



**Servicios y Refinerías del Norte S.A.**

**LÍNEA DIRECTA**



## Servicios y Refinerías del Norte S.A.

---

SERENOR S.A. cuenta con un canal de comunicación para todas las personas que tengan información acerca de actividades que constituyan una infracción a la ley N° 20.393 o que no cumplan con los principios éticos establecidos en el Código de Ética establecido por la gerencia. Este canal es de carácter confidencial y anónimo, para otorgar la libertad a cualquier persona que presencie estas actividades pueda reportar directamente a la alta gerencia de la empresa.

Este canal de comunicación se denomina "Línea Directa", y opera a través del siguiente correo electrónico: [lineadirecta@serenor.cl](mailto:lineadirecta@serenor.cl)

El canal de "Línea Directa" es gestionado por el "Encargado de Prevención". Este cargo es designado por el Directorio, siendo responsable de mantener en todo momento la confidencialidad de las denuncias recibidas, incluyendo la protección de la identidad de quién responsablemente las haya hecho. Este método de denuncia busca mantener un alto estándar ético en la organización y asegurar de que no se generen consecuencias negativas para el denunciante.

SERENOR S.A. garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante. No obstante lo anterior, para poder informar sobre el estatus de avance del asunto siempre es conveniente que en la denuncia se indique una forma de contacto.

### **Tipo de denuncias**

La organización ha definido dos tipos de denuncias según la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, estas son:

#### **1. Actividades o conductas constitutivas de ilícitos en beneficio directo de la empresa**

- **Cohecho a funcionario público nacional o extranjero**

El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo.

- **Lavado de activos**

Es todo acto que tenga como fin ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen directa o indirectamente de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de delitos tales como: tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, conductas terroristas, tráfico de armas y organizaciones para la delincuencia (promoción de prostitución infantil, secuestro, etc.), a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes. Considera también cualquier acto en que se adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.

Es un proceso complejo mediante el cual dichos activos, de procedencia ilícita, se introducen en una empresa y por ende en la economía de un país, intentando darle apariencia de legalidad.



- **Financiamiento al terrorismo**

Se entiende por la realización de actividades que solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier de los delitos terroristas, como por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado u otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.

- **Receptación**

Este delito lo comete toda persona que conociendo el origen de alguna especie que tenga en su poder o que conozca su ubicación y lo oculte. Por ejemplo, especies hurtadas, compradas, vendidas, transformadas o la comercialización de especies de origen ilícitos.

- **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.
- Ocultamiento de daños al medioambiente.
- Discriminación laboral de cualquier tipo.
- Atenciones y/o regalos por valores excesivos.
- Acoso laboral, sexual.

(\*) Esta lista representa a ejemplos de las situaciones que se pueden presentar.

### **Contenido de la denuncia**

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

- Fecha y hora de los hechos denunciados.
- Si hay información previa a la jefatura: nombre, fecha.
- Solicitud de protección de identidad.
- Unidad en que ocurrió: lugar, gerencia, departamento, sección, etc.
- Tipo de infracción: dinero, especies, información, etc.



## Servicios y Refinerías del Norte S.A.

---

- Personal involucrado: interno, externo o ambos tipos.
- Personas comprometidas en la situación: nombre, apellido, cargo y área.
- Tiempo que han estado sucediendo los hechos.
- Forma en que se dio cuenta de la situación.
- Detalles relacionados con la presunta infracción: existencia de testigos, disponibilidad a colaborar, etc.
- Adjuntar información de respaldo.

### **Tratamiento de denuncias**

Las denuncias recibidas por correo electrónico serán recibidas de forma directa por el Encargado de Prevención quien dispondrá de 24 horas para dar comienzo con la investigación e informar vía correo electrónico al denunciante que el caso se encuentra en proceso de investigación.

El encargado de la investigación dispondrá de máximo una semana luego de haber enviado el correo de inicio de investigación al denunciante, al finalizar el proceso, se informara al denunciante y se tomaran las medidas necesarias según sean pertinentes.