



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS**

---

***Elaborado por:* Vicepresidencia de Estrategia, Desarrollo e Innovación**

***Fecha de Elaboración:* Noviembre 2017**

***Aprobado por:* Junta Directiva**

***Fecha de Aprobación:* Marzo 2018**





## Contenido

1.	Canales de comunicación de información .....	3
2.	Miembros del Comité Receptor de denuncias y Comités de Ética .....	4
3.	Definición de Responsabilidades proceso de tratamiento de denuncias .....	5
3.1	Comité Receptor de denuncias .....	5
4	Modelo de clasificación de denuncias por clase de evento - Tipificación .....	7
5	Modelo de clasificación para escalamiento de las denuncias - Criticidad.....	8
6	Proceso de gestión de denuncias .....	11
6.1	Recepción de las denuncias .....	11
6.2	Clasificación y derivación de las denuncias .....	13
6.3	Proceso de Tratamiento de denuncias comités de ética .....	14
6.4	Seguimiento de denuncias .....	15
6.5	Cierre de denuncias .....	15
6.6	Legajo de documentación .....	15
6.7	Reporte de denuncias .....	16
7	Otras Consideraciones .....	17

## 1. Canales de comunicación de información

Los canales establecidos por la organización para transmitir la información sobre denuncias e irregularidades a través de la línea ética son los siguientes:

**Los canales disponibles para reportar las distintas situaciones que se presenten son los siguientes:**

	<b>Línea gratuita</b> 01-800-752-2222 (opción 1 operador y opción 2 mensaje grabado)
	<b>Web Site</b> <a href="http://www.resguarda.com/acecor">www.resguarda.com/acecor</a>
	<b>Fax</b> 01-800-752-2222 (opción 3)
	<b>E-mail</b> <a href="mailto:etica.aceroscortados@resguarda.com">etica.aceroscortados@resguarda.com</a>

## 2. Miembros del Comité Receptor de denuncias y Comités de Ética

Los cargos con roles dentro del Comité Receptor aprobados por la Junta Directiva que dan soporte a la Unidad de Negocio son:

Cargo	Responsabilidad
Director Corporativo de Auditoría Interna	Operativa y Supervisión
Director Corporativo de Talento Humano	Respaldo en el rol *

\*: Respaldo para el Director Corporativo de Auditoría Interna durante ausencias prolongadas.

Los cargos con roles definidos para conformar los Comités de Ética son:

TIPO DE DERIVACIÓN	CARGO
Comité de ética <b>ACEROS CORTADOS</b>	Director General Director de Operaciones
Comité de ética Corporativo	Presidente Corporativo VP Corporativo de Estrategia, Desarrollo e Innovación Directora Corporativa de Talento humano
Comité de ética Junta Directiva	Miembro externo 2 Miembros internos

\*: El Comité de Ética de **ACEROS CORTADOS** siempre tendrá un tercer miembro itinerante que es el Director de área según sea el caso. Cuando el tema objeto de denuncia este relacionado con la Dirección de Operaciones, el miembro itinerante será el Director Corporativo de Talento Humano.

### **3. Definición de Responsabilidades proceso de tratamiento de denuncias**

#### **3.1 Comité Receptor de denuncias**

- Atender la notificación de denuncias proveniente del operador de la línea ética
- Derivar y asignar las denuncias de acuerdo con la criticidad y tipología establecido en la matriz de criticidad
- Hacer seguimiento de las denuncias derivadas y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio (ANS)
- Monitorear periódicamente el manejo del canal de denuncias y el estado de las denuncias en la organización.
- Solicitar ampliación de información de los casos en los que se requiera información adicional por parte del denunciante.
- Hacer cierres de las denuncias y archivarlas
- Activar los comités de ética según el caso para denuncias que requieran una respuesta inmediata
- Asignar la derivación al miembro itinerante del comité de ética de la empresa (tercer miembro integrante), según el área sujeta de denuncia.
- Generar reportes e informes con destino al comité de Auditoría y a la Junta Directiva

