



Manual Modelo de Prevención de Delitos

Ley N° 20.393

Grupo Telefónica en Chile

Gerencia de Cumplimiento

Agosto 2020

I. Introducción al Modelo de Prevención de Delitos (MPD):

El 02 de diciembre de 2009 fue publicada la Ley N° 20.393 que estableció la responsabilidad penal para las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo y cohecho de funcionario público nacional y extranjero. Posteriormente, fueron agregados nuevos delitos base a la ley, entre ellos la receptación, administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible, corrupción entre particulares y algunos delitos de la Ley General de Pesca y Acuicultura, como la contaminación de aguas¹.

Para que tenga lugar la responsabilidad de la persona jurídica o empresa, la referida ley exige que se cumplan los siguientes requisitos:

- Existencia de un delito (de los señalados anteriormente y que serán tratados en el Título IV siguiente)
- Delito debe ser cometido por alguna de las personas que realicen actividades de administración de dicha persona jurídica (dueños, controladores, ejecutivos principales, representantes) o por una persona natural que esté bajo la dirección o supervisión de alguno de estos sujetos.
- Comisión del delito en interés o en provecho directo e inmediato de la persona jurídica.
- Incumplimiento por parte de la persona jurídica, de sus deberes de dirección y supervisión, y que ello haya sido lo que hizo posible la comisión del delito.

Entre las sanciones que se pueden aplicar a la empresa por permitir la comisión de estos delitos se encuentran penas de multa, pérdidas de beneficios fiscales, prohibiciones de contratar con el Estado e, incluso, la disolución de la persona jurídica.

Sin embargo, la empresa puede eximirse de su responsabilidad penal en la medida que adopte e implemente un modelo efectivo de organización, administración y supervisión para la prevención de los delitos antes señalados, en adelante, el Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

II. Objetivo del MPD:

El objetivo de este documento es establecer un modelo de organización, administración y supervisión con la finalidad de prevenir, investigar y sancionar la comisión de los delitos

¹ El delito de receptación contemplado en el artículo 456 bis A del Código Penal fue incluido por medio de la ley N° 20.931 de 05.07.2016; los delitos de administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible y soborno entre particulares, por medio de la ley N° 21.121 de 20.11.2018 y los delitos de la Ley General de Pesca y Acuicultura, por medio de la ley N° 21.132 de 31.01.2019.

establecidos en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas al interior de la empresa.

III. Ámbito de aplicación del MPD:

Este MPD es vinculante y obligatorio para todos los Trabajadores, Colaboradores Externos y Proveedores de las siguientes empresas del Grupo Telefónica en Chile: Telefónica Chile S.A. (RUT 90.635.000-9), Telefónica Móviles Chile S.A. (RUT 76.124.890-1), Telefónica Empresas Chile S.A. (RUT 78.703.410-1), Telefónica Chile Servicios Corporativos Ltda. (RUT 76.086.148-0) y Telefónica Investigación y Desarrollo Chile SpA (RUT 76.378.279-4).

IV. Conceptos generales del MPD:

Para efectos de este título y para la aplicación del Modelo de Prevención de Delitos, se deja establecido que los conceptos que tengan una definición en la ley se regirán por lo que la normativa específicamente establezca. Sin perjuicio de lo anterior, y como una forma de ayudar al entendimiento del presente MPD, se explican a continuación los principales componentes de estos delitos:

Cohecho: Consiste en ofrecer o consentir en dar a un funcionario público nacional un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, por el solo hecho del cargo de funcionario público que detenta o bien, a cambio de realizar u omitir un acto que forma parte de sus funciones. De igual forma constituye cohecho el ofrecer, prometer, dar o consentir en dar a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales. (Art. 250 y 251 bis del Código Penal).

Corrupción entre particulares: Delito cometido por el empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o para un tercero, para favorecer o por haber favorecido la contratación de un oferente sobre otro y por el que diere, ofreciere o consintiere en dar un beneficio económico o de otra naturaleza con tal objetivo. (Art. 287 bis y 287 ter del Código Penal).

