

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CASOS
AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA



ESPINOSA
Agencia de Aduanas

Santiago, agosto 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. CANAL DE DENUNCIAS.....	4
3.1. QUÉ ES EL CANAL DE DENUNCIAS	4
3.2. QUIÉN CONOCE DE LAS DENUNCIAS	4
3.3. ¿QUIÉNES PUEDEN REALIZAR DENUNCIAS?	4
3.4. ¿SE PUEDE REALIZAR UNA DENUNCIA ANÓNIMA?	4
4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	5
4.1. CONSIDERACIONES GENERALES	5
4.2. INGRESO DE LA DENUNCIA.....	6
4.3. EXAMEN PRELIMINAR.....	6
4.4. ETAPA DE INVESTIGACIÓN	6
4.5. INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	7
4.6. SITUACIONES ESPECIALES	7

1. INTRODUCCIÓN

En Agencia de Aduanas Espinosa promovemos el funcionamiento de nuestra organización y de terceros relacionados basados en el respeto, el compromiso ético y la transparencia.

Por ello, y tal como se contiene en nuestro Código de Ética, dichos principios son fundamentales para mantener la confianza de nuestros socios, colaboradores y la comunidad en general. En todos los aspectos de nuestras operaciones, nos esforzamos por cumplir rigurosamente con la ley y las regulaciones aplicables. Este compromiso con la legalidad es la piedra angular de nuestro Programa de Compliance que constituye nuestro Modelo de Prevención de Delitos (en adelante “MPD”) y guía nuestra conducta en la búsqueda de un impacto positivo y sostenible en la sociedad y el bienestar de nuestros socios, ejecutivos y colaboradores de Agencia de Aduanas Espinosa, como asimismo respecto de nuestros socios comerciales, proveedores, contratistas y cualquier otro tercero que se relacione con nuestra Agencia.

Es por lo anterior que como organización disponemos de un procedimiento para la recepción, gestión y análisis de denuncias relativas a posibles casos de violaciones de las leyes y reglamentos, y especialmente de contravenciones a nuestro Código de Ética, nuestros estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance.

2. DEFINICIONES

Canal de Denuncias: Medio por el cual colaboradores de Agencia de Aduanas Espinosa o terceros, en forma directa o anónima, pueden realizar denuncias relativas a posibles casos de infracciones a las leyes y reglamentos, y especialmente a nuestro Código de Ética, nuestros estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance.

Delito: Es delito toda acción u omisión voluntaria penada por la ley.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento, de una acción u omisión, conducta o situación que podría llegar a constituir un delito o una infracción.

Denunciante: Es la persona que pone en conocimiento de Agencia de Aduanas Espinosa conductas o situaciones que podrían ser consideradas contrarias a las leyes, reglamentos, y a nuestro Código de Ética, estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance .

La denuncia podrá ser realizada siempre de manera anónima.

Infracción: Es toda acción u omisión voluntaria de un integrante, socio o ejecutivo de la Agencia de Aduanas Espinosa, contraria a las leyes, reglamentos, y especialmente a nuestro Código de Ética, nuestros estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance.

Integrante de Agencia de Aduanas Espinosa: Es aquella persona que presta servicios directamente en Agencia de Aduanas Espinosa, sea como socio, trabajador o como prestador de servicios.

Normativa vigente de Agencia de Aduanas Espinosa: Es el conjunto de leyes y reglamentos aplicables a Agencia de Aduanas Espinosa, especialmente la Ley N°20.393, como asimismo nuestro Código de Ética, nuestros estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance.

Sanción: Es la consecuencia o efecto de cometer un delito o infracción asociada al incumplimiento de leyes, reglamentos, o a nuestro Código de Ética, estatutos, políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance y cualquiera de sus controles asociados

Terceros: Es cualquier persona natural o jurídica, que facilita algún tipo de servicio profesional o de apoyo a cualquiera de las empresas de Agencia de Aduanas Espinosa.

3. CANAL DE DENUNCIAS

3.1. QUÉ ES EL CANAL DE DENUNCIAS

El Canal de Denuncias corresponde a una plataforma disponible en el sitio web de la Agencia de Aduanas Espinosa (https://agenciaespinosa.buk.cl/partner_complaint/tickets/new), siendo accesible para todos los integrantes de la Agencia.

Esta plataforma cuenta con un sistema de gestión de dichas comunicaciones, en un espacio reservado para quienes realicen una denuncia.

