

ROYAL  
AMERICA  
.COM

# POLÍTICA DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

[www.RATeEscucha.cl](http://www.RATeEscucha.cl)

20  
26



ROYAL  
AMERICA  
.COM

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. NORMATIVA DE REFERENCIA .....	2
4. DEFINICIONES .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	4
6. PRINCIPIOS RECTORES .....	5
7. FUNCIONAMIENTO DE RATEESCUCHA .....	6
8. GESTIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS .....	7
9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES .....	11

**Arrendamiento de Máquinas Royal Rental S.A.**  
96.716.620-0

**Multitécnica S.A.**  
76.037.092-4

**Fecha de Elaboración:** 10 de julio de 2024  
**Versión:** 03 (25 de mayo de 2026)



## 1. OBJETIVOS

La presente política busca establecer lineamientos respecto al uso del canal de denuncias de Royal America (en adelante también “RAteEscucha”, la “Plataforma” o el “Canal”), en particular en lo referente al envío, recepción, análisis, investigación y actuación frente a denuncias, consultas, reconocimientos, propuestas o reclamos.

En Royal America estamos comprometidos permanentemente con el bienestar de nuestros trabajadores, contratistas, proveedores, clientes y toda comunidad o tercero relacionado con nuestra operación, buscando generar relaciones basadas en el respeto, el buen trato, la inclusión, el reconocimiento y la dignidad.

Nuestro objetivo es que todas las opiniones sean escuchadas, analizadas y tratadas con la detención y cuidado que merecen, por personas capacitadas para este fin, quienes garantizarán la aplicación de altos estándares éticos y normativos.

## 2. ALCANCE

El contenido de este documento aplica a todos los trabajadores, clientes, directores, accionistas, contratistas, proveedores, competidores, actores de la comunidad y toda otra parte interesada y relacionada a las operaciones de Royal America.

## 3. NORMATIVA DE REFERENCIA

- Código Penal
- Código del Trabajo
- Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas
- Ley N°20.880 sobre Conflictos de Intereses
- Ley N°21.325 sobre Migración y Extranjería
- Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales
- Ley N°21.643 sobre Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo
- Código de Conducta y Ética en los Negocios
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo



#### 4. DEFINICIONES

- a. **Canal de denuncias:** Medio por el cual los trabajadores, contratistas, proveedores, clientes y toda comunidad o tercero relacionado a Royal America puede enviar, de forma confidencial o identificada, sus denuncias, reclamos, consultas, propuestas y/o reconocimientos respecto de las conductas de la empresa, sus colaboradores y su entorno.
- b. **Consulta:** Pregunta presentada a través del canal de denuncias de la Empresa, respecto de problemas éticos, aplicabilidad de normativa, o incluso sobre conductas que pueden considerarse como sospechosas, cuestionables, inadecuadas o que aparentan incumplir la normativa nacional o interna de la empresa.
- c. **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta o situación que es sospechosa, cuestionable, inadecuada o que aparenta incumplir la normativa, ante la persona instruida y designada por la Empresa.
- d. **Propuesta:** Comunicación respecto de ideas innovadoras y creativas de la comunidad para generar una mejora permanente en la Empresa, sus procesos, procedimientos, productos, medios, herramientas, sistemas, u otros, buscando convertir estas sugerencias en proyectos futuros.
- e. **Reclamo:** Presentación de una queja o alerta respecto a los productos o servicios de la Empresa, o respecto a conductas temerarias o peligrosas que son de menor gravedad a aquellas que deben ser denunciadas, sin que implique necesariamente un incumplimiento normativo.
- f. **Reconocimiento:** Celebración de la buena labor realizada por el personal de la Empresa o sus contratistas, respecto de terceros externos o sus propios equipos de trabajo, buscando fomentar el compañerismo, esfuerzo, y apoyo mutuo.
- g. **Sanción:** Consecuencia de cometer una infracción a la normativa nacional o interna de la Empresa, incluyendo sus códigos, políticas, reglamentos, procedimientos o cualquier otro tipo de regulación.