#### **Acuerdo de nivel de servicio para la derivación a los comités de ética por parte del Comité Receptor**

Los tiempos definidos para la derivación de las denuncias, su escalonamiento y tratamiento son:

Criticidad Alta – 1 día hábil

Criticidad Media – 3 días hábiles

Criticidad Baja – 5 días hábiles

#### **3.2 Comités de ética para la atención a denuncias derivadas**

- Atender las denuncias derivadas por parte del comité receptor
- Documentar y levantar los planes de acción de las investigaciones que se requieran

- Mantener la confidencialidad absoluta del hecho comunicado por parte del comité receptor
- Cumplir con las disposiciones requeridas por parte del comité receptor,
- Asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados en el acuerdo de nivel de servicio establecido por la organización
- Documentar la investigación conforme los requerimientos exigidos,
- Mantener absoluta confidencialidad del anonimato de la persona que realizó la denuncia,
- En caso de considerarlo conveniente, evaluar la posibilidad de solicitar asistencia a un especialista, según corresponda
- Solicitar asistencia del Comité Receptor cuando sea necesario,
- Solicitar al comité de recepción la derivación al miembro itinerante del comité de ética,
- Informar periódicamente el estado de la investigación,
- Informar al Comité Receptor ante cualquier duda o evento que, por sus características, requiera ser comunicado en tiempo y forma.

#### **Acuerdo de nivel de servicio para los casos derivados al Comité de ética**

Los tiempos definidos para hacer el levantamiento de la información, análisis del caso y planear acciones a seguir (que incluye controles) y escalamiento a instancias superiores de requerirse, según su criticidad son:

Criticidad Alta – Hasta 5 días hábiles

Criticidad Media - entre 0 y 10 días hábiles

Criticidad Baja – entre 0 y 15 días hábiles

#### 4 Modelo de clasificación de denuncias por clase de evento - Tipificación

Las denuncias recibidas a través de los canales mencionados anteriormente se clasifican conforme al siguiente modelo:

Categoría/Detalle	Categoría/Detalle
<p><b>Fraude Financiero / Fraude Operativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lavado de dinero, sustracción ilegal de mercancías, bienes o valores, gastos y compras sin autorización, etc.</li> <li>▪ Adulteración de información contable, operativa y financiera, documentos legales y elusión de controles internos</li> <li>▪ Corrupción y acuerdo con proveedores/clientes</li> <li>▪ Utilización inapropiada de los bienes y/o servicios de la organización.</li> </ul>	<p><b>Uso no autorizado de Información confidencial o privativa de la Unidad de Negocio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sustracción sin autorización y para fines diferentes a la laboral de información interna de las UN</li> </ul>
<p><b>Asuntos Laborales, personal y empleo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acoso, discriminación y malos tratos al personal (actos en detrimento del sexo, raza, nacionalidad, etc.)</li> <li>▪ Incumplimiento del rol, Valores Corporativos y funciones de empleados, supervisores y/o gerentes (incluye abusos de poder, favoritismo, amenaza y comportamiento no ajustado a las normas social y moralmente establecidas)</li> </ul>	<p><b>Violación de procedimientos internos y aspectos legales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Violación de normativas, falta de seguimiento y control de procedimientos de seguridad, ausencia de controles, incumplimientos legales.</li> <li>▪ Violaciones de normativa legal aplicable al negocio</li> <li>▪ Violaciones a la política medioambiental.</li> <li>▪ Cualquier acto en detrimento de normativa legal específica o general aplicable a las Unidades de Negocio.</li> <li>▪ Actos penales o civiles en contra de la UN</li> </ul>

## 5 Modelo de clasificación para escalamiento de las denuncias - Criticidad

El esquema definido por la organización para clasificar las denuncias recibidas y escalonar según el caso se describe a continuación:

