

1. OBJETIVO

El objetivo es establecer la metodología para el uso del canal de denuncias que tiene por objeto detectar oportunamente casos de incumplimiento o infracciones al Modelo de Prevención de Delitos y sus controles asociados, originadas en denuncias anónimas al correo habilitado para estos fines.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la recepción, investigación y resolución de denuncias de colaboradores, proveedores, clientes y otros terceros, en relación a las conductas que puedan ser calificadas de delitos de los indicados en la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, es decir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho, Receptación, Negociación Incompatible, Corrupción entre Privados, Apropiación Ilícita, Administración Desleal, Delitos de la Ley de Pesca que se indican en la Ley N°20.393, Obtención Fraudulenta de prestaciones de Seguro de Cesantía incorporados por Ley N°21.227, Infracción de medidas cuarentena o de aislamiento decretadas por la autoridad sanitaria incorporado por Ley N°21.240, Control de armas, explosivos y sustancias químicas según título II de la Ley N°17.798, Trata de Personas, indicados en el artículo 411 quáter del Código Penal, Robo, Hurto o Posesión Ilegal de Madera y Delitos Informáticos establecidos en el título I de la Ley N°21.459.

Asimismo, este procedimiento es aplicable a las denuncias sobre incumplimientos del Código de Ética y del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de **AJ Urbana** por parte de sus Colaboradores y Directores, que tengan relación con el Modelo de Prevención del Delito.

3. RESPONSABLES

- Directores Ejecutivos.
- Directorio.
- Comité Receptor de Denuncias.
- Comité de Auditoría de Directorio.
- Tribunal de Ética.
- Encargado de Prevención del Delito.
- Asesor Legal Externo, cuando se requiera.

Las responsabilidades y funciones individuales son descritas en el punto número 5 del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

Denuncia:

Es la puesta en conocimiento de la ocurrencia de algún acto, hecho o situación irregular, práctica cuestionable o incumplimiento que contravengan lo establecido por **AJ Urbana** en el Modelo de Prevención de Delitos, en el Código de Ética, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad; o bien en las Leyes N°20.393 y N°21.595.

Emite: Encargado Prevención del Delito	Revisa: Comité de Auditoría de Directorio	Aprueba: Directorio
Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025

Canal de Denuncias:

El Canal de Denuncias es un medio que permite a colaboradores, proveedores, prestadores, clientes y otros grupos de interés, informar irregularidades o incumplimientos en el Modelo de Prevención de Delitos, en el Código de Ética, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad; o bien sobre delitos incluidos en las Leyes N°20.393 y N°21.595.

5. PROCEDIMIENTO

La recepción de los casos denunciados será realizada por el Encargado de Prevención del Delito, quien deberá validar si los antecedentes recibidos corresponden a una denuncia verificada como válida.

La investigación y resolución de los casos denunciados será realizada por el Comité de Receptor de Denuncias, bajo alerta del Encargado de Prevención del Delito sobre la recepción vía email de una denuncia verificada como válida, quien derivará a este Comité la información recibida en dicha denuncia.

Una vez investigado el caso y haber respondido al denunciante, se debe poner en conocimiento esta denuncia, su tratamiento y solución al Comité de Auditoría de Directorio, quién revisará los casos que sean presentados y los pondrá en conocimiento del Directorio de **AJ Urbana**, cuando corresponda.

Todos los hallazgos serán revisados por el Directorio al menos trimestralmente, mediante un reporte preparado por el Encargado de Prevención del Delito que debe informar el estatus de los casos, incluidos los abiertos, cerrados y no validados.

5.1. Recepción y Comunicación de las Denuncias

El denunciante efectúa una denuncia a través de los medios de comunicación disponibles, según se detalla a continuación:

- Sitio web: www.ajurbana.cl
- Email: denunciasmpd@ajurbana.cl en footer página web corporativa.

La denuncia deberá incluir la siguiente información:

- Un relato detallado de todo antecedente o hecho que fundamente la denuncia.
- Señalar los antecedentes o hechos de manera anónima o personalizada.
- Señalar si es colaborador, cliente, proveedor u otro tercero (si quiere identificarse).
- Señalar el área de la organización a la que se refiere la denuncia.
- Señalar si los hechos denunciados se relacionan con los delitos señalados en las Leyes N°20.393 y N°21.595, o incumplen el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o el Código de Ética.
- Identificar a las personas involucradas suministrando idealmente nombre, apellido y cargo / área.