A su vez, esta plataforma permite el registro y seguimiento de todas las acciones de conformidad a lo establecido en el punto 5 de este procedimiento.

Respecto de terceros, tales como socios comerciales, clientes o proveedores, pueden formular denuncias a través del correo electrónico etica@agenciaespinosa.cl.

3.2. QUIÉN CONOCE DE LAS DENUNCIAS

El Encargado de Compliance es la persona encargada de conocer las denuncias formuladas, de conformidad a lo establecido en el presente procedimiento, salvo que una denuncia sea dirigida específicamente en contra de dicho Encargado, de acuerdo a lo que se indica en la sección 4.6. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo a la complejidad de la materia denunciada, o al volumen de diligencias que requiriese la investigación en caso de denuncia, el Encargado de Compliance o quien en su defecto deba gestionar la correspondiente denuncia, podrá contar con personal de apoyo, interno o externo, en la realización de las respectivas diligencias.

Sin perjuicio de lo anterior, el ingreso de la respectiva denuncia también es conocido por la Jefatura de Recursos Humanos de la Agencia.

3.3. ¿QUIÉNES PUEDEN REALIZAR DENUNCIAS?

Las denuncias pueden ser realizadas por cualquier persona, sean trabajadores, administradores y socios, mediante la plataforma indicada en el punto 3.1, en tanto que también pueden realizar denuncias socios comerciales, clientes y proveedores, mediante el correo electrónico etica@agenciaespinosa.cl, todas ellas referente a infracciones a la normativa vigente y al Programa de Compliance de Agencia de Aduanas Espinosa.

3.4. ¿SE PUEDE REALIZAR UNA DENUNCIA ANÓNIMA?

Sí, las denuncias que se ingresen pueden realizarse de forma anónima. En este caso, se sugiere acompañar toda la información que disponga la persona que realiza la consulta o denuncia.

En relación con lo anterior, se sugiere, aunque no constituye un requisito, realizar la consulta o denuncia informando la identidad de quien realiza la denuncia, por cuanto permite al denunciante poder entrevistarse personalmente con el responsable de la investigación. En estos casos, se garantizará que el denunciante no sufra ningún tipo de represalias, con ocasión de su denuncia, sin perjuicio de aquellos casos en los que, razonablemente, se pueda concluir que corresponden a una denuncia maliciosa o que proporciona información manifiestamente falsa (denuncia de mala fe). Asimismo, se garantiza absolutamente la reserva de la identidad de la persona que realiza la denuncia. No obstante aquello, se deberá dejar registro de su nombre para efectos de ser requerido en casos excepcionales por autoridades o mediante resolución judicial.

4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Una investigación puede iniciarse por una denuncia o de oficio (por iniciativa) por el Encargado de Compliance.

Debe tenerse presente que lo importante de la investigación es dar respuesta a dos interrogantes: ¿Qué ocurrió?, y, de haber ocurrido algo: ¿Qué medidas correctivas deben adoptarse?

Para tener respuestas a las interrogantes señaladas, la investigación se ajustará a las siguientes normas:

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

- 1) Las investigaciones deberán tratarse con la mayor confidencialidad posible, respecto de la identidad del denunciante, si constare; del contenido de la denuncia; las diligencias y documentación de la investigación; y la decisión final de la misma. Sólo en casos excepcionales calificados fundadamente por el Encargado de Compliance se podrá compartir esta información con aquellas personas que necesariamente deban conocerla, o que se deba entregar dicha información por requerimiento de la autoridad o mediante resolución judicial.
- 2) El objeto de la investigación es establecer los hechos, por lo tanto, no presupone que las personas involucradas infringieron necesariamente la normativa del Programa de Compliance de Agencia de Aduanas Espinosa.
- 3) No se admite ningún tipo de represalia en contra de quienes realicen una denuncia de buena fe, lo que es garantizado por la Agencia de Aduanas Espinosa a todo evento.
- 4) Las denuncias que reciba el Encargado de Compliance por cualquier otro medio distinto al Canal de Denuncias, tales como correo electrónico o directamente de manera presencial, se ingresarán al Canal de Denuncias igualmente por el propio Encargado de Compliance si el denunciante desiste de realizarlo, y se le deberá dar el mismo tratamiento que se dispone en los números siguientes. En igual sentido, deberá resguardarse íntegramente la identidad del denunciante.

4.2. INGRESO DE LA DENUNCIA

Ingresada la denuncia en el Canal de Denuncias, la plataforma le asigna un identificador de forma automática.

