

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS

1. OBJETIVO	
El presente procedimiento regula el uso y funcionamiento del canal de denuncias, conforme a la legislación y normativa aplicable. Del mismo modo define las actividades de investigación y resoluciones de las denuncias asociadas al incumplimiento de políticas internas, código de conducta y los delitos señalados en la Ley N°20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como sus modificaciones posteriores.	
2. ALCANCE	
El presente documento tiene aplicación a todas las denuncias ejecutadas por clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, contratistas, y cualquier otra persona o tercero que tome conocimiento de hechos que constituyan un incumplimiento a las políticas internas, Código de Conducta y los delitos señalados en la Ley N° 20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas y la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales, así como sus modificaciones posteriores, realizadas mediante los canales establecidos por la empresa.	
3. ÍNDICE	
Tabla de contenido	Página
1. Objetivos	1
2. Alcance	1
3. Índice	1
4. Responsable	1
5. Definiciones	2-3
6. Procedimiento detallado	4-8
7. Elementos relacionados	8
8. Control de Cambios	8

4. RESPONSABLE.

El Encargado de Prevención de Delitos (EPD) será el responsable exclusivo de la administración, operación, difusión y monitoreo del Canal de Denuncias, asegurando en todo momento su confidencialidad, imparcialidad y correcto funcionamiento. El Directorio y la Alta Administración de la Empresa están obligados a proveer el soporte técnico, financiero y los recursos necesarios para garantizar la operatividad ininterrumpida y segura de esta plataforma.

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

Actualmente, el cargo de EPD es ejercido por la Sra. Carolina Letelier C. a quien se puede contactar directamente a través del correo oficial: denuncias@proalsa.cl.

El presente procedimiento será revisado y actualizado de forma dinámica cada vez que se detecte una necesidad operativa, una falencia del sistema, la vulneración de sus controles, o ante modificaciones en la normativa legal aplicable y en la Matriz de Riesgos de la empresa, garantizando así la mejora continua del sistema.

5. DEFINICIONES.

Para los efectos de la aplicación del presente procedimiento, se entenderá por:

Delitos Económicos y de la Ley 20.393: Corresponde a todos aquellos ilícitos por los cuales la empresa puede tener responsabilidad penal, agrupados en las cuatro categorías establecidas por la Ley N° 21.595 (Delitos Económicos y Medioambientales) y la Ley N° 20.393. Esta definición comprende, a modo meramente ejemplar y no taxativo, las siguientes familias de conductas que se encuentran estrictamente prohibidas: • **Corrupción y Probidad:** Cohecho a funcionario público, soborno entre privados, negociación incompatible. • **Patrimoniales y Financieros:** Lavado de activos, financiamiento del terrorismo, apropiación indebida, administración desleal, receptación. • **Delitos Informáticos:** Acceso o interceptación ilícita, ataque a la integridad de datos o sistemas, y fraude informático. • **Delitos Medioambientales:** Daño o peligro grave al medio ambiente, contaminación de aguas, suelo, y afectación a áreas protegidas. • **Delitos Laborales y de Extranjería:** Infracciones graves a normativas de contratación y trata de personas. El detalle específico, actualizado y vinculante de todas las conductas infractoras, así como sus controles asociados, se encuentra contenido de forma dinámica en la Matriz de Riesgos de la organización, la cual es administrada y actualizada permanentemente por el Encargado de Prevención de Delitos.

Exclusión y Derivación de materias de Convivencia Laboral (Ley Karin): Las denuncias relativas a acoso sexual, acoso laboral, discriminación y violencia en el trabajo no se tramitarán bajo este procedimiento de investigación penal ni forman parte de este Canal de Denuncias. Dichas materias se rigen por la Ley N° 21.643, aplicándose de forma exclusiva el Protocolo de

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

Prevención e Investigación del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo contenido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) de la empresa. En el evento de que este Canal de Denuncias reciba, por error o desconocimiento del reportante, una denuncia de esta naturaleza, el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) no admitirá a trámite el caso para investigación penal, sino que lo derivará de manera inmediata, confidencial y sin mayor tramitación al responsable del Área de Recursos Humanos a través del canal oficial correspondiente, informando de este desvío al denunciante.

Salud, seguridad y medio ambiente: Todos los trabajadores, ejecutivos y directores somos responsables de tomar las medidas adecuadas para evitar accidentes laborales, enfermedades y contribuir a un ambiente laboral seguro y sano. Debemos desempeñar nuestras tareas y responsabilidades cumpliendo con la legislación vigente y con las normas sobre la salud, la seguridad en el lugar de trabajo y la preservación del medio ambiente. La Empresa se compromete a ofrecer a sus trabajadores un lugar de trabajo seguro y saludable. Esto incluye proporcionar equipos de trabajo, equipos de protección adecuados, así como cumplir con las prácticas de trabajos adecuadas y tomar las medidas de seguridad e higiene correspondientes. Al cumplir con las leyes y normativas sobre medioambiente, de salud y seguridad ocupacional aplicables, cada uno de nosotros cumple con su rol crítico de garantizar un lugar de trabajo seguro. Esto significa que debemos:

- Cumplir con todas las leyes y procedimientos de seguridad.
- Respetar todas las indicaciones relacionadas con seguridad.
- Utilizar los equipos de seguridad reglamentarios cuando sea necesario.

