




San José Farms
SINCE 1989

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA DENUNCIA, RECLAMO O CONSULTA

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021


1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el análisis, investigación y resolución de las denuncias recibidas por posibles casos, situaciones o prácticas que lleven a cabo Directores, Ejecutivos Principales, Representantes, Alta Administración, Trabajadores o Asesores (en adelante los “Colaboradores”), y terceros vinculados a San José Farms S.A. (en adelante “SJ Farms” o la “Compañía”), y que constituyan un incumplimiento a lo establecido en la normativa interna de la Compañía, como por ejemplo, leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos o instructivos internos (en adelante “la Normativa Aplicable”).

SJ Farms ha confeccionado el presente procedimiento para recibir, aceptar, investigar y actuar, cuando corresponda, respecto a las denuncias de sus Colaboradores mediante el Canal de Denuncias implementado por la Compañía, asegurando un análisis independiente, confidencial y sin represalias.


2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los Colaboradores de SJ Farms, así como también para todos aquellos terceros que interactúan con la Compañía, tales como, proveedores, clientes, contratistas, entre otros.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

3. DEFINICIONES

- **Acoso o temas de trato:** Comete esta infracción quien haga requerimiento(s) de carácter sexual o laboral no consentido por quien lo recibe o quien realice actos de agresión u hostigamiento y que produzcan menoscabo, maltrato o humillación, constituyendo una amenaza o un perjuicio en la situación laboral de quien lo recibe o en sus oportunidades de empleo.
 - **Canal de denuncias:** Medio dispuesto por la Compañía a través del cual los Colaboradores de SJ Farms, Terceros u otros pueden realizar sus denuncias ante violaciones a la Normativa Aplicable. Este medio es una plataforma tecnológica desarrollada para estos efectos y que cuenta con todos los protocolos de seguridad requeridos para la transparencia e inviolabilidad de cada caso. El Canal de Denuncias se encuentra implementado y en la página web de la compañía y se puede acceder de forma anónima o identificándose al completar la información en línea través de la dirección <https://sanjosefarms.eticaenlinea.cl/>
- **Comité de Ética y Cumplimiento:** Órgano encargado de apoyar en la recepción de las denuncias y definir el inicio de la investigación o el curso a seguir respecto a estas, además de velar por el cumplimiento de este procedimiento. Asimismo, a partir de los resultados que arroje la investigación, determinará las acciones a implementar, pudiendo ser estas recomendaciones o sanciones según corresponda.
- **Conductas contrarias a la ética:** Acción potencialmente fraudulenta, ilegal o no ética, o que represente alguna violación de las políticas de la Compañía, ya sea cometida por un socio, colaborador, cliente, proveedor, o asociado en su relación de negocios con la Compañía.
- **Conflictos de intereses:** Comete esta infracción quien a sabiendas de detentar alguna posición que le dificulte desempeñarse con independencia y objetividad en sus funciones, realice un acto que no resguarda la imparcialidad en la toma de decisiones que involucre un conflicto de interés, conforme las políticas de SJ Farms, en beneficio propio o de terceros.
- **Delito:** Toda acción u omisión penada por ley.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a SJ Farms de un incumplimiento o la comisión de un delito o infracción a la normativa interna, por parte de un Colaborador.
- **Discriminación:** Comete esta infracción quien hace exclusiones, distinciones o preferencias basadas en la raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, y que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.
- **Gerencia Involucrada:** Gerencia afectada por la situación denunciada.
- **Reclamo Salud y Seguridad:** Atiende a este concepto quien quiere manifestar su reclamo con hechos concretos que hayan implicado que quien ve o recibe indicaciones precisas que impliquen algún riesgo o incumplimiento de los procedimientos o reglamentos que velan por la salud y seguridad de

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

los Trabajadores y que quien lo ejecuta, realice actos de agresión u hostigamiento y que produzcan menoscabo, maltrato o humillación, constituyendo una amenaza o un perjuicio en la situación laboral de quien lo recibe o en sus oportunidades de empleo.

- **Sanción:** Consecuencia respecto de la comisión de una infracción a la Normativa Aplicable.

Normativa Aplicable: Leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos, instructivos internos y cualquier otro lineamiento establecido en SJ Farms.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Comité de Ética y Cumplimiento:** Coordinar las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Adicionalmente este comité será el responsable de la supervisión del canal de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento. Por otro lado tendrá la responsabilidad de discutir y acordar las acciones a seguir en el transcurso del desarrollo de la investigación de las denuncias. Está constituido por el VP Ejecutivo, Gerente General, Gerente de Recursos Humanos y puede participar el Asesor Legal. Las denuncias se revisarán en conjunto con el Directorio en caso de ser necesario. Asimismo, a partir de los resultados que arroje la investigación, determinará las acciones a implementar, pudiendo ser estas recomendaciones o sanciones, según corresponda.
- **Gerencia Involucrada:** Informar a los responsables las acciones determinadas por el Comité de Ética y Cumplimiento.


