

MPD

MANUAL DE USO CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS.

ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

DOCUMENTO v2.0

The ATUZ logo is located in the bottom right corner of the page. It consists of the letters 'ATUZ' in a bold, sans-serif font. The 'A' and 'T' are connected, and the 'U' and 'Z' are also connected. The logo is rendered in a dark grey color. The background of the entire page is a collage of images related to a call center or office environment, including a man wearing a headset working at a computer, and other people in business attire. The images are overlaid with semi-transparent geometric shapes in shades of blue, purple, and pink.

INDICE

INDICE	2
1.- Objetivos.	3
2.- Consideraciones iniciales.....	3
3.- Acceso y Registro de una Denuncia o Consulta.	5
3.1. Acceso al Canal de Denuncias y Consultas.	5
3.2. Ingresar una Denuncia.....	6
3.3. Ingresar una Consulta.....	13
4.- Procedimiento de Consulta de Denuncia/Consulta.....	18
4.1. Acceso.	18
4.2. Consulta de Estado.....	19
5.- Otras Opciones.....	23

1.- Objetivos.

El objetivo general del presente documento, preparado para ATUZ y sus filiales (en adelante referida indistintamente como “la Sociedad” y/o “la Compañía”), es entregar las instrucciones necesarias para que cualquier persona, sea externa o trabajador de la compañía, pueda (si procede) denunciar algún acto relacionado con los delitos establecidos en la Ley 20.393 o en general, con el Modelo de Prevención de Delitos definido por la Compañía. Así mismo, permitir a cualquier persona realizar consultas relacionadas con el Modelo de Prevención de manera anónima.

Luego, este Manual de Uso describe los procedimientos para utilizar nuestro “Canal de Denuncias y Consultas”.

2.- Consideraciones iniciales.

El Canal de Denuncias y Consultas asociado al Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la compañía se encuentra disponible en el sitio web www.atuzcorp.com en la sección de “Modelo de Prevención de Delitos” y permite realizar:

- **Denuncias:** Corresponden a Denuncias que cualquier persona, ya sea externa o interna (trabajador de la Compañía) desee realizar contra algún funcionario de Atuz. Cada Denuncia será atendida, investigadas y finalmente respondida por el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) a través de un informe de investigación que quedará disponible como un adjunto en la denuncia realizada (ver punto N°4 de este manual).
- **Consultas:** Corresponden a dudas y/o consultas que cualquier persona, ya sea externa o interna (trabajador de la Compañía) desee realizar al EPD y que tenga relación con el Modelo de Prevención de Delitos.

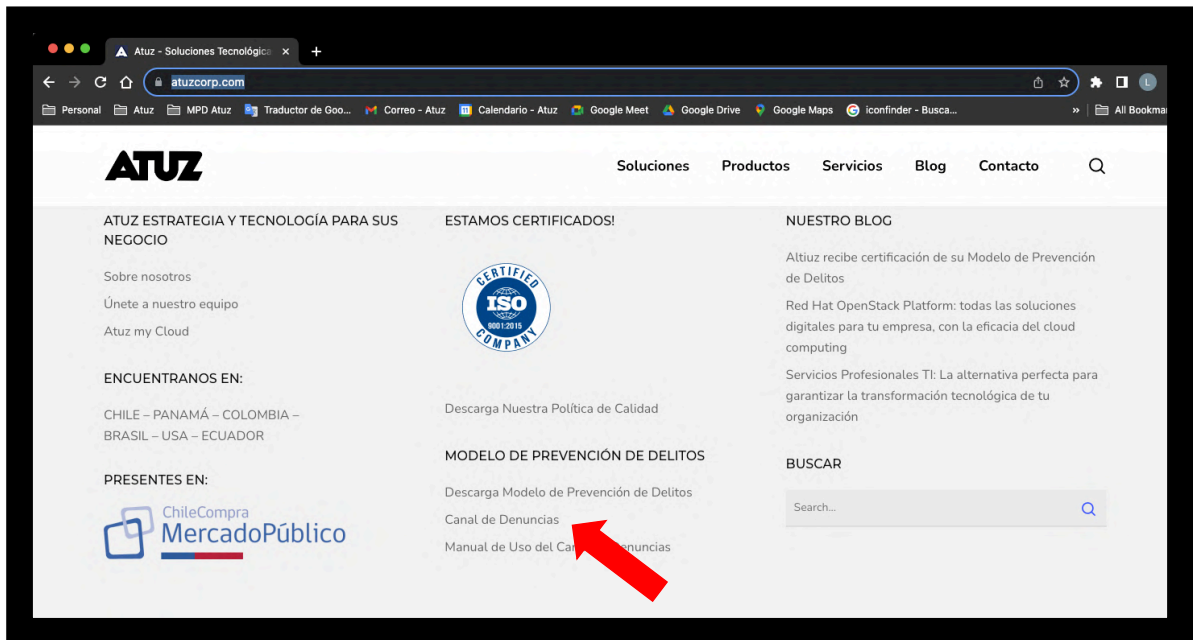
Además de lo anterior, el Canal de Denuncias y Consultas:

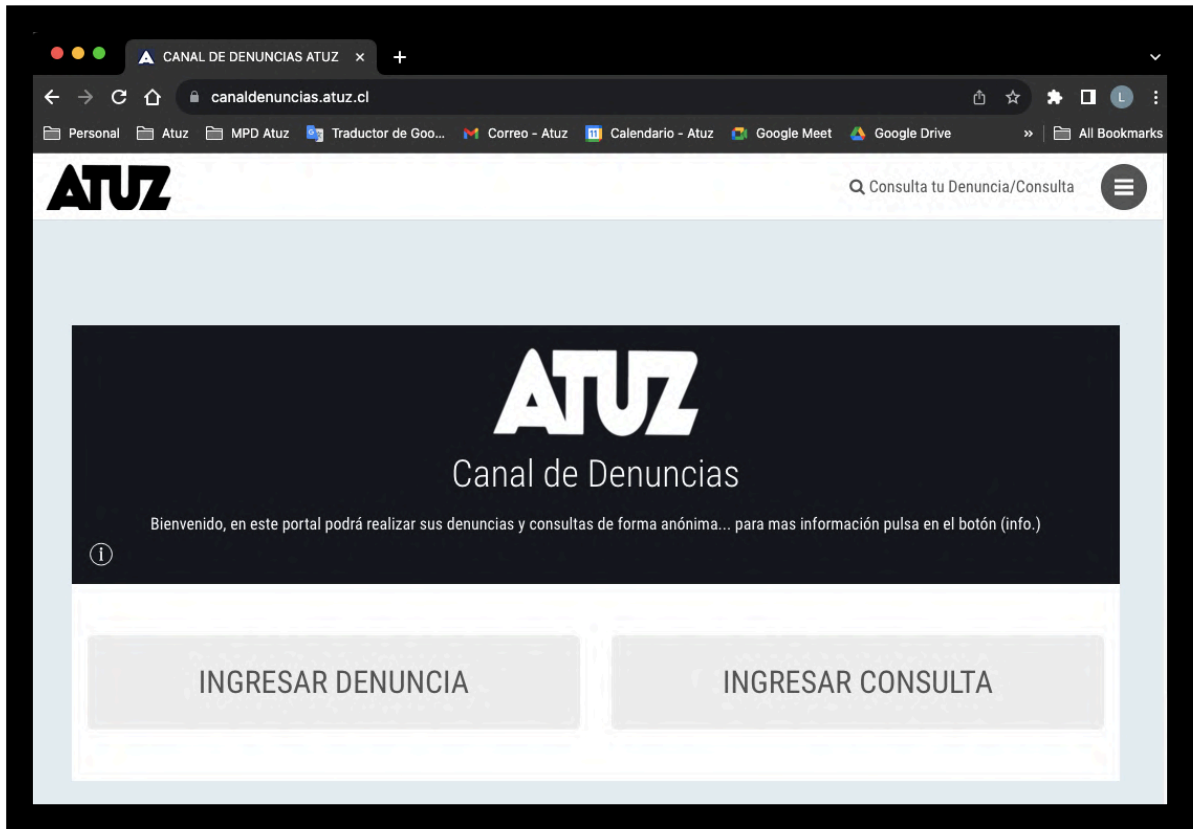
- Asegura el anonimato de la persona que realiza la denuncia/consulta, solicita al usuario la información mínima necesaria para que el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) pueda responder o bien iniciar la investigación respectiva.
- Registra y genera una notificación al Encargado de Prevención de Delitos (EPD) a través de correo electrónico para alertar de una nueva denuncia o consulta realizada.
- Entrega un ID/Clave único, que deberá utilizar posteriormente para consultar el estado de la denuncia/consulta realizada, como es indicando en el capítulo N°4 de este manual.

