

**PROCEDIMIENTO INTERNO
PARA EL TRATAMIENTO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS
COORDINADOR ELÉCTRICO NACIONAL**

1. Introducción

El Coordinador Eléctrico Nacional, organismo autónomo de derecho público, de alcance nacional, técnico e independiente, que debe realizar determinadas funciones que la Ley le asigna, permitiendo de esta forma abastecer de energía al país y sus habitantes.

El Coordinador se encuentra comprometido con un comportamiento de excelencia en todas sus actuaciones, siendo la ética y transparencia un pilar fundamental que debe guiar las decisiones y acciones de cada uno de sus Trabajadores.

2. Objetivos

El objetivo del presente Procedimiento es definir en forma clara y simple, cómo serán gestionadas e investigadas, si corresponde, todas las consultas y denuncias recibidas a través del Canal Ético de Consultas y Denuncias dispuesto para este fin; y otros medios conforme a lo señalado en el presente procedimiento, y que dicen relación con situaciones inapropiadas, infracciones o transgresiones a los principios y valores establecidos en el Código de Ética del Coordinador Eléctrico Nacional y en la normativa aplicable al Coordinador.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores del Coordinador Eléctrico Nacional, incluidos los miembros del Consejo Directivo, y constituye una herramienta que se pone a disposición de los Terceros que la quieran utilizar.

4. Definiciones

a) Coordinador Eléctrico Nacional o Coordinador: Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional, definido en el artículo 212-1 de la Ley General de Servicios Eléctricos, modificada por la Ley N° 20.936.

b) Coordinado(s): Los propietarios, arrendatarios, usufructuarios o quien opere, a cualquier título, centrales generadoras, sistemas de transporte, instalaciones para la prestación de servicios complementarios, sistemas de almacenamiento de energía, instalaciones de distribución e instalaciones de clientes libres y que se interconecten al sistema eléctrico, así como los pequeños medios de generación distribuida a que se refiere la Ley General de Servicios Eléctricos.

c) Comisión: Comisión Nacional de Energía.

d) Consejo Directivo: Consejo Directivo del Coordinador, a que se refiere la Ley General de Servicios Eléctricos.

e) DE: Director Ejecutivo del Coordinador Eléctrico Nacional.

f) Días: Siempre que no se indique lo contrario, la palabra "días" contenida en este documento significa días de lunes a viernes, en una secuencia cronológica de 24 horas, contados desde la medianoche, sin contar festivos en Santiago de Chile.

g) LGSE: Decreto con Fuerza de Ley N° 4 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos y sus modificaciones.

h) Unidad u Órgano interno: Corresponde a las Gerencias, Subgerencias, Departamentos o Unidades del Coordinador.

i) Canal Ético de Consultas y Denuncias ("Canal Ético"): Plataforma mediante la cual los Trabajadores del Coordinador Eléctrico Nacional y personal externo pueden realizar sus consultas y/o denuncias ante situaciones inapropiadas, aparentes infracciones o transgresiones al Código de Ética.

j) Código de Ética: Instrumento que tiene por finalidad establecer principios y lineamientos que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona integrante del Coordinador Eléctrico Nacional y que, a su vez, tiene como objetivo principal fijar el marco ético general en el desempeño laboral en todas y cada una de las actividades del Coordinador Eléctrico Nacional.

k) Comité de Ética: Órgano Colegiado, que depende del Consejo Directivo del Coordinador y es nombrado por éste. Su objetivo es resguardar el cumplimiento de los Valores y Principios del Coordinador establecidos en el Código de Ética.

l) Terceros: Corresponde a empresas coordinadas, proveedores, contratistas, funcionarios públicos (nacionales o extranjeros) y que se relacionan con los trabajadores del Coordinador.

m) Consulta: Solicitud de opinión o aclaración, al ente competente, respecto a situaciones que bajo ciertas circunstancias pudieran resultar inadecuadas, cuestionables o que conlleven el incumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno, Código de Ética y en general a la normativa aplicable al Coordinador.

n) Consultante: Persona que a través de los conductos regulares establecidos en el presente procedimiento formula una consulta en orden a aclarar situaciones que potencialmente podrían implicar una infracción a lo dispuesto en el Reglamento Interno, Código de Ética y, en general, la normativa aplicable al Coordinador.

o) Denuncia: Acto de dar noticia a través del Canal Ético de cualquier hecho o circunstancia que pudiere implicar una infracción a las normas de conducta ética que se contemplan en el Código de Ética y en la normativa aplicable al Coordinador.

p) Denunciante: Persona que a través de los conductos regulares establecidos en el presente procedimiento revela o pone en conocimiento cualquier hecho o circunstancia que pudiere implicar una infracción a las normas de conducta ética que se contemplan en el Código de Ética y en la normativa aplicable al Coordinador.

