



POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO

CANAL DE DENUNCIAS

Petroprix Chile SpA y Petronics Chile SpA

Versión: 1.01

Hoja de control

DOCUMENTO	
Título	POLÍTICA DE CANAL DE DENUNCIAS DE PETROPRIX CHILE SpA Y PETRONICS CHILE SpA
Código	CET-CL
Fecha	Octubre de 2026
Versión	1.01
Elaborado por	Encargado de Recursos Humanos
Aprobado por	Country Manager y representante legal

Registro de cambios

Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.00	10-2026	Redacción inicial
1.01	10-2026	Ajuste de forma: se reemplazan nombres por cargos

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. GESTIÓN DEL CANAL
4. HECHOS DENUNCIABLES
5. HECHOS NO DENUNCIABLES
6. MEDIO DE COMUNICACIÓN
7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS
8. PRINCIPIOS RECTORES DEL CANAL ÉTICO
9. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA
 - 9.1 Fase de comunicación
 - 9.2 Fase de análisis
 - 9.3 Fase de investigación
 - 9.4 Fase de resolución
 - 9.5 Conservación, custodia y archivo de la información
10. EVALUACIÓN
11. PLAZOS
12. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA
13. FORMACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD
14. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO
- ANEXO 1. QUIÉN RECIBE CADA TIPO DE DENUNCIA EN BUK

1. INTRODUCCIÓN

Un canal de denuncias es una herramienta cuyo objeto es ser una vía de comunicación a través de la cual empleados, colaboradores, proveedores, etc. podrán enviar comunicaciones o denuncias sobre riesgos o sospechas de conductas irregulares e incumplimientos normativos. De este modo, el órgano responsable las investigará y, en su caso, adoptará las medidas preventivas, correctivas o sancionadoras oportunas.

Petroprix Chile SpA y Petronics Chile SpA ponen este Canal Ético al servicio de todas las personas trabajadoras y de los terceros relacionados con ellas, a través del cual es posible denunciar cualquier negligencia profesional y conducta ilícita, irregular o contraria a la ética y a la ley que se produzca en el seno de la organización.

El objetivo principal es fomentar una cultura de transparencia, confianza, integridad y rendición de cuentas. Son también objetivos de esta política:

- Proteger a quienes denuncian de buena fe frente a represalias, como el despido, el cambio injustificado de funciones o la pérdida de contrato en el caso de un proveedor.
- Fomentar el uso y la cultura de información de esta herramienta de comunicación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Podrán hacer uso de esta herramienta las siguientes personas:

- Las personas trabajadoras de ambas empresas, de cualquier cargo, contrato o lugar de trabajo (oficinas, estaciones de servicio y obras).
- El personal de contratistas, subcontratistas y empresas de servicios que trabaja en nuestras estaciones u obras, y las personas en práctica.
- Proveedores, contratistas y transportistas de ambas empresas; clientes y usuarios de las estaciones de servicio de Petroprix; y personas jurídicas con las que la organización tiene o busca tener una relación de negocios.
- Quienes hayan sido trabajadores o hayan postulado a un cargo, por hechos ocurridos durante la relación laboral o el proceso de selección.

3. GESTIÓN DEL CANAL

- **Plataforma:** el Canal Ético funciona en Buk, en la dirección petroprix.buk.cl/partner_complaint/tickets/new. Está disponible las 24 horas, en el portal del colaborador de ambas empresas y, en el caso de Petroprix, en el sitio web petroprix.cl.
- **Responsables:** el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) recibe y gestiona las denuncias del Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Recursos Humanos y el comité de investigación designado por escrito gestionan las denuncias de la Ley Karin, según el protocolo de cada empresa. Estas denuncias se reciben por los canales de ese protocolo: la plataforma Buk, el correo electrónico rrhh@petroprix.cl y la atención presencial ante el Encargado de Recursos Humanos. Las personas trabajadoras de contratistas y subcontratistas pueden usar el correo, sin perjuicio de su derecho a denunciar ante su propio empleador o ante la Dirección del Trabajo.
- **Acceso restringido:** cada caso solo lo ven las personas que lo gestionan. Ninguna persona puede acceder a una denuncia en su contra.
- **Derivación de casos sensibles:** en las denuncias del MPD, si la denuncia involucra al EPD, a Recursos Humanos, a Administración o a la Gerencia, la gestiona un tercero externo independiente, designado por escrito de antemano por el representante legal. En las denuncias de la Ley Karin se aplica el protocolo: si la persona denunciada es el representante legal, un gerente o quien tiene

facultades de administración o representación, o no es posible formar un comité de investigación sin conflictos de interés, la denuncia se deriva a la Dirección del Trabajo. Si un integrante del comité tiene un conflicto, se inhabilita y el representante legal designa por escrito a un reemplazante con la formación exigida. Las denuncias contra el Encargado de Recursos Humanos pueden presentarse ante el representante legal o directamente ante la Dirección del Trabajo.