3.- Acceso y Registro de una Denuncia o Consulta.

3.1. Acceso al Canal de Denuncias y Consultas.

El acceso a Canal de Denuncias y Consultas se encuentra en la sección “Modelo de Prevención de Delitos” en www.atuzcorp.com, como se muestra en las siguientes imágenes:





3.2. Ingresar una Denuncia.

Para registrar una Denuncia, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. En el Canal de Denuncias y Consultas, escoger la opción “Ingresar Denuncia”.
2. Seleccionar el “Tipo de Denuncia” e Indicar el lugar donde se cometió la eventual infracción, como se indica en las siguientes imágenes:

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

1

INGRESAR DENUNCIA **INGRESAR CONSULTA**

1/2
Realiza tu Denuncia

SELECCIONE TIPO DE DENUNCIA...

¿EN QUE LUGAR SE PRESENTÓ LA INFRACCIÓN?

Siguiente >

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

1

INGRESAR DENUNCIA **INGRESAR CONSULTA**

1/2
Realiza tu Denuncia

✓ SELECCIONE TIPO DE DENUNCIA...

- Lavado de activos
- Financiamiento al Terrorismo
- Negociaciones Incompatibles
- Cohecho a funcionarios públicos chilenos o extranjeros
- Corrupción entre Particulares
- Receptación
- Apropiación Indebida
- Administración Desleal
- Delitos Informáticos (Art. N°1 - Ley 21.459)
- Otras Infracciones al Modelo de Prevención de Delitos

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para más información pulsa en el botón (Info.)

INGRESAR DENUNCIA INGRESAR CONSULTA

1/2
Realiza tu Denuncia

Otras Infracciones al Modelo de Prevención de Delitos

Santiago

Siguiente >

3. Para continuar se debe escoger el botón “Siguiente”, como se muestra en la imagen anterior.
4. A continuación, se debe completar el cuadro con todos los detalles que se estimen necesarios respecto de la denuncia que se está realizando, como se muestra en la imagen:

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

①

INGRESAR DENUNCIA INGRESAR CONSULTA

2/2

A continuación ingrese la mayor cantidad posible de detalles relacionados con la infracción.

Entregar todo el detalle que permita entender la denuncia que se está realizando.

Selecciona o arrastra los archivos:
Choose Files No file chosen

No soy un robot

< Volver

5. Opcionalmente y de ser necesario se pueden subir uno o varios archivos como antecedentes a la denuncia que se está haciendo, como se muestra en la siguiente imagen:

- a. **Nota:** Se podrán subir diversos formatos de archivos (imágenes, documentos, videos), con un tamaño máximo de 30 MB.

The screenshot shows the ATUZ Canal de Denuncias interface. At the top, the ATUZ logo and 'Canal de Denuncias' are displayed. Below this, a welcome message and an information icon are present. Two main buttons, 'INGRESAR DENUNCIA' and 'INGRESAR CONSULTA', are shown. The current step is 2/2, with instructions to provide details of the infraction. A text area for details is visible. Below that, a file upload section is active, showing a 'Choose Files' button, the filename 'SISTEMA COBRO DE AGL', and a 100% progress bar. A red arrow points to the 'Choose Files' button. At the bottom right, there are 'Volver' and 'Enviar' buttons.

6. Para terminar, escoger la opción “No soy un robot”. Con esto se activará el botón “Enviar”, como se muestra en la siguiente imagen:

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para más información pulsa en el botón (info.)

INGRESAR DENUNCIA INGRESAR CONSULTA

2/2
A continuación ingrese la mayor cantidad posible de detalles relacionados con la infracción.

Entregar todo el detalle que permita entender la denuncia que se está realizando.

