



**MANUAL**  
**DE PREVENCIÓN DE DELITOS**  
**Ley N° 20.393**

**Grupo Claro**

Abril de 2016



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>2. OBJETIVOS</b>	5
<b>3. ALCANCE</b>	6
<b>4. DEFINICIONES GENERALES</b>	7
<b>5. MARCO JURÍDICO</b>	10
5.1 Lavado de Activos	10
5.2 Financiamiento del Terrorismo	13
5.3 Cohecho	13
5.3.1 Cohecho a Empleados Públicos Nacionales	14
5.3.2 Cohecho a Funcionarios Públicos Extranjeros	16
<b>6. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>	17
<b>7. ENCARGADO DE PREVENCIÓN</b>	18
7.1 Designación del Encargado de Prevención	18
7.2 Responsabilidades del Encargado de Prevención	18
7.3 Medios y Facultades del Encargado de Prevención	19
7.4 Áreas de Apoyo	20
<b>8. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS</b>	24
8.1 Identificación de los Riesgos	24
8.2 Evaluación de los Riesgos	24
<b>9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN</b>	29
9.1 Política de Prevención de Delitos	29
9.2 Política de Prevención de Riesgos	29
9.3 Principios Rectores de la Política de Prevención de Riesgos	30
9.4 Identificación de los Controles	30
9.5 Evaluación de los Controles	31
<b>10. RELACIÓN CON PROVEEDORES</b>	33
<b>11. REGALOS E INVITACIONES</b>	34



<b>12. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA</b> .....	35
12.1 Procedimientos de Administración de Recursos Financieros .....	35
12.2 Procedimientos de Auditoría de Recursos Financieros.....	35
<b>13. OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y SANCIONES</b> .....	36
13.1 Código de Ética de América Móvil.....	36
13.2 Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad .....	36
13.3 Contratos de Trabajo.....	39
13.4 Contratos con Proveedores.....	42
<b>14. SISTEMA DE DENUNCIAS</b> .....	48
14.1 Procedimiento y Canal de Denuncias.....	48
14.2 Investigación de Denuncias.....	49
14.3 Denuncias a la Justicia.....	51
<b>15. DIFUSIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b> .....	52
<b>16. SANCIONES</b> .....	53
<b>17. SUPERVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b> .....	54
17.1 Supervisión del Modelo.....	54
17.2 Certificación del Modelo .....	54
<b>18. ANEXOS</b> .....	55
18.1 Matriz de Riesgos Ley N° 20.393 (Anexo 1).....	55
18.2 Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos (Anexo 2).....	62
18.3 Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento informal con los clientes (Anexo 3).....	66
18.4 Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento formal con los clientes (Anexo 4).....	68
18.5 Protocolo de Actuación de Proveedores en el Proceso de Despliegue de Planta Externa (Anexo 5) .....	70



## 1. INTRODUCCIÓN

Con fecha 2 de Diciembre de 2009 se publicó la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos (artículo 27, Ley N° 19.913), financiamiento del terrorismo (artículo 8, Ley N° 18.314) y cohecho de empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros (artículos 250 y 251 bis del Código Penal). De acuerdo a esta ley, las empresas responden penalmente, por los antes señalados delitos que fueren cometidos por sus dueños o sus colaboradores, tanto internos o como externos, si éstas no implementan un modelo de prevención del delitos para prevenir la comisión de éstos, cumpliendo así con el deber de dirección y supervisión que tiene como persona jurídica.

Se busca implementar efectivamente una cultura ética organizacional, es decir, evitar de manera efectiva las malas prácticas y sus eventuales consecuencias penales para la empresa.

Es importante mencionar que la responsabilidad penal de la persona natural que realiza el acto indebido será perseguida individualmente por el Ministerio Público y los tribunales de justicia.

La mencionada normativa es aplicable a todas las personas jurídicas de derecho privado y a las empresas del Estado y se contrapone con lo establecido en el inciso segundo, del artículo 58, del Código Procesal Penal, que señala que la acción penal es sólo contra las personas naturales, ya que para las personas jurídicas responden los que hubieren intervenido en el acto punible, sin perjuicio de la responsabilidad civil que a éstas les afectare. En razón de lo anterior, la Ley N° 20.393 señala, expresamente, que lo indicado en el inciso segundo del artículo 58 del Código Procesal Penal, no es aplicable para efectos de ella.

