

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

I.- Introducción.

- 1) Objetivo.
- 2) Alcance.
- 3) Delitos que sanciona la Ley 20.093 (Modificado por la Ley 21.595).
- 4) Sanciones a las personas jurídicas. Penalidad.
- 5) Responsabilidad penal de la persona jurídica.
- 6) Exención de responsabilidad.

II.- Modelo de prevención de Delitos.

- 1) Designación del Encargado de Prevención de Delitos.
- 2) Medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos.
- 3) Elementos del Modelo de Prevención de Delitos.
- 4) Supervisión y monitoreo del modelo.
- 5) Evaluaciones periódicas por terceros independientes.

III.- Protocolo.

- 1) Canal de denuncias vía web.
- 2) Procedimiento de investigación.
- 3) Otras consideraciones.

IV.- Seguimiento y actualizaciones.

I.- INTRODUCCIÓN

1) OBJETIVO

SERFOCOL S.A. y sus empresas relacionadas, han establecido como uno de sus principios rectores, el observar, promover y respetar, desde todos sus ámbitos, una correcta e íntegra conducta empresarial.

Con el fin antedicho y para dar cumplimiento a esta declaración, el Directorio ha resuelto generar un Modelo de Prevención de Delitos basado en la normativa vigente que busca prevenir estos hechos y resguardar al mismo tiempo los activos de la compañía como parte de sus responsabilidades.

De esta manera, el presente modelo de prevención de delitos, da cuenta de nuestro compromiso organizacional por evitar la comisión de alguno de los ilícitos establecidos en la Ley 20.393, modificada por la Ley 21.595, beneficien o no a la empresa. Por lo mismo, tiene por objeto garantizar que en caso de que alguno de nuestros trabajadores o colaboradores cometan alguno de los delitos referidos en la norma, lo hará no solo en contradicción con nuestra cultura de corrección e integridad corporativa, sino que además ello ocurrirá a pesar de los esfuerzos desplegados por la compañía para impedirlo.

2) ALCANCE

El alcance del Modelo de Prevención de Delitos es de carácter corporativo, es decir, incluye a los accionistas, ejecutivos principales, representantes, trabajadores, contratistas, subcontratistas, clientes, proveedores, colaboradores en general (aun cuando su relación contractual sea temporal) y asesores de SERFOCOL S.A. y sus empresas relacionadas.

3) DELITOS QUE SANCIONA LA LEY 20.393

La sociedad **SERFOCOL** ha realizado una evaluación de los delitos establecidos en el artículo 1 de la Ley 20.393, modificado por la Ley 21.595, a los cuales se encuentra efectivamente expuesta.

La referida norma dispone que *“los delitos por los cuales la persona jurídica responde penalmente conforme a la presente ley son los siguientes:*

1. Los delitos a que se refieren los artículos 1, 2, 3 y 4 de la Ley de Delitos Económicos, sean o no considerados como delitos económicos por esa ley.

2. Los previstos en el artículo 8 de la ley N°18.314 que determina conductas terroristas y fija su penalidad; en el Título II de la ley N°17.798, sobre Control de Armas, y en los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal”.

A continuación, se indican y explican sucintamente los delitos a los que la Empresa puede verse efectivamente expuesta:

(1) Cohecho a empleados y funcionarios públicos nacionales. (artículo 250, Código Penal) El que dé, ofrezca o consienta en dar a un empleado público un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del empleado en los términos del inciso primero del artículo 248, o para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248 incisos primero y segundo, 248 bis y 249, o por haberlas realizado o haber incurrido en ellas.

Estas acciones ilegales incluyen los delitos que afectan la probidad administrativa (tales como malversaciones, fraude al fisco, negociación incompatible, tráfico de influencias, exacciones ilegales, cohecho o soborno), delitos que afectan la confianza pública depositada en los funcionarios (tales como Infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, abusos contra particulares), delitos que afectan el buen

funcionamiento de la administración (nombramientos ilegales, usurpación de atribuciones), entre otros.

Las figuras tipificadas en los artículos del Código Penal se encuentran establecidas en los siguientes términos:

a) Dar, ofrecer o consentir en dar algún beneficio económico o de otra naturaleza en razón del cargo del empleado público, sea que dicho beneficio vaya a favor del antedicho empleado o de un tercero. Basta que el empleado público pida directamente un beneficio económico o de otra naturaleza (en tal caso el delito lo comete el empleado público) o que alguien se lo ofrezca para que se cometa el delito de cohecho. (Artículo 248 inciso 1°)

b) Dar, ofrecer o consentir en dar un beneficio económico o de otra naturaleza a un empleado público para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos. (Artículo 248 inciso 2°)

c) Ofrecer o consentir en dar un beneficio económico o de otra naturaleza, para que el empleado público omita o por haber omitido un acto propio de su cargo, o para ejecutar o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo. La infracción también puede consistir en ejercer influencia en otro funcionario público para que este último realice un acto que beneficie a un tercero interesado. (Artículo 248 bis)

d) Dar, ofrecer o consentir en dar un beneficio económico o de otra naturaleza al empleado público para que cometa crímenes o simples delitos de carácter funcionario en el ejercicio de su cargo, o delitos que atenten contra los derechos garantizados por la Constitución. (Artículo 249).