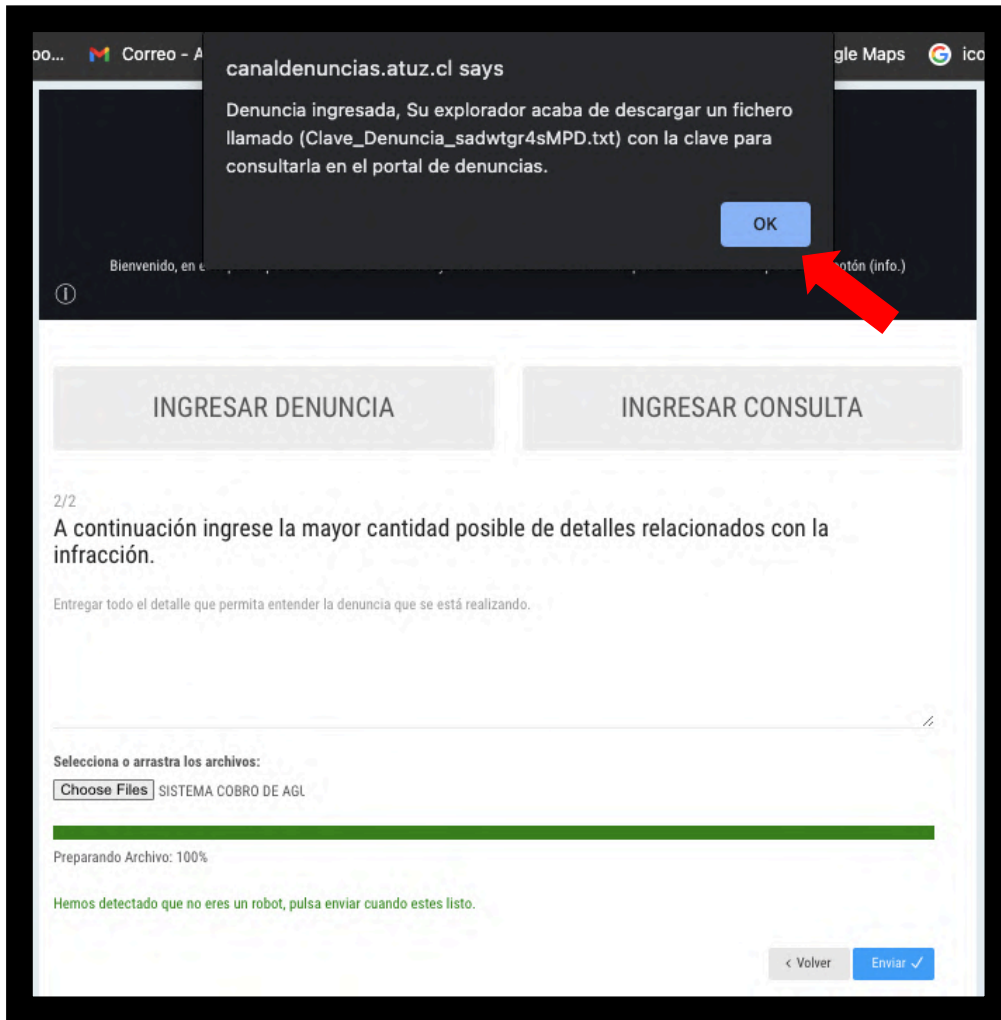
Selecciona o arrastra los archivos:
Choose Files SISTEMA COBRO DE AGL

Preparando Archivo: 100%

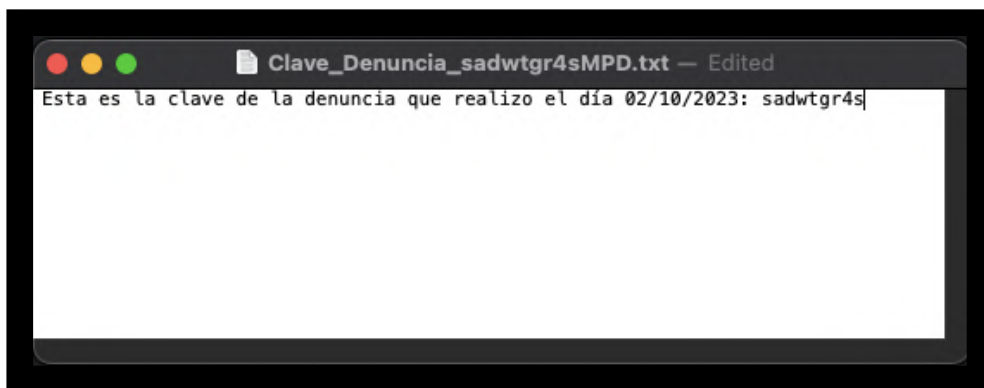
Hemos detectado que no eres un robot, pulsa enviar cuando estes listo.

