RE-IN-HSSEQ-SF01

Instructivo para el denunciante

AEROSAN
GROUND HANDLING SERVICES

AEROSAN

GROUND HANDLING SERVICES

Objetivo

Establecer el proceso de denuncia que deben seguir el denunciante y las consideraciones a tener en cuenta antes de reportar.

Alcance

Este procedimiento opera para todas las denuncias recibidas por parte de clientes, proveedores, accionistas, directores o de trabajadores, sean éstos directos o indirectos con carácter indefinido, temporal o subcontratista.

Introducción

Aerosan ha desarrollado canales que le permiten recibir denuncias de hechos que puedan implicar irregularidades, incumplimientos y/o transgresiones a los valores corporativos y principios éticos, establecidos en el Código de Ética, directrices y controles establecidos en el Modelo de Cumplimiento, y en general a cualquier normativa interna de la compañía y/o violaciones a las leyes vigentes en cada uno de los territorios en que se mantienen operaciones y/o negocios, incluyendo aquellas que puedan significar la posible comisión de delitos; además de cualquier acción u omisión que ponga en riesgo la integridad corporativa de Aerosan.

Definiciones

Anónimo: Autor desconocido o no se da a conocer.

Cliente: Es toda persona jurídica o natural que negocia, contrata los servicios de la empresa y paga por ellos, El cliente es habitualmente y tienen una negociación previa con la compañía antes de la prestación del servicio por lo general de manera contractual, por ende, permiten hacer un estudio de seguridad antes de la vinculación y de la operación.

Código de ética: Es el documento que incluye un conjunto de principios, valores y estándares de conducta que hace que todos aquellos que pertenezcan a Aerosan los cumplan.

Conducta Irregular: Incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de la organización respecto a la conducta ética empresarial y comportamientos no habituales.

Contrapartes: Personas naturales o jurídicas con las cuales las empresas tiene vínculos de negocios o jurídicos de cualquier orden.

Denuncia: Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

Denunciante: Persona que interpone la denuncia.

Nominativo: Debe asignarse un nombre.

Proveedor: Es una empresa o persona física que abastece de materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento.

1. Ingreso a la plataforma

1. Al ingresar al siguiente link, te encontraras con el Home Page del Canal de denuncias: **www.aerosan.com https://aerosan.eticaenlinea.cl/**

TIPS

Antes de comenzar, **recuerde revisar:**

a) Código de Ética
b) RE-DR-HSSEQ-SF01 Procedimiento de denuncia
c) Ciclo de vida de la denuncia

2. Ingreso de denuncias

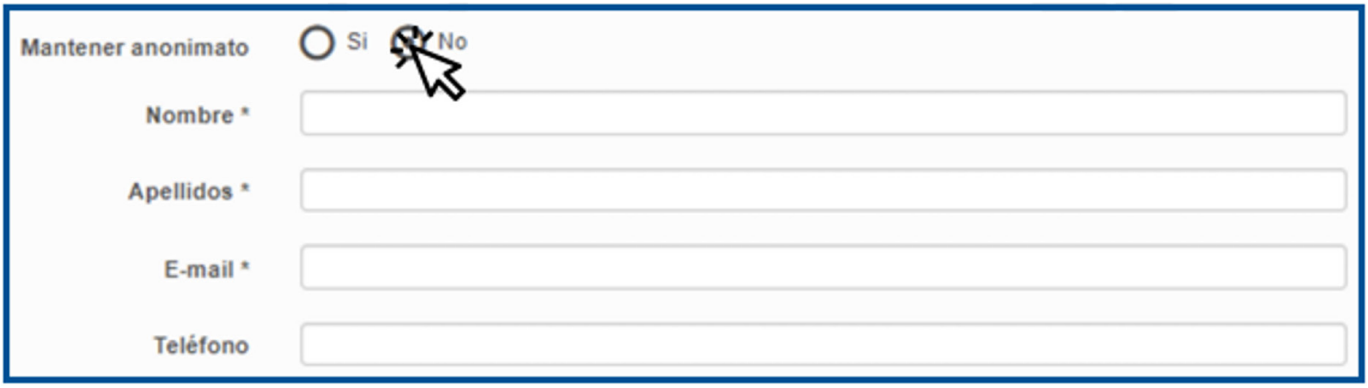
1. Para que pueda comenzar a navegar en el portal Canal de denuncia, debe presionar **“Registro de Denuncia”**