## 5. RESPONSABILIDADES

### a. Directorio

- Revisar las denuncias en casos graves, o que involucren a la Alta Gerencia.
- Informar al Oficial de Cumplimiento en caso de observar conductas que tengan relación con el incumplimiento normativo, faltas a la ética, u otros.

### b. Comité de Ética

- Apoyar al Oficial de Cumplimiento en el análisis y resolución de denuncias.
- Informar al Oficial de Cumplimiento en caso de observar conductas que tengan relación con el incumplimiento normativo, faltas a la ética, u otros.

### c. Comisión Investigadora

- Apoyar al Oficial de Cumplimiento en el proceso de investigación.
- Informar al Oficial de Cumplimiento en caso de observar conductas que tengan relación con el incumplimiento normativo, faltas a la ética, u otros.

### d. Gerencias y Jefaturas

- Informar semestralmente a los trabajadores sobre el canal de denuncias.
- Implementar medidas para la correcta sustanciación de la investigación.
- Dar facilidades a los trabajadores para participar en investigaciones.
- Informar a representantes de empresas contratistas, EST o proveedores en caso de conocer una denuncia donde su trabajador esté involucrado.
- Informar al Oficial de Cumplimiento en caso de observar conductas que tengan relación con el incumplimiento normativo, faltas a la ética, u otros.

### e. Oficial de Cumplimiento

- Elaborar y mantener esta política vigente, de acuerdo a la normativa.
- Informar semestralmente a los trabajadores sobre el canal de denuncias.
- Vigilar la efectividad de la política, sus procesos y herramientas.
- Desarrollar las investigaciones dentro de los plazos legales o establecidos.
- Citar a declarar a toda persona involucrada en la investigación
- Gestionar toda comunicación recibida a través de los canales oficiales.
- Documentar y custodiar la confidencialidad de la evidencia recibida.
- Resolver dudas, propuestas, reclamos y reconocimientos.
- Informar a los trabajadores sobre sus derechos ante una investigación.
- Informar al denunciante cuando los hechos denunciados puedan ser constitutivos de delito penal, y los canales de denuncia.



**f. Trabajadores**

- Cumplir con las medidas de resguardo adoptadas por la Empresa.
- Cooperar con las investigaciones
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Informar al Oficial de Cumplimiento en caso de observar conductas que tengan relación con el incumplimiento normativo, faltas a la ética, u otros

**6. PRINCIPIOS RECTORES**

La Empresa y toda persona involucrada en las acciones habilitadas en la Plataforma, deberá cumplir con una serie de principios rectores que guiarán sus acciones y procurarán asegurar que el proceso sea realizado de la manera más expedita, clara, imparcial y justa. Estos son:

- Confidencialidad**: Cualquier comunicación realizada a través del Canal, independiente de su tipo o motivo, se analizará bajo absoluta confidencialidad. En este sentido, sólo tendrán acceso a los expedientes, las personas que están expresamente autorizadas para esto. Estas personas tendrán la obligación de, no solo mantener secreto sobre lo analizado, sino que también hacer esfuerzos diligentes para proteger la información otorgada, y prevenir su difusión.
- Protección y Seguridad**: La Empresa respetará los derechos de todo quien se comunique a través del Canal, y tomará todas las medidas preventivas y correctivas para que no se generen situaciones de hostigamiento, amenazas, o discriminación. La identidad de la persona que genere un expediente en la Plataforma será reservada, siendo conocida solo por quienes deban manejar esta información para realizar el debido proceso.
- Prohibición de Represalias**: Nadie podrá tomar represalias contra quien se comunique a través de la Plataforma. La Empresa trabajará activamente para proteger a quienes, de buena fe, formulen reclamos o denuncias respecto de situaciones irregulares, prácticas cuestionables, incumplimientos o delitos.
- Presunción de Inocencia**: La persona denunciada será tratada y considerada inocente hasta que se pruebe lo contrario tras el proceso de investigación.
- Responsabilidad**: Toda declaración realizada a través del Canal debe basarse en la buena fe, la veracidad y la razonabilidad. En caso de comprobarse que todo o parte ella se realizó de manera negligente, de mala fe, sin sustento, o con intención de generar un daño, esto podrá ser investigado y sancionado.