Como parte del cumplimiento de la Ley N° 20.393 y el deber de dirección y supervisión del **Grupo Claro**<sup>1</sup>, se aprobó la implementación de un Modelo de Prevención del Delito, en adelante también referido como “MPD”. El presente Manual de Prevención del Delito, en adelante también referido como el “Manual”, establece las actividades de prevención y mitigación de los eventuales riesgos de comisión de delitos identificados por la empresa, los que han sido integrados al antes señalado Modelo de Prevención de Delitos.

---

<sup>1</sup> Toda referencia al Grupo Claro se entenderá hecha al conjunto de empresas singularizadas en el capítulo 3 “Alcance”.



## 2. OBJETIVOS

Los objetivos del presente Manual son:

- Establecer las actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operatividad del MPD.
- Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación del riesgo de la comisión de los delitos de la Ley N° 20.393 a los que el Grupo Claro se encuentra expuesto.
- Establecer las actividades del MPD a cargo del Encargado de Prevención<sup>2</sup>, en cumplimiento de sus funciones de supervisión del Modelo, de modo de dar cumplimiento cabal a las exigencias de la Ley N° 20.393.

El Modelo de Prevención de Delitos, que consta en este Manual, tiene como parte integrante de él, los siguientes instrumentos:

1. Código de Ética de América Móvil (AMX).
2. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
3. Matriz de Riesgos Ley N° 20.393.
4. Protocolos, Políticas y Procedimientos específicamente elaborados para mitigar los riesgos establecidos en la Matriz de Riesgos de Delitos.
5. Línea de denuncias.
6. Plan de capacitación y sensibilización a los colaboradores de los delitos tipificados en la Ley N° 20.393 y operatividad del MPD.

Todo colaborador del Grupo Claro debe conocer el contenido del Modelo y deberá regirse por sus directrices en todo momento. El Encargado de Prevención controlará el cumplimiento de este Manual del MPD y pondrá en práctica programas de verificación.

El incumplimiento de los términos de este Manual por parte de los colaboradores será causa de sanciones, las que podrán ir desde una amonestación verbal o escrita, hasta la desvinculación. En el caso de los proveedores, el incumplimiento de las normas establecidas en este Manual, será causa de término inmediato del contrato que se mantenga vigente.

Los colaboradores deberán informar, directamente a sus supervisores o al Encargado de Prevención o a través del Sistema de Denuncias señalado en el capítulo 14 de este Manual, sobre los incumplimientos a las normas establecidas en el MPD descritas en este Manual o a las acciones que, eventualmente, puedan constituir alguno de los delitos señalados en la Ley N° 20.393.

---

<sup>2</sup> Ver nombramiento y funciones del encargado de prevención en capítulo 7 “Encargado de Prevención”.



### 3. ALCANCE

El presente Manual y Modelo de Prevención de Delitos es aplicable a todos los colaboradores del Grupo Claro, incluyendo accionistas, directores, gerentes, ejecutivos, jefes, supervisores, empleados, contratistas, proveedores y asesores del Grupo, y será de aplicación en las siguientes compañías del Grupo Claro en Chile:

- Claro Chile S.A., RUT 96.799.250-K
- Claro Servicios Empresariales S.A., RUT 95.714.000-9
- Claro 110 S.A., RUT 96.584.930-0
- Claro Holding S.A., RUT 96.901.710-5
- Claro Comunicaciones S.A., RUT 94.675.000-K
- Claro Infraestructura 171 S.A., RUT 88.381.200-K
- Telecomunicaciones Inalámbricas S.A., RUT 96.859.720-5
- Gestión Integral de Clientes S.A., RUT 96.937.100-6

Según lo establecido por la Ley N° 20.393, las antes señaladas empresas, serán penalmente responsables por los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cometidos directa e inmediatamente en su interés, provecho o beneficio, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que el delito fuese consecuencia del incumplimiento, por parte de la persona jurídica, de los deberes de dirección y supervisión.

Si bien la ley establece responsabilidad sobre la persona jurídica ante la comisión de delitos indicados, esta ley no excluye la responsabilidad individual de personas naturales que hubieren participado en los mencionados delitos, por lo que también pueden ser sancionados.



#### 4. DEFINICIONES GENERALES

Para efectos del Modelo de Prevención de Delitos, se establece que todos los conceptos que estén definidos en la ley regirán de acuerdo a lo que la norma establezca específicamente.

Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de lograr el entendimiento del presente Manual por parte de todo el Grupo Claro, las siguientes corresponden a las definiciones pertinentes esenciales para la organización:

- a) **Ley N° 20.393:** Ley publicada en el Diario Oficial de fecha 02 de diciembre del 2009, que “Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho” cometidos directa e inmediatamente en interés de dicha persona jurídica o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, representantes y por todas aquellas otras personas que realicen actividades de administración y supervisión o por las que estén bajo la dirección o supervisión directa de las anteriores.
- b) **Persona jurídica:** Ente ficticio capaz de ejercer derechos, contraer obligaciones y ser representada judicial y extrajudicialmente.
- c) **Administración de la Persona Jurídica:** De conformidad al artículo 4° de la Ley N° 20.393, la “Administración de la Persona Jurídica” es la máxima autoridad administrativa de ésta, en el caso del Grupo Claro, el directorio de cada una de las compañías que lo componen.
- d) **Encargado de Prevención:** Persona designada por los directorios de las empresas del **Grupo Claro**, quien estará a cargo de la aplicación y fiscalización de las normas que establece el Modelo de Prevención de Delitos.
- e) **Empleado público:** Según el artículo 260 del Código Penal, se considerará “Empleado Público” a todo aquel desempeñe un cargo o función pública, sea en la Administración Central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento del Jefe de la República ni reciban sueldo del Estado. No obstará a esta calificación el que el cargo sea de elección popular.
- f) **Cohecho a empleado público nacional:** Según lo establecido en el artículo 250 del Código Penal, comete este delito quien ofrece o consiente en dar a un empleado público nacional un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que ejecute o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos; para que omita o por haber omitido un acto debido propio de su cargo; para que ejecute o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo; o para que cometa un delito funcionario.



- g) **Cohecho a funcionario público extranjero:** Según el artículo 251 bis del Código Penal, comete este delito el que ofreciere, prometiére o diere 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 cualquier transacción internacional; o el que ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar el aludido beneficio a un funcionario público extranjero por haber realizado o haber incurrido en las acciones u omisiones señaladas.
- h) **Lavado de activos:** Según lo establecido en Artículo 27, Ley N° 19.913, comete delito de lavado de activos quien, de cualquier forma, oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, u oculte materialmente estos últimos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos señalados en el mismo artículo 27 de la Ley 20.393 (ver numeral 5.1 de este Manual).
- Igualmente comete este delito el que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.
- También será sancionado como lavado de activos si el autor de alguna de las conductas antes descritas no ha conocido el origen de los bienes por negligencia inexcusable, sin perjuicio de que en este caso la pena será rebajada en dos grados.
- i) **Activo ilícito:** Es aquel que proviene de alguna de los delitos señalados en la letra h anterior e incluye objetos de cualquier clase apreciables en dinero, corporales o incorporales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, como asimismo los documentos o instrumentos legales que acreditan la propiedad u otros derechos sobre los mismos.
- j) **Financiamiento del terrorismo:** Según lo establecido en Artículo 8 de la Ley N° 18.314, comete este delito quien por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas, esto es, determinados delitos comunes (como por ejemplo, homicidio, atentados con bombas o artefactos explosivos o incendiario, descarrilamiento de ferrocarriles, apoderamiento o atentado contra naves, aeronaves, ferrocarriles, buses u otros medios de transporte público en servicio, realización de actos que pongan en peligro la vida, la integridad corporal o la salud de sus pasajeros o tripulantes, entre otros), que son cometidos con la finalidad de producir en la población o en una parte de ella, un temor justificado de ser víctima de delitos de la misma especie.
- k) **Proveedores:** Toda persona física o jurídica con la que se establece y/o se mantiene una relación contractual para la adquisición de bienes o la prestación de servicios.





- l) **Procedimiento de denuncia:** Canal de comunicación entre los colaboradores y la empresa para canalizar los hechos y actos que pudieren ser constitutivos de eventuales irregularidades, delitos e infracciones al MPD y a la Ley N° 20.393. La dirección del correo electrónico mediante el cual se podrán efectuar las denuncias es [linea.denuncias@clarochile.cl](mailto:linea.denuncias@clarochile.cl), manteniendo siempre su carácter de confidencial.



## 5. MARCO JURÍDICO

La Ley N° 20.393 ha establecido un catálogo restringido de delitos que, de ser cometidos por los dueños o por los ejecutivos principales del Grupo Claro, o por quienes a ellos les reportan, le pueden generar responsabilidad penal a las empresas del Grupo. Según la legislación chilena, estos delitos son los que a continuación se describen.

