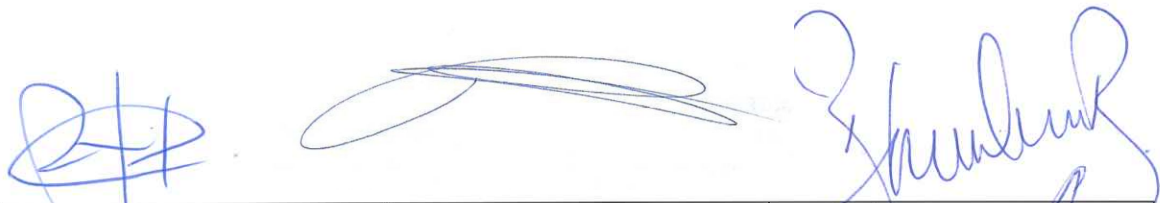


MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Compañía Interamericana de Servicios SpA

Este Manual forma parte del Modelo de Prevención del delito de la Ley 20.393



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Daniela Lillo Oficial de Cumplimiento Encargado Prevención de Delitos	Ricardo Saco Director General de Legales y Cumplimiento	Ricardo Norambuena Country Manager
Versión 01 Fecha Marzo 2023		

Tabla de contenido

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS	3
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCES	4
IV. CONCEPTOS DE DELITOS LEY 20.393	4
V. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	6
VI. DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	6
A) FUNCIONES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	6
B) MEDIOS Y FACULTADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	7
C) RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	7
VII. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS	9
A) IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PROCESOS Y NEGOCIOS QUE REPRESENTAN O INCREMENTAN EL RIESGO DE LA COMISIÓN DE LOS DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY 20.393	9
B) NORMATIVA GENERAL DE PREVENCIÓN	14
C) DIFUSIÓN Y CAPACITACIONES.	19
D) EJECUCIÓN DE CONTROLES DE PREVENCIÓN	20
VIII. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	20
1) Marco General.....	20
2) Canal de Denuncias.....	20
3) Confidencialidad	21
4) Investigación	21
5) Denuncia a las Autoridades.....	21
6) Sanciones Disciplinarias y Registro	22
IX. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.. 23	
1) Supervisión del MPD	23
2) Monitoreo y Auditorías Internas	23
X. INCUMPLIMIENTO Y SANCIÓN	24
XI. DEBER DE DENUNCIAR	24
XII. CONTROL DE CAMBIOS	25

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS

I. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de gestionar y prevenir de manera adecuada y oportuna, los principales riesgos de la comisión de los delitos establecidos en la Ley 20.393 y sus leyes relacionadas se ha establecido este Manual de Prevención de Delitos para la Empresa COMPAÑÍA INTERAMERICANA DE SERVICIOS SpA - en adelante CISLATAM- RUT 76.375.557-6. La Alta Administración de la empresa mencionada, ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos, en adelante “MPD”, el cuál se basa en un sistema de organización, administración y supervisión, diseñado para prevenir, evitar y detectar principalmente los delitos tratados por la Ley 20.393, en relación al lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, receptación, administración desleal, corrupción entre privados, negociación incompatible, apropiación indebida, contaminación de aguas, inobservancias de cuarentena por el empleador, tráfico de migrantes, y todo otro delito que pueda ingresar a este catálogo.

La adopción del MPD, da cuenta del compromiso a nivel organizacional de la compañía, dándole un sello que refleja los planes, lineamientos, objetivos y contenidos, de los procesos, políticas y procedimientos que integran el presente Manual, que va más allá del cumplimiento de la normativa, ya que implica un reforzamiento de la cultura Ética Corporativa, la que será obligatoria y guiará el comportamiento y la toma de decisiones de todos los trabajadores, directivos, proveedores, contratistas y/o colaboradores de nuestra Compañía.

II. OBJETIVO

Para conseguir estos objetivos y dar cumplimiento a los deberes de autorregulación, se ha dispuesto de un conjunto de procesos, políticas, procedimientos y prácticas de gestión organizacional, cuyo objetivo es minimizar el riesgo de la comisión de los delitos contemplados en la ley 20.393, fomentando prácticas que permitan dar cumplimiento a los principios éticos corporativos instaurados por la empresa, contribuyendo de esta manera a su prevención y detección oportuna, garantizando que en el evento que alguno de nuestros accionistas, gerentes, trabajadores, contratistas, proveedores, agentes y terceros que se relacionen con la empresa, cometa alguno de los delitos, lo hará en contradicción a nuestros principios, pese a los esfuerzos desplegados por la empresa para impedirlo.

El propósito del presente manual, dentro del marco de implementación del MPD, no es solo disuadir la comisión de delitos, sino muy especialmente dar cumplimiento a los deberes de dirección y supervisión que impone la ley 20.393.

III. ALCANCES

Los criterios y pautas de actuación contenidos en este Manual y el MPD, serán de aplicación obligatoria y su alcance incluye a los accionistas, gerente general, jefes de áreas, ejecutivos, trabajadores, contratistas, agentes, colaboradores, asesores externos y terceros que se relacionen con la empresa, conforme a lo dispuesto en la ley vigente.

El Modelo de Prevención de Delitos se considerará parte integrante de cada contrato individual del trabajo, y será obligatorio para los trabajadores el fiel y estricto cumplimiento de sus disposiciones. Desde la fecha de su entrada en vigencia, el trabajador no podrá alegar ignorancia de lo que en él se estipula.

Asimismo, será parte integral de todos los contratos comerciales, órdenes de compra y órdenes de servicio. En el caso de contratar a terceros externos a través de un contrato de agencia para interactuar en nombre de CISLATAM, le será aplicable a dicho tercero lo que se provee en el presente Manual, toda vez que también formará parte de su contrato de prestación de servicios o comercial, el que declarará conocer y respetar.

CISLATAM prohíbe, cualquier conducta ilegal, ilícita o indebida, a su administración, personal, prestadores de servicios, agentes, asesores o dependientes de éstos y, especialmente, la realización a cualquier título, de actividades por cuenta o en interés de la empresa que tengan por objeto o se relacionen con la comisión de alguno de los delitos contemplados en la ley 20.393.

Por la estructura societaria de CISLATAM, al ser una sociedad por acciones, que posee directorio, cada vez que el presente Manual indique el término "Alta Administración", se entenderá por ello al grupo de personas que conforman el directorio de esta empresa en Chile y a quienes se desempeñen como Gerentes en el país o a aquellos Gerentes Regionales que deban ejercer supervisión a las operaciones chilenas.

La Compañía espera y exige de las personas mencionadas anteriormente, un comportamiento recto, estricto y diligente en el cumplimiento de las normas sobre Prevención de Delitos y de los Principios Éticos y Corporativos que fomenta la Empresa.