GRAVEDAD	FACTORES			
	Nivel Jerárquico Estructura Organizacional	Cantidad de personas involucradas	Impacto Económico	Repercusión
	25%	25%	25%	25%
Baja	Operativa	1	0	0
Media	Asistentes, Ingenieros, Profesionales, Supervisores	2	<= 20.000 USD	0
Alta	Director General, Directores/Gerentes de área, Líderes, Jefes, Coordinadores	>2	> 20.000 USD	Afecta la marca o hay un miembro de cualquier Grupo de Interés externo

### 5.1. Referencias categorías de clasificación:

- **Nivel Jerárquico Estructura Organizacional (25%)**

Se clasifica por la posición del empleado en el organigrama de la compañía, se consideran las categorías: a) Operativa, b) Asistentes, Ingenieros, Profesionales, Supervisores c) Director General, Directores de área, Líderes, Jefes, Coordinadores, con criticidad BAJA, MEDIA y ALTA, respectivamente.



- **Cantidad de personas involucradas (25%):** Se considera BAJA el involucramiento de 1 persona, MEDIA en el caso de 2 personas y ALTA una cantidad de más de 2 personas involucradas en un hecho.
- **Impacto económico (25%):**  
Se considera criticidad BAJA un hecho que no involucra dinero, MEDIA; en el caso que involucre pérdidas económicas cuyos montos sean hasta \$20.000 USD y ALTA en el caso de sumas superiores a \$20.000 USD.
- **Repercusión (25%):**  
Cualquier hecho reportado que involucre riesgo de marca, reputación de la Compañía y/o esté involucrado un miembro externo de cualquier grupo de interés se considera de criticidad ALTA

## 5.2 Gravedad de la denuncia

Para cada evento denunciado, se evaluará cada factor referenciado anteriormente. El resultado que se obtenga de multiplicar cada factor por la ponderación de la gravedad determinada se sumará, y el puntaje que se obtenga como resultado se ubicará según la siguiente tabla, en donde se determinará la gravedad de la denuncia:

Gravedad de la denuncia	Puntaje
BAJO	0 hasta 0,33
MEDIO	0,34 hasta 0,66
ALTO	0,67 hasta 1

La gravedad de la denuncia determinará:

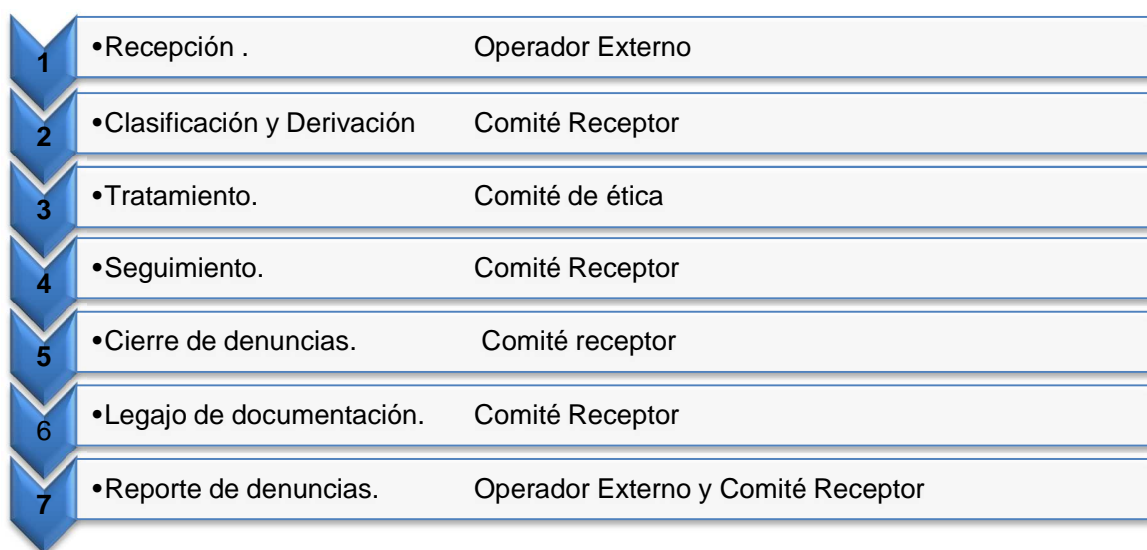
- El procedimiento que seguir en cuanto a su escalamiento, quiénes y cuándo deben tomar acción de la misma.