### 5.1 Lavado de Activos

El lavado de activos está tipificado en el artículo 27 de la Ley N° 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

*Artículo 27.- Será castigado con presidio mayor en sus grados mínimos a medio y multa de doscientas a mil unidades tributarias mensuales:*

*a) El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; en la ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad; en el artículo 10 de la ley N° 17.798, sobre control de armas; en el Título XI de la ley N° 18.045, sobre mercado de valores; en el Título XVII del decreto con fuerza de ley N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, ley General de Bancos; en el artículo 168 en relación con el artículo 178, N° 1, ambos del decreto con fuerza de ley N° 30, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N° 213, del Ministerio de Hacienda, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas; en el inciso segundo del artículo 81 de la ley N° 17.336, sobre propiedad intelectual; en los artículos 59 y 64 de la ley N° 18.840, orgánica constitucional del Banco Central de Chile; en el párrafo tercero del número 4º del artículo 97 del Código Tributario; en los párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V y 10 del Título VI, todos del Libro Segundo del Código Penal; en los artículos 141, 142, 366 quinquies, 367, 374 bis, 411 bis, 411 ter, 411 quáter, 411 quinquies, y los*



*artículos 468 y 470, N° 8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.*

*b) El que adquiera, posea, tenga o use los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.*

*Se aplicará la misma pena a las conductas descritas en este artículo si los bienes provienen de un hecho realizado en el extranjero, que sea punible en su lugar de comisión y en Chile constituya alguno de los delitos señalados en la letra a) precedente.*

*Para los efectos de este artículo, se entiende por bienes los objetos de cualquier clase apreciables en dinero, corporales o incorporeales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, como asimismo los documentos o instrumentos legales que acreditan la propiedad u otros derechos sobre los mismos.*

*Si el autor de alguna de las conductas descritas en las letras a) o b) no ha conocido el origen de los bienes por negligencia inexcusable, la pena privativa de libertad que corresponda de acuerdo al inciso primero o final de este artículo será rebajada en dos grados.*

*La circunstancia de que el origen de los bienes aludidos sea un hecho típico y antijurídico de los señalados en la letra a) del inciso primero no requerirá sentencia condenatoria previa, y podrá establecerse en el mismo proceso que se substancie para juzgar el delito tipificado en este artículo.*

*Si el que participó como autor o cómplice del hecho que originó tales bienes incurre, además, en la figura penal contemplada en este artículo, será también sancionado conforme a ésta.*



Para que exista la figura penal de lavado de activos se requiere que los activos que se están intentando lavar provengan de los delitos señalados en la Ley N° 19.913 y que corresponden a los sancionados por las siguientes leyes:

- El tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas sancionado por la Ley 20.000
- Las conductas terroristas señaladas en la Ley 18.314 que fija su penalidad (se refiere a secuestro, sustracción de menores, atentados, ciertos tipos de homicidio y solicitar, recaudar o proveer fondos para ser utilizados en los anteriores delitos, entre otros)
- Artículo 10 de la Ley 17.798, sobre control de armas (se refiere a fabricar, internar, exportar, transportar, almacenar o distribuir material de uso bélico, armas de fuego, municiones, explosivos ciertas sustancias químicas y fuegos artificiales, entre otros)
- Título XI de la Ley 18.045, sobre Mercado de Valores (se refiere a proporcionar antecedentes falsos a la SVS, dar certificaciones falsas sobre operaciones, contadores y auditores que dictaminen falsamente, entre otros)
- Los artículos 157 a 160 del Título XVII, del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, Ley General de Bancos (se refiere a hacer declaraciones falsas de propiedad o capital, alterar datos de balances y otros registros, omitir la contabilización de una operación y obtener crédito proporcionando información falsa)
- El artículo 168 en relación con el artículo 178, N° 1, ambos del decreto con fuerza de ley N° 30, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N° 213, del Ministerio de Hacienda, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas (se refiere al tipo penal contrabando en su tipo penal más grave)
- Inciso segundo del artículo 81 de la ley N° 17.336, sobre propiedad intelectual (se refiere a delitos contra la propiedad intelectual en su tipo penal más grave)
- Los artículos 59 y 64 de la ley N° 18.840, orgánica constitucional del Banco Central de Chile (se refiere a la falsedad maliciosa en los documentos que se acompañen en las actuaciones con el Banco Central de Chile, o en las operaciones de cambios internacionales. Además, sanciona al que fabrique o haga circular objetos cuya forma se asemeje a billetes de curso legal)
- Párrafo tercero del número 4º del artículo 97 del Código Tributario (delito tributario consistente en simular operación o mediante maniobra fraudulenta obtiene devolución indebida de impuestos)
- Párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis, del Título V, del Libro II, del Código Penal (se refiere a los delitos de prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes: fraude al fisco, negociaciones incompatibles, tráfico de influencias cometido por autoridad o funcionario público, exacciones ilegales: exigir en forma injusta el pago de prestaciones multas o



deudas y cohecho a funcionario público nacional o extranjero, asociación ilícita, trata de migrantes y personas)

