

cabify

Procedimiento General de Investigación

Índice de Contenido

1. Introducción	6
1.1 Aplicación	6
1.2 Propósito	6
1.3 Visión General	6
2. Procedimiento general de investigación	6
2.1 ¿Cuál es el procedimiento del canal ético?	6
2.4 Personas a las que se pueden denunciar	7
2.5 Canales habilitados	7
2.6 Responsables del canal ético	8
2.7 Procedimiento interno para las denuncias	9
3. Procedimiento de evaluación y comunicación de sanciones	13
3.1 Evaluación de aplicación de sanciones	13
3.2. Comunicación de sanciones	14
3.3. Cierre de la carpeta de la denuncia	14
3.4. Comunicación del cierre de la denuncia	14
4. Conservación, custodia y archivo de la información	14
5. Implementación	16
6. Vigencia y modificaciones	17

Definiciones y acrónimos

Término	Definición
Canal Ético	Medio por el cual, los trabajadores, colaboradores y/o terceros relacionados a Cabify, pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos o aparente incumplimiento a la normativa interna de Cabify y a las leyes, en especial la Ley N°20.393 y la Ley N° 21.595.
Incumplimiento	Cualquier contravención a lo establecido en la normativa interna de Cabify que tenga por finalidad prevenir la corrupción, el fraude, los abusos de poder y/ o de autoridad, el peligro para la salud y la seguridad de los

	trabajadores, así como cualquier ocultamiento de alguna mala práctica.
Acto u omisión ilícita	Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en las leyes y la normativa interna de Cabify. El acto ilícito podría configurar un delito.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de la normativa interna de Cabify o las leyes, ante el ente competente y designado por Cabify para ello.
Denunciante	Persona que mediante los conductos regulares establecidos puede revelar o poner en conocimiento el incumplimiento de la normativa interna de Cabify o las leyes.
Sanción (en el ámbito de la ley N°20.393)	Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de Cabify, cualquiera de sus controles asociados o respecto de la Normativa Interna.
Represalia	Toda acción u omisión que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a la persona que la sufre en desventaja particular con respecto a otra, en un contexto laboral o profesional, y que se derive del hecho de haberse realizado una Denuncia. Entre ellas se incluyen, a título enunciativo: la suspensión de la relación laboral, el despido, la destitución o medidas equivalentes, la degradación o denegación de ascensos y el cambio de puesto de trabajo, el cambio de ubicación del lugar de trabajo, la reducción salarial o el cambio del horario de trabajo.

Referencias

Ref	Código	Título Documento
(1)	ELC.01.6.01	Código Ético
(2)	LEG.1.01_CL	Política de Prevención de Delitos de Chile
(3)	ELC.01.1.01	Política Antifraude
(4)	ELC.01.1.02	Política de Conflictos de Interés
(5)	ELC.01.1.03	Política de Hospitality
(6)	LEG.4.01_CL	Procedimiento de Interacción con Funcionarios Públicos y Lobby de Chile
(7)	ELC.07.1.03	Política Protección de Datos y Ciberseguridad
(8)	ELC.01.1.04	Política Diversidad, Equidad e Inclusión
(9)		Protocolo de Prevención de Acoso
(10)		Política de Seguridad y Salud
(11)	ELC.01.1.05	Política de Sostenibilidad
(12)	PPL.8.01_CL	RIOHS (Reglamento de orden, higiene y seguridad) de Chile
(13)	LEG.04.1.01_CL	Política de Debida Diligencia de Terceras Partes de Chile
(14)	LEG.04.4.01_CL	Procedimiento de Debida Diligencia de Terceras Partes de Chile
(15)	ELC.01.6.02	Código Ético y de Conducta Proveedores y Terceros
(16)	ELC.01.7.01	Protocolo Canal Ético

1.Introducción

1.1 Aplicación

El Procedimiento General de Investigación es aplicable a la Sociedad Cabify y a todas las filiales que componen el Grupo Cabify (consolidado), es decir, aplica a todas las sociedades del Grupo Cabify, sin excepción.