Emite: Encargado Prevención del Delito	Revisa: Comité de Auditoría de Directorio	Aprueba: Directorio
Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025

Recibidos los hechos denunciados a través del email disponible para estos fines, el EPD verifica la validez de dicha denuncia y en conformidad se envía al Comité Receptor de Denuncias de **AJ Urbana**.

Instantáneamente ambas partes, el denunciante y el Comité Receptor de Denuncias de **AJ Urbana**, reciben un correo electrónico avisando que ha sido recepcionada la denuncia. El denunciante recibe un correo electrónico con un número de caso para poder realizar el seguimiento de la denuncia y el Comité Receptor un correo electrónico con los documentos de respaldo de la denuncia que el denunciante ha efectuado.

5.2. Seguimiento y Comunicación de las Denuncias

Con posterioridad a la recepción de la denuncia, el Comité Receptor de Denuncias queda en contacto directo con el denunciante para solicitar más datos que aporten a la investigación del hecho denunciado. Por otra parte, el denunciante puede entregar información voluntariamente por correo electrónico o como respuesta a una solicitud del Comité Receptor de Denuncias.

El Comité Receptor de Denuncias puede emitir una respuesta para el denunciante vía correo electrónico, informando el estado de la denuncia.

Además, el Comité Receptor de Denuncias también puede:

- Determinar una criticidad de la denuncia: alta, media, baja.
- Realizar comentarios internos sobre la denuncia.
- Determinar las acciones conducentes a realizar, para la adecuada resolución de la denuncia.
- Adjuntar archivos (documentos probatorios, etc.)

5.3. Tiempo de Comunicación de las Denuncias

En primera instancia, los hechos denunciados son conocidos por el Encargado de Prevención del Delito, quién luego de calificarlos y filtrarlos, los pone a disposición del Comité Receptor de Denuncias, dentro de las 24 horas hábiles siguientes de haber sido recibida la denuncia, enviando a los miembros del Comité Receptor de Denuncias, un correo electrónico comunicando que se ha registrado una nueva denuncia.

En aquellos casos en que la persona denunciada pertenezca al Comité Receptor de Denuncias, la denuncia será comunicada al Comité Receptor de Denuncias, con excepción expresa del integrante denunciado.

Asimismo, cuando la persona denunciada sea un miembro del Directorio o los Directores Ejecutivos de **AJ Urbana**, la denuncia será comunicada al Tribunal de Ética, el cual se constituirá para estos efectos con la presencia del Asesor Legal Externo o bien quienes para estos fines en su oportunidad se determine y procure la objetividad e imparcialidad del Tribunal.

Emite: Encargado Prevención del Delito	Revisa: Comité de Auditoría de Directorio	Aprueba: Directorio
Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025

5.4. Confidencialidad de la Información

Existe un acuerdo de confidencialidad (NDA) entre Encargado de Prevención del Delito y **AJ Urbana**, ambas partes se comprometen a mantener en estricta confidencialidad toda la documentación e información relevante, que obtengan de la otra parte y que estén directamente relacionadas con los asuntos que las vinculen, y también a no utilizar dicha información.

5.5. Reportes Estadísticos

A solicitud del Directorio de **AJ Urbana**, el Encargado de Prevención del Delito emitirá reportes estadísticos mensuales para el comité de auditoría de Directorio y trimestralmente al Directorio.

6. REGISTROS ASOCIADOS

- Reportes estadísticos trimestrales a Comité de Auditoría de Directorio.
- Reportes estadísticos semestrales al Directorio.

7. ANEXOS

- No aplica.

8. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente Procedimiento entró en vigencia el 28.08.2024, al ser inicialmente aprobado por el Directorio de AJ Urbana. Será anualmente revisado en función de las necesidades para determinar su aplicabilidad por el Directorio, al objeto de asegurar que sus términos sean apropiados a sus fines.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Enero 2024: Versión 0, Emisión documento original.

Agosto 2025: Versión 1, Actualización de la casilla de correo de canal de denuncias.

Emite: Encargado Prevención del Delito	Revisa: Comité de Auditoría de Directorio	Aprueba: Directorio
Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025