- Los artículos 141, 142, 366 quáter, 367, 411 bis, 411 ter, 411 quáter y 411 quinquies del Código Penal (se refiere a secuestro, sustracción de menores, producción de material pornográfico de menores, promoción de la prostitución infantil y tráfico de personas para prostitución, entre otros)
- Los artículos 468 y 470, N° 8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal (se refiere a estafas en su tipo penal más grave, defraudaciones al Fisco, Municipalidades, Cajas de Previsión y de instituciones centralizadas y descentralizadas del Estado, prestaciones improcedentes superiores a 400 UTM y estafa en que monto defraudado sea superior a 400 UTM).

## 5.2 Financiamiento del Terrorismo

El financiamiento del terrorismo está tipificado en el artículo 8 de la Ley N° 18.414.

*Artículo 8º. El 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, será castigado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio, a menos que en virtud de la provisión de fondos le quepa responsabilidad en un delito determinado, caso en el cual se sancionará por este último título, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 bis del Código Penal.*

Para que un acto constituya delito de financiamiento del terrorismo, no será necesario que los fondos se hayan usado efectivamente para cometer un delito terrorista.

## 5.3 Cohecho

El cohecho a empleados públicos nacionales o funcionarios públicos extranjeros, está tipificado en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal, respectivamente.

El delito de cohecho es la conducta, activa o pasiva, de un empleado público, destinada a recibir una retribución no debida en el ejercicio de su cargo, así como la conducta de un sujeto, activa o pasiva, destinada a dar a un empleado o funcionario público una retribución no debida en el ejercicio del cargo de éste.

Sin embargo, para efectos de la Ley N° 20.393 y la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sólo se considera el delito cometido por el sujeto que soborna al empleado o funcionario público,



ya sea que le ofrece un soborno (cohecho activo) o consiente en darle el soborno que le solicita el empleado o funcionario público (cohecho pasivo), según se tipifica en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal.

### 5.3.1 Cohecho a Empleados Públicos Nacionales

*Artículo 250. El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, 248 bis y 249, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas, será castigado con las mismas penas de multa e inhabilitación establecidas en dichas disposiciones.*

*Tratándose del beneficio ofrecido en relación con las acciones u omisiones del artículo 248, el sobornante será sancionado, además, con la pena de reclusión menor en su grado mínimo.*

*Tratándose del beneficio consentido u ofrecido en relación con las acciones u omisiones señaladas en el artículo 248 bis, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido.*

*Tratándose del beneficio consentido u ofrecido en relación con los crímenes o simples delitos señalados en el artículo 249, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio ofrecido, o de reclusión menor en sus grados mínimos a medio, en el caso del beneficio consentido.*

*En estos casos, si al sobornante le correspondiere una pena superior por el crimen o simple delito de que se trate, se estará a esta última.*

Esta es la figura básica de soborno, (activo o pasivo) y se sanciona al que ofrece (modalidad activa) o consiente en dar (modalidad pasiva), a un empleado público, un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones previstas en los artículos 248, 248 bis y 249, o por haberlas realizado o haber incurrido en ellas. Se castiga más severamente el ofrecer el beneficio que el consentir en darlo y se establecen penas más graves, cuando el soborno se relaciona con la comisión de delitos funcionarios del



artículo 249, que cuando se vincula con las acciones u omisiones del artículo 248 bis, siendo la modalidad más benigna aquella en que el beneficio se refiere a las acciones del artículo 248, las que a continuación se señalan:

*Art. 248. El empleado público que solicitare o aceptare recibir mayores derechos de los que le están señalados por razón de su cargo, o un beneficio económico para sí o un tercero para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado mínimo, suspensión en cualquiera de sus grados y multa de la mitad al tanto de los derechos o del beneficio solicitados o aceptados.*