IV. CONCEPTOS DE DELITOS LEY 20.393

Lavado de activos

El lavado de activos busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

Financiamiento al terrorismo

Es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Aunque el objetivo principal

de los grupos terroristas no es financiero, requieren fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

Receptación

Cometido por quien conociendo el origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, transporte, compre, venda, transforme o comercialice especies que provengan de hurto, robo o apropiación indebida.

Cohecho

Consiste en ofrecer, prometer o entregar intencionalmente un pago o beneficio a un funcionario público, con la finalidad de que éste realice u omita la realización de una determinada actuación oficial.

Negociación incompatible

Consiste en interesarse en cualquier, negociación, actuación, contrato u operaciones por administradores, gerentes o directores que toman interés en razón de su cargo o funciones. Se trata de hipótesis de grave conflicto de interés.

Corrupción entre privados

Sanciona a quienes soliciten, acepten, ofrezcan o den un soborno para favorecer, en el ejercicio de sus labores, la contratación de un oferente por sobre otro

Apropiación indebida

Consiste en la apropiación de dinero, efectos o cosa mueble, en virtud de un contrato legalmente válido, que obliga su restitución causando perjuicio.

Administración desleal

Se comete cuando, teniendo a cargo la salvaguardia o gestión del patrimonio de otro, le causa perjuicio, por haber ejercido abusivamente sus facultades o por haber ejecutado actos contrarios al interés del titular del patrimonio.

Inobservancia de Cuarentenas por el Empleador

Sanciona a los empleadores que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer del trabajo de un subordinado, le ordenen concurrir a su lugar de trabajo cuando éste sea distinto a su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria

Tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas

Sancionará a quienes mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima

cometan acciones destinadas a trata de personas para trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o la promoción, facilitación o financiamiento de la ejecución de estas graves conductas.¹

V. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

La Ley N°20.393 señala que la persona jurídica habrá cumplido con su deber de dirección y supervisión, cuando con anterioridad a la comisión del delito, la persona jurídica hubiere adoptado e implementado un MPD, con el objetivo de prevenir los delitos contemplados por la Ley 20.393.

El MPD, promueve una cultura preventiva y de cumplimiento, con un diseño integral reforzado para fomentar y garantizar el respecto a los altos estándares éticos, siendo éstos un elemento fundamental en toda la organización de la compañía. Por todo lo anterior es que, este modelo incluye conductas, que si bien pueden no constituir delitos, son calificados como éticamente intolerables por CISLATAM.

En este sentido, existe un compromiso de la alta dirección de CISLATAM, para cumplir con los fines y objetivos perseguidos con el MPD, realizando un seguimiento semestral al cumplimiento y eficacia del modelo.

VI. DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

La ley 20.393, exige la designación de un Encargado de Prevención de Delitos, el cual se ha denominado Oficial de Cumplimiento (en adelante ODC). La Alta Administración de CISLATAM tiene plenas facultades para designar al ODC por un período de hasta tres años prorrogables, dejando constancia de sus decisiones en la reportabilidad que éste debe realizar semestralmente a la Gerencia y Directorio de la empresa.

El ODC es responsable de establecer un sistema de prevención de delitos, mediante un MPD, en conjunto con la administración máxima de la Compañía y contará con autonomía respecto de la administración de CISLATAM.

A) FUNCIONES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

El ODC representa, con su actuar, los valores de la empresa. Además, posee un conocimiento pleno de:

- Las funciones y los responsables de cada área de la empresa.
- La legislación y normativa emanada de las autoridades reguladoras legítimas y competentes.
- El Código de Ética, Manuales de Procedimientos, los Reglamentos, las políticas corporativas

¹ La ley 21.325 publicada el 20 de abril de 2021, tiene vigencia diferida, ya que entrará a regir solo una vez publicado el Reglamento de Migraciones, que deberá ser dictado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública dentro del plazo de un año contado desde la fecha de publicación de la ley.

y otras instrucciones internas que posee CISLATAM.

B) MEDIOS Y FACULTADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

1. Relación y acceso directo a la Alta Administración de CISLATAM y sus miembros, para informar oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos semestralmente.

El nombramiento del Oficial de Cumplimiento ha sido aprobado formalmente por la Gerencia General de la empresa y ha quedado registrado en la sesión de directorio de la empresa de fecha 02 de septiembre 2022. Dicho nombramiento es válido formalmente desde su aprobación y de esta manera se implementará el Modelo de Prevención de Delitos en forma uniforme a CISLATAM.

2. El ODC, en el ejercicio de sus funciones cuenta con autonomía respecto de la Administración y de los accionistas de CISLATAM, para poder ejercer sus facultades.

3. El ODC, dispone de un presupuesto anual, para efectuar la implementación, operación y revisiones del MPD en cumplimiento de la ley (auditorías externas, actividades de capacitación y la actualización de los documentos que integran el MPD, entre otras actividades)

4. Acceso directo, irrestricto y confidencial a la información de las distintas áreas de la organización de CISLATAM, a fin de cumplir con las responsabilidades asignadas y coordinar la ejecución de las siguientes actividades:

i) Efectuar investigaciones específicas.

ii) Facilitar el monitoreo del sistema de prevención de delitos.

iii) Solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones.

5. Contar con los medios para efectuar la difusión del MPD en todos los estamentos de CISLATAM para que todos los funcionarios y los terceros con quienes realiza sus negocios conozcan, cumplan y se comprometan con la efectiva aplicación del MPD.

6. Tomar conocimiento, analizar e investigar toda situación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso a la Alta Administración cuando corresponda, junto con toda la documentación y demás antecedentes recabados.

7. Intervenir, cuando corresponda, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que decida emprender CISLATAM en relación con los delitos señalados en la Ley N° 20.393, y aportar todos los antecedentes que mantenga en su poder o de los cuales tuviere conocimiento debido a su cargo.

C) RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

1. Velar por el adecuado desarrollo, implementación y operación del MPD en la Compañía,

en conjunto con la Alta Administración de CISLATAM.

2. Coordinar a las distintas áreas y gerencias de CISLATAM, con el objeto de que cumplan con las leyes y normas de prevención de los delitos mencionados en el presente Manual.

3. Asegurar la entrega y cumplimiento del Código de Ética, a todos los que pertenecen a CISLATAM, para prevenir conductas indebidas en el actuar diario de los trabajadores, contratistas, agentes y prestadores de servicios. Esto se puede verificar a través de la constatación de las capacitaciones, que sobre esta materia la empresa debe realizar periódicamente y a través de reportes de las denuncias por irregularidades o faltas al Código de Ética.

4. Reportar su gestión semestralmente a la Alta Administración de CISLATAM sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión. Adicionalmente, informar oportunamente a la Alta Administración sobre cualquier situación respecto de la cual deba tomar conocimiento y que pudiera tipificarse como delito, a fin de que este último adopte las medidas del caso.

5. Promover, en conjunto con la Alta Administración, el diseño y actualizaciones necesarias de las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos, incluyendo el presente Manual, para la operación efectiva del MPD y/o cuando sea necesario de acuerdo a los cambios relativos en las normas y legislación aplicables.

