

# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS EMPRESAS SUTIL S.A. Y FILIALES

## Índice

<b>I. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>III. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>V. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>VI. CONDUCTAS A DENUNCIAR .....</b>	<b>5</b>
A. Denuncias Ley N°21.643 – “Ley Karin” .....	5
B. Delitos cometidos en el contexto empresarial (Ley N°20.393) .....	7
C. Faltas a la Ética y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad .....	11
<b>VII. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>12</b>
A. Sujetos Involucrados .....	12
B. Canal de Denuncias .....	13
C. Protección al denunciante .....	14
D. Información contenida en denuncia .....	14
E. Notificación de recepción de la denuncia .....	14
F. Clasificación de la denuncia según su gravedad.....	14
G. Investigación de la Denuncia .....	15
H. Sanciones.....	17
I. Cierre y Monitoreo.....	17
J. Comunicaciones.....	18
<b>VIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>IX. VIGENCIA Y MODIFICACIONES.....</b>	<b>18</b>



## I. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la recepción, análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas a posibles casos, situaciones, prácticas o comportamientos cuestionables en que infrinjan lo establecido en el Código de Ética y Conducta, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas, o leyes, códigos y normas externas aplicables a Empresas Sutil S.A. y a sus Filiales.

## II. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable y de cumplimiento obligatorio para cualquier persona que ejerza un cargo, función o posición al interior de Empresas Sutil S.A. y sus Filiales (en adelante, los “Colaboradores”)

De esta forma, el procedimiento se aplicará para las siguientes sociedades: (i) Empresas Sutil S.A., (ii) Coagra S.A., (iii) Banagro S.A. y Afiliada, (iv) Coagra Agroindustrial S.A., (v) Pacific Nut Company Chile S.A. y Afiliadas, (vi) Frutícola Olmué SpA y Afiliadas, (vii) Campeones Abrantes S.A., (viii) Agrícola Sutil S.A. y Afiliadas, (ix) Top Wine Group S.A., y (x) Hotel Viña La Playa (en adelante, todas juntas, “Grupo Sutil” o la “Compañía”).

## III. DEFINICIONES

**Acto u Omisión Ilícita:** Cualquier contravención a lo establecido en cualquier norma, ley o procedimiento, sea que llegue o no a configurar un delito.

**Canal de Denuncias:** Medio por el cual los Colaboradores o terceros ajenos a la Compañía, pueden realizar sus denuncias ante posibles casos, situaciones o prácticas cuestionables en que se incumpla lo establecido en el Código de Ética y Conducta, leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas externas e internas aplicables a Grupo Sutil.

**Código de Ética y Conducta:** Marco de referencia que establece, define y da a conocer los principios, lineamientos y valores éticos que caracterizan el actuar de la Compañía y que deben cumplir los Colaboradores de Grupo Sutil en el desarrollo de sus funciones, tanto al interior de las instalaciones de la Compañía como en las actividades que se desarrollen fuera de esta.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamento, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas realizada a través de los canales dispuestos por Grupo Sutil.

**Dilema ético:** Situación en la que una persona debe elegir entre dos o más cursos de acción que implican valores o principios éticos en conflicto, sin que exista una solución completamente correcta.

**Ética:** Conjunto de principios y valores colectivos o individuales que guían las decisiones, comportamientos y actuaciones de las personas, y establecen los límites entre “lo que está bien” y “lo que está mal” desde la perspectiva corporativa.

**Gobierno Corporativo:** Conjunto de procesos y procedimientos que definen la forma como la Compañía es dirigida y controlada. Es el marco bajo el que se distribuyen los derechos y responsabilidades de los participantes de la organización -Directores, Administradores, Accionistas y



otros Grupos de Interés- y se establecen las reglas y procedimientos para la toma de decisiones al interior de esta.

**Incumplimiento:** Cualquier contravención a lo establecido en cualquier norma, ley o procedimiento que tenga por finalidad prevenir la corrupción, fraude, abuso de poder y/o autoridad, actividades riesgosas para la salud e integridad de los Colaboradores, como también el ocultamiento de malas prácticas.

**Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** Es un documento que establece las normas básicas de conducta, seguridad, salud y funcionamiento que deben cumplir los trabajadores dentro de la Compañía.

**Sanción:** Medida disciplinaria aplicada por la Compañía frente a la verificación de una conducta que infringe normas internas, políticas corporativas o disposiciones legales. Su finalidad es corregir el incumplimiento, prevenir su reiteración y resguardar el orden y la integridad organizacional.

**Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica, que se vincula ya sea por una relación comercial, jurídica o de otro tipo con Grupo Sutil.

#### IV. RESPONSABILIDADES

El Comité de Auditoría y el Encargado del Canal de Denuncias son los responsables de la operación de los canales de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

La identidad del denunciante se mantendrá en reserva en todo momento, ninguna instancia podrá tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una denuncia referente a situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o posibles delitos.

#### V. ANTECEDENTES

En el marco de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Grupo Sutil ha determinado como prioritaria la gestión integral de la ética y del cumplimiento a lo largo de su operación y administración. Es por este motivo que ha decidido implementar un Canal de Denuncias que permita conocer y gestionar proactivamente actividades o comportamientos contrarios a las normas éticas de la Compañía, los reglamentos, políticas y normativas internas, o bien, a la regulación vigente.

El procedimiento comprende las etapas de detección, resolución y monitoreo de delitos e infracciones al Código de Ética y Conducta, políticas, procedimiento, normas internas, regulaciones y leyes aplicables. Su propósito es fortalecer la cultura ética de todos sus Colaboradores, tanto en las interacciones internas como en las relaciones que estos tengan con terceros.

El Canal de Denuncias habilitado es un elemento fundamental de las estrategias de prevención y detección de delitos y malas prácticas a las que pudiesen encontrarse expuesto Grupo Sutil, en la medida en que permite poner en conocimiento de la administración, la detección temprana de una desviación o delito, que le permitirá a la Compañía investigar, gestionar y corregir las situaciones irregulares que se presenten, a fin de proteger sus recursos y mantener una reputación intachable ante sus distintos grupos de interés.



## VI. CONDUCTAS A DENUNCIAR

### A. Denuncias Ley N°21.643 – “Ley Karin”

#### 1. Acoso Sexual

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe, y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

#### 2. Acoso Laboral

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más Colaboradores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, el abuso emocional o mental, por cualquier medio, sea que amenace o no la situación laboral.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislar, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- Usar nombres ofensivos para inducir al rechazo o condena de una persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.



- Obligar a un trabajador o trabajadora a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional, con el objetivo de denigrarlo o menoscabarlo.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despectivos de otros, referidos a cualquier característica personal, como su género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

### 3. Violencia en el lugar de trabajo

Son aquellas conductas que afecten a los Colaboradores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

### 4. Discriminación

Comete esta infracción quien hace exclusiones, distinciones o preferencias basadas en la raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad u origen o situación social, y que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

### 5. Sexismo

Cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismoe puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismoe hostil se basa en los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que, en determinados contextos, podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos de sexismoe hostil son:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.



## 6. Comportamientos incívicos

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias.

## B. Delitos cometidos en el contexto empresarial (Ley N°20.393)

### 1. Delitos de Corrupción Pública o Privada

Los actos de corrupción ocurren cuando una persona utiliza su posición de poder para obtener ventajas, infringiendo las normas y la ley. Estos beneficios pueden ser personales o extenderse a terceros, como familiares o la misma Compañía. Generalmente, las acciones corruptas se mantienen ocultas y se intentan justificar ante posibles cuestionamientos. Un elemento central en los casos de corrupción es la ausencia de transparencia por parte de quien está cometido estos hechos.

Por ejemplo:

- Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.
- Financiamiento ilegal de campañas o partidos políticos.
- Soborno entre Particulares.

### 2. Delitos Medioambientales

Los delitos ambientales ocurren cuando se pone en peligro o se altera el equilibrio de los ecosistemas o ambientes naturales. Estas acciones implican una violación intencional o negligente tanto de la ley, así como de las obligaciones que tenemos como Compañía frente a las autoridades ambientales y sectoriales (por ejemplo, la Superintendencia del Medioambiente). Son actos contrarios al medio ambiente el contaminar el agua, el aire, el suelo o el subsuelo. También se consideran delitos ambientales aquellas conductas que resultan en un manejo inadecuado de sustancias peligrosas o residuos en general.

Por ejemplo:

- Daño ambiental intencional o negligente del agua, suelo o aire.
- Contaminación de aguas.
- Usurpación de aguas.
- Mal manejo de sustancias o residuos peligrosos (por ejemplo, químicos, aceites).
- Propagación de enfermedad animal o vegetal.
- Entrega de información falsa a la Superintendencia del Medioambiente.