q) Investigador: Personada designada por el Comité de Ética, Gerencia de Gestión Personas o la instancia que corresponda, según el tipo de denuncia, para realizar la investigación correspondiente a una denuncia que ha sido definida como admisible.

r) **Oficial de Cumplimiento:** Persona cuya principal labor es promover que el Coordinador y sus trabajadores cumplan con la normativa vigente. La facultad de designación del Oficial de Cumplimiento recae en el Consejo Directivo.¹

s) **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** Documento que contiene y regula las obligaciones, deberes y derechos, prohibiciones, condiciones de trabajo, higiene y seguridad a las que deben ceñirse los Trabajadores del Coordinador, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la organización, con el objetivo de lograr una relación laboral armónica entre el Coordinador y sus Trabajadores.

5. Responsabilidades

El Oficial de Cumplimiento es el responsable del funcionamiento del Canal Ético de Consultas y Denuncias, así como de la difusión de este procedimiento.

Frente a una duda o sospecha razonable respecto a una falta o incumplimiento del Código de Ética o, en general, de la normativa aplicable al Coordinador, todos los Trabajadores del Coordinador tienen el deber ético de comunicar esta situación a través de las vías disponibles para estos efectos. Este deber de denunciar no constituye una obligación contractual para el Trabajador.

6. Procedimiento Interno

El procedimiento para el procesamiento de las consultas y denuncias recibidas a través del Canal Ético y otros medios conforme lo establece el presente procedimiento, se compone de las siguientes etapas:

- a) Recepción y Registro de Consultas y Denuncias
- b) Responsable de la Consulta o Denuncia
- c) Análisis de admisibilidad de los hechos denunciados
- d) Investigación de los hechos denunciados
- e) Resolución y comunicación de resultados

El detalle de las actividades a realizar en cada una de las etapas es el que se describe a continuación:

a) **Recepción y Registro de Consultas y Denuncias:** Cualquier persona (trabajador del Coordinador, coordinado, proveedor, contratista o cliente) podrá realizar una consulta o presentar una denuncia sobre los

¹ Según Acuerdo N°EX.-N°4/2009-01 del Consejo Directivo de fecha 25 de marzo de 2019, la posición de Oficial de Cumplimiento, es desempeñada por la persona que detente el cargo titular de Jefe de la Unidad de Auditoría y Cumplimiento.

delitos o infracciones al Código de Ética, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y a la normativa aplicable al Coordinador de los que tenga conocimiento, a través de los siguientes canales:

- “Canal Ético de Consultas y Denuncias”, en el siguiente link: <https://consultasydenuncias.coordinador.cl/>.
- Por correo regular, en un sobre confidencial dirigido al Oficial de Cumplimiento.
- Tratándose de Trabajadores del Coordinador, también pueden realizar la consulta o denuncia ante el Gerente o Jefe Directo del Área, quien debe derivarla al Oficial de Cumplimiento, para su gestión.

El Oficial de Cumplimiento deberá asegurar que todas las consultas y denuncias recibidas queden registradas en la plataforma “Canal Ético de Consultas y Denuncias”, manteniendo la confidencialidad de dicho registro. La plataforma asignará en forma automática el estatus de “Recibida”.

Las denuncias pueden realizarse en forma nominativa o anónima, a excepción de las denuncias por acoso sexual, acoso laboral y discriminación, en las cuales es obligación que el denunciante señale su nombre completo, cédula de identidad, cargo que ocupa, dependencia jerárquica en el Coordinador y firme la denuncia si la realiza en forma escrita; en el caso de este tipo de denuncias efectuada vía plataforma, el denunciante deberá ratificar la misma ante el Oficial de Cumplimiento.

Las consultas sólo podrán ser nominativas.

En el caso de consultas y denuncias nominativas, el consultante o denunciante debe señalar su nombre, vínculo con el Coordinador, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante puede omitir los datos anteriores y no identificarse.

El denunciante debe siempre señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia o, de lo contrario, ésta no será considerada. Se consideran como antecedentes, los siguientes:

- Tipo de infracción denunciada, por ejemplo: cohecho, conflicto de interés, etc.
- Detalle: narración circunstanciada de los hechos denunciados, con indicación de la fecha o periodo y lugar de ocurrencia.
- Forma en que tomó conocimiento de los hechos.
- La individualización de quienes hubieren cometido los hechos denunciados, con indicación de nombre completo, cargo y área, o de los datos que permitan su individualización.
- La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- Toda otra información o documentos que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.

Todas las consultas y denuncias serán tratadas de manera confidencial e imparcial durante todo el proceso. Ninguna instancia podrá tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule una consulta y/o denuncia.