6. Velar por el conocimiento y cumplimiento de los protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos, como elementos de prevención de delitos en el actuar diario de los miembros de la organización, sus contratistas, proveedores y prestadores de servicio o terceros vinculados a CISLATAM.

7. Liderar investigaciones cuando exista una denuncia válida, o una situación sospechosa o inusual que lo amerite, reuniendo todos los medios de prueba necesarios.

8. Definir revisiones específicas para la verificación del cumplimiento de las actividades del MPD. Los resultados de las revisiones realizadas deben ser informados a la Alta Administración.

9. Verificar el diseño e implementación de los programas de capacitación del MPD, dirigidos a los miembros de la organización y terceros vinculados a la empresa.

10. Ser responsable, en conjunto con la Alta Administración de CISLATAM, en el proceso de identificación y análisis de riesgos de delitos en relación con la implementación de actividades de control para la prevención de dichos riesgos y adecuada operación del MPD.

11. Mantener una lista actualizada de actividades que puedan representar, por la forma en que ellas se realizan o por las características propias de las mismas, un riesgo de comisión de los delitos de la ley 20.393. Esta lista en que se identifican dichas actividades, está contenida en la denominada “Matriz de Riesgos” que pasa a formar parte integrante del Modelo.

12. Fomentar que los procesos y actividades internas de CISLATAM, cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener registros adecuados de evidencia del cumplimiento y ejecución de estos controles.

13. Documentar y custodiar la evidencia relativa a sus actividades de prevención de delitos.

14. Recepcionar cualquier denuncia presentada por la falta de cumplimiento del MPD o comisión de acto ilícito, presentada por cualquiera de sus dueños, responsables, accionistas, alta administración, ejecutivos, trabajadores, agentes, contratistas y terceros relacionados a la compañía.

VII. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

A) IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PROCESOS Y NEGOCIOS QUE REPRESENTAN O INCREMENTAN EL RIESGO DE LA COMISIÓN DE LOS DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY 20.393

1) Identificación y Matriz de Riesgo

La alta administración de la empresa y el Oficial de Cumplimiento son los responsables del proceso de identificación y evaluación de los potenciales riesgos de comisión de delito a los que CISLATAM puede verse expuesta. Como resultado de este proceso se debe desarrollar una identificación de riesgo, relacionados a los delitos de la ley 20.393, que debe ser revisada anualmente o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio o la ley.

a) Identificar Riesgos

Para un adecuado diseño, implementación y control efectivo de MPD, se debe realizar una exhaustiva identificación, cuantificación y control de los riesgos propio del giro de la empresa, basado en las actividades habituales o esporádicas en las que pueda existir interacción con elementos de los delitos que generan responsabilidad penal para la persona jurídica.

La identificación de los riesgos debe ser liderada por el ODC, para ello se realizarán reuniones de trabajo con la participación de todas las personas claves y cuyos integrantes tengan conocimiento o estén relacionados con los riesgos a ser discutidos y tengan la autoridad para tomar decisiones relativas a las estrategias de control y otras formas de administración de los riesgos.

Se desarrolla un listado de los principales escenarios de riesgos de comisión de los delitos de la Ley 20.393, que pudieran ser cometidos en interés o provecho directo e inmediato de la Compañía y que pudieran ser efectuados por los dueños, socios, responsables, principales ejecutivos o quienes realicen actividades de administración y supervisión, así como por los trabajadores que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos anteriormente mencionados. Se evalúan los riesgos para establecer su validez y cuantificación. Esta información debe ser incorporada en la Matriz de Riesgos.

Asimismo, se aplicarán los parámetros de identificación de riesgo en la celebración de contratos comerciales, con el fin de conocer los antecedentes de las personas con quienes se contrata, para prevenir y evitar que CISLATAM se relacione contractualmente con personas, naturales o jurídicas, que tengan o han tenido participación en hechos constitutivos de delitos.

Los riesgos identificados deben ser incorporados en la Matriz de Riesgo.

b) Evaluar Riesgos

Los riesgos identificados deben ser evaluados para su priorización, con el objeto de determinar las áreas o procesos operativos de mayor exposición, lo que permite enfocar los recursos y esfuerzos del ODC.

Para evaluar los riesgos se utiliza los parámetros de Impacto y Probabilidad, de la evaluación obtenida por el ODC, con el apoyo del Gerente General y Gerente Legal como las demás personas que conforman la Alta Administración de CISLATAM, se procederán a corregir todas las deficiencias detectadas mediante la implementación de planes, procesos y políticas que vendrían a enmendar o rectificar ciertas prácticas dentro de la organización de la Compañía. Se deberá dejar registro de los riesgos detectados y controles convenidos, para así dar seguimiento a todas las enmiendas, rectificaciones, procesos y políticas implementadas, de modo de asegurar su correcto y efectivo funcionamiento.

c) Matriz de Riesgos

La Matriz de Riesgo es una herramienta fundamental, con la cual se identifican, cuantifican y categorizan los potenciales riesgos de comisión de los delitos contemplados por la Ley 20.393, a los cuales podría verse involucrada CISLATAM, durante el desarrollo normal de sus actividades.

Los riesgos identificados deben ser clasificados de acuerdo con el riesgo inherente en: alto, medio y bajo, con el objetivo de determinar las áreas o procesos de mayor exposición, con el fin de implementar planes, procesos y procedimientos que logren prevenir, controlar y mitigar los riesgos y con ello evitar la comisión de algunos delitos establecidos en la ley 20.393. La Matriz de Riesgo debe ser revisada semestralmente o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio de la empresa o la ley.

2) Actividades del negocio de mayor riesgo

a) Servicio de transferencia de dineros y encomiendas

Nuestra compañía es consciente que las actividades relativas a la intermediación de transferencias de dinero, como de recepción y envío de encomienda, tanto en nuestras propias sucursales como a través de agentes, constituyen una de las áreas de riesgo más importantes, debido a que se puede usar la empresa para operaciones de lavado de activo o tráfico de sustancias ilícitas o prohibidas. Sin perjuicio de los estrictos controles operacionales y capacitación continua a nuestros trabajadores y operadores de nuestros agentes, este riesgo está abordado a través de Protocolo de Operadores y Flujogramas detallados de operación. Asimismo, el riesgo aumenta en los agentes, ya que usualmente

están sujetos a menos controles y menos supervisiones que a los trabajadores de la compañía. Los controles implementados tienen por objeto minimizar la ocurrencia de los delitos de administración desleal, corrupción entre privados, apropiación indebida, financiamiento al terrorismo y lavado de activos. Esta actividad también es objeto de medidas de prevención sectorial, por la ley 19.913. CISLATAM es sujeto obligado y reportante de la Unidad de Análisis Financiero (en adelante UAF). Más información ver Manual de Prevención de Delitos de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo.