Es importante señalar que no es necesario establecer la contraprestación por parte del empleado público para determinar la existencia del cohecho.

(2) Cohecho a empleados y funcionarios públicos extranjeros. (artículo 251 bis, Código Penal) El que con el propósito de obtener o mantener para sí o para un tercero cualquier negocio o ventaja en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero, ofrezca, prometa, dé o consienta en dar a un funcionario público extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del funcionario, o para que omita o ejecute, o por haber omitido o ejecutado, un acto propio de su cargo o con infracción a los deberes de su cargo.

Esta figura criminal es, en sí, similar al cohecho nacional, no obstante, para establecer la responsabilidad penal, su ejecución debe ser cometida por un chileno o por un extranjero con residencia habitual en Chile. En este caso, el delito será conocido y juzgado por los tribunales chilenos, aun cuando el ilícito se hubiere perpetrado fuera del territorio nacional.

(3) Negociación incompatible (Artículo 240, Código Penal) El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

No debe confundirse con el soborno, ya que basta con *interesarse* por diversos motivos, generándose un conflicto de interés. Esta norma se aplica quienes cumplan las funciones establecidas en la norma transcrita, indistintamente al nombre que reciba su cargo.

El interés en este caso tiene que ser de índole económica. A su vez, el negocio en el que toma parte el autor debe interpretarse en un sentido amplio, referido a cualquier acuerdo de voluntades, cualquier trabajo o negocio en donde el sujeto tenga intervención en virtud de su cargo, sin distinción de su naturaleza

Se configura delito también en el caso del director o gerente que, diere o dejare tomar interés, debiendo impedirlo a determinadas personas o en determinados supuestos indicados en dicha norma.

(4) Lavado de Activos (Artículo 27, Ley N°19.913). Por lavado de activos se entiende cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de distintos delitos que están previstos en la misma norma legal, tales como:

Tráfico ilícito de drogas (Ley 20.000); terrorismo (Ley 18.314); tráfico de armas (Ley 17.798); delitos del Título XI de la ley N°18.045 sobre Mercado de Valores, tales como la entrega maliciosa de antecedentes falsos al mercado, declaraciones maliciosamente falsas efectuadas por los directores, administradores y gerentes de un emisor de valores de oferta pública, uso de información privilegiada para beneficiar o evitar pérdidas, delito de obtener maliciosamente devoluciones de impuestos (artículo 97, número 4° del Código Tributario), entre otros.

El lavado de activos contempla un gran número de delitos llamados “delitos base” o “delitos precedentes”, es decir, aquellos cuyo producto, dinero o bienes, se busca ocultar o disimular y que se encuentran señalados en el citado artículo 27 de la Ley 19.913.

Se configura también el delito del lavado de activo, respecto del que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.

(5) Financiamiento del Terrorismo. (Artículo 8°, Ley N°18.314) Consiste en la acción ejecutada por cualquier medio, directa o indirectamente, de solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2° de la Ley N°18.314.

Por su parte, el artículo 1° de la referida ley señala que constituirán delitos terroristas cuando el hecho se cometa con la finalidad de producir en la población o en una parte de ella el temor justificado de ser víctima de delitos de la misma especie, sea por la naturaleza y efectos de los medios empleados, sea por la evidencia de que obedece a un plan premeditado de atentar contra una categoría o grupo determinado de personas, sea porque se cometa para arrancar o inhibir resoluciones de la autoridad o imponerle exigencias.

Alguno de los delitos son los de homicidio; los de lesiones; los de secuestro y de sustracción de menores castigados en los artículos; los de envío de cartas o encomiendas explosivas; los de incendio y estragos; la asociación ilícita cuando ella tenga por objeto la comisión de delitos que deban calificarse de terroristas conforme a lo indicado en la propia ley.

(6) Receptación (Artículo 456 bis A, Código Penal) El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, *tenga en su poder*, a cualquier título, especies hurtadas, u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida, *las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma*. También incluye a los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

Como síntesis, podemos establecer que las especies receptadas son aquellas provenientes de los siguientes delitos contra la propiedad:

a) Hurto: Que consiste en apropiarse, sin la voluntad de su dueño y con ánimo de lucro, de una cosa mueble ajena. Cosa mueble es aquella que puede transportarse o ser transportada de un lugar a otro.

b) Robo: Es la apropiación, sin voluntad del dueño y con ánimo de lucro, de una cosa mueble ajena, pero ejerciendo violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas.

c) Abigeato: Robo o hurto de ciertos animales o de partes de estos.

d) Apropiación indebida: Apropiación o distracción de bienes o valores que se hubiesen recibido con obligación de entregarlos o devolverlos, que causa perjuicios a su dueño.