Por lo tanto, su cumplimiento es obligatorio para toda la plantilla de Cabify y para todas las personas que ocupen cargos directivos, de consejeros o administradores en cualquiera de los territorios donde Cabify tenga presencia. Además se extiende a toda su cadena de valor : colaboradores, clientes, socios, proveedores de productos y servicios y resto de Grupos de Interés.

1.2 Propósito

El objetivo del presente Procedimiento es establecer el procedimiento general de investigación del Canal Ético.

1.3 Visión General

El presente documento explica el procedimiento General de Investigación, incluyendo la explicación del procedimiento en sí (epígrafe 3), del procedimiento de evaluación de sanciones (epígrafe 4), así como su implementación (epígrafe 6).

2.Procedimiento general de investigación

2.1 ¿Cuál es el procedimiento del canal ético?

El procedimiento del Canal Ético es la forma en cómo debe funcionar el Canal Ético de Cabify.

El Canal Ético se encuentra en conformidad con la Normativa Europea y concretamente con las normativas específicas de cada país en donde Cabify opera o tiene presencia.

2.2 Hechos que se pueden denunciar

- Acciones o comportamientos contrarios a la normativa interna de Cabify
- Acciones o comportamientos contrarios a las leyes que se encuentran en conformidad con la Normativa Europea y concretamente con las normativas específicas de cada país en donde Cabify opera o tiene presencia. Acorde a las distintas normativas locales de cada país. Sospecha fundada de existencia de una situación irregular respecto a lo establecido en la normativa interna de Cabify

Sospecha fundada de existencia de una situación irregular contraria a las leyes que se encuentran en conformidad con la Normativa Europea y concretamente con las normativas específicas de cada país en donde Cabify opera o tiene presencia a las leyes. Acorde a las distintas normativas locales de cada país.

2.3 Personas que pueden denunciar

- Toda la plantilla de trabajadores de Cabify
- Todas las personas que ejerzan cargos directivos, de consejeros, y/o administradores en cualquiera de los territorios en los que Cabify esté presente
- Todas las personas vinculadas a las empresas de Cabify a escala global y se hace extensible a toda su cadena de valor: colaboradores, clientes, socios, proveedores de productos y servicios y resto de Grupos de Interés.
- Cualquier persona, forme o no parte de la empresa, que tenga conocimiento de la comisión de un hecho denunciabile.

2.4 Personas a las que se pueden denunciar

Cualquier persona, física o jurídica, que haya cometido un hecho denunciabile dentro o en relación con Cabify

2.5 Canales habilitados

Las denuncias serán recibidas de manera nominativa o anónima a través del canal de denuncias dispuesto para tal efecto.

2.6 Responsables del canal ético

El responsable del Canal Ético es el Comité de Ética. Este se encuentra conformado por un mínimo de cuatro miembros y un máximo de cinco. Las áreas que lo conforman son las siguientes:

- People & Culture
- Legal
- Finance
- Operaciones

Los miembros de estas áreas que formarán parte del Comité han sido designados pensando en que son perfiles globales y con cierta sensibilidad en estas cuestiones. Es conveniente contar con un secretario del Comité que levante acta y de seguimiento a las acciones y decisiones tratadas.

La composición es la siguiente:

People & Culture	David Pérez
Legal	Anna Trallero
Operaciones	Joao Correia
Regiones	Manuel Torres
Logistic	Vicente Pascual

La atención a los casos

Para canalizar las consultas y denuncias registradas a través del Canal Ético, se nombran perfiles de estas áreas para dar respuesta. Estas personas gestionarán las denuncias y trasladarán la información al Comité de Ética para su revisión y toma de decisiones, si fuera necesario.

People	Virginia Grenón
--------	-----------------

2.7 Procedimiento interno para las denuncias

A continuación se detalla el procedimiento interno para la gestión de las denuncias que se canalizan a través del Canal Ético. El procedimiento busca establecer los pasos necesarios para garantizar un correcto tratamiento de las denuncias, en tiempo y forma.