b) Contratos de agencia

CISLATAM tiene como una de sus principales líneas de negocios la transferencia de dinero nacional e internacional. Para ello, como se mencionó anteriormente, este servicio se podrá desarrollar a través de agentes. Es por ello que CISLATAM, estableció un protocolo de verificación de operación con las agencias, de manera de cumplir con un due diligence de nuestro partner comercial, para que se adhieran a los estándares éticos corporativos de la compañía. A su vez, el área Comercial apoyado del área de Cumplimiento cuenta con documentos diseñados para realizar un análisis y revisión de los antecedentes de los potenciales agentes mediante la aplicación de un cuestionario de conocimiento, la entrega de una Declaración de Conflicto de Interés y otros mecanismos para aquellas empresas o personas naturales que quieran trabajar y se relacionen contractualmente con CISLATAM. Lo anterior para evitar la comisión de delitos como corrupción entre particulares, cohecho, negociación incompatible, entre otros. Más información en el Protocolo de Verificación de Agente (KYA), Protocolo de Conflicto de Interés, Protocolo de Operaciones entre Partes Relacionadas y Protocolo de Personas Políticamente Expuestas.

c) Información confidencial de las bases de datos de clientes.

Como parte del giro de CISLATAM, en el desarrollo de sus operaciones y actividades son necesarias la obtención de una serie de datos de los clientes y sus beneficiarios finales, tales como nombre completo, cédula de identidad o pasaporte, comuna de destino, entre otros. Estas bases de datos serán manejadas y accesibles por personal de la empresa como los operadores de las Agencias, todos quienes deberán guardar estricta confidencialidad. Sin perjuicio de que la Unidad de Análisis Financiero exige a CISLATAM el registro y conservación de este tipo de datos, como también la exigencia de determinar si el cliente es persona políticamente expuesta y conocer la identidad de los beneficiarios finales, estas exigencias son compatibles a la confidencialidad de la información sobre estas bases de datos e información obtenida a través de formularios, las cuales pueden ser dadas a conocer a terceros, sólo ante requerimiento de la autoridad fiscalizadora UAF o judicial.

Así también la información de costos, métodos, software, logística, entre otros tipos de información de relevancia para el negocio, son consideradas información confidencial, por lo que los trabajadores y agentes deberán abstenerse de revelarla a terceros por cualquier medio. Ello para evitar la venta o traspaso de esta información generando delitos base de lavados de activos, como la posible comisión del delito de negociación incompatible.

Más información en el Protocolo de Confidencialidad y Seguridad de la Información

d) Operaciones con empresas relacionadas

CISLATAM en sus operaciones habituales, realiza transacciones comerciales con empresas del grupo internacional, algunas de las cuales por su disposición accionaria o participación de sus accionistas se consideran como empresas relacionadas según la conceptualización de la Ley de la Renta y Servicio de Impuestos Internos. Estas relaciones generalmente originan intercambios de recursos económicos y procedimientos de tipo legal, operativo, administrativo, financiero, impositivo, contable y de control. Para evitar situaciones de negociación incompatible o administración desleal se debe estar al Procedimiento de partes relacionadas.

e) Interacción con funcionarios públicos

La compañía está expuesta a una serie de fiscalizaciones y otras interacciones con el sector público. Por ello, CISLATAM ha establecido un protocolo de actuación ante funcionarios públicos, con el objeto de evitar cualquier conducta que pueda generar o ser interpretada de forma errónea como un intento de conseguir contraprestaciones indebidas o ilícitas.

En el evento de una situación de emergencia o fiscalización, en las cuales se requiere una respuesta inmediata, no encontrándose la persona autorizada para actuar con las autoridades administrativas, cualquier trabajador, agente, prestador de servicio o colaborador podrá actuar a nombre de CISLATAM. En esta situación de emergencia, entendiéndose tales como, aquellas que fuera del contexto laboral diario que requieren de una solución inmediata, la persona que actúe a nombre de CISLATAM, deberá elaborar una minuta, en la cual detalla la emergencia y las acciones que tomó. Ésta debe ser entregada al Oficial de Cumplimiento. Lo anterior con el objeto de evitar la comisión del delito de cohecho. Más información en el Protocolo de interacción con funcionarios públicos.

f) Selección y desvinculación de personal

La empresa mantendrá en todo momento un procedimiento estricto de selección y contratación de personal como asimismo un procedimiento de desvinculación, que en todo momento garantiza el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Todos los trabajadores (contratos a plazo fijo, contratos indefinidos, etc.) de CISLATAM, deben firmar un contrato de trabajo en el cual se comprometen específicamente con el cumplimiento estricto del Modelo de Prevención de Delitos.

En el proceso de desvinculación se debe propender a evitar que se cometan delitos de apropiación indebida por parte del trabajador desvinculados, tanto de bienes de la empresa (celular, computador y otros entregados para el desempeño del cargo) como de información confidencial.

Asimismo, durante toda la relación contractual hasta su término, se debe cumplir irrestrictamente los derechos fundamentales de los trabajadores y la legislación laboral pertinente. Para más información ver los protocolos de Reclutamiento y Desvinculación y Finiquito.

g) Regalos, invitaciones, viajes de trabajadores y terceros

La política general de CISLATAM es prohibir hacer regalos o invitaciones indebidas a potenciales clientes, como a sus empleados, o a funcionarios de cualquier institución pública o privada, así como a funcionarios públicos extranjeros. Así también está prohibido que los trabajadores y agentes reciban regalos de los clientes.

Respecto de los viajes de trabajadores y terceros, la política de CISLATAM es prohibir financiar viajes a empleados públicos, con fondos o por cuenta de la Compañía. Se establece el listado de gastos permitidos como gastos de viajes los cuáles serán reembolsables, presentando los documentos de respaldo o facturas originales. La Compañía no reembolsará gastos que transgredan lo estrictamente permitido o se encuentren asociados directa o indirectamente a la comisión de algún delito.

También, está prohibido aceptar viajes pagados por clientes, proveedores, agentes o contratistas actuales o potenciales de CISLATAM. Lo anterior para evitar los delitos de negociación incompatible, corrupción entre privados, cohecho, entre otros. Más información disponible en la Política de regalos, invitaciones y viajes.

h) Fusiones y Adquisiciones

El proceso de fusiones o adquisiciones, como parte de la vida comercial de la Compañía, debe necesariamente contemplar un proceso de Due Diligence legal, tributario y financiero por un asesor externo experto en el área, quien deberá emitir un informe con el análisis de toda la información que sea posible recopilar sobre la participación de la empresa que se pretende adquirir, o con la que se busca fusionarse, esto por cuanto el artículo 18 de la ley 20.393, establece que la responsabilidad penal de la persona jurídica es transmisible, lo que eventualmente podría significar que CISLATAM, deba responder por los actos ilícitos cometidos por las empresas que se pretenden adquirir o con las que se pretende fusionarse. Asimismo, este proceso de debida diligencia busca evitar la comisión de delitos de negociación incompatible o administración desleal.

h) Operación de la empresa bajo situaciones de restricciones sanitarias y de desplazamiento por pandemia de Covid-19.