(7) Corrupción entre particulares (Artículo 287 bis y 287 ter, Código Penal) Contempla, por una parte, al director, administrador, mandatario o empleado de una empresa que solicite o acepte recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro.

Asimismo, constituirá delito para el que dé, ofrezca o consienta en dar a un director, administrador, mandatario o empleado de una empresa un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro.

De la misma manera, el delito podría ser ejecutado tanto por personal de la compañía como terceros mandatados por la empresa para realizar cierre de negociaciones o contratos.

La conducta se da típicamente dentro de un proceso de contratación en el que existan al menos tres empresas involucradas, una que se encuentra en posición de favorecer, y otras que tomarán la posición de empresa favorecida y/o perjudicada, dependiendo de la decisión que adopte la empresa en posición de favorecer.

El delito se consuma con la mera aceptación del beneficio económico, sin que sea necesario que se produzca una entrega efectiva del beneficio.

(8) Administración desleal (Artículo 470, número 11, Código Penal) Corresponde al administrador de patrimonio, que provoca perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo

cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.

Dentro de este delito se puede considerar cualquier conducta que pueda estar contra de los deberes de cuidado y lealtad, y que tenga una connotación negativa hacia el patrimonio de quien encomienda su administración. Es decir, para que se configure el delito, el perjuicio puede consistir en la disminución de activos, derechos o el aumento de obligaciones del patrimonio de la empresa afectada; o también en la pérdida de chances potenciales de negocios y/o la pérdida de administración efectiva del patrimonio.

(9) Apropiación indebida (Artículo 470, número 1, Código Penal) A los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

(10) Orden de concurrir al lugar de trabajo a trabajador en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio (Artículo 318 ter, Código Penal) El que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria.

Es importante tener en cuenta que para que se configure el ilícito es necesario que quien ordena al trabajador concurrir al lugar de trabajo, conozca que el trabajador se encontraba en cuarentena o aislamiento sanitario decretado por la autoridad. Además, el tipo penal no exige que el trabajador concurra al lugar o cumpla la instrucción del superior, bastando para configurar el delito, la orden para infringir los deberes.

(11) Delitos previstos en el Título I, de la Ley N°21.459, sobre delitos informáticos:

a) Ataque a la integridad de un sistema informático: Delito tipificado en el artículo 1 de la Ley N°21.459, que sanciona a aquel que obstaculice o impida el normal funcionamiento, total o parcial, de un sistema informático, a través de la introducción, transmisión, daño, deterioro, alteración o supresión de los datos informáticos.

b) Acceso ilícito: Delito tipificado en el artículo 2 de la Ley N°21.459, que sanciona a aquel que, sin autorización o excediendo la autorización que posea y superando barreras técnicas o medidas tecnológicas de seguridad, acceda a un sistema informático. También comete este ilícito quien realiza el acceso con el ánimo de apoderarse o usar la información contenida en el sistema informático, y quien divulgue la información a la cual se accedió de manera ilícita.

c) Interceptación ilícita: Delito tipificado en el artículo 3 de la Ley N°21.459, que sanciona al que indebidamente intercepte, interrumpa o interfiera, por medios técnicos, la transmisión no pública de información en un sistema informático o entre dos o más de aquellos, será castigado con la pena de presidio menor en su grado medio.

d) Ataque a la integridad de los datos informáticos: Delito tipificado en el artículo 4 de la Ley N°21.459, que sanciona a el que indebidamente altere, dañe o suprima datos informáticos.

e) Falsificación informática: Delito tipificado en el artículo 5 de la Ley N°21.459, que sanciona al que indebidamente introduzca, altere, dañe o suprima datos informáticos con la intención de que sean tomados como auténticos o utilizados para generar documentos auténticos.

f) Receptación de datos informáticos: Delito tipificado en el artículo 6 de la Ley N°21.459, sanciona al que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo comercialice, transfiera o almacene con el mismo objeto u otro fin ilícito, a cualquier título,

datos informáticos, provenientes de la realización de las conductas descritas en los artículos 2°, 3° y 5°.

g) Fraude informático: Delito tipificado en el artículo 7 de la Ley N°21.459, el cual sanciona al que, causando perjuicio a otro, con la finalidad de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, manipule un sistema informático, mediante la introducción, alteración, daño o supresión de datos informáticos o a través de cualquier interferencia en el funcionamiento de un sistema informático. También es sancionado por este delito el que conociendo o no pudiendo menos que conocer la ilicitud de la conducta descrita, facilita los medios con que se comete el delito.

h) Abuso de los dispositivos: Delito tipificado en el artículo 8 de la Ley N°21.459, sanciona al que para la perpetración de los delitos previstos en los artículos 1° a 4° de esta ley o de las conductas señaladas en el artículo 7° de la ley N°20.009, entregare u obtuviere para su utilización, importare, difundiera o realizare otra forma de puesta a disposición uno o más dispositivos, programas computacionales, contraseñas, códigos de seguridad o de acceso u otros datos similares, creados o adaptados principalmente para la perpetración de dichos delitos.

