

**PROCEDIMIENTO DENUNCIA EXTERNA
EMPRESA PORTUARIA PUERTO MONTT**

**Versión N° 2
JUNIO 2026**

INDICE

Contenido

1. RESPONSABLES EN EL PROCESO	
1.1 RECEPTORES DE DENUNCIAS EXTERNAS	3
1.2 ADMINISTRACIÓN	3
1.3 COMITÉ CONSULTIVO	3
2. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	4
2.1 FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA	4
2.2 COMPROBANTE DE INGRESO DE DENUNCIA	6
3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	7
4. REQUISITOS DE DENUNCIA	8
5. LA DENUNCIA	8
5.1 RECEPCIÓN	8
6. INDAGACIÓN DE LOS HECHOS	9
7. PROCESO DE INDAGACIÓN	9
8. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA	9
9. INFORME DE INVESTIGACIÓN	10
10. REVISIÓN CONTINUA	10

1. RESPONSABLES EN EL PROCESO

1.1 RECEPTORES DE DENUNCIAS EXTERNAS

Las denuncias externas serán ingresadas a través del canal dispuesto en la página web institucional www.empormontt.cl

Una vez recibidas, serán revisadas conjuntamente por el o la **Auditor/a Interno/a** y el o la **Asesor/a Legal** de la Empresa, quienes verificarán el cumplimiento de los requisitos mínimos de admisibilidad establecidos en el presente procedimiento.

Posteriormente, los antecedentes serán puestos en conocimiento del Gerente General, quien **designará a la persona responsable** de realizar la evaluación e investigación correspondiente.

1.2 ADMINISTRACIÓN

Posterior a la recepción de la denuncia por parte del o de la Auditor/a Interno/a y del o de la Asesor/a Legal, los antecedentes serán remitidos al Gerente General.

El Gerente General designará a la persona responsable de llevar adelante la evaluación de admisibilidad y, en caso de corresponder, la investigación de los hechos denunciados.

En el proceso se pondrá en conocimiento de la denuncia externa al Gerente General a modo de monitorear el proceso.

1.3 COMITÉ CONSULTIVO

El Comité Consultivo tendrá por objeto acompañar y asesorar el análisis de las denuncias externas durante las etapas de admisibilidad, investigación y revisión de antecedentes.

El Comité estará integrado por:

- Gerente General.
- Gerente del área involucrada.
- Investigador/a designado/a por el Gerente General.
- Asesor/a Legal.

En aquellos casos en que la persona denunciada corresponda al Gerente del área involucrada, éste será reemplazado por otro Gerente designado por el Gerente General.

En aquellos casos en que la persona denunciada corresponda al Gerente General, la evaluación de admisibilidad, investigación y seguimiento del caso serán liderados por el/la Auditor/a Interno/a, quien actuará con independencia y objetividad durante todo el proceso. Para estos efectos, el Gerente General no participará en ninguna de las etapas de análisis, investigación, revisión de antecedentes ni adopción de decisiones relacionadas con la denuncia.

El Comité Consultivo podrá solicitar antecedentes adicionales, entrevistas, visitas a terreno u otras diligencias que permitan una adecuada evaluación de los hechos denunciados.

2. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Con la finalidad de garantizar la entrega de servicios adecuados por nuestra Empresa a sus clientes, proveedores y consignatarios, Empormontt, vela por disponer un canal de denuncias externas, la cual busca responder a las demandas u otros requerimientos que pudiesen tener cualquier persona natural o jurídica externa a la organización, incluyendo clientes, usuarios, proveedores, contratistas, subcontratistas, trabajadores de empresas colaboradoras o cualquier tercero que mantenga relación con la Empresa Portuaria Puerto Montt.

2.1 FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

Se podrá ingresar la denuncia de manera digital o electrónica a través de la página www.empormontt.cl, específicamente en el banner denominado “DENUNCIAS”, siguiendo las instrucciones que ahí se indican.

Para ingreso se deberá hacer clic en el banner visualizado en imagen:



Luego hacer clic en nueva denuncia:



Canal De Denuncias

CANAL DE DENUNCIAS EMPORMONTT

Si desea ingresar su denuncia por primera vez, por favor ingrese a continuación:

Para realizar el seguimiento de una denuncia, complete los campos a continuación:

NUEVA DENUNCIA

Código

Clave

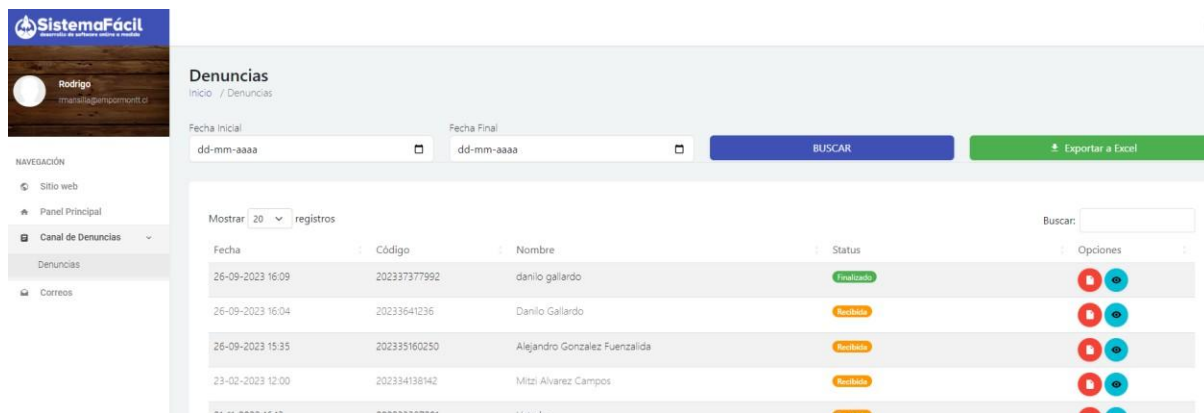
VER DENUNCIA

Los receptores de denuncia deberán velar por que su curso y tramitación se efectuó a través de los canales correspondientes, resguardando confidencialidad.

Será comprobante de entrega de los antecedentes por parte del denunciante para ambos casos los siguientes registros:

2.2 COMPROBANTE DE INGRESO DE DENUNCIA

El comprobante de ingreso es el “Código de registro” que se entrega el mismo Canal de Denuncias:











SistemaFácil
Rodrigo
rmanisa@empormontt.cl

Denuncias
Inicio / Denuncias

Fecha Inicial: dd-mm-aaaa Fecha Final: dd-mm-aaaa **BUSCAR** **Exportar a Excel**

Mostrar 20 registros

Fecha	Código	Nombre	Status	Opciones
26-09-2023 16:09	202337377992	Danilo Gallardo	Finalizado	 
26-09-2023 16:04	20233641236	Danilo Gallardo	Pendiente	 
26-09-2023 15:35	202335160250	Alejandro Gonzalez Fuenzalida	Pendiente	 
23-02-2023 12:00	202334138142	Mitzi Alvarez Campos	Pendiente	 

ID	27
Código	202127291022
Nombre Denunciado	CARLA ANTONIA Aguila Galleguillos
Cargo	no
Área	Empormont Hornopiren
Descripción de los Hechos	con fecha 01 de abril de 2021, realicé reclamo formal en la libreta (sistema antiguo) garita de Empormontt de Hornopiren, a la fecha no he tenido ninguna respuesta de ese reclamo. En el reclamo estampado indiqué email donde deben hacer llegar respuesta, sin perjuicio de escribirlo por aquí. antonia022@gmail.com. estoy esperando respuesta de lo acontecido ese día.
Nombre Denunciante	Carla Aguila
Email	antonia022@gmail.com
Teléfono	958172146
Relación con la compañía	Otro
Archivos	
Ampliaciones	
Estado	Finalizado / Faltan Antecedentes
Comentarios	
Fecha Creación	26-04-2021 17:47:16
Fecha Actualización	17-01-2022 10:16:41

CÓDIGO DE REGISTRO

× Cerrar

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

Se llevará a cabo el seguimiento y evaluación de los plazos y de cumplimiento del presente procedimiento. Lo cual será realizado por la Unidad de Planificación y Control de Gestión. Lo anterior en las etapas de admisibilidad, investigación, resolución y cierre de la denuncia.

4. REQUISITOS DE DENUNCIA

Podrá presentar una denuncia cualquier persona externa a la organización que tenga conocimiento directo o indirecto de hechos que puedan constituir incumplimientos, irregularidades o conductas contrarias a la normativa vigente, a los principios éticos institucionales o a los estándares de conducta esperados dentro de las actividades desarrolladas por la Empresa Portuaria Puerto Montt.

Los requisitos que debe cumplir la denuncia al momento de ser ingresada en la página por el denunciante son los siguientes:

- Empresa asociada con la denuncia (No necesariamente puede ser Empormontt, sino además, una empresa que se desempeñe dentro las instalaciones que son parte de nuestra empresa).
- Fecha y hora del incidente.
- Lugar en donde ha sucedido el incidente o hecho que funda la denuncia externa.
- Tipo de conducta o infracción.
- Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- Tiempo que se cree que ha estado sucediendo la situación.
- Forma en que se conoció de la situación el denunciante
- 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 que acompañe como evidencia: fotos, grabaciones de voz, videos, documentos, entre otros.

El/la denunciante podrá adjuntar todo tipo de elemento constitutivo de prueba con que cuente y que sustente su denuncia.