- Qué métodos se utilizarán y qué acciones se seguirán para llevar adelante la investigación.
- Los tiempos de respuesta según el acuerdo de nivel de servicio

## 6 Proceso de gestión de denuncias

El siguiente gráfico, presenta de un modo esquemático y resumido el proceso de gestión de denuncias, desde el momento de recepción de una denuncia hasta su correspondiente cierre.



### 6.1 Recepción de las denuncias

El servicio del operador externo recibe inicialmente las denuncias provenientes de los distintos grupos de interés, a través de los canales de comunicación habilitados para tal efecto.

Las denuncias son comunicadas por correo electrónico y puestas a disposición por el operador externo al Comité Receptor, dentro de las 24 horas hábiles (de cada país) siguientes de haber sido recibidas por parte de los denunciados.

Las denuncias son procesadas por personal especializado del operador externo, y son colocadas a disposición del Comité receptor, en la plataforma que el proveedor dispone para visualizar las denuncias recibidas, conforme a los procedimientos y el manual operativo de la organización.

### 6.1.1. Direccionamiento de denuncias según responsable

Todas las denuncias serán colocadas a disposición del Comité Receptor de denuncias, excepto en las que se encuentren vinculadas personas definidas por la organización como tratamiento de excepción. El tratamiento de excepción se habilita ante determinados hechos en donde corresponde transmitir la denuncia a través de métodos alternativos a los permitidos a través de la plataforma de gestión del operador externo. Aplica para:

Área	Sujetos de Denuncia
Comité de ética Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presidente Corporativo</li><li>- Vicepresidentes Corporativos</li><li>- Directores Corporativos de Negocio</li><li>- Director Corporativo de Auditoría Interna</li><li>- Director Corporativo de Talento Humano</li></ul>

#### a. Escalamiento según denuncias

Según la clasificación de los comités de ética se tienen los responsables, su nivel de escalamiento y los sujetos de denuncia que serán tratados por comité, como sigue:

Clasificación	Responsable Operativo y de Supervisión	Nivel de escalamiento	Sujetos de denuncia
Comité de Ética <b>ACEROS CORTADOS</b>	-Dirección General  -Dirección de Operaciones  -Miembro Itinerante (Director de área según sea el caso)	Presidencia Corporativa	Líder, Jefe, Coordinador, Ingeniero, Asistente, Auxiliar, Operador y demás cargos de la Unidad de Negocio
Comité de Ética Corporativo	-Presidencia Corporativa  -Vicepresidencia de Estrategia, Desarrollo e Innovación  -Dirección Corporativa de Talento Humano	Junta Directiva	Gerente General/Presidente Ejecutivo  Directores/Gerentes de área  -Personal Corporativo (Excepto Dirección Corporativa de Talento Humano y de Auditoría Interna)
Comité de Ética Junta Directiva	-Presidente Comité de Auditoría  -Miembros internos Junta Directiva	N.A.	-Presidencia Corporativa  -Vicepresidencias Corporativas  -Directores Corporativos de Negocio  -Dirección Corporativa de Talento Humano  -Dirección Corporativa de Auditoría Interna

## 6.2 Clasificación y derivación de las denuncias

Las denuncias serán clasificadas por el Comité Receptor, conforme al esquema de clasificación diseñado, y el cual se encuentra especificado en los numerales 4 y 5 de este documento **“Modelo de Clasificación de denuncias” por tipificación y**

**criticidad**, el cual será el modelo básico operativo para determinar a qué comité de ética le será asignada la denuncia.