Todos debemos trabajar para evitar condiciones peligrosas o inseguras. El alcohol y las drogas ilegales no tienen cabida en un entorno laboral seguro, ya que la intoxicación producida por cualquiera de ellas puede afectar su desempeño laboral y provocar importantes peligros para la seguridad. Esta obligación incluye un comportamiento responsable con respecto al uso de alcohol, por lo que debemos presentarnos a trabajar en condiciones psicológicas y físicas adecuadas para realizar nuestras funciones laborales de manera satisfactoria. Está estrictamente prohibido presentarse a trabajar bajo la influencia del alcohol, drogas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas, como también vender, usar, elaborar o distribuir tales drogas o sustancias. Está permitido usar medicamentos en el lugar del trabajo, con o sin

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

receta médica, únicamente si no afecta nuestra capacidad para trabajar de manera eficiente y segura. Nuestras decisiones y acciones individuales de ningún modo deben reducir las condiciones de seguridad en las actividades de la Empresa, ni poner en riesgo la salud del personal interno y externo, y de la comunidad en general, ni dañar el medio ambiente.

6. PROCEDIMIENTO DETALLADO.

ETAPA	ACTIVIDAD
Protección de los datos del denunciante.	PROALSA a través del Encargado de Prevención (EPD) pondrá a disposición de los empleados y terceros, medios que posibiliten la presentación de denuncias anónimas y su tratamiento será confidencial. Para las denuncias nominativas e investigativas se mantendrá la más estricta confidencialidad y absoluta indemnidad laboral del denunciante de buena fe. Queda estrictamente prohibida cualquier represalia. Ante un riesgo inminente de hostigamiento o represalia corporativa, PROALSA, a través del Encargado de Prevención de Delitos, adoptará de inmediato medidas activas de resguardo (tales como la separación temporal de espacios físicos o de funciones, y el bloqueo de accesos informáticos), protegiendo la integridad del denunciante y de los testigos durante todo el proceso.
Canal de Denuncia	Proalsa, a través Encargado de Prevención pondrá a disposición de los empleados y terceros, medios que posibiliten la presentación de denuncias anónimas a través de la página web de la empresa: www.proalsa.cl Adicionalmente se podrá informar denuncias mediante: 1.- Por escrito al correo del encargado de prevención de delitos: denuncias@proalsa.cl 2.- A través de entrevistas personales que sean previamente solicitadas al Encargado de prevención.
Contenido de la Denuncia	Para una mejor gestión de la denuncia y posterior investigación es deseable que la denuncia realizada contenga como mínimo lo siguiente:

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	1. Si se realiza una denuncia de manera anonima es recomendable incluir todos los antecedentes disponibles, debido que, no podremos interactuar con el denunciante para solicitar información adicional. 2. Si realiza una denuncia nominativa incorporar medios para contactarnos, pudiendo ser numero de telefono o correo electronico. 3. Identificar el area de la compañía involucrada. 4. Idealmente incluir información las personas involucradas en el hecho denunciado, tales como nombre, apellido, cargo, ubicación geografica. 5. Establecer relación con la compañía. 6. Establecer el tipo de denuncia. 7. Incluir documentos que apoyen la denuncias, tales como archivos, imágenes, audios, otros.
Admisión de la denuncia	El Encargado de Prevención será quien reciba las denuncias y realizará una evaluación preliminar con el fin de verificar que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, teniendo un plazo de 10 días hábiles para responder las comunicaciones cuyo denunciante haya entregado medios de comunicación válidos, tales como número telefónico o correo electrónico. En los casos en que se pueda identificar al denunciante y se requiera información adicional para iniciar o continuar con la investigación, la información será solicitada y deberá recibirse en un plazo de 15 días hábiles o el caso será cerrado y clasificado como "información insuficiente". Una vez realizado el análisis preliminar se decidirá por el encargado de cumplimiento, en un plazo que no podrá ser superior a 10 días hábiles desde la fecha de entrada al Canal de Denuncias de la comunicación, si se admite a trámite o no, informando, en su caso, al denunciante, salvo que la comunicación sea anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la denuncia realizada. Durante la fase de análisis y admisión preliminar, el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) deberá realizar obligatoriamente una evaluación de riesgo de conducta perjudicial y de alteración de evidencia. Si los antecedentes proporcionados evidencian una infracción en el ámbito de aplicación penal (Ley 20.393 y 21.595) y se detecta un riesgo inminente de destrucción de pruebas, el EPD determinará si la

