



CANAL DE COMUNICACIÓN



**SERVICIOS Y REFINERÍAS DEL NORTE S.A.
SERENOR**

Septiembre 2020



1. Introducción

La Empresa ha implementado un canal de comunicación, de carácter confidencial e incluso con la posibilidad de ser anónimo, para que toda persona que tenga información acerca de una práctica que pueda constituir una infracción a la Ley N°20.393, una conducta que se aparte de los principios establecidos en el Código de Ética por parte de personas de la Empresa, o por entidades que mantienen relaciones con ella, la reporte directamente al más alto nivel. También se pueden realizar consultas relacionadas a estos mismos temas.

Este canal de comunicación, que se denomina "Línea Directa", permite el contacto directo a través de la página web de la Empresa.

El canal Línea Directa es gestionado por el Encargado de Prevención de Delitos, que es la persona designada por el Directorio para administrar el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa. Adicionalmente, el Directorio ha designado un Comité de Ética para que asesore al Encargado de Prevención de Delitos en el análisis de las denuncias recibidas.

2. Actividades denunciables

a) Actividades o conductas constitutivas de ilícitos en beneficio de la Empresa, referidos a la Ley N°20.393.

▪ Cohecho a funcionario público nacional o extranjero:

Se entiende por cohecho ofrecer, aceptar dar u otorgar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones en el ejercicio de sus funciones. También se pena el sólo hecho de ofrecer, aceptar dar o entregar un beneficio económico al funcionario público, no teniendo necesariamente una contraprestación por parte de este. (Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículos 250 y 251 bis)

▪ Lavado de Activos:

Es considerado lavado de activos todo acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen directa o indirectamente de la perpetración de hechos constitutivos de delitos, tales como: tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas (drogas), conductas terroristas, tráfico de armas y organizaciones con fines delictivos (prostitución infantil, secuestro, trata de personas, etc.)

Asimismo, constituye lavado de activos cualquier acto por medio del cual se adquieran, posean, tengan o utilicen los referidos bienes, con ánimo de lucro cuando al momento de recibirlos ha tenido conocimiento de su origen ilícito. Es decir, el lavado de activos es todo acto u omisión que tenga por objeto ocultar o disimular la naturaleza, ubicación, origen, propiedad o control de dinero u otros bienes obtenidos en forma ilegal.

Este es un proceso complejo y dinámico mediante el cual dichos activos, de procedencia ilícita, se introducen en una empresa y por ende en la economía de un país, intentando darle una apariencia de legalidad. (Artículo 27 de la Ley N°19.913)



- **Financiamiento al terrorismo:**
Comete este delito toda persona, que por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad que se utilicen en la comisión de cualquier tipo de delito terroristas, como por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentar contra el Jefe de Estado y otras autoridades civiles, militares, policiales o religiosas, colocar, enviar, activar, arrojar, detonar o disparar bombas o artefactos explosivos o incendiarios de cualquier tipo, armas o artificios de gran poder destructivo o de efectos tóxicos, corrosivos o infecciosos, asociarse con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.
(Artículo 8° de la Ley N°18.314)

- **Receptación:**
Este delito lo comete quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato (robo de ganado), las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma.
Agrava el delito la circunstancia de que el objeto de la receptación sean vehículos motorizados o cosas que forman parte de redes de suministro de servicios públicos o domiciliarios, tales como electricidad, gas, agua, alcantarillado, colectores de agua lluvia o telefonía.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 456 bis A)

- **Negociación Incompatible:**
Es el delito que puede ser cometido en las empresas por Directores o Gerentes u otra persona que posea un poder delegado por ellos, donde forme parte de algún negocio, actuación, contrato, operación o gestión directa o indirectamente con el fin de obtener algún tipo de beneficio personal o para alguien relacionado.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 240)

- **Corrupción entre particulares:**
Cuando la empresa requiere un bien o servicio:
Solicitar o aceptar recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o una persona relacionada, por parte de un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el marco de sus funciones, la contratación de este oferente sobre otro.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 287 bis).
Cuando la empresa ofrece un bien o servicio:
Dar, ofrecer o aceptar dar un beneficio económico o de otra naturaleza a un funcionario o trabajador de otra empresa, para que este favorezca o haya favorecido, la contratación de la empresa en la que se trabaja, sobre otra empresa.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 287 ter).

