

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS
Ley N°20.393 y sus modificaciones (Ley N°21.595)

Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana en la
Zona Oriente

Vigencia: noviembre 2025
Versión: 1.0

1. Objetivo

Establecer un mecanismo efectivo, transparente y confidencial para la recepción, gestión, investigación y resolución de denuncias relacionadas con posibles incumplimientos de la Ley 20.393, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas y sus posteriores modificaciones, en especial la Ley N°21.595 y en el futuro, cualquier modificación que sea incorporada.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los miembros del Directorio, Gerencias, Subdirecciones, Unidades dependientes, trabajadores, asesores, contratistas, proveedores y terceros que mantengan relación con AMSZO-Proyecto lo Barnechea Seguridad. Todos ellos deben conocer, comprender y cumplir los lineamientos aquí establecidos.

3. Definiciones

Denunciante: Persona que, mediante los conductos establecidos y regulares, reporta una conducta inapropiada o ilegal.

Denuncia: Es el acto por el cual un trabajador, directivo, contratista o tercero comunica de buena fe y con fundamento una sospecha o conocimiento de un hecho irregular o ilícito que podría vulnerar la ley, el código de ética o el Modelo de Prevención de Delitos de la organización, con el propósito de que se investigue y se adopten medidas preventivas o correctivas.

Canal de Denuncias: medio a través del cual los trabajadores o terceros pueden realizar denuncias sobre posibles conductas inapropiadas o ilegales, relacionadas con la conducta ética y el Modelo de Prevención de Delitos establecido por la Ley 20.393.

Comité de Ética: Órgano encargado de recibir, evaluar y gestionar las denuncias.

Sanción: Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento de leyes, estándares, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.

Delitos Base: surge en la Ley N° 20.393 (en el año 2009), que fue la primera norma en Chile en establecer la responsabilidad penal de las personas jurídicas, aplicable inicialmente a tres delitos:

1. Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.
2. Lavado de activos.
3. Financiamiento del terrorismo.

Estos delitos se consideraron los “delitos base” originales, ya que su comisión podía atribuir responsabilidad penal a la empresa.

Con el tiempo, sucesivas reformas (especialmente la Ley N° 21.595 de 2023) ampliaron significativamente el catálogo de delitos base, incorporando gran parte de los delitos económicos, ambientales, de corrupción y financieros del Código Penal y otras leyes.

Sujetos Responsables: La responsabilidad recae en las personas jurídicas cuando los delitos son cometidos en su interés o beneficio por sus dueños, controladores, ejecutivos principales, representantes, o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

Debido Proceso: Es un conjunto de reglas que aseguran que todos los colaboradores sean tratados justamente y que sus derechos fundamentales estén protegidos cuando están involucradas en un proceso de investigación.

En aspectos de la Ley N°20.393, algunas definiciones:

Lavado de activos: se define como cualquier acción destinada a ocultar o disimular el origen ilícito de ciertos bienes, con el conocimiento de que provienen de la comisión de delitos vinculados al tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas y otros, según lo estipulado en el artículo 27 de la Ley N°19.913.

Financiamiento al terrorismo: se refiere a cualquier acción, ya sea directa o indirecta, que implique solicitar, recolectar o proporcionar fondos con la intención de que sean utilizados en la comisión de alguno de los delitos terroristas especificados en el artículo 2º de acuerdo con el artículo 8 de la Ley N°18.314.

Receptación: quien, con conocimiento de su procedencia ilícita o estando en imposibilidad de desconocerla, posea, adquiera, venda, transforme o comercialice especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato en cualquier circunstancia, incluso si ya las hubiese enajenado previamente, conforme al artículo 456 bis A del Código Penal.