### 3. Delitos Tributarios y Aduaneros

Los delitos tributarios y aduaneros se cometen al infringir las obligaciones fiscales y las normativas relacionadas con las importaciones o exportaciones. Estas acciones suelen tener como objetivo maximizar los beneficios económicos, reduciendo costos, inflando gastos o evitando la declaración de información relevante ante las autoridades tributarias (por ejemplo, el Servicio de Impuestos Internos) o aduaneras (por ejemplo, Servicio Nacional de Aduanas).



Por ejemplo:

- Omitir información en las declaraciones que se entregan al Servicio de Impuestos Internos o Aduanas.
- Incorporar o entregar información falsa en las declaraciones que se presentan al Servicio de Impuestos Internos o Aduanas.
- Falsear los balances y otros documentos contables.
- Contrabando de bienes o especies.
- Recepción indebida de gravámenes aduaneros.

#### 4. Delitos Contra la Vida, Salud y Seguridad de las Personas

Este tipo de delitos ocurre cuando se llevan a cabo acciones que ponen en peligro o afectan directamente la salud o el bienestar físico de las personas, como los Colaboradores o los clientes. Desde la perspectiva los Colaboradores, algunas situaciones de riesgo que podrían derivar en la comisión de estos delitos incluyen el incumplimiento en el uso de Elementos de Protección Personal (EPP), la exposición temeraria a la ejecución de actividades de riesgo sin emplear debidamente las medidas de precaución. Desde la perspectiva de nuestros clientes o del público en general, algunas situaciones de riesgo son la falta de medidas de higiene o inocuidad alimentaria en la producción, distribución y comercialización de alimentos.

Por ejemplo:

- Cuasidelito de lesiones o cuasidelito de homicidio.
- Comercialización o distribución de alimentos contaminados al público.
- Producción o comercialización de sustancias peligrosas para la salud.

#### 5. Delitos Laborales

Los delitos laborales ocurren cuando se infringe la legislación laboral, con abusos de poder y confianza en el ámbito del trabajo, en detrimento de los Colaboradores, generándoles condiciones degradantes. Estos actos se manifiestan cuando se vulneran los principios de equidad, dignidad y estabilidad en el empleo. Dentro de estos delitos se incluyen también las afectaciones a las cotizaciones previsionales de salud y seguridad social.

Por ejemplo:

- Omisión, retención indebida o subdeclaración de cotizaciones previsionales.
- Tráfico ilícito de migrantes.
- Explotación laboral.
- Obligación de acudir a trabajar en situaciones de pandemia o epidemia.

#### 6. Delitos de Fraude y Contra la Propiedad

Este tipo de delitos se comete cuando quien los ejecuta persigue beneficios económicos personales, para terceros, o para la Compañía de forma indebida. Estas acciones pueden involucrar la intención de engañar a otros, abusar de la confianza depositada o explotar vulnerabilidades para obtener ventajas de forma indebida.



Por ejemplo:

- Lavado de dinero.
- Estafas.
- Otros tipos de fraude (por ejemplo, a organismos del Estado, a las Compañías de Seguros, a clientes en la suscripción de contratos, en la celebración de contratos de prenda).
- Destrucción, sustracción u ocultación de documentos.
- Receptación de bienes hurtados o robados.
- Daños a la propiedad ajena.
- Apropiación indebida de bienes ajenos.
- Administración desleal de patrimonio.

## 7. Delitos de Falsedades y Falsificaciones

Este tipo de delitos tiene lugar cuando se fabrican o manipulan intencionadamente documentos u otros instrumentos con el fin de generar un engaño en terceros. Generalmente, estas acciones buscan obtener un beneficio económico o de otra naturaleza, como eludir las responsabilidades legales exigidas por una autoridad, o evitar sanciones por errores cometidos.

Por ejemplo:

- Falsificación de documentos privados o públicos.
- Uso de documentos privados o públicos falsos.
- Falsificación informática (cuando se trata de datos, documentos o archivos digitales).

## 8. Delitos Informáticos

Los delitos informáticos ocurren cuando se ejecutan infracciones o ataques contra personas o empresas mediante el uso de tecnologías de la información y medios electrónicos de comunicación. Generalmente, estos actos implican la explotación de vulnerabilidades en sistemas y redes digitales, como la falta de medidas de seguridad o protección antivirus.