Desde marzo del 2020, el Gobierno de Chile ha establecido restricciones sanitarias y de desplazamiento debido a la pandemia del Coronavirus. Por ello, se han agregado al catálogo de delitos de la ley 20.393 el ilícito de "Inobservancia de cuarentenas por parte del empleador". Sin perjuicio de que CISLATAM por su giro y operaciones, ha sido considerada empresa esencial y por lo tanto no existe riesgo ni probabilidad de que se incurran en estos delitos, sí hay posibilidad de ocurrencia con empresas contratistas o proveedores, por lo que CISLATAM deberá tener control de la forma de operar de sus agentes o contratistas que no tengan la calidad de empresa esencial.

B) NORMATIVA GENERAL DE PREVENCIÓN

Políticas y Procedimientos

Todas las políticas, planes, procesos y procedimientos que establecen definiciones, regulaciones y controles para las actividades de la empresa deben estar debidamente documentados, difundidos y al alcance de todo el personal que esté involucrado en los procesos de la compañía, tanto trabajadores, directivos, accionistas, gerentes, ejecutivos, agentes, proveedores, prestadores de servicio y en general cualquier tercero que actúe a nombre de CISLATAM

A continuación, se dará un breve análisis de los documentos transversales corporativos, que regulan los riesgos principales de la Compañía.

1) Código de Ética

El Código de Ética establece un marco de conducta respecto del comportamiento de los trabajadores y terceros relacionados con la empresa, el que se funda en el respeto a la normativa interna, la transparencia, integridad, cumplimiento de las leyes aplicables y buenas prácticas corporativas.

CISLATAM, comparte una política de compromiso a favor de los altos estándares éticos, integridad, respeto a los derechos de los trabajadores, marco de acción con proveedores y promover operaciones sustentables con el medio ambiente.

La Compañía les exige a todos sus ejecutivos, jefes de área, trabajadores y agentes, un comportamiento recto, estricto y diligente en el cumplimiento del Modelo de Prevención y de la Cultura Ética Corporativa que divulga la empresa, debiendo todos ellos comprometerse con la más estricta adhesión a éstos.

El Código de Ética de la empresa se encuentra aprobado por la Alta Administración.

2) Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad incorpora las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas para los delitos previstos en la Ley 20.393 e infracciones a la normativa interna de CISLATAM. Todas las medidas disciplinarias adoptadas en este documento, cumplen con los principios laborales de respeto irrestricto a los derechos fundamentales de los trabajadores, con medidas que han sido ponderadas con las máximas de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, amparado por la facultad de mando y disciplina que tiene el empleador para administrar los recursos de la empresa en pos de una buena marcha organizacional.

3) Contrato de trabajadores, agentes, contratistas y prestadores de servicio

Todos los contratos de trabajo de dotación propia, deben contar con cláusulas que incorporen las obligaciones, prohibiciones y tipos de sanciones internas para los delitos previstos en la Ley 20.393. Estas cláusulas deben incluirse en un Anexo a los contratos de trabajos que se hubiesen suscrito con anterioridad a la implementación del Modelo de

Prevención.

El cumplimiento de este requisito es de responsabilidad del área de Recursos Humanos.

En el caso de agentes o prestadores de servicios, el área Comercial y/o Operaciones deberá informar la existencia de este Modelo de Prevención de Delitos y deberá obtener la declaración de Conflicto de interés y la Declaración Jurada respecto del conocimiento y adhesión a la Ley 20.393, que debe ser periódicamente revisado por el Oficial de Cumplimiento. Así también será incorporada la cláusula que hace mención a la obligatoriedad de cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos para los contratos de agencia y contratos comerciales

4) Procedimiento de Interacción con Funcionarios Públicos

Los trabajadores, contratistas y prestadores de servicios que actúen en nombre de CISLATAM, no deben ofrecer, prometer, dar o consentir en dar a un Empleado Público un beneficio económico o de cualquier otra naturaleza, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio, con el objetivo que éste omita o ejecute o por haber omitido o ejecutado un acto propio de su cargo o con infracción a los deberes de su cargo.

Lo mismo se aplica tratándose de funcionario público en el extranjero, respecto de cualquier negocio o ventaja en el ámbito internacional o de una actividad económica desempeñada en el extranjero, que envuelva un beneficio económico o de cualquier naturaleza, por las omisiones u acciones antes descritas, ya sea en provecho de éste o de un tercero.

Los trabajadores deben estar siempre atentos a cualquier situación que les parezca sospechosa, a través de la cual pudiera presentarse o facilitarse la comisión de alguno de los delitos indicados anteriormente, y deberán reportarlo en forma inmediata al ODC o realizar una denuncia en el canal de denuncia que dispone la empresa. Más información en Protocolo de interacción con funcionarios públicos.

5) Protocolo de Declaración de Conflicto de Interés

Al momento de ingresar a la Compañía como trabajador, agente, contratista, proveedor o prestador de servicios, se debe firmar una declaración de conflicto de interés y declarar si presentan algunas situaciones de las normadas como tal. Esta declaración debe ser revisada y actualizada si se identifica un conflicto posterior a la declaración de ingreso. Sin perjuicio de ello, los anteriormente señalados deberán actualizar su declaración una vez al año. Dicha declaración debe ser provista y entregada al área de Recursos Humanos de CISLATAM y al Oficial de Cumplimiento.

Además, todo ejecutivo, supervisor, empleado, agente, contratista, prestador de servicios y colaborador, que actúe en nombre de CISLATAM que, en su relación con los empleados públicos, tenga o crea tener algún conflicto de interés, está obligado a reportar esta situación al área de Recursos Humanos de CISLATAM y al Oficial de Cumplimiento.

En el caso de los colaboradores, cada vez que se renueve o licite un contrato, todo contratista, proveedor, agente o prestador de servicio, debe firmar la Declaración de Conflicto de Interés. (Más información en el Protocolo de Conflicto de Interés)

6) Política de regalos, invitaciones y viajes

Los trabajadores, contratistas, agentes, prestadores de servicios y/o colaboradores de CISLATAM, no podrán bajo ningún pretexto y circunstancia, ofrecer, dar o recibir regalos o invitaciones cuando:

- El monto supere una unidad de fomento 1,0 UF
- Cuando dichos regalos o invitaciones se realicen en forma habitual o periódica con la misma persona o institución.
- Las invitaciones que sean evidentemente desproporcionada (ya sea en tiempo, costo u otro).
- En el evento que CISLATAM se encuentre en un proceso de negociación y/o licitación, obtención de un permiso o autorización de un derecho clave, queda estrictamente prohibido a cualquier persona que actúe en nombre de CISLATAM a ofrecer, dar o recibir dinero o regalo en especies.