4).- SANCIONES A LA PERSONA JURÍDICA. PENALIDAD.

Si se verifica la comisión de alguno de los delitos establecidos en la Ley N°20.393, modificada por la Ley 21.595, son aplicables a la persona jurídica una o más de las siguientes penas (Artículo 8):

1. La extinción de la persona jurídica.
2. La inhabilitación para contratar con el Estado.
3. La pérdida de beneficios fiscales y la prohibición de recibirlos.
4. La supervisión de la persona jurídica.
5. La multa.
6. El comiso a que se refiere el inciso tercero del artículo 14 de la Ley 20.393.

7. La publicación de un extracto de la sentencia condenatoria.

5) RESPONSABILIDAD PENAL DE LA PERSONA JURÍDICA

Es el artículo 3 de la Ley N°20.393 y su modificación por la Ley 21.595, el que establece los elementos y supuestos que determinarán una eventual responsabilidad penal de la Empresa al señalar: ***“Una persona jurídica será penalmente responsable por cualquiera de los delitos señalados en el artículo 1, perpetrado en el marco de su actividad por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos, por parte de la persona jurídica.*”**

Si concurrieren los requisitos previstos en el inciso anterior, una persona jurídica también será responsable por el hecho perpetrado por o con la intervención de una persona natural relacionada en los términos previstos por dicho inciso con una persona jurídica distinta, siempre que ésta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando entre ellas existan relaciones de propiedad o participación.

Lo dispuesto en este artículo no tendrá aplicación cuando el hecho punible se perpetre exclusivamente en contra de la propia persona jurídica.”

(1) Delitos deben ser cometidos por una persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación. Debe tratarse de un hecho punible cometido por alguna de las personas que ocupen algún cargo dentro de la empresa o le presten servicios gestionando asuntos propios de la empresa frente a terceros, sea que tenga o no la representación de la misma.

Implica una variación respecto de la legislación original, que solo responsabilizaba a algunos personeros de la empresa como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

(2) **La perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos.** Con la nueva redacción de la norma, a partir de la Ley 21.595, para que la persona jurídica sea responsable plenamente se requiere que esta última no tenga un modelo de prevención de delitos o bien que, teniéndolo, no haya sido implementado de manera efectiva.

(3) **El hecho punible no debe haberse perpetrado en contra de la propia persona jurídica.** Es decir, si el delito solo se ha cometido en perjuicio de la propia empresa, no estaremos frente a la aplicación de esta norma.

(4) **Ciertos delitos específicos.** Comisión de alguno de los delitos expresamente señalados en el artículo 1° de la Ley N°20.393, modificado por la Ley N°21.595 que aumenta considerablemente el catálogo de delitos en los que se aplica.

6) EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La nueva redacción del artículo 3 de la Ley N°20.393 señala que las personas jurídicas serán responsables de los delitos señalados en el artículo 1 de la misma Ley, **siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos, por parte de la persona jurídica.**

Es decir, en la medida que la persona jurídica implemente en forma efectiva un modelo adecuado de prevención de delitos, se considerará que ha cumplido con sus deberes de dirección y supervisión y, por ende, podrá eximirse de responsabilidad penal.

De las disposiciones de la ley podemos desprender que se entenderá que un modelo de prevención de delitos efectivamente implementado por la persona jurídica es adecuado

para los efectos de eximirla de responsabilidad penal cuando, **en la medida exigible a su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolle, considere seria y razonablemente** los siguientes aspectos:

- Identificación de las actividades o procesos de la persona jurídica que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas, los que deben considerar necesariamente canales seguros de denuncia.
- Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos.
- Evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

II.- MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El MPD implementado por SERFOCOL es un sistema preventivo y de monitoreo, que opera a través de diversas actividades de control sobre los procesos o actividades de negocio de la Empresa, habituales y/o esporádicos, con el principal objetivo de prevenir y detectar oportunamente la comisión de alguno de los delitos señalados en el artículo 1° la Ley 20.393 y su modificación por la Ley 21.595.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°20.393, modificado por la Ley N°21.595, el MPD de SERFOCOL está compuesto por los siguientes elementos: 1) Designación del Encargado de Prevención de Delitos. 2) Definición de los medios y facultades del Encargado de Prevención. 3) Establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos. 4) Supervisión y Monitoreo del Sistema de Prevención de Delitos.

1) Designación del Encargado de Prevención de Delitos.

El número 3 del artículo 4° de la Ley 20.393, modificado por la Ley 21.595, establece la asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y

acceso directo a la administración de la Empresa para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia. La Empresa deberá proveer al o a los responsables de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de ésta.