< Volver Enviar ✓

7. Para enviar la denuncia, escoger la opción “Enviar” o bien la opción “Volver” en caso que se quiera revisar o corregir algún dato.
8. Al terminar el proceso, se mostrará una ventana (pop-up) con la notificación que la denuncia fue correctamente enviada, como se muestra en la siguiente imagen:



9. Junto con la notificación, el navegador solicitará descargar un archivo de texto que contendrá la clave única con la que posteriormente se podrá realizar el seguimiento de la denuncia realizada (ver punto N°4).
 - a. Nota: En la siguiente imagen se muestra un ejemplo del archivo de texto que será descargado:



3.3. Ingresar una Consulta.

Para registrar una Consulta, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. En el Canal de Denuncias y Consultas, escoger la opción “Ingresar Consulta”.
2. Seleccionar el “Tipo de Consulta”.
3. Completar el cuadro con el detalle de la consulta que se quiere realizar.
4. Opcionalmente y de ser necesario se pueden subir uno o varios archivos como antecedentes a la consulta que se está haciendo
 - a. **Nota:** Se podrán subir diversos formatos de archivos (imágenes, documentos, videos), con un tamaño máximo de 30 MB.

Los pasos 1, 2, 3 y 4 se muestran en las siguientes imágenes de ejemplo:

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

①

INGRESAR DENUNCIA

INGRESAR CONSULTA

Realiza tu Consulta

SELECCIONE TIPO DE CONSULTA...

Ingresa los detalles de tu Consulta aquí...

Selecciona o arrastra los archivos:
 No file chosen

No soy un robot

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

INGRESAR DENUNCIA INGRESAR CONSULTA

Realiza tu Consulta

✓ SELECCIONE TIPO DE CONSULTA...
Sobre Políticas y Procedimientos
Sobre Potenciales Infracciones al Modelo
Sobre Modelo de Prevención de Delitos
Otras Consultas Relacionadas

Selecciona o arrastra los archivos:
 No file chosen

No soy un robot

ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

INGRESAR DENUNCIA INGRESAR CONSULTA

Realiza tu Consulta

Sobre Modelo de Prevención de Delitos

Ingresar detalle de su consulta...

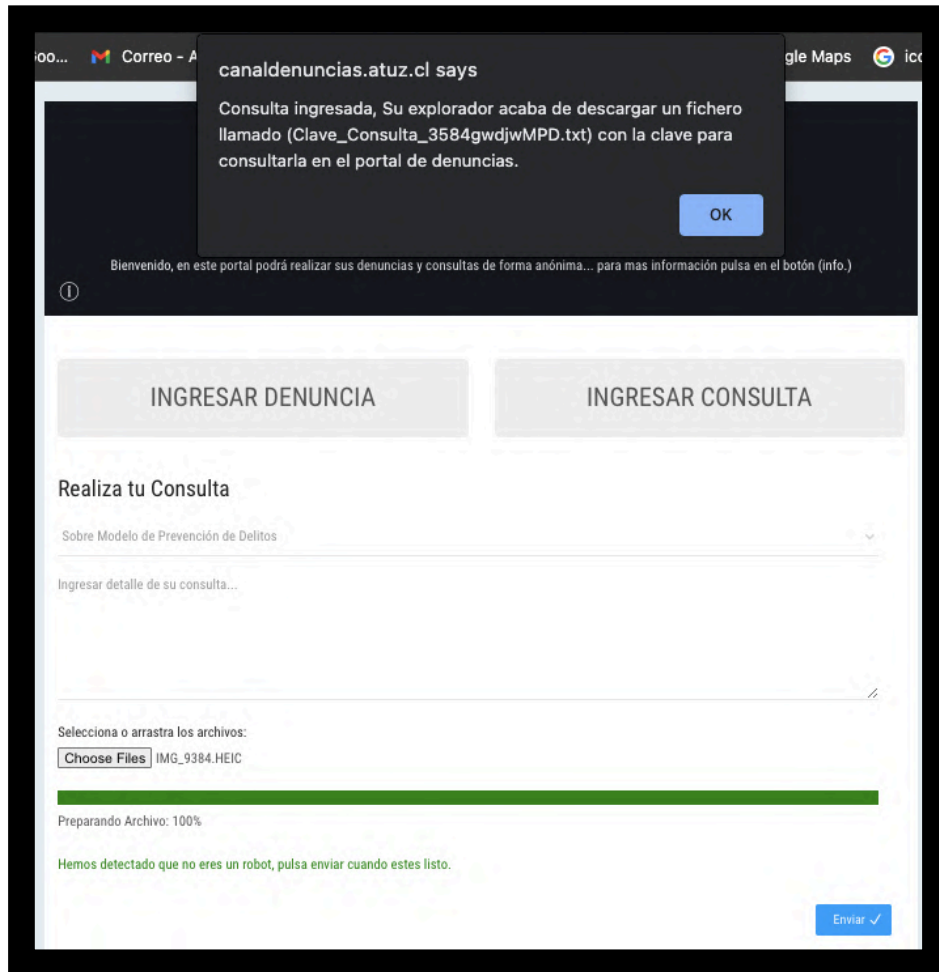
Selecciona o arrastra los archivos:
Choose Files | IMG_9384.HEIC

