

**PROCEDIMIENTO DENUNCIA EXTERNA
EMPRESA PORTUARIA PUERTO MONTT**

Diciembre de 2023

INDICE

Contenido

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

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 denominada: www.empormontt.cl). Luego, son recepcionadas por **el o la Auditor/a Interno/a y/o Encargado de Control de Gestión**, ambos pertenecientes a la empresa. Quienes revisaran la pertinencia de la incidencia informada por externos.

1.2 ADMINISTRACIÓN

Posterior a la recepción de la denuncia por parte del **Auditor/a Interno/a y/o Encargado de Control de Gestión** y luego de revisado el cumplimiento de las condiciones y características necesarias será derivada a la Gerencia correspondiente para dar respuesta, las cuales pueden ser de acuerdo a las temáticas:

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de ingeniería y Desarrollo de Proyectos

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

1.3 COMITÉ CONSULTIVO (OPCIONAL)

Luego de recibida la denuncia por parte de la Gerencia de área correspondiente y para evaluar de manera más acabada la denuncia **si se estima necesario**, este podrá citar a Comité Consultivo, el cual tiene como objetivo apoyar y asesorar técnicamente al Gerente de área al momento de la evaluación y respuesta.

El Comité estará constituido por:

- **Gerente General**
- **Receptor de denuncias (uno/a de ellos/ellas)**
- **Gerente/a de área que involucre la denuncia**

Si es necesario (por la complejidad de la denuncia) y a modo de asesoría en casos que la Gerencia General lo estime, **se podrá contar con un experto externo que complemente los conocimientos del Comité y asesore a sus participantes**, con el propósito de entrega una respuesta solida al denunciante.

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 usuarios externos a nuestra empresa.

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:



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

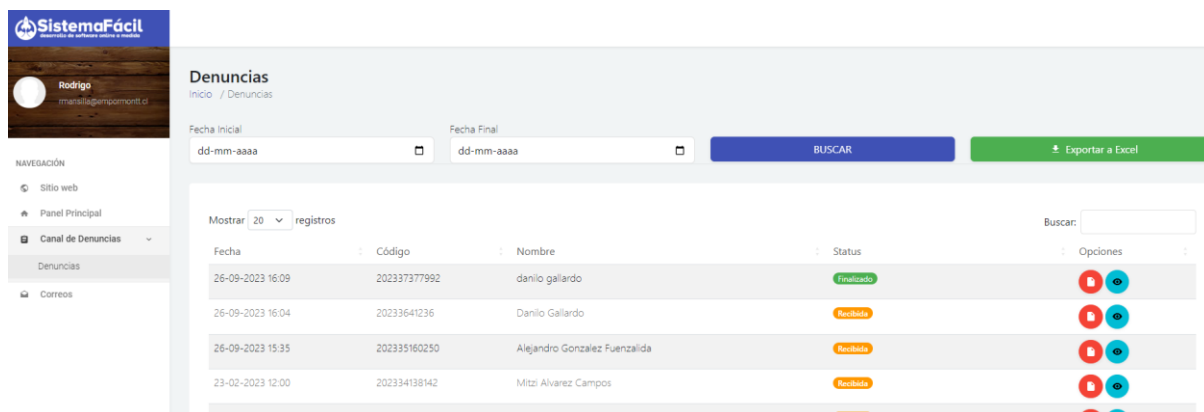
VER DENUNCIA

Los receptores de denuncia deberán velar por que su curso y tramitación se efectúe 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
manista@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	[Iconos]
26-09-2023 16:04	20233641236	Danilo Gallardo	Recibida	[Iconos]
26-09-2023 15:35	202335160250	Alejandro Gonzalez Fuenzalida	Recibida	[Iconos]
23-02-2023 12:00	202334138142	Mitzi Alvarez Campos	Recibida	[Iconos]

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 respuesta y conclusión del incidente.

4. REQUISITOS DE DENUNCIA

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.
- Deseo explícito de permanecer en el anonimato si lo requiere.
- 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, los receptores recopilarán los antecedentes entregados por el/la denunciante, con el objetivo de analizar si se cuentan con los elementos anteriormente descritos. Si esta cumple con los requerimientos necesarios, será derivada al Gerente de área correspondiente con copia al Gerente General, quien tomará conocimiento del incidente.

5.2 INICIO DE PROCESO DE RESPUESTA

Luego de revisado los antecedentes se inicia el periodo de respuesta por parte de la gerencia correspondiente. A nivel interno y para responder con el requerimiento a los/las receptores, los Gerentes de área tendrán un plazo de **10 días hábiles** para respuesta. Información que será analizada antes de responder a denunciante.

6. INDAGACIÓN DE LOS HECHOS

Recibida la denuncia, la Empresa llevará a cabo una revisión interna de los hechos, en un plazo no superior a **15 días hábiles**, la empresa debe informar a través de la misma página al denunciante la respuesta final preparada por la Gerencia de área. De ser constitutivo de delito remitirá los antecedentes a Asesor jurídico de Empormontt para su evaluación y toma de acciones que correspondan.

7. PROCESO DE INDAGACIÓN

El/la Gerente/a de área será el responsable de gestionar respuesta dentro del plazo establecido. Este/a tendrá que garantizar el que el proceso de indagación sea adecuado, imparcial y objetivo en su desarrollo.

La indagación tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos denunciados y la individualización de los/las responsables, si los hubiere.

8. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

La Gerencia que indague los hechos podrá solicitar internamente documentos relevantes, respaldos impresos, correos electrónicos, mensajes (cualquier formato), videos o cualquier otro material que pueda respaldar o refutar las alegaciones, con el objetivo de acreditar si existió dicho incidente.

9. INFORME DE RESPUESTA POR INCIDENCIA

La gerencia de área correspondiente deberá elaborar un Informe de Respuesta por Incidencia que incluirá de manera obligatoria elementos como:

- Antecedentes que inician la denuncia.
- Descripción cronológica acabada de los eventos.
- Declaraciones (si los hubo).
- Evidencias recopiladas y respaldos de información. (Si los hubo)
- Conclusiones (si hubo o no incidencia denunciada)
- Propuesta resolutive indicando de manera explícita y con fundamentos los dos escenarios, si existieron o no lo hechos.
- En caso si existiesen, se deberá informar las medidas a tomar para subsanar brecha.

Luego de concluido el proceso interno, uno/a de los/las receptores de denuncia externa y dentro del plazo correspondiente, dispondrá a través del mismo sistema de denuncia digital la respuesta definitiva con los contenidos anteriormente descritos.

Con ello se cierra el proceso de denuncia externa por parte de la empresa.

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.