas las diligencias que haya estimado conducentes a la recolección de antecedentes y al esclarecimiento de los hechos, quien conduce la investigación deberá declarar cerrada la investigación, formulando cargos o proponiendo el sobreseimiento, lo que será notificado al denunciante y al denunciado.

### **Sobreseimiento**

El investigador propondrá el sobreseimiento si se hubiere establecido que los hechos investigados no son contrarios al Código de Ética, la normativa interna de ReSimple y a la regulación y legislación vigente, que el denunciado no tuvo participación en ellos o que durante la investigación no se hubieren logrado reunir antecedentes suficientes para formular cargos.

### **Formulación de cargos**

La formulación de cargos podrá referirse a cualquier hecho constitutivo de falta al Código de Ética, a la normativa interna de ReSimple o a la regulación y legislación vigente, cuya existencia se haya constatado durante la investigación.


La formulación de cargos deberá expresar con claridad los hechos atribuidos, las normas infringidas y la responsabilidad que se le imputa al denunciado.

El denunciado tendrá derecho a responder por escrito a la formulación de cargo, dentro de los diez días siguientes a su respectiva notificación y deberá, en esa oportunidad, ofrecer la prueba que presentará. Si ofrece rendir prueba, el investigador señalará un plazo para tal efecto, el que no podrá exceder de 15 días. El investigador tendrá atribuciones para rechazar la rendición de cualquier prueba que sea manifiestamente impertinente, sobreabundante o ilícita.

Los antecedentes de la investigación serán secretos hasta la formulación de cargos, oportunidad en la cual dejarán de serlo para el denunciado y para el abogado que asuma su defensa.

### **Informe final de la investigación**

Contestados los cargos o vencido el plazo del periodo de prueba, el investigador emitirá, dentro de 10 días, un informe final de investigación en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Dicho informe deberá contener la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos; la participación y grado de culpabilidad que les hubiere correspondido al denunciado; la proposición de las sanciones que

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

estimare procedente aplicar o de la absolución, así como la detección de brechas o debilidades de controles que hayan podido incidir en la ocurrencia de los hechos.

### **Resolución de la denuncia**

El informe final de la investigación de denuncias contra trabajadores de ReSimple o contra terceros que se relacionen con la Corporación (asesor, contratista, proveedor o gestor de residuos) será presentado al Comité de Auditoría y Compliance para que conozca de éste y resuelva aplicación de las sanciones previstos en el RIOHS, las consecuencias previstas en los contratos aplicables en cada caso o la absolución.

El informe final de la investigación de denuncias contra socios de ReSimple será presentado a la Comisión de Ética para que conozca de éste y resuelva la aplicación de una medida disciplinaria prevista en estos estatutos de la Corporación o la absolución. En el caso que la medida disciplinaria adoptada por la Comisión de Ética sea la expulsión, el socio afectado podrá apelar ante la Asamblea General extraordinaria de socios, dentro del plazo de treinta días contados desde la respectiva notificación. La Asamblea General extraordinaria será citada especialmente para este efecto por el Directorio, la cual resolverá en definitiva la aplicación de la medida disciplinaria. En este caso, el socio a quien afecta la medida de expulsión deberá abstenerse de participar y votar en la Asamblea General extraordinaria.


El informe final de la investigación de denuncias contra directores de ReSimple o miembros de la Comisión de Ética será presentado al presidente del Directorio de ReSimple, o en su defecto, al vicepresidente o al presidente del Comité de Auditoría y Compliance, para que soliciten al Directorio de la Corporación convocar a una Asamblea General extraordinaria que conozca y resuelva la aplicación de una medida prevista en los estatutos. En este caso, el director a quien pueda involucrar la investigación deberá abstenerse de participar y votar en las instancias correspondientes vinculadas al proceso.

El Comité de Auditoría y Compliance, la Comisión de Ética y la Asamblea General podrán solicitar aclaraciones o complementos respecto de las investigaciones realizadas. Si de las nuevas diligencias resultaren nuevos cargos, se notificarán sin más trámite al afectado, quien tendrá un plazo de tres días para hacer observaciones.

Ninguna persona podrá ser sancionado por hechos que no han sido materia de cargos.

La aplicación de toda sanción o medida disciplinaria deberá ser notificada al afectado.

El Comité de Auditoría y Compliance, la Comisión de Ética o la Asamblea General, según corresponda, analizarán el informe de la investigación y decidirán las acciones concretas para remediar o corregir el hecho denunciado y sancionar a las personas cuya responsabilidad haya sido acreditada. Las sanciones dependerán de la gravedad del caso y se referirán a las establecidas en la normativa que regula a ReSimple, en particular, los estatutos de la Corporación, el Código de Ética, el RIOHS y los contratos que en cada caso se hayan celebrado, sin perjuicio de otras normas internas de la Corporación. El informe de la investigación y la

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

prueba rendida serán apreciados con libertad, y las decisiones adoptadas deberán ser fundamentadas, haciendo explícitas las razones que las motivan, lo que no podrá contradecir los principios de la lógica, las máximas de experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

### **Inhabilidades**

Son causales de inhabilidad de los miembros del Comité de Auditoría y Compliance y de la Comisión de Ética para conocer y resolver las denuncias a que se refiere el presente Protocolo, las siguientes:

1. Tener con alguno de los intervinientes en la investigación o con sus abogados relaciones de parentesco (de consanguinidad hasta el tercer grado y de afinidad hasta el segundo, inclusive, o de adopción) enemistad o amistad. Tratándose de los abogados, la enemistad debe ser manifiesta y la amistad debe revestir el carácter de cercana o estrecha.
2. Tener interés directo o indirecto en la denuncia.
3. Haber sido en los últimos 6 meses previos o ser el apoderado o abogado de alguno de los intervinientes o de sus abogados.
4. Ejercer o haber ejercido en los últimos 6 meses previos, el cargo de Director, o empleado, o tener vínculo laboral alguno con el socio de la Corporación involucrado en la investigación o sus empresas relacionadas.

Los integrantes del Comité de Auditoría y Compliance y de la Comisión de Ética deberán revelar, sin demora, todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia, e inhabilitarse inmediatamente, mientras se resuelve dicha situación.

### **Cierre del caso y comunicación**

Una vez resueltas las medidas a adoptar, la Gerencia de Auditoría y Compliance dará por cerrado el caso en el sistema de gestión de denuncias de ReSimple. De este hecho se notificará al denunciante y al denunciado.


### **Registros**

El Gerente de Auditoría y Compliance llevará un registro confidencial que contendrá:

- Todas las denuncias recibidas, sea por conductos informales o a través del Canal de Denuncias;
- Todas las investigaciones realizadas, con sus respectivos antecedentes y resultados.

### **Informes al Directorio**

El Gerente de Auditoría y Compliance deberá informar al Directorio de ReSimple lo siguiente:

	Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias	Código: CO_PRO_005
	Fecha: 09.11.2023	Versión: 2

- Denuncias recibidas tanto a través del canal de denuncias, como por otros medios informales;
- Investigaciones realizadas (número de investigaciones realizadas, sus conclusiones y acciones tomadas) y porcentaje de denuncias que terminan en una investigación.

## 8. Interpretación

---

Le corresponderá al Directorio de ReSimple interpretar, aclarar o complementar el presente Protocolo, si así lo estima necesario, con el objeto de salvar cualquier contradicción o vacío que surja en su aplicación. Lo anterior, sin perjuicio de informar en la siguiente Asamblea General cuando haya ejercicio de esta facultad.