1.1. Para que el reporte sea gestionado internamente, debe contener los siguientes elementos básicos:

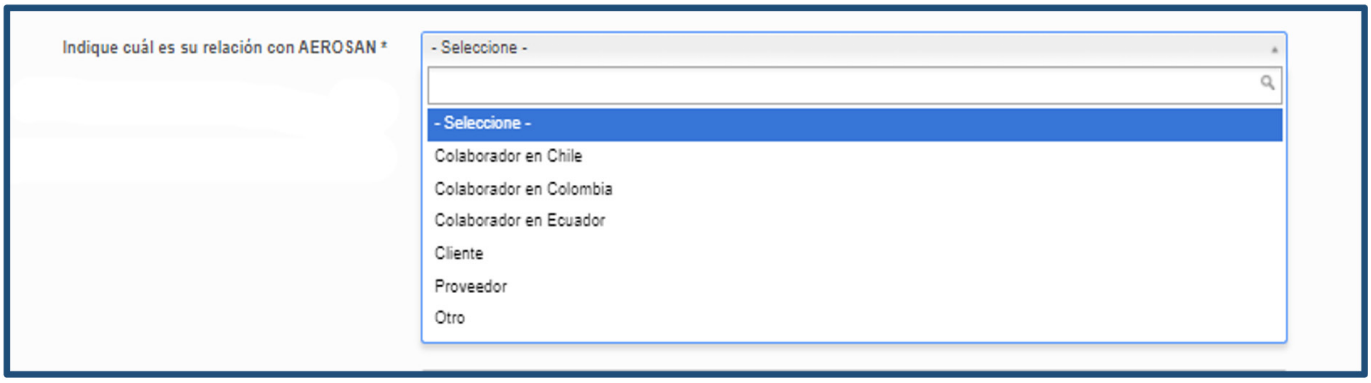
- Identificación del denunciante como “anónimo” o “nominativo”.
- Indicar el tipo de denuncia que realizará, según el listado disponible en la plataforma.
- Indicar si identifica a las personas involucradas en el hecho o incidente a que se refiere su denuncia y aportar los antecedentes requeridos (fechas, nombres, y/o entidades involucradas
- Aportar todos los antecedentes en su conocimiento relacionadas con la denuncia que pudiesen contribuir a su análisis e investigación.
- Aportar todo el material o evidencias de las que disponga relacionado con la denuncia, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros.

2. Recuerde leer y confirmar la aceptación de los términos y Condiciones del Canal de Denuncia. Para ellos presione en **“Términos y condiciones”.** (Este es un campo obligatorio para ingresar la denuncia).

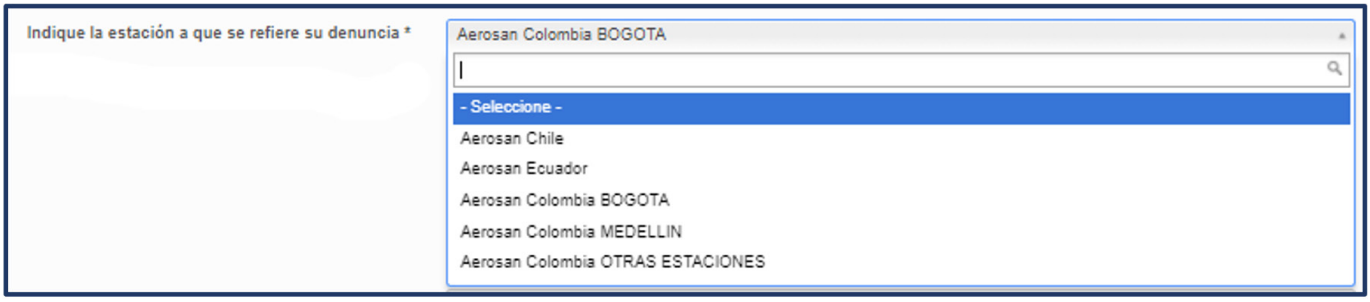
3. Si desea enviar su reporte como **“Anónimo”** marca la opción “Si”. En caso contrario, marca “No” y sus datos personales serán solicitados.



