

AGOSTO, 2024



# **PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y SANCIONES DE CUMPLIMIENTO**

P-MPD-04



## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	<b>OBJETIVO</b>	03
2.	<b>ALCANCE</b>	03
3.	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	03
4.	<b>PRINCIPIOS</b>	03
5.	<b>RESPONSABILIDADES</b>	04
6.	<b>CANALES DE DENUNCIA</b>	04
7.	<b>INICIO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	04
	7.1. Derechos de los intervinientes	
	7.2. Obligaciones de los intervinientes	
	7.3. Recepción de denuncia y diligencias	
8.	<b>CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	05
9.	<b>RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE</b>	05
10.	<b>SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN</b>	05

## 1. OBJETIVO

Este documento establece el Procedimiento para la recepción, comunicación, investigación y resolución de denuncias sobre posibles infracciones a las políticas internas de la Compañía, al Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y sus documentos relacionados, y a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Las denuncias pueden ser presentadas por trabajadores de la Empresa, proveedores, clientes y terceros ajenos a la Compañía.

## 2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a las siguientes sociedades: Carlos Cramer Productos Aromáticos S.A.C.I.; Sabores y Fragancias.CL Comercial Limitada; Servicios de Producción y Logística CCPA Limitada; Cramer Perú S.A.C; Cramer Bolivia S.A., y Carlos Cramer Productos Aromáticos Do Brasil Limitada (en adelante, indistintamente, "Cramer y filiales", "Cramer", la "Empresa" o la "Compañía").

Por lo tanto, rige a todas las personas que forman parte de dichas empresas, a las partes interesadas vinculadas directamente con ellas, y a terceros que actúen en nombre de la Empresa, tanto en Chile como en el extranjero.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Algunos documentos que son parte de nuestro MPD y sirven de referencia para este Procedimiento son, entre otros:

- a) Código de Ética.
- b) Modelo de Prevención de Delitos.
- c) Matriz de Riesgos.
- d) Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- e) Procedimiento de Regalos e Invitaciones.
- f) Procedimiento de Viajes.
- g) Procedimiento de Gestión de Conflictos de Intereses.
- h) Procedimiento de Interacción con Funcionarios Públicos y Lobby.
- i) Instructivo relacionamiento con Funcionarios Públicos.
- j) Instructivo ante situaciones de conflictos de interés y vínculo PEP.

## 4. PRINCIPIOS

Este Procedimiento se basa en cuatro principios fundamentales: diligencia, confidencialidad, responsabilidad y eficacia.

- a) **Diligencia:** El Procedimiento está diseñado para garantizar un proceso eficiente y efectivo, asegurando que las denuncias se investiguen y resuelvan en el menor tiempo posible, manteniendo el respeto por el debido proceso y los derechos de todos los involucrados.
- b) **Confidencialidad:** Se garantizará la máxima reserva en la recepción y manejo de las denuncias, protegiendo la identidad de denunciantes, denunciados y demás datos relevantes. La información será compartida únicamente con las autoridades judiciales, administrativas o públicas cuando sea necesario, o con ejecutivos o terceros contratados para apoyar la investigación, si la gravedad o complejidad de los hechos lo requiere.
- c) **Responsabilidad:** Queda expresamente prohibido tomar represalias contra quienes, actuando de buena fe, realicen denuncias, comparezcan como testigos, o colaboren en la investigación. La Empresa se compromete a proteger a estos individuos de cualquier tipo de represalia.
- d) **Eficacia:** Las directrices del procedimiento están alineadas con el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), asegurando que la investigación sea realizada de manera idónea, necesaria y proporcional a la naturaleza de la denuncia y a los derechos fundamentales de los trabajadores y terceros involucrados.

Este enfoque garantiza un proceso justo y efectivo para la resolución de denuncias, resguardando los derechos de todas las partes implicadas.

## 5. RESPONSABILIDADES

- a) **Recepción de denuncias:** El Equipo de Cumplimiento es responsable de recibir y gestionar las denuncias conforme al MPD y el Código de Ética de la Empresa.
- b) **Investigación:** El Equipo de Cumplimiento investiga las denuncias y elabora conclusiones con recomendaciones y acciones concretas. Puede delegar parte o la totalidad de la investigación a otro ejecutivo calificado, interno o externo a la Empresa, si la complejidad de la denuncia lo justifica.
- c) **Resolución de la investigación:** El Comité de Cumplimiento es el encargado de pronunciarse sobre las conclusiones y propuestas de sanción, sobreseimiento, archivo y/o mejora presentadas en el informe final de la investigación. Si un miembro del Equipo o del Comité está involucrado como denunciante o denunciado, quedará excluido de participar en la decisión. La resolución se adoptará por mayoría.

## 6. CANALES DE DENUNCIA

Las denuncias se recibirán a través del canal de denuncias disponible en la web corporativa o en las páginas de las empresas integrantes de la Compañía. Además, se aceptarán denuncias enviadas por correo electrónico a la casilla específica ([cumplimiento@cramer.cl](mailto:cumplimiento@cramer.cl)), mediante cartas formales dirigidas al Equipo de Cumplimiento, o de manera presencial en las oficinas del Equipo de Cumplimiento. El denunciante deberá proporcionar una descripción detallada de los hechos, que incluya:

- a) Lugar donde ocurrió el hecho (oficina, sucursal, dirección, ciudad, etc.).
- b) Área de la Compañía involucrada.
- c) Fecha aproximada de los hechos.
- d) Descripción detallada de lo observado.
- e) Nombres y cargos de las personas involucradas.
- f) Nombres y cargos de eventuales testigos.
- g) Monto aproximado relacionado con lo ocurrido (si aplica).
- h) Cualquier otro antecedente, archivo o documento que apoye la denuncia y facilite la investigación (fotografías, grabaciones, videos, etc.).