Cohecho: consiste en ofrecer o aceptar dar a un funcionario público nacional o extranjero cualquier beneficio económico u otra ventaja, con el propósito de inducirlo a realizar ciertas acciones o a omitir aquellas que son propias de su cargo. Esta conducta está contemplada en los artículos 250 y 251 bis del Código Pena

Soborno entre particulares: solicitar, aceptar, ofrecer o dar un beneficio económico u otro tipo de ventaja, ya sea para beneficio propio o de un tercero, con el fin de favorecer la contratación de un oferente sobre otro. Esto se encuentra regulado en los artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal

Negociación incompatible: el director o gerente de una sociedad anónima que, de manera directa o indirecta, se interese personalmente en cualquier negociación que afecte a la sociedad. Esto está regulado en el artículo 240 del Código Penal

Apropiación indebida: a los que, en perjuicio de otro, se apropien o desvíen dinero o bienes, que hubiese recibido en depósito, comisión o administración, existiendo la obligación de devolverlo. Conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 470 del código penal.

Administración desleal: quien, estando encargado de la gestión del patrimonio de otra persona, cause perjuicio a los intereses del propietario de este. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 470 del Código Penal.

Delito de contaminación de aguas: se considerará infractor aquel que, sin autorización, o incumpliendo sus condiciones o la normativa aplicable, introduzca u ordene introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua sustancias contaminantes de tipo químico, biológico o físico que causen daños a los recursos hidrobiológicos. Esta acción será sancionada por la ley si se realiza por imprudencia o negligencia.

Fraccionamiento malicioso de proyecto: el que maliciosamente fraccione sus proyectos o actividades para eludir el sistema de evaluación de impacto ambiental o hacer variar la vía de ingreso de este.

Falsedad en información a la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA): el que maliciosamente presentare a la SMA información falsa o incorrecta para acreditar el cumplimiento de obligaciones impuestas en una resolución de calificación ambiental, normas de emisión, planes de reparación, programas de cumplimiento, planes de prevención o de descontaminación, o cualquier otro instrumento de gestión ambiental de su competencia.

Las definiciones precedentes no son taxativas. El trabajador debe abstenerse de cualquier conducta que pueda configurar un delito económico conforme a las categorías establecidas en la Ley N° 21.595, incluyendo delitos tributarios, aduaneros, y contra el mercado de valores, entre otros.

4. Políticas y Procedimientos Asociados.

- Código de Ética.
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS).
- Política de Prevención de Delitos.
- Procedimiento de Prevención de Delitos.
- Manual de Procedimientos Recursos Humanos.
- Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones Publicas.
- Manual de Procedimientos de Caja.
- Manual de Procedimientos de Contabilización de Activo Fijo.
- Manual de Procedimientos de Pagos.
- Manual de Procedimientos de Presupuesto.
- Manual de Rendición.
- Manual de Ingresos.
- Manual de Redacción de Contratos de la Gerencial Legal.

5. Responsabilidades

El Comité de Ética, y el Encargado de Prevención de Delitos son los responsables de la operación de los canales de denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

6. Descripción del Procedimiento

6.1 Sujetos Involucrados

- **Denunciante:** persona que, mediante los conductos establecidos y regulares, reporta una conducta inapropiada o ilegal.
- **Encargado de Prevención de Delitos:** toma conocimiento y efectúa un análisis de toda operación inusual o sospechosa y, en caso de estar considerado como delito o infracción al Modelo de Prevención de Delitos, eleva el caso al Comité de Ética.
- **Comité de Ética:** es el órgano responsable de recibir las denuncias y definir sobre el inicio de la investigación o las acciones a seguir, cuyos miembros son designados en el Estatuto del Comité.

6.2 Canales de Consultas y Denuncias

AMSZO ha dispuesto un Canal de Denuncias (cumplimiento@amszo.cl) que garantiza la confidencialidad, el anonimato (si el denunciante así lo desea) y la prohibición estricta de represalias. El sistema permite el seguimiento seguro de la denuncia. Los trabajadores tienen el deber de denunciar cualquier infracción al MPD de la que tomen conocimiento, y el derecho a hacerlo sin temor a consecuencias negativas en su empleo

Además, AMSZO ofrece las siguientes vías para canalizar denuncias, a las cuales tanto trabajadores como terceros pueden recurrir en caso de dudas o para reportar incumplimientos:

- Correo tradicional: carta confidencial dirigida a: Encargado de Prevención de Delitos, Av. El Rodeo 13.541, Interior. Comuna del Lo Barnechea
- Banner página web de AMSZO

El Encargado de Prevención de Delitos (EPD) es responsable de asegurar que exista una adecuada difusión de estos canales, junto con su efectividad.