- f. **Bilateralidad:** Siempre que sea procedente, la Empresa garantizará que ambas partes del proceso tengan igual oportunidad de presentar sus pruebas, testigos y declaraciones, manteniéndose un trato parejo y en igualdad de condiciones.
- g. **Registro:** Se llevará un registro de toda acción que se realice a través de la Plataforma. Existirá un expediente digital por cada envío, donde se archivarán todos los documentos, evidencias, declaraciones, etc. Estos documentos serán mantenidos en estricta confidencialidad, salvo que dichos antecedentes deban ser entregados a la autoridad competente, ante su requerimiento expreso.

## 7. FUNCIONAMIENTO DE RATEESCUCHA

La Plataforma de RAteEscucha otorga a todas las personas, tanto internas a la Empresa como externas a ella, información sobre su funcionamiento, procedimientos, y normativa. En este sentido, se espera que todo quien desee utilizar la Plataforma, cumpla con los pasos establecidos para el correcto funcionamiento del Canal. Estos pasos son:

- a. Ingresar a la Plataforma a través de [www.RAteEscucha.cl](http://www.RAteEscucha.cl)
- b. Revisar las pestañas informativas y leer las indicaciones relevantes respecto a las preguntas frecuentes y los tipos de denuncia que se pueden interponer.
- c. Seleccionar una de las cinco alternativas de acción que se encuentran en la barra lateral derecha: Propuesta; Reconocimiento; Consulta; Reclamo; Denuncia.
- d. Leer la información proporcionada, y aceptar los términos y condiciones.
- e. Ingresar los datos de contacto. En caso contrario, seleccionar la opción para generar el expediente de manera anónima (si procede). Tener presente que utilizar la opción de anonimato dificulta la obtención de declaraciones y prueba, lo que puede afectar la investigación y sus resultados.
- f. Completar los formularios de la forma más detallada posible. En caso de reclamos y denuncias, adjuntar toda la prueba relevante y, de así preferirlo, acompañar su declaración a través de archivos de audio o video.
- g. Anotar en un lugar seguro y confidencial, el identificador y clave de expediente para poder hacer seguimiento al caso, o incorporar información adicional a este.
- h. Una vez finalizado, enviar la comunicación a través del sistema web.



## ¡TEN PRESENTE!

El mal uso de esta plataforma podrá dar inicio a una investigación interna por parte de la Empresa y, de ser procedente, la aplicación de sanciones, en los términos que establece el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.

### 8. GESTIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS

En el caso de denuncias y reclamos, se analizarán en razón de su causal, relevancia o gravedad (baja, media o alta). Dependiendo de esto, el proceso de investigación podrá durar un máximo de 30 días (acoso sexual, laboral, violencia en el trabajo y discriminación), o un plazo superior en caso de no haber límite legal asociado, debiendo decrecer el tiempo de respuesta según la gravedad del caso. De cualquier manera, la Empresa procurará realizar la investigación con celeridad y eficiencia, aplicando las medidas que correspondan o sean pertinentes para la protección de las personas involucradas.

#### a. Reporte y Recepción

RAteEscucha es un canal ético abierto a todas las personas y comunidades asociadas a Royal America, donde se puede presentar cualquier tipo de denuncias o reclamos de forma segura y confidencial. Este Canal busca abrir espacios de comunicación constante, y permite a quienes han presenciado o sean víctimas de una conducta irregular, improcedente, o ilegal, poder llegar a las personas capacitadas para realizar la correspondiente investigación.

El Canal oficial de denuncias de Royal America es: [www.RAteEscucha.cl](http://www.RAteEscucha.cl)

En razón de lo anterior, las personas afectadas por cualquier situación irregular podrán realizar sus denuncias de forma verbal ante sus jefaturas o al Oficial de Cumplimiento (quienes tomarán acta y dejarán constancia con la firma del denunciante), o por escrito, a través del Canal. De cualquier manera, los trabajadores podrán elegir entre denunciar ante la Empresa directamente o ante la Dirección del Trabajo, de forma presencial o electrónica.