5. TIPOS DE DENUNCIAS

A continuación, se detallan los tipos de Casos que estarán disponibles en nuestro Canal de Denuncia:

- **Denuncia:** Esta es la esencia de nuestro canal.
- **Reclamo:** Se canalizan a la empresa o unidad a la que correspondan.
- **Consulta:** Se canalizan a la empresa o unidad a la que corresponda.

A continuación, se detallan los tipos de denuncia que se pueden canalizar a través del canal de denuncias de SJ Farms:

- Conductas contrarias a la ética.
- Conflictos de intereses.
- Cualquier delito incluido en la ley 20.393 y sus leyes modificatorias.
- Discriminación.
- Acoso laboral o temas de trato.
- Salud y seguridad

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Recepción de Consultas y Reclamos

- a) El Colaborador, Proveedor, Cliente u Otro que realice una Consulta o Reclamo, puede canalizarlo por medio del canal implementado que está disponible en el sitio web de la Compañía <https://www.sanjosefarms.com>
- b) Todas las Consultas y Reclamos serán recibidos por el Equipo de Consultas, quienes canalizarán a la Unidad respectiva. El plazo para contactar al denunciante es de un máximo de 5 días hábiles.

6.2. Recepción de Denuncias

- a) El denunciante (Colaborador, Proveedor, Cliente u Otro) que considere la existencia de una infracción a la Normativa Aplicable o políticas de la compañía, podrá canalizar una denuncia a través del canal de denuncia implementada que está disponible en el sitio web de la Compañía <https://www.sanjosefarms.com>
- b) Los responsables del Canal de Denuncias garantizarán, la confidencialidad de la información de las situaciones informadas.
- c) El Comité de Ética y Cumplimiento recibirá la denuncia en forma directa y registrará en una planilla de seguimiento.
- d) El Comité de Ética y Cumplimiento, por la vía que recibió la denuncia, se contactará con el denunciante para indicarle que su denuncia fue recibida y de ser necesario, se le solicitará mayores antecedentes, exceptuando aquellos casos en que la denuncia sea realizada de forma anónima. El plazo para contactarse con el denunciante es de un máximo de 5 días hábiles.

6.3. Contenido de la Consulta o Reclamo


Al hacer una Consulta o Reclamo se deberá especificar al menos lo siguiente:

- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Descripción lo más clara y completa posible de la consulta o reclamo.
- Intención de permanecer en el anonimato.
- Detalles relacionados con la consulta o reclamo, adjuntar información de respaldo de contar con ella.

6.4. Contenido de la Denuncia

Al hacer una Denuncia se deberá especificar al menos lo siguiente:


- Lugar en donde ha sucedido el incidente.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

- Descripción lo más clara y completa posible de los hechos denunciados.
- Intención de permanecer en el anonimato.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área), si se conocen.
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo el hecho denunciado.
- Forma en que se dio cuenta de la irregularidad.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, inclusive datos de testigos y cualquier otra información que pueda ser relevante en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Adjuntar información de respaldo de contar con ella.

6.5. Clasificación de la Denuncia

- Realizado el análisis preliminar de la denuncia (antecedentes) se realiza la clasificación de la denuncia, a fin de que sea derivada al responsable correspondiente, en adelante “los investigadores”.
 - Si corresponde a temas de conductas contrarias a la ética, conflicto de intereses o cualquier delito incluido en la ley 20.393 o sus leyes modificatorias, la denuncia será derivada al Jefe de Personas para revisión junto con el Asesor Legal.
 - Si corresponde a casos de discriminación, acoso laboral o temas de trato, salud o seguridad o similares será derivada al Gerente de Personas y Jefe de Personas Corporativo.
 - En el caso de acoso sexual, la denuncia será derivada al Gerente de Unidad de la empresa respectiva del denunciante y se someterá a la investigación que corresponda, de acuerdo con el reglamento interno de cada empresa y la legislación laboral vigente. De igual manera estos pueden ser canalizados por este canal.
 - Si corresponde a otros casos no contemplados en los puntos anteriores, el Comité de Ética y Cumplimiento deberá informar al demandante que el tema no corresponde a alguno de los ámbitos que abarca el canal de denuncia, para finalmente cerrar la denuncia.
- En caso de que el denunciado sea el Comité de Ética y Cumplimiento o algunos de sus miembros, este deberá inhabilitarse de participar en la investigación.
- El Comité de Ética y Cumplimiento deriva la denuncia a quien se defina como investigador dependiendo de la denuncia y lugar. La o las personas designadas realizan las investigaciones del caso y proponen la resolución. En el caso de acoso sexual, la investigación será dirigida al gerente de unidad de la empresa en que trabaja el afectado.
- Una vez que el investigador propone la resolución, el Jefe de Personas Corporativo convoca a reunión al Comité de Ética y Cumplimiento quienes revisan y aceptan, rechazan y/o proponen cambios a la resolución.
- Dependiendo del caso el Comité de Ética y Cumplimiento y la Gerencia de Personas, convoca a la Gerencia Involucrada para informar de la resolución.
- Posteriormente, la Gerencia Involucrada informa la medida tomada en la resolución para la denuncia y confirma que ésta se lleve a cabo.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