El Canal no deberá ser utilizado en forma ilegítima con el solo propósito de perjudicar a un tercero, ya que esto será sancionado, de conformidad con las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

El Oficial de Cumplimiento realizará la derivación de las consultas o denuncias, según su naturaleza, a alguna de las siguientes instancias:

- Consultas y denuncias referentes al Código de Ética: Comité de Ética.
- Consultas y denuncias referentes al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad: Gerencia de Gestión de Personas.
- Consultas y denuncias referentes a Cumplimiento Normativo: Unidad de Auditoría y Cumplimiento.
- Consultas y/o solicitud referente a información pública que debe entregar el Coordinador: Unidad Calidad de Servicio e Innovación.

Posteriormente, el Oficial de Cumplimiento registrará en la plataforma la derivación de la consulta o denuncia recibida, modificando el estado de la misma para dejarla como “En Análisis” e indicando el nombre de la persona a la cual se está derivando la misma. Para cada una de las instancias indicadas anteriormente se contará con un usuario responsable en la plataforma, de acuerdo al siguiente detalle:

- Comité de Ética: Oficial de Cumplimiento o
- Gerencia de Gestión de Personas: Gerente de Personas y Administración
- Unidad de Auditoría y Cumplimiento: Jefe de la Unidad de Auditoría y Cumplimiento
- Unidad de Calidad de Servicio e Innovación: Jefe Unidad Calidad de Servicio e Innovación

El plazo máximo para realizar la derivación de las consultas y/o denuncias a la instancia pertinente es de un (1) día.

b) Responsable de la consulta o denuncia: Una vez derivada la consulta o denuncia, cada instancia (Comité de Ética, Gerencia de Gestión de Personas o Unidad de Auditoría y Cumplimiento) podrá designar al investigador a cargo o bien determinar que la investigación se realice directamente por la propia instancia. Tratándose de consultas, designará al responsable de dar respuesta.

En ambos casos, el Oficial de Cumplimiento deberá especificar en la plataforma el nombre de la persona que realizará la investigación. En el caso que la investigación la realice directamente alguna de las instancias, se deberá especificar en la plataforma un representante (usuario) de dicha instancia.

Las consultas serán atendidas por la instancia a las que fueren derivadas, o por la persona que éstas definan. El Oficial de Cumplimiento deberá especificar en la plataforma el nombre de la persona asignada, o bien del representante de la instancia que estará a cargo de obtener la información suficiente y realizar el análisis requerido para resolver la inquietud planteada, así como de proponer una respuesta a la consulta.

El análisis y elaboración de propuesta de respuesta a las consultas no deberá exceder los tres (3) días, para pasar posteriormente a la etapa de resolución.

c) Análisis de admisibilidad de los hechos denunciados: La instancia y/o el investigador a cargo deberá realizar una recopilación preliminar de antecedentes, para lo cual podrá interactuar con el denunciante, a fin de dar un apropiado y oportuno curso a la denuncia. Luego deberá efectuar un análisis de admisibilidad con los antecedentes recabados, con el fin de determinar si los hechos denunciados deben ser investigados o no. En el caso de resolver que se llevará a cabo una investigación, se deberá definir el respectivo plan de trabajo.

Para determinar la admisibilidad y, eventualmente, definir el plan de trabajo respectivo, la instancia o el investigador a cargo contarán con tres (3) días; debiendo informar el análisis de admisibilidad a la instancia correspondiente.

No obstante, lo anterior, y según lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad² cuando se trate de denuncias por acoso laboral, acoso sexual o discriminación, éstas siempre deberán ser investigadas y se deberá iniciar la investigación respectiva en un plazo máximo de un (1) día desde la derivación a la Gerencia de Gestión de Personas. Sin perjuicio de lo anterior, el Comité de Ética deberá tomar conocimiento de la denuncia y del procedimiento que se encuentre llevando a cabo la Gerencia de Gestión de Personas a través del Oficial de Cumplimiento.

Las denuncias que no sean admisibles serán cerradas y el usuario responsable deberá modificar su estatus en la plataforma dejándola como “Cerrada”, además deberá señalar las causas por las cuales la denuncia fue desestimada.

d) Investigación de los hechos denunciados: Para todas las denuncias que hayan sido calificadas como admisibles, o bien cuando se trate de denuncias por acoso laboral, acoso sexual o discriminación, se iniciará un proceso de investigación.

La persona responsable de realizar la investigación o el representante de la instancia a la cual se le derivó la denuncia deberá modificar en la plataforma el estatus de la misma, para dejarla con el estatus “En Investigación”.

La instancia o el investigador a cargo deberá investigar las denuncias de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose sólo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.

Durante la investigación, se tomarán las medidas administrativas a que haya lugar para preservar el entorno laboral del denunciante. Sin perjuicio de lo anterior, también se deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada, dándole a ésta la oportunidad de defenderse y efectuar descargos.