Para que una denuncia o reclamo sea admisible, debe contar con la siguiente información:

- i. Tipo de denuncia
- ii. Lugar donde ocurrió el hecho
- iii. Descripción del hecho
- iv. Personas involucradas en el hecho (nombre, apellido, cargo y área)
- v. Tiempo durante el cual se ha realizado el hecho (si procede)
- vi. Antecedentes y documentos que acreditan el hecho, en lo posible

Toda denuncia, independiente de su método de presentación, quedará registrada a través del Canal de Denuncias para efectos de análisis estadístico interno de la Empresa.



## **b. Revisión preliminar**

El Oficial de Cumplimiento dará inicio a una etapa de revisión preliminar de los hechos y la prueba presentada, y en caso de ser necesario, implementará las medidas preventivas correspondientes para dar protección a la persona afectada.

En caso de que los hechos denunciados puedan ser constitutivos de delito, la Empresa informará al denunciante de esta situación, y de los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, y Policía de Investigaciones.

El Oficial de Cumplimiento informará al denunciante que la investigación puede realizarse de forma interna, o puede derivarse a la Dirección del Trabajo. En el caso de denuncias de acoso o violencia, si se decide realizar la investigación de forma interna, la Empresa tendrá 3 días para informar al Servicio del inicio de la investigación y las medidas preventivas.

En caso de que la denuncia de acoso o violencia se presente contra una persona que tenga poder de representación de la Empresa (Artículo 4 del Código del Trabajo), esta deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo. Esto será informado por escrito al denunciante.

En el caso de trabajadores que prestan servicios bajo el régimen de subcontratación o EST, podrán darse dos situaciones de denuncia:

- i. Si la denuncia es presentada por un trabajador de la empresa contratista o EST contra otro trabajador de la misma empresa, esta podrá ser remitida a su empleador o a la Dirección del Trabajo, a decisión del denunciante.
- ii. Si la denuncia involucra a trabajadores de distintas empresas (principal, usuaria, contratista, subcontratista o EST), y se presenta al contratista o EST, esta deberá dar aviso a la empresa principal o usuaria dentro de 3 días para que esta realice la investigación.

## **c. Rechazo o inadmisibilidad de denuncias y reclamos**

En caso de que una denuncia o reclamo no sea aceptado para investigación, la Empresa deberá dejar constancia fundada de dicha decisión en el expediente respectivo, indicando expresamente las razones que justifican su rechazo o inadmisibilidad. La determinación deberá basarse en criterios objetivos y razonables, tales como:

- Falta de antecedentes mínimos que permitan analizar los hechos denunciados.
- Inexistencia de una posible infracción normativa, ética o interna de la Empresa.
- Hechos manifiestamente falsos, incoherentes o realizados de mala fe.
- Materias ajenas al alcance o competencia del Canal de Denuncias.
- Duplicidad de denuncias previamente investigadas y concluidas, sin nuevos antecedentes relevantes.



En caso de ser posible, el denunciante será informado sobre la decisión adoptada y sus fundamentos, resguardando siempre la confidencialidad del proceso y los derechos de las personas involucradas. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá adoptar medidas de gestión complementarias cuando los antecedentes recibidos permitan identificar oportunidades de mejora organizacional, riesgos operacionales, necesidades de capacitación, conflictos interpersonales o situaciones que, aun no constituyendo una infracción, requieran seguimiento, monitoreo o intervención preventiva.

#### d. Medidas de resguardo

Antes de dar inicio a la investigación, el Oficial de Cumplimiento podrá sugerir la aplicación de medidas de resguardo para proteger a las partes. Esto puede incluir medidas como:

- Separación de espacios físicos de trabajo
- Cambio de turnos de trabajo
- Permiso para la prestación de servicios de forma remota; etc.

Estas medidas serán presentadas a la Gerencia General, quien, en conjunto con el Oficial de Cumplimiento, decidirá su procedencia. Independiente de lo anterior, durante el proceso de investigación, el Investigador podrá sugerir adoptar medidas de resguardo adicionales para las partes o testigos, o modificar las existentes.