Por tanto, como política general de CISLATAM, se prohíbe hacer regalos o invitaciones indebidas a potenciales clientes del sector público o privado, como a sus empleados, o a funcionarios de cualquier institución pública o privada, como, asimismo, a funcionarios públicos extranjeros que, por sus competencias deban relacionarse con la empresa.

Con relación a las invitaciones que un trabajador reciba de parte de un tercero, deberá ella informarse a la jefatura respectiva y al Oficial de Cumplimiento y sólo con la autorización previa de ambos podrá aceptarse.

Demás antecedentes en la Política de regalos, viajes e invitaciones.

7) Procedimientos relativos al área comercial y contratos de agencia

CISLATAM es una empresa que se rige por los más altos estándares éticos corporativos, por lo tanto, requiere que sus agentes, proveedores de bienes y/o servicios, se adhieran a dichos estándares con un estricto cumplimiento de todas las leyes, Reglamento Interno, procedimientos y políticas de la compañía. Para garantizar el compromiso ético de las empresas que trabajan y se relacionan con CISLATAM, se ha dispuesto de un análisis y revisión de los antecedentes de los participantes, mediante la aplicación de un cuestionario Due Diligence y la entrega a los terceros de un formulario de Conflicto de Interés.

Sin perjuicio, de lo anterior CISLATAM, cuenta con un procedimiento de aceptación y mantención de agentes y proveedores, dentro del cual se detallan algunas acciones como:

- Verificar situaciones sospechosas en relación con el agente o proveedor, tales como precios de productos o servicios muy por debajo del precio de mercado.
- Revisar que la empresa contratista, agente o proveedora, no tenga dentro de sus dueños, accionistas o representantes personas que sean consideradas como políticamente expuestas.
- Obtener información de riesgo de corrupción del país de origen del proveedor si éste fuere extranjero. (por ejemplo, índices de Transparencia Internacional o revisión en listas de jurisdicciones de riesgo)
- Cuando se identifica a un agente, proveedor y/o prestador de servicio riesgoso, deberá reportarse de forma inmediata al Oficial de Cumplimiento, acerca de alguna conducta o situación sospechosa, que pueda derivar en la comisión de algún delito.
- Antes de establecer relaciones comerciales con un proveedor y/o prestador de servicio, se usará un documento en que éste declare expresamente su compromiso con los procedimientos y políticas que integran el Modelo de Prevención de Delitos.

El incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos por parte del agente, proveedor y/o prestador de servicios dará derecho a CISLATAM, para terminar en forma inmediata el respectivo contrato comercial.

8) Procedimiento de operaciones entre partes relacionadas

Con la finalidad de que el modelo de prevención de delitos abarque todas las empresas relacionadas a CISLATAM y garantizar la legalidad de las operaciones, se ha establecido un procedimiento que regula estas actuaciones, de manera de que las transacciones entre empresas relacionadas estén libre de conflicto de interés, los valores sean acorde a mercado y no existan situaciones que puedan configurar desmedro del patrimonio de los accionistas o socios minoritarios, que puedan constituir administración desleal.

9) Protocolo de Confidencialidad y Seguridad de la Información

Tal como se señalara en el acápite anterior, uno de los riesgos de la empresa radica en la información confidencial que ésta posee, principalmente a través de sus bases de datos de clientes, ya que en caso de ser distribuida sin autorización, podría causar un grave perjuicio de ventaja competitiva, como también convertirse en una transgresión de obligaciones de la empresa en la protección de datos personales. Por lo anterior, este modelo de prevención de delitos cuenta con un Protocolo de Confidencialidad y Seguridad de la Información que cubre las aristas principales de este riesgo corporativo.

10) Protocolo de Control de Contratistas

CISLATAM en un propósito de cumplimiento estricto de la legislación laboral, ha establecido un protocolo de control de contratistas (que incluye a los operadores de los agentes) para establecer que mensualmente se da cumplimiento a las obligaciones laborales y de seguridad social.

11) Protocolo de personas políticamente expuestas (PEP)

Sin perjuicio de las exigencias sectoriales que CISLATAM debe tener en el tratamiento de transacciones comerciales de PEP, la empresa ha dispuesto un protocolo de identificación de riesgos para todo otro tipo de interacción comercial dentro de los giros de la empresa con personas que detenten tal calidad.

12) Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanciones.

Nuestra Compañía cuenta con un canal de denuncias confidencial a la cual pueden acceder trabajadores, agentes, contratistas, proveedores y terceros externos a CISLATAM, el cual se encuentra implementado a través de correo electrónico (canaldenuncias@cislata.com), o por otros medios idóneos, tales como personalmente ante el ODC, o a través del teléfono, o carta de denuncia. Éstos tienen como finalidad ser un mecanismo para la presentación de cualquier denuncia relacionada a una irregularidad o incumplimiento a las políticas éticas corporativas internas que rigen a la empresa, conductas irregulares, transgresión al Código de Ética, incumplimiento del MPD o posible comisión de cualquier acto ilícito, especialmente los contemplados en la ley 20.393.

En el evento de una denuncia, el Oficial de Cumplimiento debe investigarla de acuerdo al Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones, realizando un análisis de las denuncias recibidas, a través de los distintos canales y procedimientos dispuestos por la Compañía, velando por el debido proceso y la coordinación de la investigación derivada de la denuncia, con el fin de identificar aquellas que tienen implicancia en el MPD o se encuentren asociadas a la comisión de algún delito.

Una vez terminada la investigación el ODC, comunicará sus conclusiones Comité de Ética y Cumplimiento recomendando el sobreseimiento de la investigación o la aplicación de una sanción de la establecida en la ley o en la normativa interna de la empresa.

El funcionamiento y composición del Comité de Ética y Cumplimiento, se encuentra detallado en el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento.

En el caso de agentes, contratistas, prestadores de servicios y/o proveedores, relacionados con la empresa se aplicarán las sanciones que corresponda en cada caso, pudiendo incluso llegar a la terminación inmediata del contrato comercial, cuando así lo determinen los antecedentes.

Se prohíben expresamente las represalias contra quienes, actuando de buena fe y careciendo de responsabilidad en los hechos, realicen denuncias, comparezcan como testigos, o ayuden y/o participen en una investigación.

El ODC deberá informar a la Alta Administración de CISLATAM a lo menos semestralmente, respecto de las denuncias recibidas, resultados de la investigación y sus resoluciones.

Más información se encuentra disponible en el Procedimiento de denuncias, investigación y

sanciones y en la Política de denuncias disponible en el sitio web de la Compañía.

C) DIFUSIÓN Y CAPACITACIONES.

La Compañía es responsable de poner en conocimiento de todos sus trabajadores, contratistas, proveedores, agentes, prestadores de servicios y colaboradores, que se relacionen directa o indirectamente con CISLATAM, de la existencia y contenido del modelo, de todas sus políticas, procesos, procedimientos, y alcance de la Ley N° 20.393.