Paso 1: Ingresar la Denuncia

La denuncia puede ser presentada a través de los siguientes canales habilitados:

Página Web

Cualquier empleado, proveedor, asesor externo, cliente, accionista u otra persona podrá ingresar una denuncia a través de la página web de Cabify en la pestaña “Denuncias”, completando el formulario creado para estos efectos con el nombre de “Canal Ético”. El proceso consiste básicamente en:

- Ingresar fecha de la denuncia.
- Es opcional ingresar el nombre del denunciante.
- Es opcional ingresar el tipo de contacto (Vía correo o Teléfono).
- Debe seleccionar el tipo de relación con la Compañía (Cliente, Empleado, Proveedor, Accionista u Otro).
- Debe seleccionar el tipo de denuncia.
- Debe ingresar la Denuncia, mencionando como mínimo: Fecha que ocurrieron los hechos; Lugar de los hechos; Persona o identidades involucradas en los hechos;
- Descripción de los hechos (Lo más detallado posible).
- Adjuntar documentos de prueba (Formato Word, Excel, Pdf) máx. 02 MB.
- Seleccionar casilla aceptando que la denuncia ha sido realizada conforme lo establecido en el Protocolo Canal Ético, el Procedimiento General de Investigación y que acepta que Cabify utilice sus datos para la tramitación de la denuncia y para fines estadísticos.

Sitio Intranet

Cualquier empleado podrá ingresar una denuncia a través del sitio de intranet de Cabify → canal ético → reportar caso, completando el formulario creado para estos efectos con el nombre de “Canal Ético”. El proceso consiste básicamente en:

- Ingresar fecha de la denuncia.
- Es opcional ingresar el nombre del denunciante.
- Es opcional ingresar el tipo de contacto (Vía correo o Teléfono).
- Debe seleccionar el tipo de relación con la Compañía (Cliente, Empleado, Proveedor, Accionista u Otro).
- Debe seleccionar el tipo de denuncia.
- Debe ingresar la Denuncia, mencionando como mínimo: Fecha que ocurrieron los hechos; Lugar de los hechos; Persona o identidades involucradas en los hechos;
- Descripción de los hechos (Lo más detallado posible).
- Adjuntar documentos de prueba (Formato Word, Excel, Pdf) máx. 02 MB.
- Seleccionar casilla aceptando que la denuncia ha sido realizada conforme lo establecido en el Protocolo Canal Ético, el Procedimiento General de Investigación y que acepta que Cabify utilice sus datos para la tramitación de la denuncia y para fines estadísticos.

Presencial o Correo electrónico

En caso que la denuncia sea recibida directamente por trabajadores y/o ejecutivos de Cabify ya sea de forma presencial o por correo electrónico, éstos deberán informar la existencia de los distintos canales que existen para este efecto. Si aún así el denunciante opta por no utilizar estos medios, quien reciba la denuncia, deberá solicitar una declaración formal y ser remitida al Comité de Ética.

Nota:

1. El usuario registra un caso en el Canal Ético (anónimo o no).

2. El Canal Ético le entrega un número de id para dar seguimiento a cualquier comunicación sobre el caso.

Paso 2: Clasificación del caso y primera comunicación

Análisis preliminar de la admisibilidad de las denuncias recibidas

Una vez que se reciba una denuncia a través del Canal Ético, el Comité de Ética, deberá analizar si los antecedentes recibidos son suficientes y cumplen con los requisitos para una investigación indicados en el paso 1 del presente documento. Si no hay documentos, la denuncia podrá admitirse a tramitación si tiene información detallada sobre los denunciados, lugar de los hechos, horarios o información relevante que permita la eventual investigación y resolución de la denuncia.

Si la comunicación es manifiestamente infundada o, siendo anónima, no aporte informaciones suficientes para comprobar los hechos denunciados, se concluirá la tramitación de la denuncia, procediendo a cerrar el caso mediante la pertinente constancia.