Financiamiento del Terrorismo: Delito que consiste en la acción ejecutada por una persona natural o jurídica que por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2º de la Ley 18.314. (Art. 8 de la Ley 18.314)

Lavado de Activos: Todo acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas – o bien mediando negligencia inexcusable- que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, redes de prostitución, entre otros. Así como también, la adquisición, posesión, uso tenencia o uso de los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos se ha conocido su origen ilícito. (Art. 27 de la Ley 19.913).

Receptación: La tenencia a cualquier título de especies hurtadas o robadas, o su compra, venta o comercialización – aun cuando ya se hubiese dispuesto de ellas - conociendo su origen ilícito o no pudiendo menos que conocerlo. (Art. 456 bis A del Código Penal.)

Negociación incompatible: Delito corporativo consistente en un conflicto de interés entre los objetivos personales de un director o gerente de una sociedad anónima (así como toda otra persona a quien le sea aplicables las normas que, en materia de deberes, se establece para los directores o gerentes de estas sociedades) y las funciones que les son confiadas en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad (Art. 240 n° 7 Código Penal).

Administración Desleal: Delito que sanciona a quienes gestionan un patrimonio ajeno y abusan de sus facultades o ejecutan u omiten realizar acciones, en contra el interés del titular del patrimonio afectado o de la empresa. (Art. 470 n° 11 Código Penal).

Apropiación Indevida: Delito cometido por el que en perjuicio de otro, se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquier otra cosa mueble que hubiera recibido por cualquier título que produzca obligación de entregarlo o devolverlo. (Art. 470 n° 1 Código Penal).

Contaminación de aguas: Delito que consiste en introducir o mandar introducir -de forma ilegítima-, en cualquier cuerpo de agua, agentes contaminantes que causen daño a los recursos hidrobiológicos. Este tipo penal también puede ser cometido por el que, negligentemente realice la conducta recién descrita. (Art. 136 Ley General de Pesca y Acuicultura).

V. Obligaciones Generales del MPD

Todo Trabajador, Colaborador o Prestador de servicios de la Empresa, es responsable individualmente de sus acciones y se compromete a actuar con respeto a los principios y valores de la Empresa. Dado lo anterior, se obliga a no incurrir en conductas que puedan comprometer la responsabilidad penal de la Empresa, conforme lo dispuesto en la Ley N° 20.393.

En toda operación, ya se trate de celebración de contratos, adquisiciones, servicios, proveedores, asuntos públicos, privados u otros que supongan el uso de recursos de la Empresa, todo Trabajador, Colaborador Externo o Proveedor, deberá actuar con profesionalismo, perseverancia, fortaleza, honestidad, sinceridad, respeto, sobriedad y transparencia, favoreciendo siempre el beneficio de esta por sobre toda preferencia o contacto personal.

Será obligación de todo Trabajador, Colaborador Externo o Proveedor conocer y ajustarse fielmente al Modelo de Prevención de Delitos dispuesto por la Empresa. Asimismo, se compromete a cumplir plenamente con las normas, procedimientos, controles y políticas que disponga la Empresa para prevenir, evitar y detectar la comisión de los ilícitos contemplados en la Ley N°20.393, los que se encuentran detallados en el presente Modelo de Prevención de Delitos.

Finalmente, todo Trabajador, Colaborador o Prestador de servicios está obligado a denunciar de inmediato, por cualquiera de los medios oficiales destinados al efecto, según se consigna en el párrafo Revisión de Denuncias de las (ii) Medidas de Detección del presente Sistema de Prevención de Delitos, de todos los hechos de que tenga conocimiento y que constituyan una infracción al mismo.