*Art. 248 bis. El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico para sí o un tercero para omitir o por haber omitido un acto debido propio de su cargo, o para ejecutar o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio, y además, con la pena de inhabilitación especial o absoluta para cargos u oficios públicos temporales en cualquiera de sus grados y multa del tanto al duplo del provecho solicitado o aceptado.*

*Si la infracción al deber del cargo consistiere en ejercer influencia en otro empleado público con el fin de obtener de éste una decisión que pueda generar un provecho para un tercero interesado, se impondrá la pena de inhabilitación especial o absoluta para cargo u oficio público perpetuas, además de las penas de reclusión y multa establecidas en el inciso precedente.*

*Art. 249. El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico para sí o para un tercero para cometer alguno de los crímenes o simples delitos expresados en este Título, o en el párrafo 4 del Título III, será sancionado con la pena de inhabilitación especial perpetua e inhabilitación absoluta temporal, o bien con inhabilitación absoluta perpetua para cargos u oficios públicos, y multa del tanto al triplo del provecho solicitado o aceptado.*



*Lo establecido en el inciso anterior se entiende sin perjuicio de la pena aplicable al delito cometido por el empleado público, la que no será inferior, en todo caso, a la de reclusión menor en su grado medio.*

Para la comisión del delito de cohecho, se requiere que la persona que acepte recibir o solicite, para sí o para un tercero, un soborno, sea un empleado público. Además, es delito de soborno el ofrecer o consentir en dar un beneficio a un empleado público, sin embargo no es requisito que el beneficio vaya en provecho del propio empleado público, sino que puede beneficiar a un tercero. Por otro lado, no es condición necesaria que se haya aceptado o recibido el soborno, el delito se comete con el sólo ofrecimiento de éste.

### **5.3.2 Cohecho a Funcionarios Públicos Extranjeros**

*Artículo 251 bis. El que ofreciere, prometiére o diere 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, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio a máximo y, además, con las de multa e inhabilitación establecidas en el inciso primero del artículo 248 bis. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta a la económica, la multa será de cien a mil unidades tributarias mensuales. De igual forma será castigado el que ofreciere, prometiére o diere el aludido beneficio a un funcionario público extranjero por haber realizado o haber incurrido en las acciones u omisiones señaladas.*

*El que, en iguales situaciones a las descritas en el inciso anterior, consintiere en dar el referido beneficio, será sancionado con pena de reclusión menor en su grado mínimo a medio, además de las mismas penas de multa e inhabilitación señaladas.*





## 6. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El **Modelo de Prevención de Delitos** consiste en el conjunto de procesos, procedimientos, protocolos, reglas, recursos, estructura organizacional, roles y responsabilidades, entre otros, para la prevención de la comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393, los que se describen en este **Manual**.

Adicionalmente, el **Manual** da cuenta de la metodología utilizada para el diagnóstico de riesgos del Grupo Claro y la determinación de controles, mecanismos de monitoreo y reportabilidad, adecuados para la prevención, detección y mitigación del riesgo de comisión de los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

Por lo mismo, los accionistas, colaboradores, ejecutivos, trabajadores, jefes, gerentes y personal externo se encuentran obligados a cumplir con legislación y normativa vigente, estándoles expresamente prohibido cometer cualquier acto ilícito, sobre todo aquellos que puedan configurar responsabilidad penal para alguna de las empresas del Grupo Claro.

Consecuentemente, el Grupo Claro:

1. Velará por el cumplimiento de sus deberes de dirección y supervisión mediante la adopción e implementación de un modelo de organización, administración y supervisión, el Modelo de Prevención de Delitos (Art. 3°, Ley N° 20.393).
2. Designará un Encargado de Prevención, el que durará hasta tres años en el cargo, y podrá ser reelegido por períodos de igual duración, y le proveerá los medios y facultades para el adecuado cumplimiento de su función, según se describe en el capítulo 7 de este Manual (Art. 4°, números 1 y 2, Ley N° 20.393).
3. Implementará un Sistema de Prevención para prevenir la comisión de los delitos de la Ley N° 20.393, el que contendrá los elementos que se describen en los siguientes capítulos de este Manual (Art. 4°, número 3).
4. Establecerá métodos para la aplicación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y su supervisión, con el objetivo de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al cambio de circunstancias que se presenten y obtendrá su certificación (Art. 4°, número 4°, Ley N° 20.393).