Por ejemplo:

- Ataque a la integridad de los sistemas o datos informáticos.
- Acceso ilícito.
- Fraude informático.
- Interceptación ilícita.
- Abuso de los dispositivos (por ejemplo, diseñar o alterar herramientas tecnológicas para interceptar comunicaciones o facilitar accesos ilícitos a sistemas informáticos a los cuales no se tendría acceso en otras condiciones).

## 9. Delitos Contra la Propiedad Intelectual e Industrial

Los delitos contra la propiedad intelectual e industrial ocurren cuando se vulneran derechos exclusivos sobre creaciones, marcas o invenciones, mediante su uso, reproducción o distribución sin autorización, buscando generalmente un beneficio económico.



Por ejemplo:

- Piratería.
- Uso de marcas ajenas sin autorización.
- Uso de elementos patentados sin autorización.

## 10. Delitos contra la Libre Competencia

Los delitos contra la libre competencia se cometen cuando se realizan prácticas que distorsionan o restringen el mercado, como acuerdos de precios, la colusión para repartirse zonas o clientes, siempre con el fin de obtener ventajas indebidas sobre otros competidores. También configura un atentado contra la libre competencia la obtención indebida de secretos comerciales ajenos, así como su revelación y aprovechamiento económico indebido, o la entrega de información falsa a la Fiscalía Nacional Económica para acceder a beneficios o evitar sanciones en fiscalizaciones.

Por ejemplo:

- Colusión.
- Alteración fraudulenta de precios.
- Entrega de información falsa a la Fiscalía Nacional Económica.
- Acceso indebido a información comercial secreta.
- Revelación y aprovechamiento económico de secreto comercial.

## 11. Delitos de la Ley de Control de Armas

Este tipo de delitos se comete al infringir las normas que regulan la tenencia, posesión y uso legal de armas. Generalmente, incluyen la posesión ilegal, el comercio no autorizado, la modificación ilícita, así como el porte o uso de armas en situaciones no permitidas. Cabe destacar que esta ley abarca no solo armas de fuego o fabricadas artesanalmente, sino también otros bienes regulados, como la pirotecnia.

Por ejemplo:

- Porte, posesión y tenencia de armas o elementos sujetos a reglamentación.
- Porte o traslado de armas con infracción a las normas de autorización.
- Disparo injustificado de armas de fuego.
- Financiamiento de agrupaciones militarizadas ilegales.

## 12. Delitos Societarios

Los delitos societarios se cometen cuando se llevan a cabo acciones ilícitas en el ejercicio de las responsabilidades inherentes al cargo de gerente o ejecutivo. Estos actos generalmente implican el abuso de las facultades otorgadas, ya sea para obtener un beneficio personal o para favorecer a terceros.

Por ejemplo:

- Entrega de información falsa sobre la sociedad (sea económica, legal o financiera).
- Acuerdos abusivos del Directorio.
- Entrega de información falsa a la Comisión para el Mercado Financiero en procesos de fiscalización.



### 13. Delitos de la Ley de Mercado de Valores

Este tipo de delitos ocurren cuando se infringen las normas que regulan las operaciones y el comportamiento adecuado en los mercados financieros. Generalmente, se llevan a cabo con el fin de obtener beneficios personales o para evitar que la empresa se vea enfrentada a dificultades económicas.

Por ejemplo:

- Uso de información privilegiada.
- Entrega de información falsa al mercado (sea financiera, jurídica, patrimonial o de negocios).

## C. Faltas a la Ética y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

### 1. Salud, seguridad y relaciones laborales

Comete esta infracción quien no respete y/o infrinja las medidas de seguridad y normas establecidas por la Compañía en reglamentos internos, que tienen por objetivo la prevención de riesgos ocupacionales y el establecimiento de los derechos, deberes y obligaciones laborales, de manera que las labores diarias se ejecuten en condiciones seguras, higiénicas y saludables.

Por ejemplo:

- No usar los equipos de protección personal obligatorios al operar maquinaria pesada.

### 2. Seguridad Alimentaria e Inocuidad Productiva

Comete esta infracción quien participe de los actos de adulteración, fraude y bioterrorismo en cualquiera de las etapas del proceso y que tenga consecuencias en la calidad, seguridad, integridad y legalidad de los productos destinados a los consumidores.

Por ejemplo:

- Contaminar productos alimenticios con sustancias químicas, comprometiendo su inocuidad alimentaria.

### 3. Conflictos de Interés

Comete esta infracción quien anteponga el interés personal (cualquiera sea su índole, por ejemplo, familiar, económico, financiero, de estrecha amistad) por sobre los intereses de la Compañía, los que debiera resguardar en el ejercicio de sus funciones.