### **6.3 Proceso de Tratamiento de denuncias comités de ética**

#### **6.3.1 Tratamiento Regular de las denuncias**

Todas las denuncias que no tengan un tratamiento excepcional serán tratadas como denuncias regulares por el comité de ética, las cuales se encuentran relacionadas con aspectos normales operativos y eventos que corresponden con problemas y hechos habituales dentro de la organización.

Una vez analizada la denuncia, procederá a realizar las siguientes acciones y documentarlas.

- I. Diseñar un plan de trabajo,
- II. Ejecutar el plan de trabajo diseñado
- III. Documentar los resultados de la investigación
- IV. Presentar al comité de auditoría las acciones de control propuestos a tomar para el caso de la denuncia
- V. Implementar los controles para evitar la repetición del evento
- VI. Plasmar los resultados de las investigaciones y remitirlo al comité Receptor de denuncias a través de la plataforma habilitada.

**Todo contacto con el denunciante deberá realizarse a través de la plataforma que brinda la Organización a través del operador externo.**

#### **6.3.2 Tratamiento de excepción**

El tratamiento de excepción se habilita ante determinados hechos en donde corresponde transmitir la denuncia a través de métodos alternativos a los permitidos a través de la plataforma de gestión del operador externo. Ver numeral 6.1.1.

#### **6.4 Seguimiento de denuncias**

El seguimiento de las denuncias deberá ser efectuado de manera constante, conforme a las siguientes indicaciones, según cada responsable.

El comité receptor deberá realizar una supervisión y monitoreo de las denuncias derivadas en forma mensual y documentarlo en las hojas de control correspondiente al archivo o folder de la denuncia.

#### **6.5 Cierre de denuncias**

El cierre de las denuncias se ejecutará exclusivamente por el comité receptor de denuncias, conforme las siguientes situaciones:

- **Investigación finalizada y acciones implementadas,**
- **Ausencia de evidencia material para continuar con la investigación (desestimada),**
- **Denuncia analizada por tratamiento de excepción**

Las causas de cada cierre deberán exponerse adecuadamente en los archivos o folders de cada denuncia y, asimismo, el cierre deberá estar adecuadamente aprobado en cada caso, por parte del Comité Receptor del canal de denuncias.

#### **6.6 Legajo de documentación**

Como condición general, se deberá diseñar un archivo o folder en formato pdf por cada evento reportado que será responsabilidad del Comité receptor y que deberá ser almacenado en *Sharepoint*.

En el documento para archivo deberá contener la siguiente información:

1. Resumen de la denuncia,
2. Área involucrada (**en los casos de denuncias de nivel MEDIO y ALTO, no se debe consignar nombres de los involucrados en archivos de papel**),
3. Plan de trabajo a realizar (Investigación),
4. Resultado del plan de trabajo,
5. Acciones derivadas del plan de trabajo y controles,
6. Material de soporte.

### **6.7 Reporte de denuncias**

El esquema de reporte se realizará de la siguiente forma:

- Reporte de status

Se presentará mensualmente un reporte al comité de ética de la Junta Directiva, informando un status de denuncias conforme al tratamiento realizado durante ese período. Este contiene las denuncias dadas de altas durante el período, las que se encuentran en investigación, las desestimadas y cerradas.

- Reporte inmediato de denuncias

Sin perjuicio de lo expresado anteriormente, en caso de que las denuncias recibidas sean caracterizadas como de nivel ALTO, las mismas serán comunicadas en forma inmediata al comité de ética de junta Directiva.





## **7 Otras Consideraciones**

Es responsabilidad del Vicepresidente de Estrategia, Desarrollo e Innovación informar al Operador Externo contratado por la organización para el manejo de los canales de denuncia a través de la Línea Ética, cuáles son los integrantes de los diferentes Comités de la organización, que a su vez es quien comunicará cualquier cambio relacionado con la operación de la Línea ética dentro de la organización, previa autorización de la Junta Directiva.