Asimismo, de dicho ingreso se notificará a través del Canal al Encargado de Compliance, notificación que también se hará a la Jefatura de Recursos Humanos.

4.3. EXAMEN PRELIMINAR

1) Todas las denuncias deben ser objeto de un examen preliminar y no podrá desestimarse una denuncia simplemente porque, en principio, no parezca justificada.

2) Para que una denuncia pueda iniciar una investigación, el examen preliminar que se haga de ella debe concluir que existen indicios razonables o fundadas sospechas de la existencia de una infracción a la normativa vigente integrante del Programa de Compliance de la Agencia de Aduanas Espinosa. Dicho examen preliminar deberá realizarse dentro del plazo de 5 días hábiles.

3) Si los antecedentes proporcionados en la denuncia no son suficientes para justificar una investigación, el Encargado de Compliance puede solicitar a éste información complementaria a su denuncia, en caso de que el denunciante no sea anónimo. Bajo esta situación, el Encargado de Compliance podrá disponer la prórroga del plazo para realizar el examen preliminar por hasta 10 días hábiles adicionales.

4) Si la denuncia no justifica ninguna investigación, se informará al denunciante, a través de un registro en el Canal de Denuncias. En caso contrario, se hará constar una resolución fundada por el Encargado de Compliance, la cual se registrará en el Canal de Denuncias como parte de la bitácora del caso. En ambos casos deberá informar al Gerente General.

5) Si la denuncia justifica una investigación, informará al Gerente General, y se abrirá una etapa de investigación.

4.4. ETAPA DE INVESTIGACIÓN

1) El Encargado de Compliance, directamente o a través de personal de apoyo interno o externo, tendrá un plazo de 15 días hábiles para realizar una revisión exhaustiva de los antecedentes y hechos objeto de la investigación, y realizar las diligencias que estime pertinentes, tales como la declaración de testigos y la solicitud de antecedentes dentro de Agencia de Aduanas Espinosa .

2) Todos los integrantes de la Agencia de Aduanas Espinosa deberán prestar la máxima colaboración con todas las diligencias que se realicen con motivo de una investigación.

3) En esta etapa, se determinarán las personas que serán entrevistadas como testigos, es decir, como aquellas personas que puedan tener información fiable sobre los hechos que se están investigando; y, asimismo, se los citará para tomar su declaración.

4) Las entrevistas las tomará el Encargado de Compliance, directamente o a través de personal de apoyo, y siempre acompañado de una persona que actuará como ministro de fe.

5) La persona involucrada en la denuncia, o que conste su participación por las diligencias de investigación, tendrá el derecho de ser oído por el Encargado de Compliance, presentar sus descargos y defenderse de la investigación que se desarrolle en su contra.

4.5. INFORME DE INVESTIGACIÓN

1) Concluido el plazo de investigación, se informará de dicha circunstancia al Gerente General.

2) El Encargado de Compliance, directamente o a través de personal de apoyo, procederá a elaborar un Informe de Investigación dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el cierre de la investigación. Dicho Informe contendrá un resumen de (i) la denuncia efectuada (ii) las diligencias realizadas (iii) las conclusiones y (iv) una propuesta de absolución o sanción.

3) En el caso de que el Informe de Investigación proponga una sanción, considerará, entre otros criterios, la gravedad de los hechos, lo dispuesto en la legislación y en la normativa interna de la Agencia de Aduanas Espinosa a través de su Programa de Compliance, lo resuelto en casos similares y la conducta anterior de las personas involucradas.

4) El Encargado de Compliance remitirá el Informe de Investigación al Gerente General.

5) De dicha circunstancia se notificará asimismo al denunciante, a través del Canal de Denuncias. Dicha notificación sólo se referirá a la circunstancia de cerrarse la investigación y haber informado al Gerente General.

6) Si el Informe de Investigación determina que la denuncia ha sido maliciosa o basada en información manifiestamente falsa, se podrá proponer una sanción para el denunciante de mala fe.

4.6. SITUACIONES ESPECIALES

1) Tratándose de una denuncia efectuada en contra del Encargado de Compliance, la investigación será llevada por una persona distinta al Encargado de Compliance, según lo disponga el Gerente General. En todos estos casos, las referencias que se realizan al Encargado de Compliance se entenderán hechas al responsable de la Investigación.

2) Tratándose de una denuncia efectuada en contra del Gerente General, se omitirá la participación de este último. En estos casos, la información que por disposición de esta política deba remitirse al Gerente General por parte del responsable de la Investigación, se deberá realizar a quien lo subrogue.