Cualquier denuncia deberá efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar curso a una investigación. Se considerará una violación al presente procedimiento, la presentación de una denuncia falsa con conocimiento de dicha falsedad o hecha con el solo objeto de perjudicar a algún otro trabajador o tercero o la imagen o reputación de la Asociación.

Quien reciba la denuncia garantizará la confidencialidad de la información de las situaciones informadas.

6.3 Investigación de la Denuncia

Cuando la denuncia tiene relación con la Ley 20.393, el Encargado de Prevención de Delitos o quien éste designe, previo acuerdo con el Comité de Ética, realizará la investigación, estando facultado para interactuar con el Denunciante para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso al examen de admisibilidad.

a. Revisión Preliminar de Antecedentes

El Encargado de Prevención de Delitos realizará una revisión preliminar de antecedentes de acuerdo con lo siguiente:

- Fecha y hora de la denuncia.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente.
- Tipo de infracción.
- Identificación del personal involucrado. Si el denunciante es interno o externo, al igual que el o los denunciados.
- Deseo de permanecer en el anonimato.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma o medio por el cual se dio cuenta de la situación.
- Detalles relacionados con la presunta infracción, inclusive las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación.
- Información de respaldo, por ejemplo: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.

Atendida la complejidad o urgencia de los hechos denunciados, el Encargado de Prevención de Delitos, posterior a la revisión preliminar y en base a ésta, determinará el curso de acción a seguir:

- Para denuncias que no tengan relación con los delitos de la Ley 20.393 éste debe enviar la información al área que corresponda inmediatamente recibida la denuncia.
- Para denuncias que tengan que ver con infracciones de la Ley 20.393, se debe comenzar con el examen de admisibilidad y posteriormente presentar la información al Comité de Ética, para resolver la denuncia recibida, con la evidencia obtenida.
- Para aquellas denuncias que tienen como denunciado a algún miembro del Comité de Ética o directorio (denuncia de alta gravedad), se debe presentar la información al Presidente del Comité de Ética, previo a la sesión normal del Comité de Ética, para conocer cómo proceder con la denuncia.
- El Encargado de Prevención de Delitos asignará un número único de registro y se respaldará para asegurar su confidencialidad.

b. Notificación al Denunciado.

El Encargado de Prevención de Delitos, según corresponda, iniciará la etapa de investigación, con posterioridad a la sesión de conocimiento de Comité de Ética, pudiendo notificar al denunciante (solo en el caso que la denuncia no sea anónima) con respecto al inicio de un procedimiento de investigación siempre y cuando dicha notificación no obstaculice la recopilación de información. El Encargado de Prevención de Delitos debe evaluar si los antecedentes aportados por el Denunciante son suficientes

para ser presentado al Comité de Ética para iniciar una investigación. En caso de que no lo sean, contactará al Denunciante (solo en caso de que la denuncia no sea anónima) para solicitar que se complementen o agreguen antecedentes, quien tendrá un plazo de siete días hábiles para aportarlos. De no recibirse los antecedentes requeridos en el plazo indicado, se dará por cerrado el caso. La conclusión respecto de la insuficiencia de antecedentes deberá ser fundada.

c. Proceso de Investigación.

Cuando se trate de una Denuncia que no deba ser tratada por un área en particular, de acuerdo con la normativa vigente, el Encargado de Prevención de Delitos comenzará con la investigación, con posterioridad a la sesión de conocimiento de Comité de Ética, y a recabar los antecedentes necesarios para posteriormente llevarlo a la sesión del Comité Ética.