Por ejemplo:

- Favorecer la contratación de una persona en la Compañía por mantener una estrecha relación de amistad con ella, por sobre otras u otros candidatos que pudieran tener mejores aptitudes.

### 4. Consumo de Alcohol y Drogas

Comete esta infracción quien consuma alcohol o drogas ilícitas previo o durante la jornada laboral, viéndose afectada no solo su salud sino la seguridad de todas y todos.



Por ejemplo:

- Consumir drogas durante la jornada de colación, o beber alcohol en momentos de descanso durante la jornada laboral.

## 5. Vulneración de Políticas, Procedimientos y Controles

Comete esta infracción quien vulnere o incumpla las políticas, procedimientos y controles definidos por la Compañía para el desarrollo de sus funciones. El mero descuido no constituye una vulneración de las políticas, procedimientos y controles, salvo que este sea reiterado, intencional o negligente de forma inexcusable.

Por ejemplo:

- No dar cumplimiento a los procesos de rendición de gastos de la forma adecuada y correcta por falta de disposición o completo desinterés.
- Incumplir las obligaciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad por negligencia inexcusable.

## VII. PROCEDIMIENTO

### A. Sujetos Involucrados

#### 1. Denunciante

Se considera denunciante a cualquier persona -ya sea interna o externa a la Compañía- que comunica hechos, conductas o situaciones que podrían constituir infracciones a las normas internas, leyes aplicables o al Código de Ética y Conducta de Grupo Sutil.

El Denunciante podrá ingresar las denuncias que estime pertinentes, agregar antecedentes a la denuncia mientras esta permanezca abierta y realizar seguimiento al estado de su denuncia a través del código asignado al momento de su registro.

#### 2. Denunciado

Persona, área o entidad señalada en una denuncia como presunto responsable de una conducta que podría constituir infracción a normas internas, políticas corporativas, leyes aplicables o al Código de Ética y Conducta.

#### 3. Encargado del Canal de Denuncias (Administrador)

Funcionario interno con línea de reporte al Comité de Auditoría y al Directorio de Empresas Sutil S.A., que coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Es el encargado de recabar antecedentes preliminares e informar al Comité Auditoría y/o al Directorio el curso de la denuncia.

El Encargado del Canal de Denuncias de Grupo Sutil mantendrá el rol de Administrador en la plataforma, con atributos para gestionar la denuncia, documentar la investigación (bitácora), interactuar con el denunciante y dar cierre a la denuncia.



#### 4. Investigador

Funcionario designado por el Encargado del Canal de Denuncias para la investigación y gestión de la denuncia recibida.

Para la investigación de denuncias relacionadas con Ley Karin (N°21.643) podrá designarse a un investigador externo, quien deberá tener conocimientos sobre dicha normativa, y, además, debe tener formación específica en género, acoso y derechos fundamentales. Dicha formación deberá estar debidamente respaldada mediante certificaciones emitidas por entidades reconocidas por el Estado de Chile (Dictamen N°515/21 de la Dirección del Trabajo).

En caso de recibirse denuncias relacionadas con infracciones al Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía, o que puedan implicar la comisión de algún hecho constitutivo de delitos contemplados en la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, el Encargado del Canal de Denuncias recibirá y sustanciará la investigación. Este será responsable de llevar a cabo el proceso de investigación conforme a lo establecido en el presente Procedimiento y en el Manual del Modelo de Prevención de Delitos. En caso de que la denuncia se refiera a alguna de las Filiales del Grupo, podrá apoyarse en el Oficial de Cumplimiento respectivo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Encargado del Canal de Denuncias podrá, cuando lo estime necesario, delegar la investigación en un tercero externo con experiencia en indagaciones internas relacionadas con ilícitos, incumplimientos normativos y/o conductas éticas.

#### 5. Comité de Auditoría

Es el órgano encargado de fomentar y promover las conductas éticas en los negocios en los que participa Grupo Sutil, además de velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Será a su vez el encargado de resolver las sanciones una vez la investigación haya concluido.

El presidente del Comité de Auditoría contará con el rol de Visualizador, lo que le permitirá acceder a toda la información sobre las denuncias recibidas y conocer su estado y evolución. Sin embargo, no tendrá permisos para editar la información registrada en el sistema.

