

PROTOCOLO INTERNO PARA LA GESTIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DENUNCIADOS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS DE CLARO & CIA.

1°. Derecho-deber de denunciar. Todo trabajador de CLARO & CÍA. que sea víctima o tome conocimiento de un hecho ilícito o irregular que infrinja el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Estudio, la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (soborno, receptación, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo), cohecho entre particulares o, en general, cualquier otro hecho que requiera la intervención urgente de alguno de los miembros o estamentos de la Administración, tendrá el derecho y el deber de denunciarlo a través de los distintos canales de comunicación interna del Estudio. Uno de ellos es el canal de denuncias remoto, dispuesto especialmente para dichos efectos, el que es administrado por una empresa externa para resguardar la confidencialidad del denunciante.

2°. Responsabilidad. El denunciante podrá formular su denuncia de manera anónima, o bien, podrá indicar su nombre, apellido, cédula de identidad nacional y cargo en CLARO & CIA, si así lo prefiere.

Sin perjuicio de lo anterior, los trabajadores de CLARO & CIA. deberán abstenerse de utilizar el canal interno de denuncias para comunicar hechos falsos o que solo busquen afectar el honor, crédito o buen nombre de la persona denunciada. Asimismo, deberán abstenerse de utilizar este canal de denuncias para propósitos distintos de los previstos en el punto N°1 anterior. Aquel trabajador que formule una denuncia calumniosa o maliciosamente falsa deberá asumir la responsabilidad legal y disciplinaria de dicho acto.

3°. Contenido de la denuncia. La denuncia deberá contener una descripción detallada del hecho ilícito denunciado, indicando –en lo posible– las fechas y horas referenciales en que ocurrió, el nombre y cargo del presunto infractor, además de entregar los datos de otras personas que podrían haberlo presenciado o tener información útil sobre el mismo.

4°. Distribución de las denuncias. Las denuncias serán conocidas por el Encargado de Cumplimiento del Estudio, quien deberá procesarlas en coordinación con un miembro del Comité Ejecutivo designado por el mismo Comité para cumplir esta función.

5°. Análisis preliminar. Una vez recibida la denuncia, el Encargado de Cumplimiento del Estudio y el miembro del Comité Ejecutivo designado tendrán 5 días hábiles para analizar los hechos descritos en la denuncia y decidir si aquellos ameritan o no el inicio de una investigación, así como el tipo de investigación a realizar, de acuerdo a la normas de funcionamiento interno de CLARO & CIA.

Si el Encargado de Cumplimiento y el miembro del Comité Ejecutivo designado consideran que no hay mérito para iniciar una investigación, dejarán por escrito sus razones, las que deberán ser debidamente archivadas junto con la respectiva denuncia.

Sin embargo, si los hechos descritos en la denuncia se refieren a delitos comprendidos en la Ley N° 20.393, el Encargado de Cumplimiento del Estudio deberá siempre dar cuenta de ellas al Comité Ejecutivo, con independencia de su mérito aparente.

El Encargado de Cumplimiento y el miembro del Comité Ejecutivo designado derivarán al Encargado de Recursos Humanos las denuncias de índole laboral que ameriten el inicio de una investigación.

6°. *Designación del investigador.* El Encargado de Cumplimiento del Estudio o el Encargado de Recursos Humanos, en su caso, podrán designar a un funcionario imparcial y debidamente capacitado para conducir la investigación (en adelante, el “investigador”), pudiendo también asumir personalmente dicha tarea.

7°. *Facultades del investigador.* El encargado de conducir la investigación deberá iniciar ésta dentro los 3 días hábiles siguientes a su nombramiento y se encontrará facultado para solicitar antecedentes, efectuar entrevistas, analizar documentos y realizar cualquier otra acción destinada a corroborar la efectividad de los hechos denunciados.

Asimismo, conforme al mérito de los antecedentes que reúna durante la investigación, podrá solicitar a la Administración la implementación de las medidas precautorias o de resguardo que estime pertinentes, debiendo siempre velar por el éxito de la investigación y especialmente por la protección de las víctimas del hecho denunciado.