- **Informes:** el EPD informa cada seis meses a la Gerencia las estadísticas del canal, sin identificar a las personas.
- **Imparcialidad:** la investigación respeta a todas las partes (denunciante, denunciado y área afectada) y cuenta con expertos cuando se necesite.

El Canal será accesible, visible y seguro, para dar confianza a quien quiera revelar una conducta irregular. La gestión finalizará, se haya detectado o no una irregularidad, con una conclusión que podrá establecer o no la necesidad de adoptar alguna acción.

4. HECHOS DENUNCIABLES

Las irregularidades susceptibles de ser comunicadas, a título enunciativo pero no exhaustivo, son las siguientes:

- **Ley Karin (Ley N° 21.643):** acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, incluida la ejercida por terceros (clientes y usuarios en las estaciones de Petroprix; proveedores, transportistas y otros terceros en las obras de Petronics).
- **Delitos del Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393):** cohecho y soborno, corrupción entre particulares, negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, fraude tributario, delitos informáticos y delitos ambientales.
- **Obligaciones laborales y previsionales:** no pago de cotizaciones u otros incumplimientos que afecten a trabajadores.
- **Seguridad y salud:** conductas negligentes que pongan en riesgo a una persona, sea trabajador propio, de un contratista o un tercero.
- **Prácticas contrarias al código de conducta y a las políticas internas:** regalos o atenciones que afecten la objetividad, conflictos de interés no declarados y uso indebido de recursos.
- **Trato laboral:** abuso de poder, discriminación (por género, raza, orientación sexual, creencias, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad u otra condición) y condiciones inadecuadas en el ambiente de trabajo.
- **Libre competencia y protección de datos personales.**
- **Represalias** contra quien denunció o colaboró en una investigación.
- **Otros:** cualquier hecho que pueda poner en peligro a una persona, la reputación o los activos de las empresas.

Conviene tener en cuenta que las irregularidades o el daño resultante pueden haber ocurrido en un momento anterior, estar sucediendo en la actualidad o ir a pasar en el futuro.

5. HECHOS NO DENUNCIABLES

- Reclamos comerciales de clientes de Petroprix (facturas, atención, fallas de surtidores): se canalizan por el servicio de atención al cliente de Petroprix Chile. Reclamos administrativos de proveedores de Petronics (pagos, facturas o contratos): se canalizan por Administración e Informática.
- Consultas laborales individuales: se dirigen a Recursos Humanos.

- **Emergencias y riesgo inminente:** no usar el canal; llamar a Bomberos (132), Carabineros (133) o ambulancia (131).

6. MEDIO DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con la normativa aplicable en Chile, la denuncia se presenta por escrito, para garantizar su confidencialidad y seguridad. El medio principal es el Canal Ético de Buk. En Petroprix Chile SpA se accede desde el portal del colaborador y desde el sitio web petroprix.cl, abierto a clientes, contratistas y proveedores. En Petronics Chile SpA se accede desde el portal del colaborador; esa empresa no usa el sitio web de Petroprix como canal. Las denuncias de la Ley Karin también pueden presentarse por el correo electrónico rrhh@petroprix.cl o de manera presencial ante el Encargado de Recursos Humanos, según el protocolo de cada empresa.

Quien reciba una denuncia por otra vía (de palabra, por correo o a través de una jefatura) la deja por escrito, la ingresa al canal ese mismo día y avisa a quien la hizo. Como respaldo existe un formulario en papel que el EPD o Recursos Humanos ingresa al canal.

7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS

La denuncia deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

- **Identificación del denunciante:** las denuncias de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo (Ley Karin) exigen nombre y apellido y datos de contacto. Las demás pueden ser anónimas.
- **Persona denunciada:** nombre, cargo y área, o el dato que permita identificarla.
- **Hechos:** qué ocurrió, cuándo, dónde y cómo, y si hay otras personas o áreas involucradas.
- **Evidencias:** documentos, mensajes, imágenes o testigos, cuando existan; son especialmente útiles en las denuncias anónimas.

Quien denuncia de forma anónima recibe un código de seguimiento para consultar el estado de su denuncia y responder consultas.

8. PRINCIPIOS RECTORES DEL CANAL ÉTICO

- **Buena fe:** quien denuncia debe informar sin malicia, con los datos que razonablemente tiene. Las acusaciones falsas, hechas deliberadamente, pueden sancionarse conforme a la ley y al Reglamento Interno.
- **Prohibición de represalias:** las empresas no toleran represalias contra quien denuncia o colabora. Una represalia es una infracción grave que también puede denunciarse.
- **Confidencialidad:** se resguarda la identidad de quien denuncia y los datos de todos los involucrados en todas las etapas. Solo pueden comunicarse a tribunales, al Ministerio Público, a la Dirección del Trabajo y a otras autoridades competentes cuando sea necesario.
- **Presunción de inocencia y derecho a defensa:** la persona denunciada tiene derecho a ser informada cuando corresponda, a ser oída y a presentar pruebas.
- **Debido proceso e imparcialidad:** quien investiga no tiene conflicto de interés con las partes.
- **Protección de datos personales:** los datos se tratan solo para gestionar la denuncia, con acceso restringido y conforme a la normativa chilena aplicable.

9. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA

Hay dos vías según el tipo de denuncia: las de acoso y violencia laboral siguen el **protocolo de Ley Karin** de cada empresa; las demás siguen este procedimiento.

9.1 Fase de comunicación

La persona presenta la denuncia en el canal y puede acompañar las evidencias de que disponga. Toda denuncia se trata como confidencial, aunque no sea anónima. Están prohibidas las comunicaciones realizadas de mala fe.

9.2 Fase de análisis

Recepción. El responsable acusa recibo dentro de 2 días hábiles. Si la denuncia es anónima, el seguimiento se hace por el código entregado.

Admisibilidad. En 5 días hábiles se decide si se admite. Son causas de inadmisión: hechos que no constituyen una infracción; hechos manifiestamente infundados; falta de indicios razonables; o una descripción genérica o imprecisa. En este último caso se pide aclarar al denunciante, quien tiene 5 días hábiles. Toda inadmisión se informa por escrito y fundada, y el denunciante puede presentar observaciones. Las denuncias de la Ley Karin no se inadmiten: se tramitan según el protocolo.

Evaluación de gravedad. Se considera el número de personas o áreas afectadas, el monto involucrado, el impacto en la continuidad del negocio, el daño a la imagen y reputación, el incumplimiento de la ley y la posible responsabilidad penal.

Apertura del expediente. Si hay indicios razonables, se abre el expediente, se pasa el estado a investigación y se evalúan medidas urgentes de resguardo para proteger a las personas y la evidencia.

9.3 Fase de investigación

El responsable, o los terceros designados, reúnen la información y los documentos necesarios. La investigación dura hasta 30 días hábiles desde la admisión, prorrogable con fundamento en casos complejos o que exijan conocimientos técnicos, contables o informáticos.

El informe contiene las infracciones detectadas, los posibles responsables, los riesgos, los controles existentes, la cuantificación de pérdidas si corresponde, los planes de acción y las alegaciones de la persona denunciada. A esta se le da un plazo razonable, no inferior a 5 días hábiles, para responder y aportar pruebas. El informe se refiere a las pruebas o a su ausencia.

9.4 Fase de resolución

Denuncias de la Ley Karin. Se cierran según el protocolo de cada empresa. El comité de investigación emite el informe final y lo remite con el expediente a la Dirección del Trabajo dentro de 2 días hábiles, y notifica las conclusiones a las partes. La Dirección del Trabajo se pronuncia en 30 días hábiles. Dentro de los 15 días corridos siguientes a la notificación de su pronunciamiento, o al vencimiento del plazo para pronunciarse, la empresa aplica las medidas y sanciones. Si la denuncia fue derivada a la Dirección del Trabajo, la empresa colabora, mantiene las medidas de resguardo y aplica las que se determinen.

Denuncias del MPD y otras. El informe propone una resolución con: descripción de la investigación, hechos probados, conclusiones (existencia de infracción y medidas propuestas, o archivo) y las personas a quienes se comunicará. Resuelve el Country Manager, único representante legal de las empresas en Chile. Si este está involucrado, resuelve un tercero externo independiente, designado de antemano por escrito. Si hay indicios de delito, se evalúa con el abogado la denuncia a la justicia. El resultado se comunica por escrito al denunciante y a la persona denunciada, que pueden presentar

observaciones. Luego el caso se archiva.

9.5 Conservación, custodia y archivo de la información

El responsable mantiene un registro actualizado de cada comunicación: fecha y medio de recepción, datos de las partes, resumen de los hechos, fechas de información a las partes, documentación usada y estado. Los datos se conservan durante el plazo que exija la normativa aplicable, con acceso restringido, y después se eliminan. Los datos de denuncias fuera del ámbito del canal se eliminan sin demora, salvo que deban ponerse a disposición de una autoridad.

10. EVALUACIÓN

Una vez archivada una denuncia se evalúa la eficacia de las acciones aplicadas (consulta al denunciante, análisis, auditorías). Cada seis meses el EPD entrega a la Gerencia un informe con el número de denuncias, su contenido, las acciones realizadas y los tiempos de resolución, sin identificar a las personas, y propone mejoras en controles, políticas y procedimientos.