### B. Canal de Denuncias

Grupo Sutil pone a disposición de cualquier sujeto interno o externo a la Compañía, el siguiente canal para que acudan en caso de dudas o de detectar incumplimientos:



Sitio Web: <https://empresassutil.eticaenlinea.cl/>

Toda la información registrada a través del canal mencionado es de carácter confidencial y no puede divulgarse de ninguna manera fuera del Comité de Auditoría de Empresas Sutil S.A.



### C. Protección al denunciante

La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima<sup>1</sup>. En el caso de una denuncia nominativa, el denunciante debe señalar su nombre completo, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia y que sean suficientes para sustentar la investigación. De lo contrario ésta no será considerada.

### D. Información contenida en denuncia

Las denuncias deberán contener a lo menos la siguiente información:

- Empresa asociada con la denuncia.
- Fecha y hora de la denuncia.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de conducta o infracción.
- Relato detallado de las circunstancias en que se desarrollaron los hechos, incluyendo la mayor cantidad de detalles posible.
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma en que se tomó conocimiento de la situación.
- Deseo explícito de permanecer en el anonimato, salvo en los casos de la Ley N°21.643.
- Identificación de los presuntos responsables (nombre, apellido, cargo y área) o cualquier dato que permita su individualización.
- Identificación de testigos o personas que puedan aportar antecedentes, si se conocen.
- Información que acompañe como evidencia: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.
- Cualquier otra información que pueda ser útil para la evaluación, investigación y resolución del caso.

### E. Notificación de recepción de la denuncia

Una vez registrada una denuncia en la plataforma, ésta le asigna automáticamente un código (para la mantención del registro de la denuncia y para que el denunciante pueda hacerle seguimiento) y genera un correo electrónico de notificación al Administrador.

### F. Clasificación de la denuncia según su gravedad

Con el fin dar la prioridad requerida a la gestión de las denuncias recibidas a través de la plataforma, estas se clasificarán según su gravedad, inmediatamente después de ser recibidas, por parte del Administrador. La gravedad de una denuncia se determina por el cruce de las variables: sujeto denunciado y conducta o infracción relacionada.

<sup>1</sup> A excepción de las denuncias tramitadas conforme al procedimiento establecido por la Ley N°21.643 "Ley Karin", las que no podrán ser anónimas, debiendo siempre individualizar la identidad de la persona denunciante.



Sujeto denunciado	Conducta o infracción relacionada			
	Delitos Ley Karin	Delitos en contexto empresarial	Faltas a la Ética y Reglamentos	Reclamos
Director	Critica	Critica	Critica	Alta
Gerente	Critica	Critica	Alta	Media
Colaborador	Critica	Alta	Media	Baja
Productor/Proveedor	Alta	Media	Baja	Baja
Cliente	Alta	Baja	Baja	Baja
Otros	Alta	Baja	Baja	Baja

- En el caso que el denunciado sea parte del Comité de Auditoría, el Administrador avisará mediante correo electrónico al proveedor del Canal de Denuncias solicitando el bloqueo temporal a visualizadores mientras se lleva a cabo investigación de denuncia.
- En el caso que el denunciado sea el Administrador o personal de Auditoría Interna, el Administrador back up (en este caso un miembro del Comité de Auditoría), avisará mediante correo electrónico al proveedor del Canal de Denuncias, solicitando bloqueo temporal e informará al Comité de Auditoría, quienes en sesión extraordinaria decidirán quién llevará a cabo investigación de denuncia.
- Cualquier tipo de solicitud de modificación de roles, permisos o atributos en la plataforma, debe realizarse por parte del Administrador al proveedor del Canal de Denuncias y debe contar con el consentimiento explícito de los miembros del Comité de Auditoría.

## G. Investigación de la Denuncia

- 1. Revisión preliminar de antecedentes:** Atendida la complejidad o urgencia de los hechos denunciados, el Encargado del Canal de Denuncias, posterior a la revisión preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir:

- Si la denuncia no posee suficiente información para investigar, se solicitará más información a denunciante; de no recibir respuesta el Encargado del Canal de Denuncias procederá a cerrar el caso transcurrido siete (7) días corridos, dejando constancia de esto.
- Informar inmediatamente al Comité de Auditoría si la denuncia trata temas categorizados como críticos.
- Cuando la denuncia involucre temas complejos o no existan los medios internos para llevar a cabo la investigación, se solicitará por escrito al Comité de Auditoría que en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles resuelva sobre quién investigará.