VI. Componentes del Modelo de Prevención de Delitos (MPD):

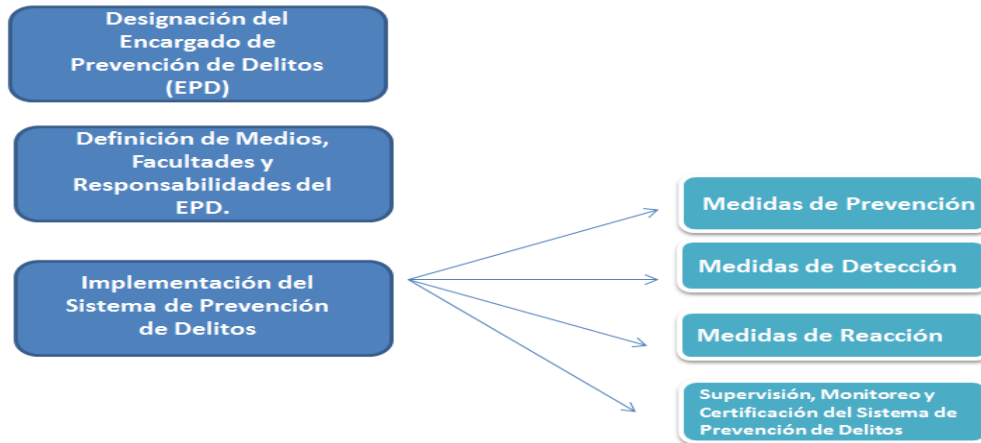
El **Modelo de Prevención de Delitos** consiste en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control, sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393. La ley establece las siguientes exigencias mínimas que todo sistema de prevención de delitos debe contemplar:

- La identificación de las actividades o procesos, en cuyo contexto se genere el riesgo de comisión de delitos.
- El establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos a fin de prevenir la comisión de los mencionados delitos.
- La existencia de sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades en contra de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos.

En conformidad a lo estipulado por la Ley N° 20.393, es posible estructurar el MPD en base los siguientes elementos:

- a) Designación de un Encargado de Prevención de Delitos.

- b) Definición de Medios, Facultades y Responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos.
- c) Establecimiento de un **Sistema de Prevención de Delitos**.
- d) Supervisión, monitoreo y certificación del sistema de prevención de delitos.



6.1 Designación de un Encargado de Prevención (EPD)

El EPD del Grupo Telefónica en Chile, es el Gerente de Compliance, quien depende jerárquicamente del Secretario del Directorio de Telefónica -a quien reporta-, y funcionalmente del Chief Compliance Officer de Telefónica S.A., este último a su vez, reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. (a través de la Comisión de Auditoría y Control).

El Directorio de Telefónica en Chile, es el que debe designar al EPD, quien –como ya se adelantó-, es responsable de la gestión del Modelo de Prevención de Delitos y de reportar su estado. Este cargo, formará parte de la Dirección de Secretaria General y estará vigente por un período máximo de tres años, el que podrá prorrogarse por periodos de igual duración, por decisión del Directorio.

6.2 Definición de Medios, Facultades y Responsabilidades del EPD

El EPD es autónomo en el desempeño de su cargo, y sus funciones son incompatibles con cualquiera otra posición en la gerencia o administración de la Empresa.

Por su parte, éste cuenta con suficiente personal a cargo para realizar su gestión y las herramientas, instalaciones y presupuesto adecuado para el correcto desempeño de sus labores, además del acceso absoluto a las distintas áreas de organización y a toda información necesaria para el acabado desarrollo de sus funciones.

El EP tiene las siguientes responsabilidades:

- Identificar y analizar riesgos y controles relacionados con la Ley 20.393.
- Efectuar revisiones para acreditar el cumplimiento de los principales controles identificados en la Matriz de Riesgos, a fin de establecer medidas de prevención de la comisión de los delitos contemplados en la Ley 20.393.
- Supervisar el adecuado desarrollo, implementación y operación del MPD y sus respectivas actualizaciones.
- Difundir y entrenar a todos los trabajadores los alcances de la Ley N° 20.393., a través de capacitaciones y charlas.
- Promover el adecuado uso del canal de denuncias en relación con el MPD.
- Reportar semestralmente al Directorio, o cuando las circunstancias así lo ameriten, sobre su gestión y funcionamiento del MPD.
- Solicitar a Auditoria que se lleven a cabo las investigaciones cuando se presente una situación irregular.

6.3 Sistema de Prevención de Delitos.

El sistema de prevención de delitos comprende actividades que conforme a su funcionalidad, se pueden dividir en las siguientes categorías:

- (i) Medidas de Prevención
- (ii) Medidas de Detección
- (iii) Medidas de Reacción
- (iv) Medidas de Supervisión, Monitoreo y Certificación del MPD

(i) Medidas de Prevención:

El objetivo de estas medidas es evitar incumplimientos o violaciones al MPD y prevenir la comisión de los delitos contemplados en la Ley 20.393.