La instancia o investigador a cargo podrán realizar todas las actividades y gestiones necesarias para la investigación, como entrevistar a personas involucradas o a terceros que pudieran tener información de los hechos, disponer de peritajes o informes, tomar contacto con el denunciante para solicitar antecedentes adicionales, solicitar el apoyo a la Unidad Legal o a cualquier otra gerencia, unidad o trabajador del Coordinador, los cuales deberán prestar el apoyo solicitado, otorgando las facilidades que la investigación requiera. En caso necesario, podrá contratar los servicios de asesores externos o personas especializadas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran. Los costos que involucre la investigación de las denuncias serán imputados al presupuesto del Consejo Directivo.

² Art. 49° Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Durante el proceso de investigación, el representante de la instancia o investigador a cargo podrán ir dejando registro de sus avances en la plataforma del canal, desde donde podrá optar por mostrar o no dichos avances al denunciante.

Finalmente, la instancia o investigador a cargo deberá elaborar un informe final de investigación, en el cual se deberán consignar la identificación de las partes involucradas y testigos que hubiere, una relación de los hechos presentados, las diligencias realizadas, las conclusiones y las recomendaciones si proceden, ya sea de aplicación de medidas disciplinarias, de ejercicio de acciones legales, o de medidas correctivas internas, según corresponda la naturaleza de los hechos denunciados.

La instancia a cargo revisará y presentará el informe final al Comité de Ética.

La fase de investigación, incluyendo la presentación del informe final al Comité de Ética, tendrá un plazo de duración máximo de 30 días desde la fecha en que se inicie la investigación, el cual podrá ser prorrogado fundadamente y con autorización del Oficial de Cumplimiento.

Cuando se trate de denuncias de acoso laboral, acoso sexual o discriminación, durante la fase de investigación aplicarán los plazos establecidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad³

e) Resolución y comunicación de resultados: Para el caso de las denuncias, una vez recibido el informe por los miembros del Comité de Ética, deberán resolver sobre las acciones a tomar, las que podrán ser el ejercicio de acciones civiles y/o penales; la adopción de sanciones o medidas disciplinaria; o la aplicación de medidas correctivas a los procedimientos o medidas de control en los que se hayan detectado debilidades.

Una vez definida la resolución del caso por parte del Comité de Ética, el usuario responsable comunicará el resultado por medio de la plataforma del Canal de Consultas y Denuncias al denunciante, de forma breve y precisa.

Cabe señalar, que toda la información relativa a las investigaciones, acuerdos y medidas adoptadas, deben ser tratados con absoluta confidencialidad y reserva.

Adicionalmente, el Comité de Ética deberá instruir, a quien corresponda, respecto a la implementación de las medidas a tomar por el Coordinador como parte de la resolución definida, salvo que se trate de medidas que son de exclusiva resolución del Consejo Directivo.

El plazo máximo para la definición y comunicación de la resolución de la denuncia es de 15 días.

De ser necesario, la instancia a cargo deberá realizar las gestiones pertinentes para difundir al resto de la organización las respuestas aclaratorias que se hayan entregado a un consultante, para el caso que permita dar una respuesta general aplicable a todo el Coordinador.

En el caso de las consultas, la instancia responsable de elaborar la respuesta tendrá un plazo de cinco (5) días para subir la respuesta a través de la plataforma.

³ Art.56°, 57° y 58° del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Tanto en el caso de consultas como de denuncias, una vez informadas las respectivas resoluciones, el usuario responsable deberá modificar el estatus en el sistema, dejándolo como “Cerrada”.

7. Sanciones

Para efectos de determinar las sanciones a aplicar, se estará a lo que establece el Artículo N°84 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

El Canal no deberá ser utilizado en forma ilegítima con el solo propósito de perjudicar a un tercero, ya que esto será sancionado de conformidad con la normativa antes mencionada.

8. Reportabilidad

El Oficial de Cumplimiento reportará una estadística de las consultas y denuncias en la reunión ordinaria que realiza el Comité de Gestión, Riesgo y Auditoría. A su vez, dicho Comité dará cuenta de la estadística en la siguiente sesión ordinaria del Consejo Directivo.

9. Concordancia con normativa vigente

El presente procedimiento se encuentra en concordancia con la normativa vigente del Coordinador relacionada con el tratamiento de denuncias y consultas y temas de ética en general. Por lo mismo, este procedimiento no suprime, ni reemplaza otras obligaciones, inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones que pudieren constar en la ley o en la normativa interna de la empresa.

En caso de duda respecto de la aplicación e interpretación de esta política, así como de eventuales conflictos con otras normas o reglamentos internos puede consultarse a la Unidad de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

10. Vigencia y aprobación

Este Procedimiento tiene vigencia a partir del 9 de enero de 2020. Todas las modificaciones que sean efectuadas a este Procedimiento deberán constar por escrito y entrarán en vigencia una vez aprobadas por el Consejo Directivo.