Preparando Archivo: 100%

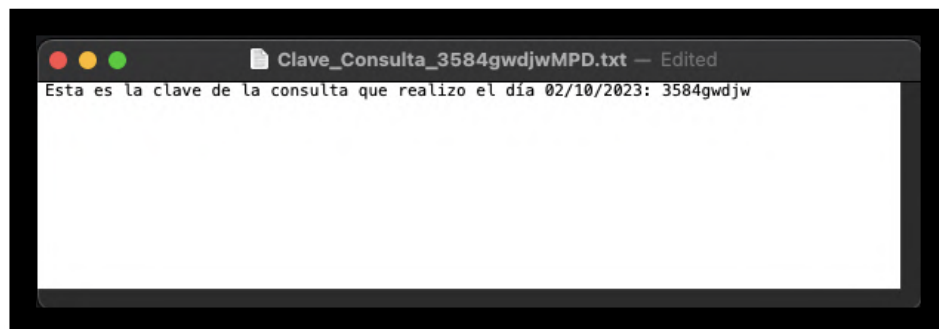
Hemos detectado que no eres un robot, pulsa enviar cuando estes listo.

Enviar ✓

5. Para terminar, escoger la opción “No soy un robot”. Con esto se activará el botón “Enviar”, como se muestra en la siguiente anterior.
6. Para enviar la consulta, escoger la opción “Enviar”.
7. Al terminar el proceso, se mostrará una ventana (pop-up) con la notificación que la consulta fue correctamente enviada, como se muestra en la siguiente imagen:



8. Junto con la notificación, el navegador solicitará descargar un archivo de texto que contendrá la clave única con la que posteriormente se podrá realizar el seguimiento de la consulta realizada (ver punto N°4).
 - a. Nota: En la siguiente imagen se muestra un ejemplo del archivo de texto que será descargado:

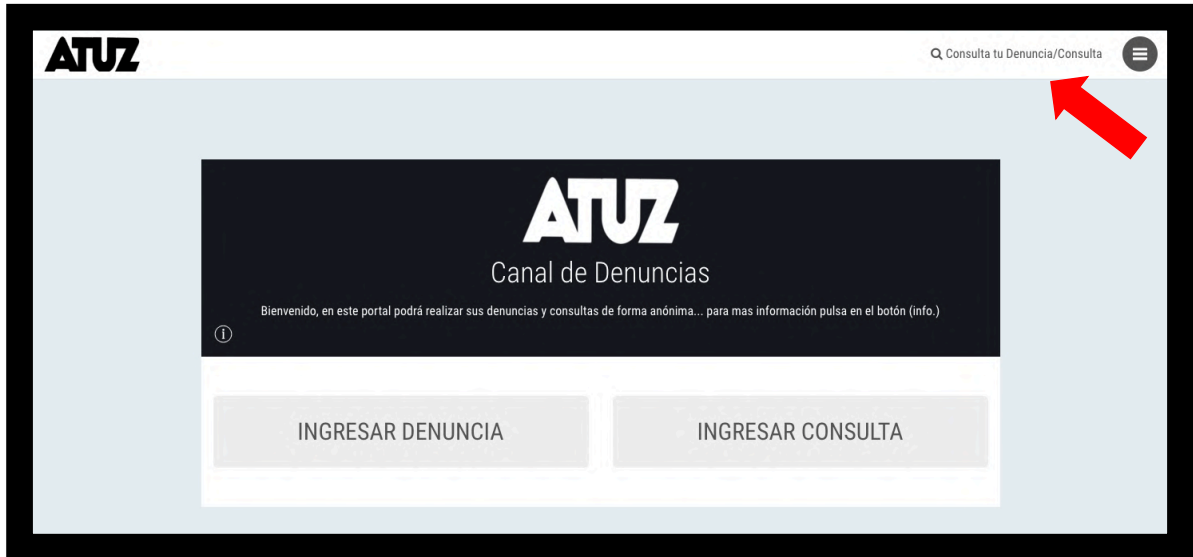


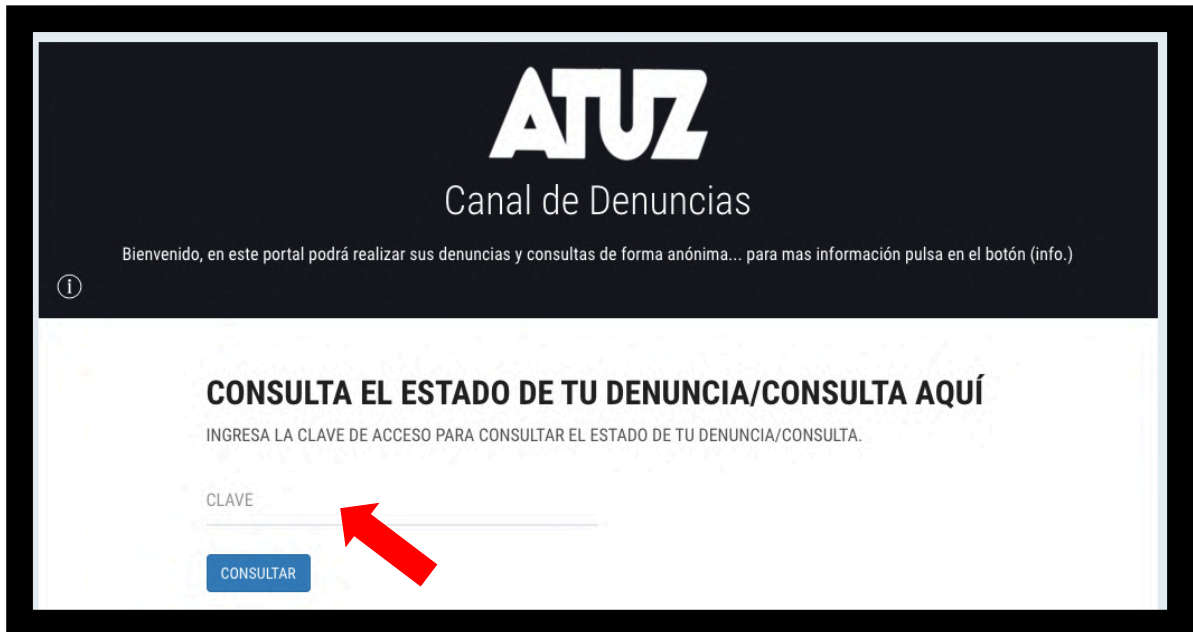
4.- Procedimiento de Consulta de Denuncia/Consulta.

Para poder hacer seguimiento del estado de revisión de una denuncia/consulta realizada a través el canal, se deberá seguir los siguientes pasos.

4.1. Acceso.

En el Canal de Denuncias y Consultas, en la parte superior derecha de la pantalla, se debe escoger la opción “Consulta tu Denuncia/Consulta”, como se muestra en la siguiente imagen:





ATUZ
Canal de Denuncias

Bienvenido, en este portal podrá realizar sus denuncias y consultas de forma anónima... para mas información pulsa en el botón (info.)

CONSULTA EL ESTADO DE TU DENUNCIA/CONSULTA AQUÍ
INGRESA LA CLAVE DE ACCESO PARA CONSULTAR EL ESTADO DE TU DENUNCIA/CONSULTA.