4. Luego debe indicar su relación con Aerosan. Al presionar **“Seleccionar su relación”** se desplegará un listado. Si no se encuentra la suya, presione “Otro”. (Este es un campo obligatorio para ingresar la denuncia).



5. Indicar la estación a la que se refiere su denuncia. Al presionar **“Seleccionar Estación”** se desplegará un listado (Este es un campo obligatorio para ingresar la denuncia).



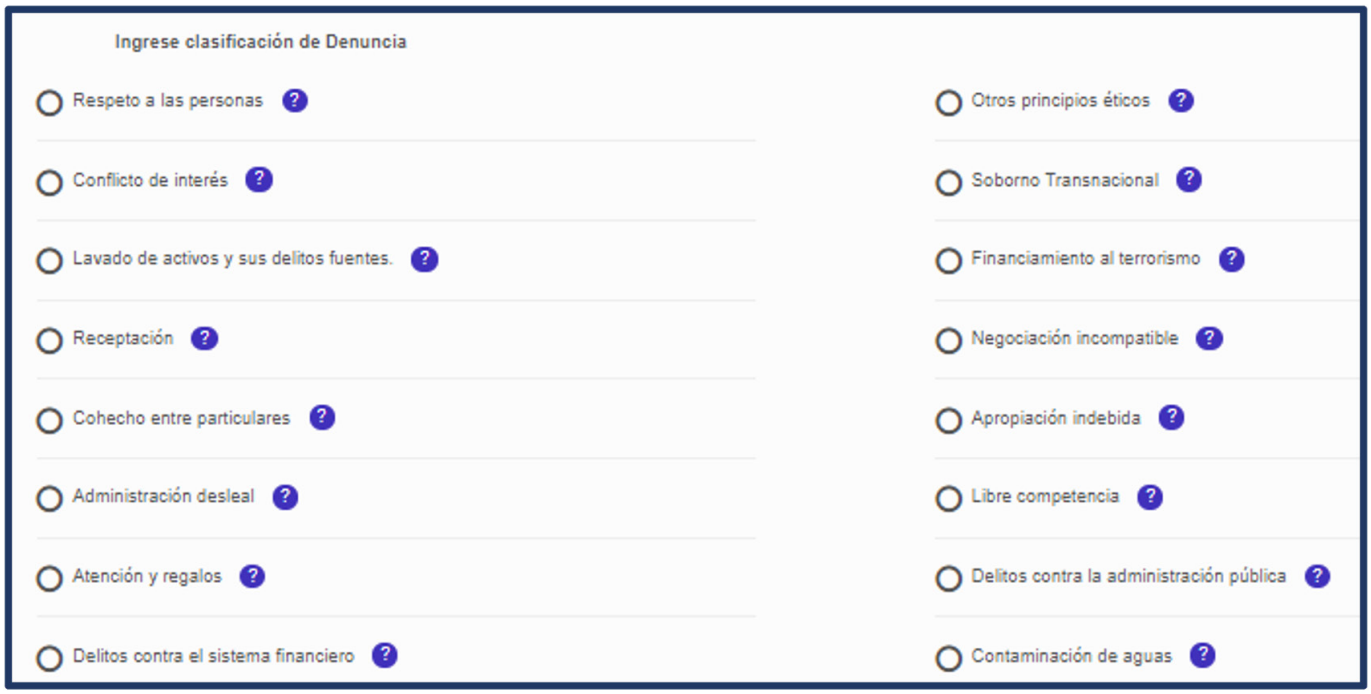
TIPS

Todos los campos con un (*) **requieren información obligatoria.**

6. Si su denuncia se refiere a personas a los cuales usted tiene identificado ingrese la información. De lo contrario indique “No”.

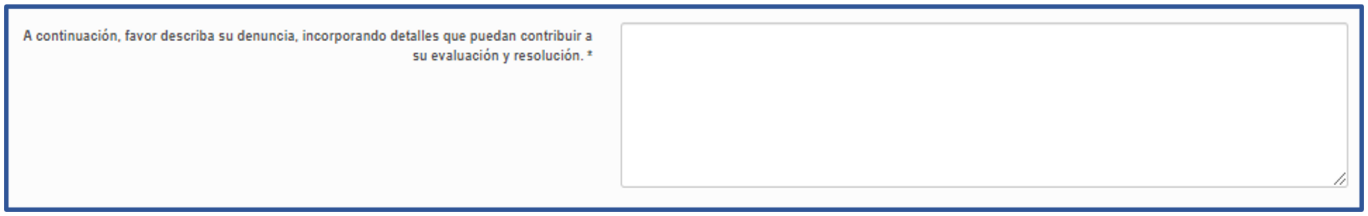
7. Indique la fecha en que los hechos ocurrieron. Si la conoce por favor ingrésela.