1. **Difusión y Entrenamiento:** El EPD deberá difundir constantemente las mejoras implementadas en esta materia. Así, es fundamental que todos los trabajadores conozcan y comprendan los alcances de la Ley 20.393, el MPD y sus políticas y procedimientos, para lo cual se vuelven imprescindibles las capacitaciones y/o charlas informativas que existentes en esta materia, las que deberán ser aprobadas y/o contar con la asistencia obligatoria de los trabajadores.
2. **Identificación y análisis de los riesgos (Matriz de Riesgos):** La identificación y análisis de los riesgos, tiene por objeto, evaluar el grado de exposición en que se encuentran

el Grupo Telefónica en Chile, respecto de las obligaciones legales que derivan de la Ley 20.393. Esto debe permitir identificar las principales brechas y acciones para mitigar los riesgos más relevantes.

2.1 Identificación de Riesgos: Exige como primera medida, la identificación de las obligaciones legales que derivan de la Ley 20.393, considerando tanto lo que indica directamente el texto legal, como aquellas obligaciones que se generan a partir de leyes que son referenciadas en la misma.

Luego, se deben identificar los riesgos específicos asociados a cada obligación legal y el proceso al que corresponda, confeccionando para estos efectos, la denominada Matriz de Riesgos, la que debe ser revisada anualmente por la Gerencia de Cumplimiento, a fin de validar su vigencia, en función de las obligaciones legales y de la realidad de la empresa.

2.2 Evaluación de Riesgos: En la misma Matriz de Riesgos, se deberá asignar una evaluación a cada uno de los riesgos identificados, respecto de la probabilidad e impacto del riesgo, lo que permitirá priorizar los riesgos, en función de su criticidad y relevancia para la Compañía.

2.3 Identificación y evaluación de las actividades de control: A partir de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgos, se identifican las actividades de control existentes que mitigan el riesgo asociado y se incorporan planes de acción respecto de aquellos riesgos que requieren reforzar las medidas de control imperantes.

Por su parte, la Gerencia de Cumplimiento acordará con la Gerencia de Inspección de la Dirección de Auditoría Interna, un Plan de Revisión de los Controles de la Matriz de Riesgos del MPD.

3. Controles Preventivos: Estos se materializan en:

- Código de Ética “Principios de Negocio Responsable de Telefónica”.
- Manual de Buenas Prácticas para prevención de delitos.
- Y dentro del Marco Normativo del Grupo Telefónica, destacan los siguientes:
 - Protocolo de Atención de Denuncias Ley N° 20.393.
 - Política anticorrupción.

- NCC-001 Normativa Operaciones del Grupo con decisión centralizada.
- NCC-002 Reglamento de Pagos.
- NCC-003 Normativa Contratación de Bienes y Servicios.
- NCC-004 Incorporación al sistema de caja única del grupo y solicitud de créditos a través de Telfisa.
- NCC-005 Registro, comunicación y control de la información financiero contable del Grupo Telefónica.
- NCC-006 Operaciones intra grupo.
- NCC-008 Política Corporativa de Control Interno del grupo.
- Normativa Proceso Inversor, Gestión de Activos Fijos y Desinversiones
- NCC-011 Normativa Controles básicos sobre tecnologías de la información.
- Normativa Aprobación de Patrocinios y Patronatos
- Circular Apoderamiento de Directivos de empresas del Grupo Telefónica.
- Normativa corporativa sobre comunicación de información a los mercados.
- Normativa Comunicación de Información a los Mercados
- Normativa Registro, Comunicación y Control de Información Financiero-Contable
- Normativa Comunicación de Información a los Mercados.
- Política Global de Seguridad, Normativa Global de Seguridad, Reglamento de Clasificación y Tratamiento de la Información
- Manual de Políticas contables con base en NIIF (Normas internacionales de información financiera).
- Normativa de relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas.
- Normativa sobre conflicto de interés.
- Política Ambiental global Telefónica Chile.
- Política de sostenibilidad en la cadena de suministros.

