

SEPTIEMBRE, 2025



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y SANCIONES DE CUMPLIMIENTO

P-MPD-04



ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	03
2.	ALCANCE	03
3.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	03
4.	PRINCIPIOS	03
5.	CANALES DE DENUNCIA	04
6.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INTERVINIENTES	04
6.1.	Derechos de los intervinientes	
6.2.	Obligaciones de los intervinientes	
7.	RECEPCIÓN Y ANALISIS PRELIMINAR DE DENUNCIAS	05
8.	INICIO DE LA INVESTIGACIÓN	05
9.	REVISIÓN Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	06
10.	IMPLEMENTACIÓN DE SANCIONES Y CIERRE	06
11.	RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE	06
12.	SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN	06

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) Política Libre Competencia
- f) Procedimiento de Regalos e Invitaciones.
- g) Procedimiento 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. CANALES DE DENUNCIA

Frente a cualquier situación sospechosa enmarcada dentro de los delitos contemplados en la Ley 20.393, el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) u otro procedimiento relacionado, deben comunicarse a través de alguno de los siguientes canales disponibles:

- Canal de denuncias disponible en la web corporativa <https://www.cramerlatam.com/politicas-corporativas/>, en el enlace "Canal de Denuncias" o en las páginas de las empresas integrantes de la Compañía.
- A través del correo electrónico, en la casilla específica cumplimiento@cramer.cl.
- Otros medios, tales como, cartas formales dirigidas al Encargado de Prevención de Delitos (EPD), o de manera presencial en la oficina del Encargado del Comité 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.).

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INTERVINIENTES

6.1. 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.

6.2. 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.

7. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE DENUNCIAS

El Encargado del Comité de Cumplimiento será el responsable de la recepción y gestión inicial de las denuncias:

- **Acuse de recibo:** Toda denuncia recibida a través de la página web, se generará automáticamente un número ID que permitirá al denunciante realizar seguimiento y verificar el estado de avance de la misma. Si la denuncia se recibe por otros medios, el Encargado del Comité de Cumplimiento enviará un “acuse de recibo” al denunciante dentro de los siguientes 5 días hábiles.
- **Registro:** El Encargado del Comité de Cumplimiento mantendrá un registro confidencial y centralizado de todas las denuncias, incluyendo información como, la fecha de recepción, un resumen del contenido, las partes involucradas y el estado de la tramitación.
- **Evaluación preliminar:** El Encargado del Comité de Cumplimiento realizará una evaluación inicial revisando los antecedentes que se han puesto a su disposición, y verificará la veracidad y la existencia de antecedentes suficientes para dar curso a una investigación.

Esta evaluación además considerará si el contenido o relato de hecho corresponde o se encuentra relacionado a la Ley 20.393, el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) o sus procedimientos anexos, en caso de que no corresponda, se procederá a derivar al área o encargado correspondiente, dejando registro de esto.

8. INICIO DE LA INVESTIGACIÓN

Si en la evaluación preliminar el Encargado del Comité de Cumplimiento indica que la denuncia corresponde al ámbito de la Ley 20.393 o el MPD, se iniciará una investigación formal.

El Encargado del Comité de Cumplimiento diseñará un plan de investigación que contemple:

- Designación de investigadores, que pueden ser internos o externos, si la complejidad o independencia lo requieren.
- Identificación de las diligencias a realizar, revisión documental, entrevistas, análisis de datos, etc.
- Plazos estimados para la investigación, para la cual se estipula un plazo máximo de 30 días corridos (desde la fecha de recepción de la denuncia en la plataforma web o la fecha de acuse de recibo).

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.

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.

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.

Al finalizar la investigación, el Encargado del Comité de Cumplimiento elaborará un informe detallado que deberá contener:

- Antecedentes de la denuncia
- Metodología de la investigación
- Descripción de los hechos investigados y de la evidencia obtenida
- Análisis de los hallazgos
- Conclusiones sobre la existencia o no de una infracción al MPD o un procedimiento relacionado.

9. REVISIÓN Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez finalizada la investigación, el Encargado del Comité de Cumplimiento deberá entregar el informe final al Comité de Cumplimiento y al Encargado de Prevención de Delitos (EPD) 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 EPD 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.

10. IMPLEMENTACIÓN DE SANCIONES Y CIERRE

Las sanciones aprobadas por el Comité de Cumplimiento serán implementadas por el área correspondiente.

El Comité de Cumplimiento, en conjunto con el Encargado de Prevención de Delitos (EPD), determinará si es necesario implementar medidas correctivas adicionales para mitigar riesgos futuros o preventivas para fortalecer el MPD.

Una vez aplicadas las sanciones y/o medidas correctivas, el EPD y el Comité de Cumplimiento darán por cerrado el caso.

11. RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE

La información obtenida por el Encargado del Comité 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 y asegurar la eficacia del procedimiento investigativo.

12. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Se ha habilitado el correo electrónico (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