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	denuncia amerita medidas cautelares inmediatas de aislamiento de información (congelamiento de correos o servidores) de forma previa a cualquier otra comunicación
Investigación	Cuando disponga de antecedentes suficientes para investigar y tras la comunicación al Comité de Conducta, se remitirán a las funciones encargadas de la investigación, que serán las siguientes: Si los antecedentes proporcionados evidencian una infracción en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, se iniciará una investigación de los hechos denunciados. Cuando disponga de antecedentes suficientes para investigar y tras la comunicación al Comité de Ética y Cumplimiento, se remitirán a las funciones encargadas de la investigación, que serán las siguientes: -Cuando la comunicación se refiera a incumplimientos de obligaciones legales relativas a principios del código de conducta, corresponderá el Área de Recursos humanos quien se encargue de llevar a cabo la investigación y proponer la resolución de la comunicación y medidas que considere adecuadas. -Las comunicaciones relativas a los delitos asociados a la ley 20.393 y sus modificaciones posteriores, será el Encargado de Prevención, el responsable de investigar, en su caso, emitir resolución o adoptar las medidas precisas de acuerdo con la legislación vigente y normativa interna en dicha materia. Adicionalmente, a la vista del caso de que se trate, las funciones de la abogada corporativa, auditoría interna, entre otras, prestarán la colaboración que se estime necesaria durante la investigación de las incidencias recibidas. A la vista de la especificidad del caso que se trate, se podrá solicitar la colaboración de un asesor externo. La investigación deberá ser concluida en un plazo no superior a 30 días hábiles, el que podrá ser prorrogado, previa aprobación del comité de ética y cumplimiento. Cláusula de Aseguramiento de Evidencia y Postergación de Notificación: Como regla general, se notificará al denunciado los hechos que se le atribuyen para que formule descargos. Sin embargo, excepcionalmente y mediante resolución fundada, el EPD podrá postergar temporalmente la notificación formal

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	al investigado e instruir la estricta reserva de las primeras diligencias (Fase de Investigación Preliminar). Esta postergación procederá única y exclusivamente cuando exista riesgo inminente de ocultamiento, destrucción o pérdida de evidencia documental, digital o testimonial, o riesgo de represalias. Asegurada la prueba esencial, se levantará la reserva y se notificará íntegramente al denunciado, garantizando su derecho a formular descargos en un plazo de 5 días hábiles, protegiendo así el debido proceso previo a la emisión de cualquier dictamen.
Resultado de la investigación y medidas adoptadas	Cuando el Encargado de Prevención considere agotada la investigación, en base a los antecedentes deberá adoptar por una de las siguientes opciones: a) no perseverar ni proponer sanciones, cuando haya logrado el convencimiento de que los hechos no ocurrieron o de haber ocurrido lo hicieron en términos tales que no configuran los delitos señalados en el título primero del reglamento. Asimismo, si pese a configurarlo no fue posible identificar un colaborador responsable de los mismos; b) emitir un Dictamen, cuando en su opinión se ha demostrado la existencia del delito y se ha identificado al responsable de los hechos. El dictamen será escrito y contendrá una relación de los hechos y de la participación, además de referir las pruebas y evidencias que lo acreditan. Cuando el Encargado de Prevención considere agotada la investigación, en base a los antecedentes deberá adoptar por una de las siguientes opciones: a) no perseverar ni proponer sanciones, cuando haya logrado el convencimiento de que los hechos no ocurrieron o de haber ocurrido lo hicieron en términos tales que no configuran los delitos señalados en el título primero del reglamento. Asimismo, si pese a configurarlo no fue posible identificar un colaborador responsable de los mismos; b) emitir un Dictamen, cuando en su opinión se ha demostrado la existencia del delito y se ha identificado al responsable de los hechos. El dictamen será escrito y contendrá una relación de los hechos y de la participación, además de referir las pruebas y evidencias que lo acreditan. Una vez recibido el dictamen emanado del Encargado de

PROALSA	CODIGO PROCEDIMIENTO PR-E-CNT-I-0049	Versión: 02
Fecha de Emisión: junio 2026	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Páginas: 8

	Prevención, el Comité de Ética y Cumplimiento (órgano permanente e imparcial designado por el Directorio) deberá reunirse extraordinariamente para conocer y decidir a través de una resolución por escrito. La infracción a las disposiciones y las sanciones aplicables serán determinadas por el Comité de Ética y Cumplimiento, las cuales deberán ceñirse estrictamente al catálogo de sanciones permitidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y en la legislación laboral vigente.
Registro y seguimiento	Será responsabilidad del encargado de prevención llevar un registro actualizado y confidencial de las denuncias investigadas, así como el resultado de dichas investigaciones. El encargado de prevención deberá realizar labores de seguimiento periódico a las denuncias registradas, y reportará semestralmente al Comité de Auditoría el resultado del seguimiento de las denuncias.

8. ELEMENTOS RELACIONADOS

1. Código de conducta.
2. Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad.
3. Matriz de riesgos de delitos.
4. Políticas y procedimientos.
5. Monitoreo y supervisión.
6. Canal de denuncia.
7. Reglamento de prevención del delito.

9. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción	Fecha
Original	Creación	Octubre 2023
Versión 2	Modificación nombre y responsable del EPD - Revisión de contenido de acuerdo a las normativas vigentes año 2026	Junio 2026