8. A continuación, deberá elegir el tipo de denuncia que quiere reportar. Para ello se presentan 15 tipos de denuncias con su respectiva descripción. (Este es un campo obligatorio para ingresar la denuncia)



Si el tipo de denuncia no está contenido en el listado, deberá marcar la opción: “**Otros principios éticos” y en los campos siguientes agregar la descripción de los hechos.**

9. En los campos siguientes agregar la descripción de los hechos denunciados en forma clara y precisa.



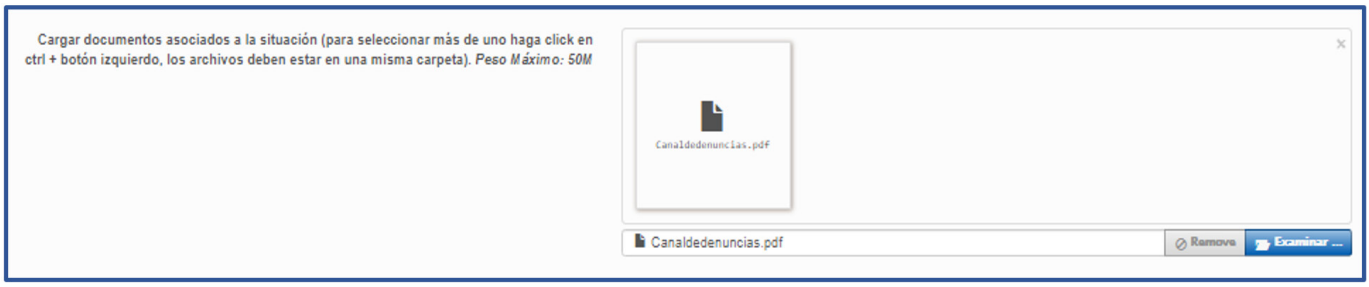
Tener en consideración lo siguiente:

- Denuncia de buena fe.
- Se considerará una violación al procedimiento la presentación de una acusación falsa con conocimiento de dicha falsedad.
- Usa de manera responsable las vías dispuestas como Canal de Denuncia.

10. Si dispone de evidencias que avalen o apoyan los hechos denunciados, usted puede adjuntarlos marcando **"Seleccionar Archivo"**

TIPS

Aporta todo el material o evidencias relacionado con la denuncia, tales como archivos, documentos, videos, fotos, correos electrónicos, mensajes, entre otros.