- **Apropiación Indevida:**
Apropiarse dinero o bienes muebles otra persona o empresa, que se encuentren en poder de la empresa en que se trabaja, y que se encuentre en obligación de devolver.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 470 N°1)



- **Administración Desleal:**
Perjudicar el patrimonio de la empresa, por haber ejercido de manera abusiva las facultades de disponer del patrimonio de la misma, o ejecutando u omitiendo cualquier acto de modo manifiestamente contrario al interés del patrimonio de la empresa.
(Definición de acuerdo con el Código Penal, Artículo 470 N°11)
- **Contaminación de Aguas:**
Se comete este delito cuando una persona introduzca o mande a introducir al mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos.
(Artículo 136 de la Ley de Pesca)
- **Quebrantamiento de Veda de Productos:**
Este delito se configura con el procesamiento, transformación, transporte, comercialización y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados, así como también la elaboración, comercialización y almacenamiento de productos derivados de estos.
(Artículo 139 de la Ley de Pesca)
- **Extracción Ilegal de del Fondo Marino:**
Se produce cuando se realicen actividades extractivas en áreas de manejo y explotación de recursos del fondo marino (bentónicos), de exclusividad a pescadores artesanales, sin ser titular de los derechos correspondientes.
(Artículo 139 Bis de la Ley de Pesca)
- **elaboración o Almacenamiento Ilegal de productos colapsados o sobreexplotados:**
Se refiere al delito de comercializar, procesar, elaborar o almacenar recursos hidrobiológicos o productos derivados de ellos, respecto de los cuales no acredite su origen legal, y que correspondan a recursos en estado de colapsado o sobreexplotado.
(Artículo 139 Ter de la Ley de Pesca)
- **Obtención Fraudulenta de Beneficios de Seguro de Desempleo:**
Este delito se configura obteniendo fraudulentamente los complementos, prestaciones y/o beneficios de los fondos del seguro de desempleo o cesantía, los cuales puedan ser utilizados por la empresa en común acuerdo con los mismos trabajadores, o bien que dichos trabajadores continúen trabajando en la empresa por sueldos más bajos, compensando la reducción de sus ingresos con el seguro.
(Artículo 14 Ley N°21.227)
- **Dispones el traslado de un trabajador en tiempo de pandemia a su lugar de trabajo sabiendo que se encuentra prohibido:**
Se sanciona a quien le ordene a sabiendas a un trabajador concurrir al lugar de trabajo, encontrándose este en cuarentena o asilamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria.
Lo anterior es sin perjuicio de aquellas empresas autorizadas por la autoridad para funcionar que cumplen labores esenciales y su personal puede asistir de manera presencial al lugar de trabajo y/o circular en el ejercicio de sus funciones.
(Artículo 318 Ter Ley N°21.240)



- **Todo delito que se modifique o incorpore a la Ley N°20.393.**

b) Contravenciones al Código de Ética, a las Políticas, Principios y Valores de la Empresa.

- Actuaciones impropias relacionadas con proveedores, contratistas y asesores.
- Acuerdos de cualquier tipo para restringir o impedir la libre competencia.
- Contabilizaciones deliberadas para ocultar pérdidas, generar utilidades, manipular valor de activos y/o pasivos.
- Ocultamiento o entrega intencional de información errónea a autoridades, auditores externos o internos.
- Divulgación de información confidencial.
- Conflictos de intereses no declarados.
- Mantener condiciones inseguras de trabajo.
- Falsificación de contratos, certificados, informes o registros.
- Mal uso de títulos o valores.
- Ocultamiento de daños al medioambiente.
- Discriminación laboral de cualquier tipo.
- Atenciones y/o regalos por valores excesivos.
- Acoso laboral, sexual.
- Instalación y/o uso de software no licenciado en equipos de la Empresa. (*) Esta lista no es exhaustiva de las situaciones que pueden presentarse, constituyendo solo ejemplos a considerar.

c) Posibles fraudes.

Esta falta se refiere a la materialización o intención de defraudar a la Empresa ya sea que sea por algún colaborador de esta o por alguien externo (cliente o proveedor) o entre ambos. Por lo general, se trata de obtener pagos por servicios no otorgados o realizado para fines personales de los defraudadores.



3. Contenido de la denuncia/comunicación

Con el fin de facilitar la investigación, el denunciante deberá considerar la entrega de la siguiente información, en la medida que disponga de ella:

- Mantenerse anónimo si lo desea, de lo contrario puede adjuntar sus datos personales.
- Descripción de la denuncia detallando con la mayor exactitud e información posible.
- Tipo de denuncia que está dejando: Ley N°20.393, Infracción al Código de Ética y/o fraude.
- Relación con la empresa
- Personas (nombres o cargos) involucrados con la denuncia.
- Fecha aproximada en la que ocurrió el evento que denuncia.
- Ciudad o lugar en donde ocurrió el evento.
- Evidencia de la denuncia en diferentes formatos (fotos, videos, documentos, etc.).

Nota: El sistema le solicitara una clave personal y luego le generara un código de denuncia

4. Comunicación de seguimiento de la denuncia

Al finalizar la denuncia/consulta se genera un código de acceso y una contraseña para poder hacer seguimiento de sus denuncia/consulta, en esta puede realizar preguntas al Encargado de Prevención de Delitos informará al denunciante, en caso de ser posible, dando cuenta de la recepción de la denuncia y de la finalización de su revisión.