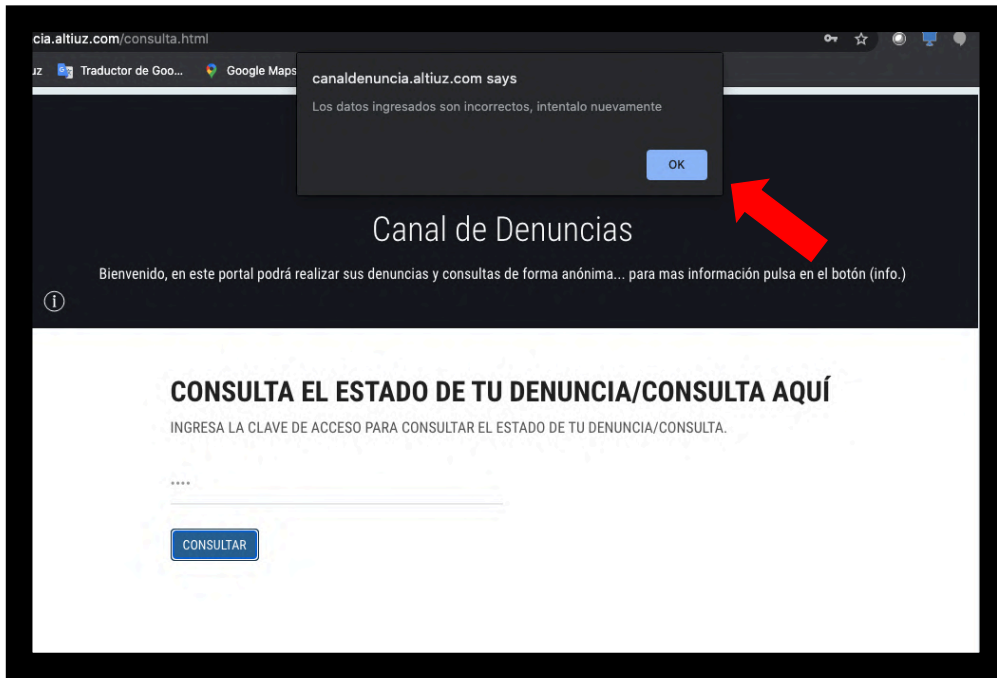
CLAVE

CONSULTAR

4.2. Consulta de Estado.

El usuario deberá ingresar el ID/Clave entregado por el canal al momento de realizar la denuncia/consulta (punto N°3 de este manual):

- Si el ID/Clave es incorrecto, se mostrará un mensaje indicándolo, como se muestra en la siguiente imagen:



- Si el ID/Clave es correcto, se mostrará en pantalla la siguiente información:
 - Tipo de Denuncia/Consulta.
 - Fecha de Denuncia/Consulta.
 - Estado.
 - Adjuntos.
- La siguiente imagen de ejemplo muestra como es presentada esta información en pantalla:



- El Encargado de Prevención de Delitos (EPD) de la compañía atenderá y responderá a una consulta/denuncia de la siguiente forma:
 - Estados:
 - Los estados posibles para una denuncia/consulta son:
 - **Enviada:** Corresponde al primer estado de denuncia/consulta.
 - **En Revisión:** Se indicará cuando el EPD comience la revisión de la denuncia/consulta.
 - **Atendida:** Finalmente, cuando la denuncia/consulta ya se encuentra atendida por el EPD, se indicará a través de este estado.

- Adjuntos:
 - A lo largo del proceso de revisión y al momento de indicar una consulta/denuncia como “Atendida”, el EPD de la compañía adjuntará uno o más documentos que podrán ser descargados para revisar el resultado de atención de una denuncia/consulta por parte del EPD de la Compañía.

5.- Otras Opciones.

El Canal de Denuncias y Consultas, contiene además un menú en la parte superior derecha (ver imágenes) con las siguientes opciones:

- **Registro De Denuncias y Consultas:**
 - Procedimientos descritos en el punto N°3 de este documento.
- **Consulta Denuncia y Consultas:**
 - Procedimiento descrito en el punto N°4 de este documento.
- **Acceso EPD:**
 - Acceso interno del EPD de la Compañía para atender Denuncias y/o Consultas a través del canal.