- El Jefe de Personas o quien lo subroge informa al Comité de Ética y Cumplimiento y le envía resolución, para que éste registre el cierre del caso en planilla de seguimiento e informe la resolución al denunciante.
-

6.6. Investigación de la Denuncia

6.6.1. El plazo máximo para iniciar la investigación de la denuncia, una vez ha sido clasificada y asignada al área responsable, es de diez días hábiles.


6.6.2. Para trabajar en la investigación de la denuncia, las actividades a considerar son:

- Recopilar información sobre el hecho denunciado.
- Entrevistar al personal involucrado en la denuncia. Si el denunciante no elige la opción de mantener su anonimato, este debe ser entrevistado y sus descargos pasarán a ser antecedentes para la investigación.
- Analizar la información obtenida mediante la recopilación y entrevistas sostenidas.
- Documentar la investigación efectuada (procedimientos y pruebas realizadas) y los resultados obtenidos.
- Concluir acerca de la investigación realizada.
- Medidas correctivas que se puedan recomendar. En caso de que el denunciado sea un tercero, las medidas estarán determinadas por la normativa aplicable y por las cláusulas de contrato suscritas con la SJ Farms.

El proceso de investigación será de un plazo máximo de 60 días. Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, el Comité de Ética y Cumplimiento deberá informar el estado de avance de la denuncia al Comité de Ética y Cumplimiento, quien decidirá las acciones a seguir y podrá prorrogar dicho plazo.

En casos calificados, los Investigadores podrán adoptar medidas inmediatas con la finalidad de proteger a los trabajadores que pudieren ser afectados por hechos denunciados, tales como modificar turnos o cambio de espacios físicos de prestación de servicios, entre denunciante y denunciado. Se requerirá la máxima colaboración del denunciante para llevar adelante estas medidas, cuando ellas no pudieren ser adoptadas de forma unilateral por los investigadores y requiriesen de la voluntad de los afectados.

6.6.3. Con los antecedentes recopilados por la persona designada, se confecciona un informe y se informa al Comité de Ética y Cumplimiento, quienes determinan los pasos a seguir. Tratándose de trabajadores, las que contempla el reglamento interno u otra norma interna aplicable, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales.

	PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE DENUNCIA	Versión	02
		Fecha Elaboración	Agosto 2020
		Fecha Modificación:	Marzo 2021

Tratándose de terceros, se estará a lo que disponga la normativa legal vigente o en el contrato respectivo (proveedor/cliente).

El Comité siempre podrá, dependiendo de la naturaleza de los hechos investigados, denunciar a las autoridades competentes las situaciones que considere constitutivas de delito.

6.7. Investigación de la Consulta o Reclamo

6.7.1. El plazo máximo para iniciar la investigación de la Consulta o Reclamo, una vez que ha sido recibido y asignado al área responsable, es de diez días hábiles.

6.7.2. Para trabajar en la investigación de la Consulta o Reclamo, las actividades a considerar son:

- El área responsable debe recopilar información sobre la Consulta o Reclamo.
- Analizar la información obtenida y proponer una respuesta a lo consultado o reclamado.
- La Gerencia Involucrada debe validar la respuesta y enviarla al Equipo de Consultas.
 - Medidas correctivas que se puedan comentar.
- El proceso de investigación será de un plazo máximo de 20 días. Si dentro de dicho plazo, no pudiera concluir la investigación, la Gerencia Involucrada deberá informar el estado de avance de la denuncia al Equipo de Consultas, quiénes podrán prorrogar dicho plazo.

7. Cierre de la Denuncia

- 7.1. El Comité de Ética y Cumplimiento, establece las directrices a seguir, incluyendo recomendaciones y sanciones, generando un acta de resolución, además de llevar registros de estas actas.
- 7.2. La Gerencia involucrada hace efectiva las acciones determinadas por el Comité de Ética y Cumplimiento.
- 7.3. El Comité de Ética y Cumplimiento comunica al denunciante, el cierre del proceso de investigación.
- 7.4. El Comité de Ética y Cumplimiento cierra la denuncia ingresando la resolución en la planilla de seguimiento.
- 7.5. En los casos de Consultas o Reclamos la persona definida el Equipo de Consultas registra la resolución a la Consulta o Reclamo y cierra el caso, una vez que se envía la respuesta.