Conforme lo dispone la norma trascrita, el MPD de SERFOCOL, establece un **Encargado de Prevención de Delitos (EPD)**, colaborador que en conjunto con la administración de la empresa, diseñará, implementará y supervisará el Modelo. La designación del EPD será realizada por un período de hasta tres años y podrá renovarse por períodos de igual duración. Este rol recae en el Asesor Legal externo de la empresa, quien será subrogado en caso de impedimento o implicancia, por la Subgerente de Finanzas y Control de Gestión, en ausencia de ambos pudieran por subrogados por la Subgerente de Suministros.

2) Medios y facultades del encargado de Prevención de Delitos.

La Administración de SERFOCOL proveerá al EPD de los medios materiales y recursos necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones y actividades, a fin de que pueda informar oportunamente las medidas, protocolos, actividades y planes que implementará para el cumplimiento de su cometido.

El EPD tendrá acceso a toda la información relacionada con su ámbito de acción, y deberá reportar e informar a la Administración de la Empresa la gestión del MPD al menos semestralmente y/o cuando las circunstancias lo ameriten.

En este orden de cosas, la Administración de SERFOCOL asume una serie de obligaciones y responsabilidades en relación con los medios con que contará el EPD, tales como:

- Establecer un sistema de prevención de los delitos en conjunto con el EPD.

- Aprobar el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa.
- Designar y/o revocar de su cargo al EPD, de acuerdo, a lo establecido en la normativa vigente, pudiendo ratificar y prorrogar dicho nombramiento cada tres años.
- En conjunto con el EPD, supervisar la correcta implementación y efectiva operación del MPD de la Empresa.
- Evaluar el ejercicio de las funciones del EPD, a través de los reportes entregados.

- Proveer los medios materiales y recursos necesarios para que el EPD logre cumplir con sus roles y responsabilidades.

Facultades y Responsabilidades del EPD. Dentro de las facultades y responsabilidades del EPD, conforme lo dispone la Ley, se encuentran principalmente las que se indican a continuación:

- Establecer un sistema adecuado de prevención de los delitos, en conjunto con la Administración de la Empresa.
- Supervisar la correcta implementación y efectiva operación del MPD de la Empresa en conjunto con la Administración de ésta.
- Velar por la correcta capacitación a los miembros y trabajadores de la Empresa en materias de la Ley N°20.393 y sus respectivas modificaciones. En cumplimiento de este deber y con el apoyo de la Administración, estructurará un programa de capacitación, difusión y comunicación del MPD.
- Los informes a reportar abarcarán, entre otros, las siguientes materias:
 - a)** Detectar de hechos que puedan revestir características de alguno de los delitos regulados.
 - b)** Eventuales deficiencias en la operatividad, evaluar de controles y sus actividades de respuesta.
 - c)** Identificar de nuevos riesgos asociados a la potencial comisión de delitos contemplados en las leyes que rigen el MPD.

- d)** Denuncias recibidas, estado de investigaciones en curso y resultado de las investigaciones terminadas.
- e)** Proponer sanciones y verificar su cumplimiento.
- f)** Estado de tramitación de causas o investigaciones en que estuviere implicada la Empresa, relativa a los delitos regulados en la Ley N°20.393.
- g)** Efectuar propuestas de actualización al MPD de la Empresa en caso de ser necesario.

~ Velar que los procesos y actividades internas de la Empresa cuenten con controles efectivos destinados a prevenir la comisión de los delitos señalados en la Ley 20.393.

~ Velar que la empresa desarrolle un plan de trabajo anual de Auditoría Interna, que controle y evalúe el cumplimiento de los procedimientos internos.

~ Identificar, una matriz de riesgos y actualizarla cuando se detecten nuevos riesgos asociados a la potencial comisión de delitos contemplados en la Ley 20.393.

~ Investigar toda acción u omisión que pudiere revestir las características de alguno de los delitos regulados en la Ley 20.393, informado a través del canal de denuncias u otro medio. A efectos del análisis, el EPD deberá recabar toda la documentación relacionada con esa acción u omisión, generando para tales efectos un registro que podrá ser llevado en forma electrónica o manual.

~ En el marco de las investigaciones que dirija, debe evaluar los riesgos, y revisar las actividades de control vulneradas en cada uno de los casos, determinando la aplicación de: **a)** Nuevas actividades de control. **b)** Mejoras en las actividades de control que no operaron efectivamente o cuyo diseño permite posibilidades de mejoras.

~ Monitorear y evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del MPD adoptado y su conformidad con las leyes, el entorno de negocios y demás regulaciones, y proponer su actualización en caso de ser necesario.

~ Intervenir, cuando corresponda, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que se decida emprender, relacionados con los delitos señalados en la Ley N°20.393,

y aportar todos los antecedentes que mantenga en su poder o de los cuales tenga conocimiento en razón de su cargo.

3) Elementos del Modelo de Prevención de Delitos.

El MPD debe identificar las actividades o procesos que presenten riesgo de comisión de los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley 20.393, modificado por la Ley 21.595.

El MPD contiene los siguientes elementos:

a) Identificación de las actividades o procesos desarrollados en la Empresa, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos.