4. Instrumentos Legales y Laborales:

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad: El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad otorga información a los trabajadores respecto de sus obligaciones, prohibiciones, derechos y deberes dentro de la empresa, contribuyendo además, a divulgar entre éstos las disposiciones legales que los rigen.
- Anexo Contrato de Trabajo y declaraciones juradas: El MPD debe ser incorporado a los contratos de trabajo de todos los empleados, como exige la Ley 20.393. Quienes no tengan contrato de trabajo y presten servicios esporádicos están también vinculados por el MPD y deben firmar declaraciones juradas, dejando constancia de su recepción y compromiso de respetar sus directrices.

- Anexo Contrato de Suministro de Bienes y Prestación de Servicios: Los terceros que prestan servicios para la empresa, pueden comprometer su responsabilidad y su reputación comercial, por lo que contratistas, sub contratistas, proveedores, etc. deberán ratificar la cláusula anticorrupción, la cláusula Ley N° 20.393 y el certificado corporativo de anticorrupción.

(ii) Medidas de detección:

El objetivo de las actividades de detección es ejecutar acciones que detecten incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos o posibles escenarios de comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393.

- **Revisión de Denuncias:** Existe el Canal de Denuncia disponible en la intranet local para los trabajadores de Telefónica y para el caso de Terceros ajenos al Grupo Telefónica (en el supuesto de que no la traslade a un empleado de este último) el número telefónico 188800201156 y el e-mail canaldenuncias_chile@telefonica.com, los que son considerados como el medio oficial para dar cuenta de incumplimientos a la Ley 20.393, al MPD, al Código de Ética, Manual de Buenas Prácticas y las demás Políticas y Procedimientos del Grupo Telefónica en Chile.
- **Coordinación de investigaciones:** Apenas se tome conocimiento de denuncias que digan relación con el incumplimiento del MPD, el EPD debe coordinar el inicio de la respectiva investigación junto a Auditoría.
- **Revisión de Litigios:** El EPD debe analizar y decidir las medidas a tomar en caso de que existan juicios o cualquier acción legal vinculada a la Ley N° 20.393, en la que esté involucrado el Grupo Telefónica.

(iii) Medidas de respuesta:

El objetivo de las actividades de respuesta es establecer resoluciones, medidas disciplinarias y/o sanciones a quienes incumplan el Modelo de Prevención de Delitos o ante la detección de indicadores de delitos de la Ley N°20.393.

- Aplicación de Sanciones Disciplinarias
El establecimiento de las sanciones, en caso de que se determina la responsabilidad de algún funcionario, está descrito en el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad,

el cual se entiende parte integrante del Contrato de Trabajo. En base a lo señalado en dicho Reglamento, las sanciones que se podrán aplicar son las siguientes:

- Amonestación verbal y escrita.
 - Multa de hasta 25% de la remuneración.
 - Término del contrato de trabajo (si se comprueba la participación en alguno de los delitos contemplados en la Ley 20.393).
-
- Denuncias al Ministerio Público o a Tribunales
Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente y de la investigación que instruya la Empresa, el EPD tan pronto conozca de un hecho constitutivo de aquellos delitos a que se refiere la Ley 20.393, deberá de inmediato poner los antecedentes a disposición de la Secretaría General, a fin de que se interpongan las acciones judiciales pertinentes.

 - Mejoras de Actividades de Control del MPD que presenten debilidades:
Como resultado de los monitoreos efectuados a las actividades de riesgo, se pueden identificar incumplimientos al MPD, o la eventual comisión de alguno de los delitos contemplados en la Ley 20.393, lo que supone una debilidad en los controles existentes. La identificación de dichas debilidades deriva en acuerdos o planes de acción con las áreas involucradas, respecto de los cuales, el EPD debe hacer seguimiento permanente hasta cerciorarse de su ejecución.

iv. Medidas de Supervisión, actualización y certificación del MPD.

El EPD debe monitorear y supervisar el ejercicio del MPD implementando las mejoras necesarias para su adecuado funcionamiento dentro del Grupo Telefónica en Chile.