Al ingresar una denuncia a través del canal de denuncias en la página web corporativa (<https://www.cramerlatam.com>), se generará automáticamente un número ID que permitirá al denunciante realizar el seguimiento y verificar el estado de avance de la misma en la misma página. Si la denuncia se recibe por otros medios, como correo electrónico, el Equipo de Cumplimiento enviará un “acuse de recibo” al denunciante dentro de los siguientes 5 días hábiles. En el caso de denuncias enviadas por buzón o carta, se aplicará el mismo plazo siempre que se disponga de la información necesaria para responder.

## 7. INICIO DE LA INVESTIGACIÓN

### 7.1. Derechos de los intervinientes

- **Inmunidad y Confidencialidad:** No se aplicarán sanciones durante la investigación, y la identidad de los involucrados se mantendrá bajo estricta reserva.
- **Protección contra Represalias:** Queda prohibida cualquier represalia contra quienes denuncien o colaboren de buena fe en el proceso.
- **Debido Proceso:** Se garantizarán los derechos fundamentales de todas las partes involucradas, asegurando un proceso justo y equitativo.
- **Diligencias Proporcionales:** Las investigaciones serán efectivas y respetuosas, evitando interferir innecesariamente en el entorno laboral.

### 7.2. Obligaciones de los intervinientes

- **Proveer Información Veraz y Completa:** Es responsabilidad del denunciante entregar información completa, seria y verificable, contribuyendo al esclarecimiento de los hechos. La entrega de información falsa o malintencionada será sancionada.
- **Mantener la Confidencialidad:** El denunciante debe mantener en estricta reserva la identidad de los involucrados, los detalles de los hechos denunciados, y cualquier otra información sensible obtenida durante el proceso. La divulgación no autorizada de esta información acarreará consecuencias.
- **Respetar las Normas y la Ley:** El denunciante se compromete a no enviar, publicar, ni transmitir información que infrinja la Ley, la moral o las buenas costumbres, evitando contenidos que violen

derechos de autor, inciten a la discriminación, o contengan información falsa o degradante.

- **Preservar la Evidencia:** El denunciante no deberá destruir ni alterar ninguna evidencia relacionada con la denuncia, especialmente si esta se encuentra en activos de la Empresa, como computadoras, celulares, archivos o documentos.
- **Actuar con Responsabilidad:** El denunciante deberá esmerarse en describir de manera precisa y clara los hechos, sin exageraciones ni distorsiones, utilizando un lenguaje adecuado y respetuoso.

Los datos personales entregados en el marco de la denuncia serán tratados conforme a la ley sobre Protección de la Vida Privada y se utilizarán exclusivamente para los fines necesarios, respetando los derechos de aclaración, rectificación, cancelación y oposición del usuario.

### 7.3. Recepción de denuncia y diligencias

Una vez recibida la denuncia, el Equipo de Cumplimiento iniciará el proceso investigativo, ya sea asumiendo la investigación directamente o asignándola a un investigador idóneo, que podría ser externo si la complejidad del caso lo requiere. Se recopilarán todos los antecedentes necesarios, citando a los involucrados para que presten declaración y solicitando información a las áreas pertinentes de la Empresa. Todas las diligencias se llevarán a cabo conforme a los principios de confidencialidad, eficacia y proporcionalidad establecidos en este Procedimiento.

Durante las entrevistas y declaraciones, el investigador garantizará la confidencialidad y notificará a los involucrados sobre sus derechos, solicitando que presenten documentación que respalde sus declaraciones. Si el denunciado admite los hechos, el Equipo de Cumplimiento elaborará un informe final, que también servirá como acta de cierre de la investigación. Este informe debe ser firmado por el Equipo de Cumplimiento y, si corresponde, por el investigador externo. La investigación deberá concluir en un plazo máximo de 30 días corridos.

## 8. CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez finalizada la investigación, el Equipo de Cumplimiento deberá entregar el informe final al Comité de Cumplimiento en un plazo de 10 días corridos. El Comité contará con 15 días corridos para deliberar y decidir si recomienda el sobreseimiento de la investigación o, en caso de comprobarse un incumplimiento, la aplicación de una sanción conforme a la Ley, el contrato individual de trabajo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y/o cualquier otra normativa interna aplicable. La recomendación del Comité deberá estar debidamente fundamentada y contener todos los antecedentes relevantes para la toma de decisión. El Comité también podrá solicitar nuevas diligencias de investigación si lo considera necesario.

Además, si el Equipo de Cumplimiento detecta un hecho que constituya un delito según la Ley 20.393 u otra normativa aplicable, deberá informar de inmediato al Comité de Cumplimiento para que se evalúe la posibilidad de interponer las acciones judiciales pertinentes.

## 9. RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE

La información obtenida por el Equipo de Cumplimiento como consecuencia de una denuncia o recopilada durante un proceso investigativo, será considerada "sensible" y se resguardará con estricta reserva y confidencialidad, salvo que la ley disponga lo contrario o que sea necesario para cumplir con las funciones asignadas al Equipo de Cumplimiento y asegurar la eficacia del procedimiento investigativo.

## 10. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Se ha habilitado el correo electrónico ([cumplimiento@cramer.cl](mailto:cumplimiento@cramer.cl)) para que resolver dudas sobre la aplicación de este Procedimiento. Además, este Procedimiento será revisado y actualizado, al menos una vez al año, o cuando sea necesario.



**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS,  
INVESTIGACIÓN Y SANCIONES DE  
CUMPLIMIENTO**

**P-MPD-04**