11. PLAZOS

Denuncias del MPD y otras (este procedimiento):

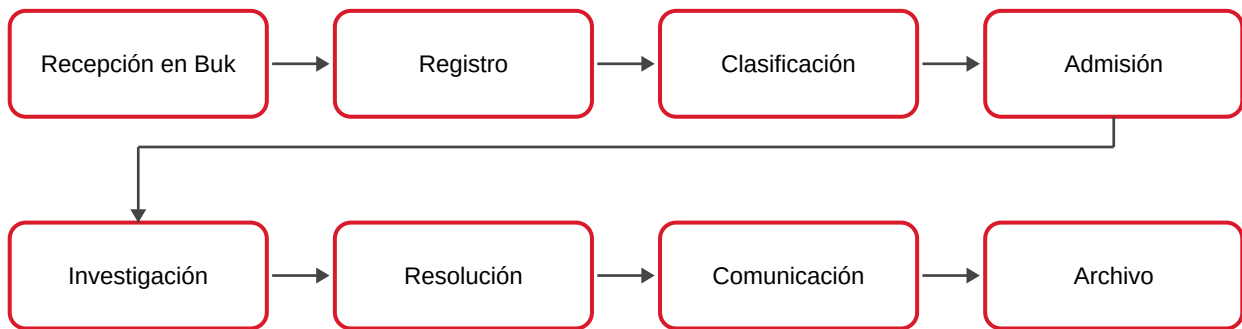
Etapas	Plazo
Acuse de recibo	2 días hábiles desde la denuncia
Admisibilidad	5 días hábiles desde la denuncia
Subsanación de deficiencias	5 días hábiles desde la solicitud
Investigación	30 días hábiles desde la admisión, prorrogable con fundamento
Informe final	5 días hábiles desde el cierre de la investigación
Decisión y sanción	10 días hábiles desde el informe
Comunicación del resultado	5 días hábiles desde la decisión

Denuncias de la Ley Karin (protocolo de cada empresa):

Etapas	Plazo
Decidir si se investiga o se deriva a la Dirección del Trabajo	3 días hábiles desde la recepción
Investigación	30 días hábiles desde la recepción
Remisión del informe a la Dirección del Trabajo	2 días hábiles desde el término de la investigación
Pronunciamiento de la Dirección del Trabajo	30 días hábiles
Medidas y sanciones	15 días corridos desde la notificación del pronunciamiento

Si hay una demora justificada, se informa al denunciante y se actualiza el plazo.

12. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA



1. Recepción en Buk y registro.
2. Clasificación: Ley Karin, MPD u otra.
3. Validación: admisión o inadmisión fundada, con comunicación al denunciante.
4. Tramitación: investigación con audiencia de las partes.
5. Resolución y medidas.
6. Comunicación del resultado.
7. Archivo y evaluación.

13. FORMACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

- El acceso al canal de Petroprix Chile SpA está publicado en el sitio web petroprix.cl, en una sección visible y separada, y en el portal del colaborador de ambas empresas.
- Esta política se publica en el sitio web de Petroprix y se entrega a todas las personas trabajadoras de ambas empresas, con registro de recepción.
- Cada estación de Petroprix exhibe un afiche con el código QR del canal, y cada obra de Petronics, un afiche con los canales de denuncia: la plataforma Buk y el correo rrhh@petroprix.cl.
- Se capacita al personal sobre el canal y se informa cada seis meses los canales de denuncia disponibles.
- El canal y esta política se incorporan al Reglamento Interno y a los contratos con terceros.

14. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO

La presente política la aprueba el Country Manager, único representante legal de ambas empresas en Chile, y rige desde su aprobación y difusión a las personas trabajadoras (en Petroprix, también desde su publicación en la web). Se revisa cada año o cuando cambien la ley o las circunstancias.

Country Manager y representante legal

ANEXO 1. QUIÉN RECIBE CADA TIPO DE DENUNCIA EN BUK

Grupo	Tipos de denuncia	Recibe
Ley Karin	Acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo	Recursos Humanos y comité de investigación, según el protocolo
Trato laboral	Abuso de poder, discriminación, carga de trabajo, condiciones en el ambiente laboral	Recursos Humanos
Delitos del MPD	Cohecho, corrupción entre particulares, negociación incompatible, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, administración desleal, apropiación indebida, medio ambiente, libre competencia	EPD
Otros	Impuestos, datos personales, protección del usuario, salud pública, seguridad de productos, seguridad en el transporte, otro	EPD
Tipos por agregar	Fraude tributario, cotizaciones previsionales, seguridad laboral y accidentes, delitos informáticos, receptación, obtención fraudulenta de créditos, represalias	EPD (seguridad laboral: EPD y Prevencionista)

Si la denuncia involucra a quien la recibe: en el MPD se deriva a un tercero externo independiente; en la Ley Karin, al representante legal o a la Dirección del Trabajo, según el protocolo.