Toda represalia, amenaza, hostigamiento o acción perjudicial en contra de una persona que, de buena fe, realice una denuncia, reclamo, consulta o participe en una investigación a través de RAteEscucha, será considerada una infracción grave a la normativa interna de la Empresa. En caso de comprobarse este tipo de conductas, la Empresa podrá aplicar medidas disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

#### e. Designación del Investigador

La Empresa designará como Investigador, preferentemente, a un trabajador que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales, y se informará de esta designación al denunciante. El denunciante podrá presentar antecedentes que afecten la imparcialidad del Investigador, pudiendo solicitar su cambio.

#### f. Investigación

El Investigador comenzará el proceso de investigación, teniendo en consideración el **Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo** de la Empresa.



En caso de recibir una denuncia inconsistente, incoherente o incompleta, se comunicará con el denunciante, dándole un plazo razonable para completar los antecedentes. Tras dicha rectificación, de proceder, se da inicio al proceso de investigación, que incluye:

- Obtención de las declaraciones de ambas partes involucradas, en papel o en formato electrónico.
- Obtención de testimonios de testigos, en papel o en formato electrónico.
- Recopilación de prueba y verificación de su procedencia y validez. El Investigador podrá solicitar a las gerencias correspondientes información o documentación adicional.
- Análisis de las declaraciones, testimonios y prueba obtenida.

Toda declaración o testimonio debe incluir la individualización de la persona declarante, su firma, y la constancia de que dicha declaración se realiza de forma voluntaria y bajo la obligación de decir la verdad y actuar de buena fe. En caso de demostrarse que la persona declarante dio falso testimonio, se aplicarán las sanciones correspondientes.

El Investigador podrá solicitar al declarante su autorización para grabar la declaración, debiendo dejar constancia expresa de su consentimiento en el registro de audio. De la grabación se levantará un acta para efectos de incorporarla al expediente.

Para la realización de la investigación, el Oficial de Cumplimiento podrá solicitar apoyo de servicios profesionales externos, y/o de otras áreas de la organización.

#### **g. Informe de investigación**

Una vez finalizada la investigación, el Investigador asignado realizará un informe en el cuál se dejará constancia de lo siguiente:

- i. Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.
- ii. Individualización del denunciante, denunciado y testigos declarantes, con correo electrónico y cédula de identidad.
- iii. Individualización del Investigador, con correo electrónico y cédula de identidad, junto a los registros sobre su imparcialidad y/o cambio.
- iv. Medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- v. Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas.
- vi. Relación de los hechos denunciados, declaraciones y alegaciones.
- vii. Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se basan las conclusiones de la investigación.
- viii. Propuesta de medidas correctivas, si corresponde.
- ix. Propuesta de sanciones, si corresponde, según la gravedad del caso.



Las conclusiones del informe de investigación serán comunicadas a las partes involucradas y a la Gerencia de quienes estas personas dependan. Tras finalizar la investigación, en los casos de acoso o violencia, la Empresa remitirá el informe y sus conclusiones a la Dirección del Trabajo por medios electrónicos.

**h. Adopción de medidas o sanciones**

Tras la verificación de las medidas y sanciones con la Dirección del Trabajo, en los casos de acoso o violencia, la Empresa aplicará lo aprobado por el Servicio dentro de un plazo máximo de 15 días. En caso de concluir una investigación por otros motivos, las medidas y sanciones se aplicarán dentro de un plazo razonable.

- **Medidas Correctivas:** Tienen por objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos denunciados. Estas medidas pueden aplicarse a las personas involucradas en la investigación, y/o al resto de los trabajadores (como, por ejemplo, en caso de capacitaciones).
- **Sanciones:** Solo podrán ser aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales que puedan corresponder.

La presente política, el procedimiento de investigación y sus directrices y protocolos asociados, serán sometidos anualmente a un proceso de revisión y actualización, de ser necesario.

**9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

Fecha	Versión	Elaborado por	Cargo
10.07.2024	Original	Daniela Rossi	Abogada / Oficial de Cumplimiento
24.02.2025	V2	Daniela Rossi	Abogada / Oficial de Cumplimiento
25.05.2026	V3	Sascha Cancino	Abogado de Cumplimiento





**ROYAL  
AMERICA  
.COM**