Si la denuncia cuenta con los antecedentes necesarios para dar inicio a la investigación, se deberá considerar que, participará la Gerencia General cuando los denunciados sean parte de la plana ejecutiva o del Directorio de la Compañía. En caso de que la denuncia sea efectuada contra aquel que ejerza un cargo en el Comité de Ética, o bien que la Denuncia le implique directamente, será la Gerencia General quien asumirá las funciones que el presente Procedimiento le confía al Encargado del Canal. Si la denuncia se dirige en contra del Country Manager, el Comité de Ética le informará al Comité de C-Level del inicio de la investigación.

Nota:

1. People recibe el caso y lo clasifica en función al departamento involucrado y la gravedad.
2. People envía un mensaje al usuario comunicando que el caso empieza a ser atendido.

Paso 3: Recepción del caso por el departamento a resolverlo

1. El departamento asignado recibe el caso por correo.

2. Revisa el caso y decide si lo puede tratar o no (en este último caso lo deriva a otro departamento).
3. A través de la herramienta se envía un mensaje al denunciante con un update del caso

Paso 4: Atención del caso

Una vez evaluada la factibilidad de investigar una denuncia y recepcionada ésta por el departamento encargado, se comenzará con la investigación de los hechos descritos y documentados. La investigación deberá incorporar las declaraciones de las partes involucradas. En el caso de las denuncias anónimas, el Denunciado deberá junto a la exposición de su defensa, presentar las pruebas y/o proponer las diligencias útiles para el esclarecimiento de los hechos.

Una vez concluida la investigación, la Gerencia del Área, deberá enviar un primer informe al Encargado del Canal Ético, el cual deberá contener:

- Relación de los hechos: forma en que se tomó conocimiento de la denuncia; fecha de la denuncia; contenido de la denuncia; email o denuncia presentada; evidencia que acompaña.
- Declaración del o los denunciados y evidencia que acompaña.
- Declaraciones de terceros: Superior directo del denunciado y, eventualmente, del o la denunciante; Gerente del área correspondiente.
- Análisis de la situación: Se debe indicar la apreciación que se ha tomado del caso y la posible responsabilidad del o los denunciados.
- Propuesta de sanción de existir responsabilidad del o los denunciados.

Nota:

1. Se toman las medidas necesarias para atender el caso.
2. Se mantiene una actualización semanal a través de la plataforma de los pasos dados (aquellos que sean susceptibles de comunicación para que el denunciante esté informado).

Paso 5: Cierre del caso

Una vez conocidos todos los antecedentes, el Encargado del Canal Ético deberá emitir el informe final con la conclusión oficial de la investigación de la denuncia.

La conclusión de la investigación debe indicar si:

- La denuncia no es constitutiva de delito o infracción, por lo tanto, se cierra la carpeta de investigación, mediante resolución fundada.
- La denuncia es constitutiva de infracción a las regulaciones internas de Cabify, en consecuencia, deben ser aplicadas medidas disciplinarias.
- La denuncia es constitutiva de delito y se debe notificar a las autoridades competentes.

Nota:

1. Una vez que el caso esté atendido y resuelto se procederá a su cierre desde la aplicación.
2. Se registra la conclusión en la herramienta.
3. Se deja un último comentario para el denunciante.

3. Procedimiento de evaluación y comunicación de sanciones

3.1 Evaluación de aplicación de sanciones

El Comité de Ética en conjunto con el Country Manager y si lo hubiera con el Compliance Officer del país, deberán evaluar la aplicación de sanciones en el caso investigado, las que deberán estar respaldadas por el contenido de la carpeta investigativa y amparadas por incumplimientos de los documentos laborales u otras políticas y leyes vigentes.

Para Chile, las sanciones que pueden ser aplicadas se encuentran en el Capítulo XXXII Sanciones y Procedimientos de Aplicación del Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

3.2. Comunicación de sanciones

Una vez que se decida la aplicación de una sanción, el Country Manager deberá comunicar la sanción al denunciado, justificando todos los aspectos técnicos y jurídicos del por qué se ha decidido la procedencia de la sanción.