Para ello SERFOCOL, cuenta con una matriz de riesgos, con procesos y controles, generales y específicos, definidos según las posibilidades de exposición a delitos determinados y del impacto que pueda tener en la Empresa.

Anualmente se revisará y actualizará la matriz de riesgos y procesos que estén relacionados con los delitos vinculados con la Ley. Esta actualización será realizada por el EPD en conjunto con la Gerencia General de SERFOCOL.

b) Establecimiento de protocolos, reglamentos y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos de la Empresa, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los mencionados delitos.

SERFOCOL posee e instaura un modelo de gobierno corporativo que mantiene y reconoce como parte de sus elementos una estrategia de gobernabilidad, en la que se incorpora como parte fundamental el MPD, con la que cumple con su deber de Dirección y Supervisión.

Esta estrategia permanente de gobernabilidad es fundamental para el desarrollo de las actividades diarias de los colaboradores de SERFOCOL, a objeto de regular su comportamiento, toma de decisión y prevención de los delitos, especialmente los contemplados en la Ley N°20.393.

c) Identificación de los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a SERFOCOL prevenir su utilización en los delitos señalados.

Tal como se señala en el punto anterior, SERFOCOL dispone y mantiene un control interno definido en sus políticas y procedimientos que mitigan los delitos que puedan producirse por el mal uso de los recursos financieros de la compañía.

Para lo anterior, la Empresa ha definido de manera clara y precisa las atribuciones que tiene la administración para la gestión de estos recursos. De manera adicional, el proceso de control interno mantiene controles preventivos implementados, de manera tal de administrar las actividades diarias de adquisición, venta, pagos, etc.

Por otro lado, en cumplimiento de la ley y de las directrices implementadas por SERFOCOL, existe el proceso de auditoría externa anual, el que está encargado de emitir una opinión profesional e independiente respecto a los estados financieros anuales de SERFOCOL.

d) La existencia de sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos.

SERFOCOL, en cumplimiento con la normativa laboral vigente, establece en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) las sanciones aplicables a sus colaboradores por las faltas generadas según su frecuencia y gravedad.

De la manera expuesta, todos nuestros colaboradores tienen conocimiento de las conductas laborales que son reprochadas por la Empresa, así como sus respectivas sanciones.

Como parte del proceso de contratación, el RIOHS se entrega y firma de aceptación y conocimiento de su contenido. Documento que se actualiza y publica anualmente.

4) Supervisión y monitoreo del modelo.

El Encargado de Prevención de Delitos tendrá a su cargo la responsabilidad de velar por el cumplimiento del presente Modelo, y reportará directamente al Directorio de dicho cumplimiento.

Se dispondrá en la intranet y vía correo electrónico (denunciasmpd@serfocol.cl) un canal de comunicación interno a disposición de todos los trabajadores para atender y resolver dudas sobre la aplicación de este procedimiento.

Se establece que el MPD adoptado e implementado por SERFOCOL posee, en todos sus aspectos significativos, los elementos que se indican en la Ley 20.393, de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa y que este es conocido por toda la organización.

Se acredita que SERFOCOL cumplió con su deber de dirección y supervisión, al adoptar e implementar de manera adecuada un MPD. Además, ayuda a posicionar a la empresa como buen ciudadano corporativo y por ende a potenciar su imagen de marca, como una empresa que se comporta correcta y éticamente.

5) Previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

El MPD será sometido a evaluaciones anuales a cargo de empresas auditoras externas, las que deberán sugerir la aplicación de mecanismos de perfeccionamiento y las actualizaciones que sean necesarias para la adecuada mantención del Modelo.

III.- PROTOCOLO

A continuación se define el protocolo que será aplicable en caso de que se denuncie o detecte la comisión de alguna de las conductas ilícitas previstas en la Ley 20.093 y las modificaciones contenidas en la Ley 21.595.

1) Implementación del Canal de Denuncias

SERFOCOL ha implementado un canal seguro de denuncias y consultas, por medio del cual, cualquier persona, sea o no colaborador o miembro de la Empresa, podrá canalizar las denuncias por posibles incumplimientos al MPD y por la potencial comisión de alguno de los ilícitos señalados en la Ley 20.393, o a la eventual violación de las políticas de la Empresa.

Las actividades a que dará lugar el Canal de Denuncias son:

~ **Recepción de denuncias:** Las denuncias serán recibidas a través de dos canales formales de denuncia. Uno es virtual, se dispondrá de un icono que está disponible en la página web de la empresa (www.serfocol.cl) y Dos es un formulario físico (ver Anexo X) que se encontrará disponible en nuestras instalaciones corporativas como en cada una de las plantas industriales donde prestamos servicios para cualquier usuario que lo solicite.

~ **Investigación:** El EPD deberá coordinar el inicio de la realización de investigaciones derivadas de las denuncias, que tienen implicancia en el MPD o que se encuentren asociadas a escenarios de los delitos contemplados en la Ley 20.393 y 21.595.