Por su parte, el EPD también tiene la responsabilidad de actualizar el MPD, para lo cual, deberá evaluar anualmente el diseño y efectividad del modelo, debiendo tomar en consideración los cambios en la normativa y la realidad actualizada de la empresa.

En esta misma línea, el EPD revisará oportunamente la Matriz de Riesgos, para efectos de incorporar nuevos riesgos que pudieran surgir con el tiempo, modificar los existentes, o bien, eliminar los que ya no se presenten. En las labores recién descritas, el EPD podrá solicitar el apoyo de la dirección de Auditoría Interna.

No obstante lo anterior, las personas jurídicas –en conformidad a lo establecido por la Ley 20.393- deberán certificar la adopción e implementación de su MPD, la cual deja constancia que el modelo contempla todos los requisitos establecidos en dicha ley. El certificador es un tercero independiente y debe estar registrado en la Comisión para el Mercado Financiero.

VII. Áreas de Soporte al Encargado de Prevención de Delitos

A fin de hacer efectiva la ejecución del MPD, existe una serie de áreas que mayoritariamente apoyan la labor del EPD, según el siguiente detalle, sin perjuicio de que todas las Direcciones de Telefónica en Chile, deberán contribuir al cumplimiento del presente MPD.

1. Directorio de la Sociedad

- Supervisar el buen funcionamiento del Sistema de Prevención de Delitos.
- Tomar conocimiento:
 - del alcance de la revisión anual del MPD, de sus avances y del resultado final de la misma.
 - de la efectiva ejecución y materialización de los compromisos adquiridos por la Dirección para subsanar los errores y fallas detectadas.
 - de la gestión del EPD y del resultado de sus actuaciones, al menos semestralmente.
- Aprobar los cambios y modificación al MPD.

El Directorio de la Sociedad podrá delegar estas funciones al Comité de Dirección, cuando exista dicho organismo.

2. Gerente General

- Asegurar que la Administración de la Sociedad gestione los riesgos relacionados con estos delitos, proporcionando las condiciones necesarias para el funcionamiento de los controles que permiten su mitigación.
- Tomar conocimiento, al menos semestralmente, sobre el cumplimiento de las medidas y planes de acción implementados por el Encargado de Prevención de Delitos en el cumplimiento de su cometido

3. Directores de la Sociedad

Cada Director de la Sociedad, es responsable de la Administración de los Riesgos en su respectivo ámbito de competencia, dado lo anterior, cada Director deberá:

- Identificar los procesos y sistemas de su competencia, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos señalados en el art. 1 de la Ley 20.393.
- Identificará los riesgos y actividades de control que se ejecutan para eliminarlos, indicando la periodicidad, oportunidad y suficiencia de los mismos.

4. Comité acción disciplinaria

Órgano encargado de asegurar la imposición de sanciones cuando, tras investigarse unos determinados hechos, se concluya la existencia de comportamientos inapropiados por parte de empleados o directivos del Grupo que resulten sancionables de acuerdo con el procedimiento disciplinario aplicable.

5. Gestión de Administración y Finanzas

- Implementar los controles de los que son responsables según la Matriz de Riesgos,
- Implementar los acuerdos de acción que estén bajo su responsabilidad, conforme a los informes de monitoreo e investigaciones,
- Incorporar en las bases de licitación y en los contratos suscritos con proveedores, cláusulas que aseguren que aquellos conocen las obligaciones y prohibiciones establecidas en la Ley 20.393.

6. Dirección Recursos Humanos

- Incluir en el programa de inducción de los trabajadores que ingresan al Grupo Telefónica Chile, capacitaciones en materia de Compliance.
- Implementar los controles de los que son responsables según la Matriz de Riesgos.
- Implementar los acuerdos de acción que estén bajo su responsabilidad, de conforme a los informes de monitoreo e investigaciones.

7. Auditoría Interna

- Revisar anualmente la efectividad y aplicación del MPD, los protocolos y procedimientos que lo integran y la Matriz de Riesgos.
- Llevar adelante las investigaciones que se inician como consecuencia de incumplimientos al MPD.

VIII. Vigencia

El presente Modelo de Prevención de delitos entrará en vigencia a partir de su publicación