3.3. Cierre de la carpeta de la denuncia

El Encargado del Canal Ético, deberá mantener todos los respaldos de las denuncias, tanto las investigadas y concluidas, así como de las desechadas y aquellas en proceso de investigación.

3.4. Comunicación del cierre de la denuncia

Si la denuncia no es anónima, se comunicará al denunciante el cierre del proceso. A su vez, si son denuncias de carácter laboral se le informará a la Dirección del Trabajo si así se estima pertinente.

4. Conservación, custodia y archivo de la información

Cabify es responsable del tratamiento de los datos personales de las denuncias que se tramiten a través del Canal Ético.

Los datos personales que faciliten las personas afectadas serán tratados con la finalidad de gestionar las denuncias formuladas en la forma recogida en el presente Procedimiento y en el Protocolo del Canal Ético y se conservarán únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de infracciones, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de éstos.

Si se acredita que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial. En todo caso, transcurridos tres (3) meses desde la recepción de la denuncia sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

Los datos personales no se comunicarán a terceros excepto que, en su caso, sea necesario comunicarlos a terceras personas para la tramitación de una investigación interna, apertura de un expediente disciplinario, la adopción de medidas disciplinarias, o en cumplimiento de una obligación legal se comuniquen a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, y/o los Juzgados, Tribunales, Ministerio Público u otras Autoridades que sean competentes.

Los usuarios al ingresar al Canal Ético deben encontrarse en conformidad con los términos y condiciones, los que respecto a la protección de datos personales dispone:

Al aceptar los términos y condiciones, el usuario:

- Autoriza expresamente a Cabify para el tratamiento de sus datos personales entregados en el marco de la denuncia realizada. En este sentido, Cabify declara que el tratamiento de datos personales, en conformidad con la Normativa Europea y con las normativas específicas de cada uno de los países donde Cabify tenga operación. En caso de que se requiera utilizar el dato para otros fines, Cabify contactará al usuario informando el nuevo propósito con el que se van a utilizar sus datos personales y solicitará su consentimiento expreso. Asimismo, Cabify adopta las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad y el resguardo de los datos del usuario.
- Asimismo, Cabify adopta las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad y el resguardo de los datos del usuario.

- El usuario se encuentra amparado por los derechos de aclaración, rectificación, cancelación y oposición, y todos los demás derechos que confiere en conformidad con la Normativa Europea y concretamente con las normativas específicas de cada país en donde Cabify tiene operación.
- Los datos personales del usuario deberán conservarse en el registro de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

5. Implementación

Para lograr una adecuada implementación y supervisión del presente Procedimiento, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los posibles casos de infracción a la normativa interna o a las leyes, Cabify tiene establecido una estructura organizacional mediante la definición de roles sujetos a funciones y responsabilidades.

1. C-Level: Comité de Ética: Tendrá la facultad indelegable de aprobar el presente Procedimiento y sus consecuentes revisiones anuales
2. Comité de Ética: Fomentará la cultura de prevención de delitos y será el responsable de analizar las denuncias realizadas a través del Canal Ético y tomará decisiones al respecto.
3. El Compliance Officer: Supervisará la correcta implementación y llevará los registros relacionados con la investigación.
4. La totalidad de la plantilla y todas las personas que ejerzan cargos directivos, de consejeros, y/o administradores en cualquiera de los territorios en los que Cabify esté presente, así como a todas las personas vinculadas a las empresas de Cabify a escala global y se hace extensible a toda su cadena de valor: colaboradores, clientes, socios, proveedores de productos y servicios y resto de Grupos de Interés: Son responsables de la correcta aplicación de los principios y compromisos enunciados en el Protocolo del Canal Ético, así como de identificar y denunciar cualquier posible caso de delitos o incumplimiento de normas regidas por la ética profesional.

6. Vigencia y modificaciones

El presente Procedimiento entra en vigor el día de su publicación y estará presente en tanto no se apruebe su anulación.

Se realizarán revisiones del presente Procedimiento cuando se produzcan hechos relevantes que puedan afectar a su contenido.

cabify