Para que esta política de prevención de delito instaurada por la empresa, sea integrada a las labores cotidianas de cada integrante de CISLATAM, se deben efectuar capacitaciones de forma periódica a todos los actores que se relacionen con la empresa, para transmitir los conocimientos mínimos necesarios sobre la materia y la aplicación de sus procedimientos. Con el fin de cumplir con este objetivo la compañía debe elaborar un plan anual de capacitaciones, el cual debe incluir a todos los niveles de la organización, incluyendo a los directores de la empresa.

Estas capacitaciones deben estar basadas en el Modelo de Prevención y al riesgo al cual puede verse expuesta la empresa, por lo cual se debe brindar capacitación a todo el personal que intervenga en actividades y procesos que genere o incremente el riesgo de la comisión de alguno de los delitos de la ley 20.393. Principalmente se debe capacitar a todo el personal con responsabilidad gerencial o de supervisión sobre otras personas, ya que son ellos los que deben velar por cumplir adecuadamente su función de vigilancia y supervisión inherentes a su cargo.

Asimismo, se debe brindar capacitaciones a los agentes y sus operadores, contratistas, proveedores, prestadores de servicios, ya que, respecto de estos terceros, CISLATAM no los controla o supervisa de manera directa, por tanto, estos terceros operan en alto riesgo, lo que implica que recibirán una capacitación sólida al comienzo de la relación contractual, así como actualizaciones periódicas.

Se debe mantener un registro gráfico y fotográfico de los asistentes a las capacitaciones, siendo esto parte de la información que debe ser reportada. Dichas capacitaciones podrán realizarse juntamente con aquellas del Código de Ética, Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo de la ley 19.913 y demás Protocolos relacionados con el Modelo de Prevención de Delitos.. En caso de que éstas se realicen a través de plataformas digitales (Zoom, Google meet, Microsoft Team entre otras), serán grabadas. Una vez concluidas las capacitaciones los asistentes deberán realizar un test de comprensión u otras pruebas destinadas a comprobar la adhesión a la capacitación

El Oficial de Cumplimiento debe dar cuenta semestralmente a la Alta Administración de CISLATAM, de las capacitaciones realizadas y los resultados de éstas.

Las capacitaciones en materia de prevención deberán ser coordinadas por el área de Recursos Humanos con el Oficial de Cumplimiento en conjunto con cada departamento o

gerencia. Como asimismo, deberán velar que todos los trabajadores de CISLATAM, hayan recibido su capacitación, llevando un registro anual en el cuál conste este hecho.

D) EJECUCIÓN DE CONTROLES DE PREVENCIÓN

Los controles de prevención de delitos son todos aquellos asociados a las áreas, procesos o actividades con exposición a la comisión de delitos documentados en la Matriz de Riesgos.

Dicha matriz provee de los controles para que cada uno de los riesgos descritos, las personas responsables de ejecutar dichos controles, para establecer la frecuencia con la que se debe ejecutar el control, las evidencias de la realización del control, y finalmente, el riesgo residual una vez realizadas las actividades de mitigación.

Será el ODC en conjunto con la alta administración, los encargados de detectar los riesgos e identificar las actividades de controles preventivos para la efectiva del MPD. Estas actividades serán incorporadas en la Matriz de Riesgo y monitoreadas por el ODC y el Gerente General para evaluar los controles preventivos y el cumplimiento de éstos, como también la eficacia del MPD instaurado por CISLATAM

La identificación de controles de prevención se efectuará en reuniones de trabajo con la participación de representantes de todas las áreas de la empresa, incluyendo el ODC, obteniendo como resultado la descripción de cada uno de los controles preventivos identificados y la evidencia de su existencia.

El objetivo de los mencionados controles preventivos es identificar y mitigar aquellos actos que de alguna manera puedan afectar la operación y ejercicio del MPD y pudiera aumentar la probabilidad de comisión de alguno de los delitos señalados en la Ley N°20.393.

VIII. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

1) Marco General

La compañía CISLATAM ha implementado un procedimiento de denuncia, investigación y sanciones que tiene como finalidad ser un mecanismo para la presentación de cualquier denuncia relacionada a una irregularidad o incumplimiento a las políticas éticas corporativas internas que rigen a la empresa, como asimismo, respecto de cualquier conducta irregular, transgresión al Código de Ética, incumplimiento del MPD o posible comisión de cualquier acto ilícito, especialmente los contemplados en la ley 20.393. Mediante este procedimiento cualquier miembro de la organización o terceros externos que se relacionen en sus labores con CISLATAM, pueden manifestar, comunicar o denunciar las irregularidades anteriormente descritas que detecten en el desempeño de sus funciones. En caso de existir investigaciones que concluyan con sanciones, deberán ser comunicadas a la Alta Administración a través del reporte semestral.

2) Canal de Denuncias

El canal de denuncias es un sistema que tiene como fin recibir todas las denuncias relacionadas a incumplimiento de los controles del MPD o posible comisión de los delitos señalados en la ley 20.393. Las denuncias son recibidas por el OCD y/o el Comité de Ética por

escrito o a través del correo electrónico habilitado para ello, un llamado telefónico al Oficial de Cumplimiento, o bien mediante una carta denuncia dirigida a éste. Cabe destacar que las denuncias podrán ser realizadas de manera anónima.

3) Confidencialidad

Toda denuncia se mantendrá en la más estricta confidencialidad y, por lo mismo, ella sólo será conocida por la persona que la recibió y el Oficial de Cumplimiento y por las personas que, por decisión de éste, deban intervenir en el proceso de investigación.

4) Investigación

Una vez recibida una denuncia por los distintos canales previstos, el Oficial de Cumplimiento le asignará un número único con el cual la identificará en lo sucesivo. Dando inicio formal al proceso de acuerdo al Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones, para lo cual procederá a realizar un análisis de admisibilidad, velando por el debido proceso y las garantías de todos los que intervienen en la investigación, coordinando todas las actuaciones derivadas de la denuncia, con el fin de identificar los hechos que se encuentren asociadas al incumplimiento de la políticas éticas corporativas de la empresa, normativa interna, procedimientos, infracción al MPD o respecto de cualquier ilícito, especialmente aquellos asociados a la ley 20.393.

Las denuncias realizadas deben contemplar los siguientes aspectos:

- El denunciante debe describir en la forma más detallada posible la situación en la cual fue conocida la actuación, omisión, transacción u operación que motivó la denuncia. Incluir los fundamentos sobre los cuales están basados los indicios de esta posible operación inusual o sospechosa.
- La comunicación debe contener la mayor cantidad posible de información del sospechoso o involucrados.

Una vez terminada la investigación el ODC, elaborará un informe y comunicará sus conclusiones al Gerente General o al Comité de Ética recomendando el sobreseimiento de la investigación o la aplicación de una sanción de las establecidas en la ley o en la normativa interna de la empresa.