## **7. ENCARGADO DE PREVENCIÓN**

### **7.1 Designación del Encargado de Prevención**

Los directorios de las empresas del Grupo Claro deben designar un Encargado de Prevención, quien durará tres años en el cargo, y deberán proveerle de los medios y facultades necesarios para el ejercicio de su función.

Para el cumplimiento de su función, el Encargado de Prevención deberá contar con autonomía respecto a la Administración de las sociedades.

### **7.2 Responsabilidades del Encargado de Prevención**

El Encargado de Prevención tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

1. En conjunto con los directorios de las empresas del Grupo Claro, deberá velar por el adecuado desarrollo, implementación y operación del MPD del Grupo, promoviendo el diseño de los procedimientos específicos y adecuados para prevenir y controlar los riesgos.
2. Coordinar que las diversas direcciones, gerencias y áreas, den cumplimiento a las leyes y normas de prevención mencionadas en el presente Manual.
3. Reportar, al menos semestralmente, a los directorios de las empresas del Grupo Claro, su gestión como Encargado de Prevención, el funcionamiento del MPD y asuntos relacionados y que sean de su competencia. Adicionalmente, informar oportunamente a los mismos, sobre cualquier situación sobre la que deban tomar conocimiento y que pudiere tipificarse como delito, con el objetivo de que éstos adopten las medidas del caso.
4. Ejercer el rol de Encargado de Prevención, de la forma y con las funciones establecidas en la Ley N° 20.393, y de acuerdo a las facultades definidas para el cargo, por los directorios de las empresas del Grupo Claro.
5. Determinar, en conjunto con los directorios de las empresas del Grupo Claro, los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades.
6. Capacitar al personal, sobre el alcance de sus funciones y alcances respecto a la Ley N° 20.393.
7. Tomar conocimiento y/o identificar actividades o procesos, habituales o esporádicos, que generen o incrementen los riesgos de delitos tipificados por la Ley N° 20.393.
8. Velar por el correcto establecimiento, operación, revisión, mantención y mejoramiento del MPD.



9. Establecer y dar cumplimiento a las políticas y procedimientos de prevención de delitos, sugiriendo desarrollar e implementar cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar el MPD existente.
10. Fomentar que los procesos y actividades internas de la empresa cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener el registro de evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.
11. Evaluar la eficacia del MPD adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al Comité de Ética y Conducta respecto de la necesidad y conveniencia de su modificación, cuando sea necesario.
12. Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades de prevención de delitos.
13. Gestionar la certificación del presente Modelo de Prevención de Delitos de conformidad a la Ley N° 20.393 y a la Norma de Carácter General N° 302 de la Superintendencia de Valores y Seguros y efectuar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones o instrucciones señaladas del proceso de certificación, o de entes reguladores, hasta su debida terminación.
14. Conducir las investigaciones y análisis de denuncias por la eventual comisión de delitos o incumplimientos a las normas del MPD.
15. Realizar los trabajos especiales que el Comité de Ética y Conducta del Grupo Claro encomiende en relación con las materias de su competencia.

### **7.3 Medios y Facultades del Encargado de Prevención**

Para liderar y controlar la aplicación de los elementos y disposiciones del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de las empresas que componen el Grupo Claro, el Encargado de Prevención contará con los siguientes medios y facultades:

1. En el ejercicio de sus funciones, contará con autonomía respecto de la Administración de las empresas del Grupo Claro Chile y de sus accionistas y controladores, teniendo acceso directo a los directorios de las empresas del Grupo Claro Chile para informarlos, oportunamente y por un medio idóneo, de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, debiendo rendir cuenta de su gestión al menos semestralmente.



2. Dispondrá de los recursos y medios materiales necesarios para realizar las labores y personal a cargo para efectuar la implementación, operación y revisiones del MPD en cumplimiento de la Ley.

Para lo anterior se ha establecido un centro de costo, con los siguientes antecedentes:

- Código CECO: [CL00060101](#)
  - Dirección: Legal y Regulatoria
  - Responsable: Sr. Miguel Oyonarte Weldt
  - Descripción: Cuenta del Encargado de Prevención para ser utilizado en el establecimiento de un MPD
  - Nombre CECO: Modelo Prevención del Delito, Ley N° 20.393
3. Contará con las herramientas necesarias para el adecuado ejercicio de su rol y cumplimiento de sus responsabilidades como Encargado de Prevención.
  4. Tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización con el objetivo de realizar o coordinar la ejecución de las siguientes actividades:
    - i) Efectuar investigaciones específicas.
    - ii) Facilitar el monitoreo del MPD.
    - iii) Solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones.