Recibida la denuncia, deberá iniciarse la etapa de investigación en el plazo establecido. El proceso de investigación se considera confidencial y se mantendrá en

estricta reserva, el proceso velará por el cumplimiento del derecho a ser oído, a rendir pruebas y presentar descargos.

2) Procedimiento de Investigación

a) Responsable de la investigación. El EPD, deberá llevar a cabo un procedimiento de investigación cuando tome conocimiento de hechos que podrían ser constitutivos de los delitos señalados en la Ley N°20.393, o por infracciones al MPD. Este procedimiento de investigación será llevado a cabo bajo estricta reserva y confidencialidad.

b) Inicio de la investigación. El procedimiento de investigación puede ser iniciado por una denuncia o bien, por decisión propia del EPD, cuando tome conocimiento de hechos que podrían ser constitutivos de los delitos señalados en la Ley 20.393 o infracciones al MPD.

c) Plazo de la investigación. Recibida la denuncia o detectado un potencial riesgo, y luego de contactado el denunciante, el EPD tendrá un plazo de 60 días para desarrollar la investigación. Este plazo podrá prorrogarse hasta por 30 días más, en caso que la complejidad de la investigación así lo amerite.

d) El EPD, tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas, jefaturas y gerencias de la organización, con el fin de poder efectuar o coordinar las investigaciones específicas, y solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones.

e) El EPD coordinará oportunamente, con quienes corresponda, tales como asesores, jefaturas, colaboradores, etc., las gestiones necesarias para la debida investigación.

f) El EPD será siempre responsable de llevar a cabo una investigación eficaz, oportuna y confidencial.

g) Actuaciones de investigación. Para establecer la veracidad de los hechos denunciados y las eventuales responsabilidades, el EPD podrá realizar las actuaciones investigativas que estime pertinentes, que podrán consistir en: - Entrevistas con los partícipes y/o afectados de los hechos investigados; - Solicitud de los antecedentes necesarios; - Estudio y análisis de los antecedentes recopilados; y - Estudio de las normas y sanciones aplicables; entre otras.

h) Informe. Una vez finalizada la investigación, se deberá emitir un informe al respecto, el que deberá quedar archivado en el sitio donde fue realizada la denuncia a disposición del denunciante. En el caso en que existan hechos constitutivos de infracción al MPD, el informe deberá incluir una sugerencia de sanción(es) aplicable(s), recomendación que no será vinculante para la Empresa.

i) Registro. El EPD deberá dejar constancia de cualquier sanción(es) o acción correctiva definida por la Empresa como resultado de una investigación realizada y concluida para asegurar su cumplimiento.

j) Sanciones aplicables. En el informe de la investigación realizada, el EPD podrá indicar, a quienes corresponda dentro de la Empresa, la sugerencia de aplicar cualquiera de las siguientes sanciones: 1) Amonestación Verbal. 2) Amonestación escrita, dejando constancia en la hoja de vida del trabajador. 3) Multa de hasta un máximo del 25% de la remuneración diaria del trabajador. 4) No obstante lo anterior, la Empresa podrá, atendida la gravedad de los hechos, el perjuicio causado o la reiteración de conductas infraccionales por parte del Trabajador, poner término inmediato al contrato de trabajo invocando causa legal correspondiente (Artículos 79 y 80 del RIOHS).

k) Apelación. La persona sancionada podrá apelar de lo resuelto ante la administración de la empresa, dentro del plazo de 5 días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución que aplica la sanción.

Quien deba conocer y resolver la apelación ordenará que se le hagan llegar, en el menor plazo posible, todos los antecedentes reunidos en torno al caso y que dieron origen a la apelación. Una vez reunida la documentación, la administración de la empresa resolverá la apelación deducida dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Esta resolución será inapelable y se notificará personalmente o por carta certificada a la persona apelante.

I) Investigaciones que afecten a altos cargos. En caso de que la denuncia recibida por el EPD pudiera involucrar la participación de altos cargos de SERFOCOL la investigación será llevada siempre por el EPD, pudiendo contar con la colaboración de un investigador externo de la empresa, que será contactado por el EPD, quien deberá ponerlo al tanto de las diligencias investigativas realizadas, solicitar su colaboración en las que resten por realizar y, en todo caso, suscribir en conjunto el informe que se emita. El investigador externo a contratar para estos fines deberá cumplir con los requisitos de conocimiento y experiencia para llevar adelante esta tarea.

En este caso, el informe con el que concluye la investigación, será derivado al Directorio de SERFOCOL, que deberá adoptar las medidas que estime oportunas.

El plazo y los términos de la investigación serán los mismos que deben observarse en todas las que lleva adelante el EPD.

Igual procedimiento se adoptará, en el caso de que el Encargado estime que la gravedad o complejidad del delito investigado lo amerite.

I) Comisión de Investigación. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, cuando el EPD lo estime pertinente, dependiendo del tipo de denuncia, calidad o número de los participantes e impacto o riesgo en la organización, podrá constituirse una Comisión de Investigación, de carácter consultiva, integrada por tres personas debidamente calificadas, que prestará su apoyo y asesoría al Encargado en la marcha de la investigación y las

decisiones que de ella deriven. Esta comisión podrá ser compuesta por persona al interior de la organización o asesores externos.