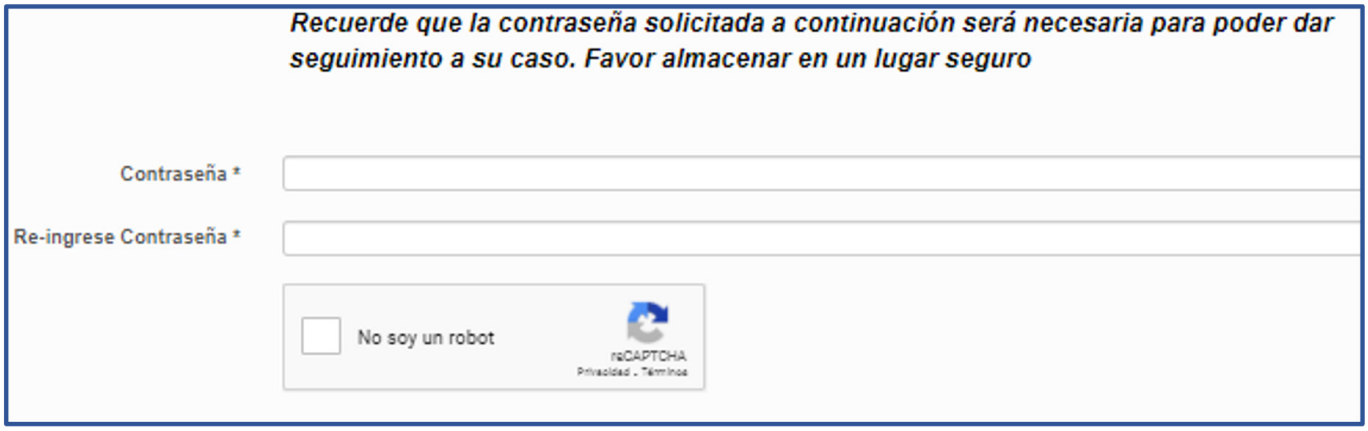


NOTA

Es importante recordar que toda evidencia proporcionada relacionada con la denuncia, apoyará y facilitará las etapas siguientes a la Recepción de su reporte. Los invitamos a revisar el:

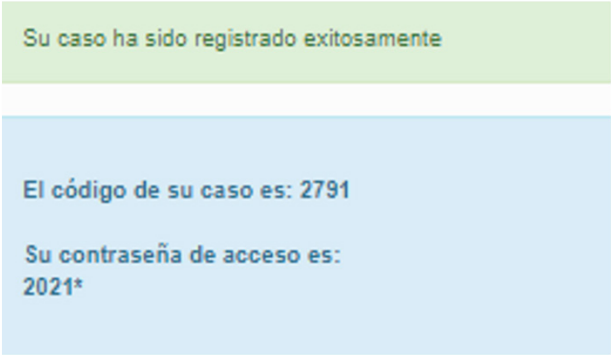
- Procedimiento de Denuncia
- Ciclo de Vida de la Denuncia

11. Una vez que haya completado todos los campos deberá crear una contraseña, que le permitirá posteriormente llevar un seguimiento a la denuncia, a través de este mismo portal.



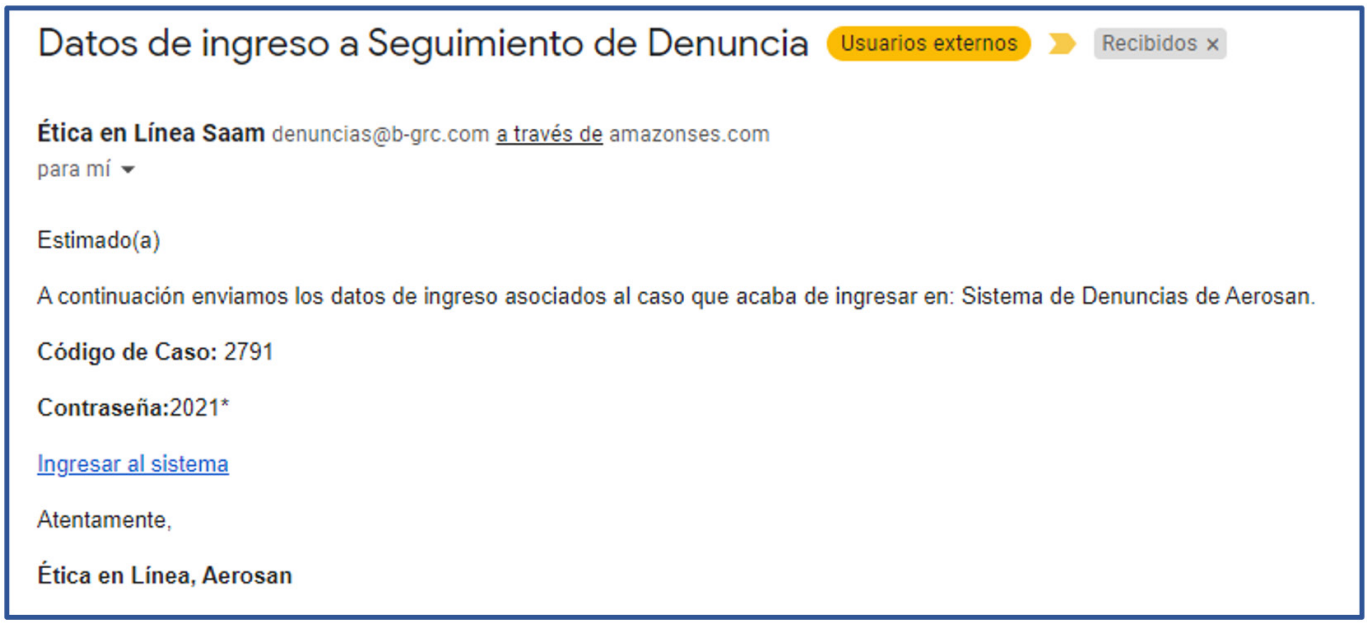
12. Finalmente, presione el botón **"Enviar Denuncia"**, al presionar este botón recibirá automáticamente la información necesaria para realizar el seguimiento de su denuncia. Ver punto "13".