Los antecedentes indicados serán considerados elementos suficientes para establecer admisibilidad, entendiéndose admisible que la denuncia contiene los elementos básicos para identificar el incidente y poder responder de manera adecuada al incidente.

5. LA DENUNCIA

5.1 RECEPCIÓN

Ingresada la denuncia en el canal establecido, el o la Auditor/a Interno/a y el o la Asesor/a Legal recopilarán y revisarán los antecedentes entregados por el/la denunciante.

Dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de la denuncia, se evaluará su admisibilidad, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente procedimiento.

El resultado de esta revisión será informado al Gerente General, quien designará a la persona responsable de continuar con el proceso.

En caso de que la denuncia no cumpla con los requisitos mínimos de admisibilidad, los

antecedentes serán remitidos al Gerente General para resolver su cierre fundado.

En caso de ser admisible, se dará inicio a la etapa de investigación y revisión de antecedentes.

6. INDAGACIÓN DE LOS HECHOS

Una vez declarada admisible la denuncia, se iniciará la etapa de investigación y revisión de antecedentes.

Esta etapa tendrá una duración máxima de quince (15) días hábiles, período durante el cual se evaluarán los antecedentes disponibles y la necesidad de realizar diligencias adicionales.

Como resultado de esta etapa, se elaborará una recomendación dirigida al Gerente General respecto de:

- Cerrar la denuncia por falta de antecedentes suficientes.
- Adoptar medidas correctivas o preventivas.
- Continuar recabando antecedentes adicionales cuando resulte necesario.

7. PROCESO DE INDAGACIÓN

El o la investigador/a designado/a por el Gerente General será responsable de conducir la investigación y coordinar las actividades necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Durante el desarrollo de la investigación contará con el acompañamiento y asesoría del Comité Consultivo.

La investigación deberá desarrollarse bajo principios de objetividad, imparcialidad, confidencialidad y debido resguardo de los antecedentes recopilados.

8. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

Durante la investigación podrán realizarse todas aquellas diligencias que resulten necesarias para el adecuado esclarecimiento de los hechos, incluyendo:

- Revisión documental.
- Entrevistas.
- Solicitud de antecedentes complementarios.
- Visitas a terreno.
- Revisión de registros, correos electrónicos, imágenes, grabaciones u otros medios de prueba.

Todas estas actuaciones deberán quedar debidamente registradas en el expediente de investigación.

9. INFORME DE INVESTIGACIÓN

El/la investigador/a designado/a por el Gerente General deberá elaborar un Informe de Investigación una vez finalizada la etapa de revisión de antecedentes e investigación.

Empresa Portuaria Puerto Montt

Dicho informe será presentado al Comité Consultivo, instancia en la que se analizarán los antecedentes recopilados, las conclusiones obtenidas y las eventuales medidas o acciones que correspondan. Como resultado de esta revisión, el Comité Consultivo formulará una propuesta fundada al Gerente General respecto de la resolución del caso, incluyendo, cuando corresponda, medidas correctivas, preventivas o disciplinarias.

Posteriormente, el Informe de Investigación, junto con las recomendaciones del Comité Consultivo, será remitido al Gerente General para la adopción de la decisión que estime pertinente.

El Informe de Investigación deberá contener, a lo menos, los siguientes elementos:

- Antecedentes que dieron origen a la denuncia.
- Descripción cronológica de los hechos investigados.
- Identificación de las diligencias realizadas durante la investigación.
- Declaraciones y entrevistas efectuadas, cuando corresponda.
- Evidencias recopiladas y respaldos documentales obtenidos, cuando existan.
- Análisis de los antecedentes y medios de prueba considerados.
- Conclusiones respecto de la existencia o inexistencia de los hechos denunciados.
- Propuesta de resolución debidamente fundamentada, indicando expresamente si los hechos denunciados fueron acreditados o desestimados.
- En caso de acreditarse los hechos denunciados, propuesta de medidas correctivas, preventivas, disciplinarias o de mejora que permitan subsanar las brechas identificadas y evitar su reiteración.

Una vez revisado el informe y adoptada la decisión correspondiente por el Gerente General, el/la Auditor/a Interno/a o el/la Asesor/a Legal gestionará la comunicación de la respuesta final al denunciante a través del Canal de Denuncias.

Con ello se dará por concluido el proceso de denuncia, salvo que el Gerente General determine la necesidad de realizar diligencias adicionales, solicitar nuevos antecedentes o ampliar la investigación antes de emitir una resolución definitiva.

10. REVISIÓN CONTINUA

Se realizará una revisión continua del procedimiento para identificar áreas de mejora en los distintos aspectos que la constituyen.

Se actualizarán las políticas y procedimientos según sea necesario para adaptarse a cambios en la legislación o en las mejores prácticas, idealmente de forma anual.