- 2. Proceso de Investigación:** La clasificación de la denuncia permite establecer el curso de acción inicial de la denuncia, la prioridad de su tratamiento, el nivel de escalamiento que esta requiere y la prontitud en el inicio de la investigación desde su ingreso a la web según la siguiente tabla.

Prioridad investigativa	Apertura de investigación
Critica	1 días hábiles desde la recepción
Alta	3 días hábiles desde la recepción
Media	5 días hábiles desde la recepción
Baja	7 días hábiles desde la recepción



El Encargado del Canal de Denuncias está facultado para interactuar con el denunciante mediante la plataforma, para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación, y tendrá acceso irrestricto a las distintas áreas de la Compañía en cuestión para realizar investigaciones específicas o para solicitar y revisar información.

En lo que se refiere a la interacción con el denunciante, si éste se ha identificado al momento de formular su denuncia, el investigador podrá contactarlo por medio telefónico o de correo electrónico. Si el denunciante ha elegido mantener el anonimato y su denuncia fue registrada directamente en la plataforma, el Administrador podrá ponerse en contacto con él por medio de la función “Aregar antecedente” de la plataforma.

**3. Actividades del Proceso de Investigación:** Las actividades del proceso de investigación consideran:

- Verificar de manera objetiva la existencia o no de los hechos denunciados.
- Recopilar más información, solicitando de manera adicional al denunciante o directamente a algún área de la organización (por ejemplo, videos de seguridad, información y registros contables, etc.), siempre que estas sean licitas y no afecten los derechos fundamentales de las personas.
- Validar si existe ilícito, quienes son todos los involucrados y si existen suficientes pruebas que lo acrediten.
- Si el caso así lo amerita y previa autorización del Comité de Auditoría se podrá solicitar asesoría externa (legal o de otros profesionales).
- Documentar en la web la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- Cuando se justifique conforme a la gravedad del hecho y la falta no implique un incumplimiento grave de las condiciones del contrato y la reglamentación interna, al denunciado se le dará la oportunidad de efectuar sus descargos, para lo cual se le citará para comunicarle los hechos.
- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Informar al Comité de Auditoría las conclusiones, los que determinarán posibles sanciones al o los sujetos de la investigación.
- Previo a la notificación al denunciado, se le informará al Gerente General y Directorio de la unidad afectada la situación y recomendación del Comité de Auditoría.
- Determinar medidas correctivas, que se puedan recomendar a la administración para controlar o desincentivar la conducta evidenciada.
- El proceso de investigación no podrá superar el plazo máximo de treinta (30) días hábiles. Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, deberá informar el estado de avance de la denuncia al Comité de Auditoría, quien decidirá si cierra la denuncia por falta de antecedentes, solicita asesoría externa, u otorgar una prórroga por igual plazo.

Todo el proceso de investigación se consignará por escrito en la plataforma de denuncias, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado del Canal de Denuncias, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aportaron.

Grupo Sutil se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los Colaboradores, denunciados y denunciantes. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído. La investigación se efectuará bajo reserva y confidencialidad del contenido y las personas involucradas.



## H. Sanciones

En caso de verificarse cualquier incumplimiento por parte de los Colaboradores respecto a los lineamientos y principios establecidos en la normativa interna de la Compañía o en la legislación vigente, Grupo Sutil podrá aplicar las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la sociedad de Grupo Sutil correspondiente, considerando las características y circunstancias del caso, la gravedad, reiteración de los hechos, y la reincidencia del infractor.

La aplicación de medidas disciplinarias o sanciones deberá quedar registrada en un documento suscrito por el Colaborador e incorporado a su carpeta personal.

Para el caso de denuncias en el contexto de Ley Karin, se aplicarán sanciones dentro de los 15 días posteriores a la recepción del Informe de Investigación, si corresponde.

## I. Cierre y Monitoreo

Una vez concluida la investigación, el Encargado del Canal de Denuncias deberá elaborar un informe escrito dirigido al Comité de Auditoría de Empresas Sutil S.A. Este informe, que deberá presentarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el cierre de la investigación, deberá contener una evaluación sobre la existencia de hechos que puedan constituir delitos, infracciones al Código de Ética y Conducta, o incumplimientos a normativas internas o externas. Asimismo, deberá incluir una propuesta de sanciones aplicables y medidas correctivas orientadas a prevenir la reiteración de la situación denunciada. Si la denuncia involucra a algún miembro de la Alta Administración (gerentes y/o directores), el informe será presentado al Directorio de la administración correspondiente en el mismo plazo antes indicado.