13. Una vez su caso haya sido registrado guarde el ID y su contraseña, ya que sólo con estos datos podrá hacer seguimiento del estado del caso y/o adjuntar nuevos antecedentes para facilitar tanto el proceso de análisis y validación de antecedentes, como también al proceso de investigación



14. Si desea recibir los datos de su denuncia, contraseña y código único ingrese su correo en el campo solicitado.

- Luego de que haya ingresado su correo, recibirá los datos de su denuncia en la casilla del correo que indicó.



Datos de ingreso a Seguimiento de Denuncia Usuarios externos Recibidos ×

Ética en Línea Saam denuncias@b-grc.com a través de amazonses.com
para mí

Estimado(a)

A continuación enviamos los datos de ingreso asociados al caso que acaba de ingresar en: Sistema de Denuncias de Aerosan.

Código de Caso: 2791

Contraseña:2021*

Ingresar al sistema

Atentamente,

Ética en Línea, Aerosan

3. Seguimiento de denuncias

1. Para aportar nuevos antecedentes y realizar seguimiento de su denuncia, deberá presionar el botón **“Seguimiento de Denuncia”.**

NOTA

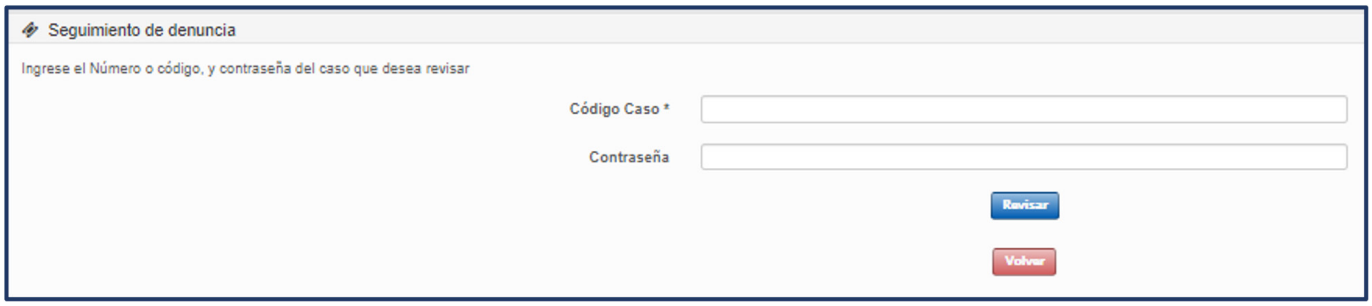
“HAGA SEGUIMIENTO”

Esta vía, es la comunicación directa y Oficial con el equipo que internamente atenderá su reporte. A partir del seguimiento podrá tomar conocimiento del estado de su denuncia, proporcionar evidencias y realizar consultas relacionadas con su denuncia”

TIPS

- Una vez enviada su denuncia, recibirá la confirmación de envío y el código de la denuncia.
- Guarde su contraseña en un lugar seguro ya que esta es única

2. En los siguientes campos deberá ingresar su código único de denuncia recibido anteriormente y la clave de acceso ingresada al enviar su denuncia para poder acceder a su seguimiento.



3. Si desea recibir los datos de su denuncia, contraseña y código único ingrese su correo en el campo solicitado.

	ELABORÓ	EMITIÓ	AUTORIZÓ
NOMBRE	Angela Chaparro	Nicolás Tobalina	Adriana Yepes
CARGO	Oficial de Cumplimiento	Jefe SGI	Subgerente HSSEQ
FIRMA	Angela ch. U		

RE-IN-HSSEQ-SF01

Instructivo para el denunciante

AEROSAN
GROUND HANDLING SERVICES