Se prohíben expresamente las represalias contra quienes, actuando de buena fe y careciendo de responsabilidad en los hechos, realicen denuncias, comparezcan como testigos, o ayuden y/o participen en una investigación.

5) Denuncia a las Autoridades

Ante la detección de un hecho con características de delito, el ODC debe evaluar en conjunto con el Comité de Ética y Cumplimiento, efectuar acciones de denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía. Esta acción se encuentra especificada como una circunstancia atenuante de responsabilidad penal para la persona jurídica en el Art. 6 de la ley 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 aportado antecedentes para establecer los hechos investigados”.

6) Sanciones Disciplinarias y Registro

a) Sanciones Disciplinarias

Todo trabajador de CISLATAM debe conocer el contenido del MPD y debe regirse por sus lineamientos en todo momento. El incumplimiento de los términos del Modelo de Prevención del Delito es causa de sanciones que pueden ir desde una amonestación verbal hasta la desvinculación del trabajador, según la gravedad de la infracción, sin perjuicio de las demás acciones que, dependiendo del caso, puedan proceder.

En el caso de los asesores, agentes, contratistas o proveedores, el incumplimiento de los términos del MPD es considerado un incumplimiento grave de contrato, siendo causa de término inmediato del contrato u orden comercial establecidos.

Una vez finalizada cualquier investigación, tal como lo señalamos, el ODC elaborará un informe y comunicará sus conclusiones a las personas encargadas de resolver la investigación, recomendando el sobreseimiento de la investigación o la aplicación de alguna de las sanciones establecida en la ley o en la normativa interna de la empresa.

En caso de corresponder la aplicación de alguna sanción, estas deberán ser proporcionales a la falta cometida; ser consistentes con las políticas y procedimientos disciplinarios de la compañía y ser aplicables a todas las personas o áreas involucradas. Con respecto contratistas, prestadores de servicios y/o proveedores o terceros relacionados con CISLATAM, se les aplicarán las sanciones que corresponda en cada caso, pudiendo incluso llegar a la terminación inmediata del contrato, cuando así lo determinen los antecedentes.

b) Registro

La Compañía ha establecido que se debe llevar un registro de todas las investigaciones en curso o cerradas, las denuncias y cualquier medida disciplinaria aplicada en relación al incumplimiento de las políticas éticas corporativas de la empresa, normativa interna, procedimientos, infracción al MPD o respecto de la comisión de algún delito, especialmente aquellos asociados a la ley 20.393, el ODC deberá mantener el registro actualizado y confidencial en la cual figure, a lo menos:

- a. Fecha del incidente.
- b. Tipo de incidente.
- c. Canal de denuncia utilizado
- d. Tipo de denunciante (interno o externo a la organización).

- e. Personas comprometidas en la situación (nombre, apellido, cargo y área).
- f. Descripción del incidente sucedido.
- g. Detalle de la investigación.
- h. Tiempo de duración de la investigación.
- i. Resolución.
- j. Medidas disciplinarias aplicadas, en su caso.

IX. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

1) Supervisión del MPD

EL MPD, para su eficacia deberá contar con elementos de supervisión del sistema de prevención, estos consisten en acciones tendientes a verificar la efectiva aplicación, las actividades de control y evaluar su adecuado funcionamiento, así como detectar la necesidad de realizar correcciones y actualizaciones del MPD, con el fin de corregir sus fallas y de esta manera asegurar la aplicación efectiva del modelo.

El ODC, deberá verificar periódicamente que los controles establecidos en los diversos procedimientos operen de acuerdo con su diseño. El objetivo de esta evaluación de cumplimiento de controles es identificar aquellas deficiencias que pudieran afectar de manera significativa la operación del MPD y que pudieran aumentar la probabilidad de alguno de los delitos contemplados en la ley 20.393.

De los resultados de la evaluación de cumplimiento de controles obtenida, el ODC con el apoyo de la Alta Administración de CISLATAM, procederán a corregir las deficiencias detectadas mediante la implementación de procedimiento, procedimientos, planes y acciones tendientes a corregir estas deficiencias. Se deberá dejar registro de los riesgos detallados y controles convenido, para así dar seguimiento a los procesos y las acciones implementadas, de modo de asegurar su correcto y efectivo funcionamiento.

2) Monitoreo y Auditorías Internas

Para que el MDP, tenga eficacia se debe realizar un monitoreo constante por parte del ODC, el que puede incluir la revisión de la documentación de respaldo de las pruebas efectuadas por las distintas áreas de la compañía, teniendo el acceso a la información que sea necesaria para poder tomar certeza de ello. Dentro de dicha información se encuentra, pero no se limita a: el reproceso de las actividades de control (mediante muestreo), el análisis de razonabilidad de las transacciones y la verificación de cumplimiento de las restricciones establecidas en los procedimientos, entre otros.

Para poder realizar adecuadamente esta revisión de los riesgos detectados se deben identificar los controles para su efectiva mitigación. Estos controles deben ser incorporados y monitoreados a través de auditorías internas para evaluar la operación efectiva del MPD.

Estas auditorías internas, facilitan la eficacia de las operaciones, contribuyen a la efectiva administración de riesgo, asisten al cumplimiento de las leyes, regulaciones y normativas internas de la compañía. Estas auditorías estarán a cargo del ODC, con la participación de las personas a cargo de cada área en donde se aplicarán, se debe dejar registro de la descripción de la actividad de control, frecuencia en que estos controles se realizan, identificación del responsable de la ejecución del control, la evidencia de sustento, entre otros aspectos.

Estas auditorías internas son una herramienta fundamental, para velar por el buen funcionamiento de los procedimientos que forman parte del MPD. El ODC, debe informar a la Alta Administración de los hallazgos y recomendaciones basadas en los resultados de las auditorías.

X. INCUMPLIMIENTO Y SANCIÓN

En caso de que algún trabajador, directivo, administrador, proveedor, agente, contratista, prestadores de servicios, asesores y terceros que actúen en nombre de CISLATAM, infrinja las estipulaciones contenidas en el presente Manual y no realice las gestiones e informes pertinentes siguiendo los procedimientos que declara conocer, la empresa se reserva el derecho de tomar las acciones que corresponda, incluida la terminación inmediata de la relación laboral, acorde a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. El incumplimiento podría generar sanciones en el ámbito laboral, como también podría incurrir en actos ilícitos contemplados en la ley 20.393, cuyas sanciones se encuentran tipificadas en el ámbito Penal.

XI. DEBER DE DENUNCIAR

Cualquier trabajador o personal externo que tenga conocimiento de un caso de infracción de lo estipulado en el presente Manual, deberá comunicar su sospecha de inmediato, a través de los canales de denuncias habilitados y comunicados para el efecto.

Las personas que denuncien posibles conductas indebidas, faciliten información o presten algún otro tipo de ayuda en una investigación sobre posibles conductas indebidas, recibirán protección frente a represalias.