Con base en esta información, el Comité de Auditoría definirá las acciones a seguir y las comunicará a la gerencia y al directorio de la sociedad involucrada, para su conocimiento y ejecución. En caso de que el Comité de Auditoría no esté conforme con el cierre del proceso de investigación, podrá solicitar al Encargado del Canal de Denuncias la realización de nuevas diligencias, las cuales deberán concluir en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

En caso de que los hechos tengan caracteres de delito (señalados en la Ley N°20.393) y no sea suficiente las sanciones laborales derivadas de la violación al Modelo de Prevención de Delitos, el Comité de Auditoría podrá evaluar que los antecedentes se remitan a las autoridades competentes.

Concluida la investigación y evaluación de la denuncia por parte del Comité Auditoría, y luego de documentado el proceso adelantado durante la misma, el Encargado del Canal de Denuncias procederá a dar cierre formal a la denuncia en la plataforma.

Las opciones de cierre serán:

- Resuelto con sanción.
- Resuelto sin sanción.
- No resuelto por falta de antecedentes.
- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Término de la relación laboral.
- Hechos evidenciados resueltos con amonestación al denunciado.



- Hechos no evidenciados en el proceso de investigación.
- El caso no amerita investigación.
- Investigación desechada por falta de antecedentes.

Si el denunciante quisiera hacer seguimiento al estado de la denuncia ingresada al sistema, con el código asignado a la denuncia y su contraseña de ingreso podrá conocer el estado de cierre de esta. Si al concluir el proceso, el denunciante no quedara satisfecho con la decisión tomada, puede registrar nuevamente una denuncia, haciendo referencia a la anterior para que el Encargado del Canal de Denuncias determine si es pertinente una nueva investigación, informando oportunamente sobre la decisión al denunciante. En estos casos, necesariamente se deberán aportar nuevos antecedentes, en caso contrario, no podrá iniciarse una investigación respecto de los mismos hechos y antecedentes ya investigados.

La plataforma conservará de manera permanente el registro de todas las denuncias ingresadas, junto con la documentación asociada a su gestión. Tanto la información individualizada como los reportes estadísticos estarán disponibles para consulta por parte de los Visualizadores, y podrán ser extraídos por el Administrador con el fin de analizar la efectividad del Canal de Denuncias.

Este análisis permite detectar patrones, tendencias o situaciones recurrentes dentro de Grupo Sutil que puedan estar vinculadas a la comisión de delitos o infracciones, tales como debilidades en los controles, presiones indebidas u otros factores que aumenten el riesgo de conductas inapropiadas. El acceso a esta información facilita la formulación de estrategias preventivas y disuasivas, orientadas a fortalecer la cultura ética y el cumplimiento normativo en la organización.

#### J. Comunicaciones

El Encargado del Canal de Denuncia deberá informar, mensualmente, al Comité de Auditoría acerca del funcionamiento del Canal de Denuncia y semestralmente un informe al Directorio de Empresas Sutil S.A. Sin perjuicio de lo anterior y cuando las circunstancias así lo ameriten, informará, tan pronto como sea posible cualquier contingencia relevante que, en su opinión, deba ser puesta en conocimiento de ésta.

#### VIII. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente procedimiento será revisado y actualizado periódicamente en función de las necesidades, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado del Canal de Denuncias o el Comité de Auditoría, quienes propondrán los cambios tanto de forma como de fondo correspondientes.

#### IX. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Responsable:	Auditoría Interna
Revisado por:	Gerencia de Auditoría
Aprobado por:	Comité de Auditoría



## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Responsable	Fecha
2018-1	Aprobación y entrada en vigencia	Comité de Auditoría	01-01-2018
2019-1	Incorporación delitos, según Ley 21.121 – Ley 21.132	Gerente Auditoría	30-05-2019
2020-1	Incorporación delitos, según Ley 21.127 – Ley 21.240	Gerente Auditoría	30-06-2020
2021-1	Incorporación Filial Hotel Viña La Playa – Actualización definición de acoso laboral.	Gerente Auditoría	12-05-2021
2022-1	Incorporación delitos, según Ley 21.325 – Ley 21.412 – Ley 21.459	Gerente Auditoría	19-07-2022
2025-2	Incorporación de modificaciones sobre la tipificación del canal de denuncias, Ley 21.595.	Auditoría Interna Comité de Auditoría	15-12-2025