8°. *Garantías de las personas investigadas.* Las personas en contra de quienes se dirija la investigación tendrán derecho a que se respeten sus garantías fundamentales, especialmente su presunción de inocencia, el derecho a ser oídas y a aportar toda clase de antecedentes. La investigación se conducirá siempre con la debida discreción, adoptando las medidas necesarias para evitar en lo posible que otros trabajadores o terceros sospechen que la investigación guarda relación con determinada(s) persona(s).

9°. *Obligación de registro.* Todo el proceso de investigación constará por escrito, debiendo registrar el investigador todas las actuaciones que realice, las declaraciones que efectúen los involucrados y testigos, y toda otra prueba que recolecte o sea aportada durante la investigación.

10. Deber de confidencialidad. Tanto el investigador como las demás personas que participen directa o indirectamente en el proceso de investigación, deberán guardar estricta reserva de toda la información y antecedentes que, por cualquier motivo, lleguen a conocer, tanto de los hechos, del denunciante y del denunciado, entendiéndose que dicha información tiene carácter confidencial.

11. Plazo de investigación. El plazo de investigación será de 15 días hábiles, contados desde que el investigador haya iniciado efectivamente el proceso de entrevistas y recopilación de antecedentes. Sin perjuicio de aquello, en casos fundados, el investigador podrá prorrogar dicho plazo por una sola vez, dando noticia de ello a quien lo hubiera nombrado en su cargo de investigador. En ningún caso, la investigación –incluidas sus prórrogas– podrá durar más de 30 días hábiles.

12. Informe del investigador. Una vez vencido el plazo señalado en el punto N° 11 anterior, el investigador tendrá 7 días hábiles para emitir y presentar a la Administración un informe que contenga:

- a) Una descripción circunstanciada del hecho investigado;
- b) La individualización de las personas involucradas;
- c) Una breve descripción de los antecedentes que se recopilaron durante el curso de la investigación,
- d) Las conclusiones a las que llegó el investigador; y,
- e) Las medidas y sanciones que aquel propone para el caso concreto.

13. Observaciones al informe. El informe del investigador será también notificado a las personas en contra de quienes se haya dirigido la investigación, quienes podrán hacer observaciones al mismo y acompañar nuevos antecedentes dentro de los 5 días hábiles siguientes. Si tales observaciones y antecedentes tuvieran mérito suficiente, el investigador podrá modificar su informe y notificar la versión final del mismo a la Administración y a los demás afectados por la investigación.

14. Sanciones y obligación de denuncia. De acreditarse la ocurrencia de un hecho que infrinja el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Estudio, la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas o, en general, otro hecho ilícito o irregular que haya requerido la intervención urgente de alguno de los miembros o estamentos de la Administración, el trabajador infractor será sancionado de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad u otros documentos internos, como el Manual de Políticas de CLARO & CIA, sin perjuicio de aplicar las sanciones que la ley establezca tales como la terminación del contrato de trabajo respectivo, en su caso.

Adicionalmente, si la investigación interna corrobora la realización de un hecho constitutivo de delito, la Administración denunciará tal hecho y a los involucrados ante las autoridades competentes, aportando los antecedentes recabados que permitan hacer efectiva su responsabilidad penal.

16. Registro histórico. La Administración de CLARO & CIA. mantendrá un registro actualizado a los últimos 5 años de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones aplicadas o, en su caso, del no inicio de investigación, cierre y archivo de las denuncias, todo ello bajo estricta reserva.

17. Procedimientos especiales para las denuncias por acoso sexual y laboral. Para la investigación y sanción de los hechos constitutivos de acoso sexual o laboral regirán plenamente las normas contenidas en los Títulos XX y XXIII del Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. Las disposiciones de este protocolo se aplicarán única y exclusivamente en lo no previsto por dicho cuerpo normativo interno.