3) Otras consideraciones

Sanciones, medidas disciplinarias o correctivas y criterios de Aplicación. Como se indicó precedentemente, una vez finalizada cualquier investigación, se deberá emitir un informe al respecto, y en el caso en que existan hechos constitutivos de infracción al Modelo de Prevención de Delitos, el informe deberá incluir una sugerencia de sanción(es) aplicable(s), recomendación que no será vinculante para la Empresa.

El EPD deberá dejar constancia de cualquier sanción(es) o acción correctiva definida por la Empresa como resultado de una investigación realizada y concluida para asegurar su cumplimiento.

La aplicación de una sanción debe estar sustentada con una investigación del hecho que la justifique fehacientemente.

En caso que se decida la aplicación de una sanción, esta debe ser determinada por el EPD en conjunto con la administración de SERFOCOL, dependiendo de la gravedad del hecho, en relación con lo también establecido en los artículos 79 y 80 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Registro y seguimiento de Sanciones y Denuncias.

El EPD deberá llevar y mantener un registro actualizado de denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación al incumplimiento del MPD o la detección de alguno de los delitos contemplado en la Ley N°20.393.

Además de lo ya establecido, al menos semestralmente, el EPD, debe efectuar un seguimiento de las denuncias, por medio de las siguientes actividades: Validar la integridad del registro de las denuncias; análisis del estado de las denuncias registradas (iniciada, en curso de investigación, en resolución, cerrada); análisis de los escenarios recurrentes, es decir, reiteración de un mismo tipo de denuncia, persona y/o área involucrada; análisis de la antigüedad de las denuncias para gestionar su pronta resolución.

Por su parte, el registro indicado anteriormente podrá llevarse por medios materiales o digitales y deberá contener al menos los siguientes ítems: Área de la Empresa en donde sucedió el incidente, fecha, descripción, tipo, tiempo y detalles del incidente, canal de denuncia utilizado, personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área), resolución de la investigación, medidas disciplinarias aplicadas, en su caso.

Comunicación de sanciones y mejora en las actividades de control del MPD. Como resultado de la investigación y resolución de los incumplimientos al MPD, el EPD debe comunicar al afectado el resultado de la investigación y las sanciones aplicadas en el caso que las hubiere, dentro de un plazo de 10 días, a partir de que sea adoptada la decisión. Dependiendo de la gravedad del caso evaluará en conjunto con la administración de SERFOCOL, la conveniencia de efectuar una comunicación a la organización de las medidas disciplinarias adoptadas.

Denuncias a la justicia. Ante la detección de un hecho que pueda calificarse como delito, el EPD deberá evaluar, en conjunto con la administración de SERFOCOL, la posibilidad de efectuar acciones de denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía de Investigaciones. Si bien la Empresa no se encuentra obligado a denunciar, esta acción se encuentra contemplada como una circunstancia atenuante de la Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica en el Artículo 6 de la Ley N°20.393, donde se detalla: “Se entenderá especialmente que la persona jurídica colabora sustancialmente cuando, en cualquier estado de la investigación o del procedimiento judicial, sus representantes legales hayan puesto, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, el hecho

punible en conocimiento de las autoridades o aportando antecedentes para establecer los hechos investigados.”

IV.- SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

Como un elemento fundamental en la implementación del MPD, el EPD en conjunto con la Administración de la Empresa, es la evaluación permanente de la aplicación efectiva del Modelo, para identificar y corregir potenciales brechas.

El EPD deberá proponer las modificaciones necesarias, de acuerdo a eventuales cambios de condiciones que afectan la efectividad y aplicación del MPD y reportar anualmente a la Administración acerca de la implementación, operación y supervisión del modelo.

Actualización del Modelo. Uno de los elementos del MPD es la supervisión continua, a fin de detectar y corregir las eventuales fallas que pudiere presentar. Para este propósito existe el canal de denuncia, las auditorías internas y las evaluaciones y revisiones que se encargarán a entidades externas a la organización.

Por su parte, la matriz de riesgos, la cual fundamenta el MPD, será revisada periódicamente y modificada de producirse cambios que así lo justifiquen. Su actualización se realizará mínimo una vez en cada año calendario o cuando sea necesario. Estos cambios pueden ser internos, como casos denunciados y sancionados que requieran nuevas actividades de control, cambios en los procesos la Empresa o la expansión de tipo de servicios, productos u operaciones. De la misma manera, podemos enfrentar cambios externos, como modificaciones legislativas o en el entorno corporativo, político y económico que puedan afectar a la Ley 20.393.

Será responsabilidad del EPD identificar y proponer eventuales nuevas acciones correctivas en el contexto del Modelo de Prevención de Delitos a las áreas correspondientes, principalmente a través de informes semestrales al Directorio respecto a la operatividad y actualización del MPD.