En el curso de una investigación, se podrá interactuar con el Denunciante (si se hubiera identificado) para efectos de recabar mayores detalles y así dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Las actividades al menos a considerar son:

- Recopilar información sobre el hecho denunciado.
- Entrevistar al personal involucrado en la Denuncia.
- 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.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá informar al Denunciante si se encontrara identificado, de las acciones tomadas, al momento de la recepción de la Denuncia, durante su investigación y en la finalización de la revisión.

Una vez que el Encargado de Prevención de Delitos, haya concluido la etapa de investigación, procederá a emitir un informe al Comité de Ética sobre la existencia de hechos constitutivos de infracción al Modelo de Prevención de Delitos o infracciones de otro tipo, según corresponda, además de una propuesta de sanciones aplicables.

El informe contendrá la identificación del Denunciado, de los testigos que declararon y de la prueba ofrecida, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó y sanciones que se proponen para el caso. En caso de que los hechos tengan caracteres de delito (señalados en la Ley N°20.393) el Comité de Ética podrá decidir que se remitan antecedentes a las autoridades competentes.

La investigación interna deberá concluirse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde la recepción de la denuncia. Este plazo podrá prorrogarse por una sola vez, por igual período, en casos de alta complejidad debidamente justificados por el Encargado de Prevención de Delitos. El plazo total no podrá exceder en ningún caso los sesenta (60) días hábiles, salvo autorización expresa del Directorio por circunstancias excepcionales.

Terminada la etapa de investigación y emitido el informe respectivo, el Encargado de Prevención de Delitos, notificará inmediatamente al Directorio, respecto de la sanción sugerida a ser aplicada.

Todo el proceso de investigación se consignará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Encargado de Prevención de Delitos, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aportaron. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído.

AMSZO se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores denunciados y denunciantes.

d. Comunicaciones

Al finalizar el proceso de investigación y si el Denunciante se hubiera identificado, el Encargado de Prevención de Delitos podrá comunicar el resultado de la investigación por medio idóneo:

- **Si el resultado ha sido positivo:** “*Hemos verificado la información que nos ha facilitado y hemos comprobado que se ajusta a los hechos denunciados. En consecuencia, AMSZO ha procedido a tomar las medidas con que le ampara la legislación vigente para estos casos. Agradecemos su colaboración y damos por concluida esta investigación.*”
- **Si el resultado ha sido negativo por falta de información:** “*Agradecemos la información que nos ha facilitado, aunque le informamos que los datos aportados no son suficientes para concluir sobre la denuncia.*”
- **Si el resultado ha sido negativo por no constituir infracción:** “*Hemos verificado la información aportada y no hemos podido comprobar que se ajuste a los hechos denunciados, por lo que damos por concluida esta investigación.*”

Si al concluir el proceso, el Denunciante no quedara satisfecho con la decisión comunicada, puede replantear por escrito la denuncia directamente al Comité de Ética, en un plazo máximo de 15 días hábiles, quienes determinarán si es pertinente una nueva investigación, informando oportunamente sobre la decisión adoptada al Denunciante.

e. Acciones Correctivas

Dependiendo de la naturaleza y gravedad del delito, se tomarán las siguientes acciones:

- Medidas disciplinarias contra los responsables.
- Denuncia a las autoridades competentes, si corresponde.
- Implementación de mejoras en los controles internos para prevenir futuras incidencias.

7. Revisión y Actualización del Procedimiento

Este procedimiento será revisado y actualizado anualmente o cuando sea necesario para asegurar su adecuación a las normativas legales vigentes.



8. Difusión y Capacitación

AMSZO se compromete a difundir este procedimiento a todos sus trabajadores y a realizar capacitaciones periódicas sobre la Ley 20.393 y la importancia del cumplimiento ético y legal.

9. Control de Cambios

Versión Fecha Modificaciones principales