Las responsabilidades y las funciones establecidas anteriormente, serán de aplicación a la persona designada como subrogante cuando, en ausencia del Encargado de Prevención o por cualquier otra circunstancia que así lo amerite, desempeñe las funciones de éste. Dicha subrogación será propuesta por el Encargado de Prevención y ratificada por el Comité de Ética y Conducta.

## 7.4 Áreas de Apoyo

Si bien la responsabilidad por la ejecución de las actividades de control recae sobre toda la administración, las áreas que a continuación se señalan, deberán entregar soporte al Encargado de Prevención en las actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo que componen el MPD.

### DIRECTORIOS DE EMPRESAS DEL GRUPO CLARO

- a) De acuerdo a lo establecido por la Ley N° 20.393, designar al Encargado de Prevención, el que durará en su cargo hasta tres años, plazo que podrá prorrogarse por períodos de igual duración (Art. 4°, numeral 1°, Ley N° 20.393).
- b) Proveer los medios materiales y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención pueda cumplir con sus roles y responsabilidades (Art.4°, numeral 2°, Ley N° 20.393).



- c) Recibir en forma periódica reportes de la gestión desarrollada por el Encargado de Prevención, así como del Comité de Ética y Conducta.
- d) Asegurar las condiciones y recursos para la identificación de las actividades de riesgo de delitos que trata la Ley N° 20.393.

#### **COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

- a) Velar por la correcta implementación y efectiva operación del MPD.
- b) Recibir oportunamente información de las medidas y planes implementados para el cumplimiento del presente Modelo de Prevención de Delitos.
- c) Recibir en forma periódica reportes de la gestión desarrollada por el Encargado de Prevención, y aprobar la planificación para el siguiente período.
- d) Asegurar las condiciones y recursos para la identificación de las actividades de riesgo de delitos que trata la Ley N° 20.393.

#### **GERENCIA GENERAL**

- a) Apoyar al Encargado de Prevención, asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades propias del MPD en las áreas que se requiera.
- b) Proveer los medios y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención logre cumplir con sus roles y responsabilidades de acuerdo al MPD.
- c) Contribuir a la divulgación del MPD, generando las acciones de difusión y compromiso por parte de toda la organización, con la finalidad de hacer propios sus contenidos, practicarlos y difundirlos.
- d) Proveer los medios y recursos para la identificación, mitigación y prevención de los riesgos de comisión de delitos que trata la Ley N° 20.393.

#### **DIRECCION LEGAL Y REGULATORIA**

- a) Asesorar al Encargado de Prevención en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N° 20.393) en los diversos contratos que celebre la compañía con trabajadores y/o terceros.



- b) Asesorar al Encargado de Prevención en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N° 20.393) en los contratos de trabajo y Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la compañía.
- c) Entregar al Comité de Ética y Conducta periódicamente informes relativos a demandas y/o juicios llevados por la compañía que se relacionen con los delitos tipificados en la Ley N° 20.393.
- d) Entregar al Comité de Ética y Conducta periódicamente informes relativos a la revisión de multas aplicadas a la compañía por entidades regulatorias con el fin de detectar casos que afecten el cumplimiento de la Ley N° 20.393.
- e) Apoyar al Encargado de Prevención en la identificación de hechos que puedan tipificarse como delitos.
- f) Asesorar al Encargado de Prevención en la aplicación de sanciones y ejecución de acciones correctivas a aplicar, con motivo del resultado de las investigaciones efectuadas.

#### **DIRECCIÓN DE FINANZAS**

- a) Entregar toda la información que sea requerida por el Encargado de Prevención para el desempeño de sus funciones, en relación a la implementación, operatividad y efectividad del MPD.
- b) Implementar los controles para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas, en relación al MPD o cualquier riesgo nuevo identificado.

#### **DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS**

- a) Apoyar al Encargado de Prevención en la coordinación de las actividades de capacitación del MPD.
- b) Definir y aplicar las cláusulas de cumplimiento de la Ley N° 20.393 en los diversos contratos que celebre la compañía con sus trabajadores y demás colaboradores.
- c) Realizar actividades de capacitación y difusión del MPD las que podrán ser presencial o virtual.
- d) Entregar copia de un extracto del MPD a los nuevos colaboradores.



#### **GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA**

- a) Incorporar dentro de su Programa Anual de Actividades, la ejecución de auditorías cuyo objeto sea verificar el cumplimiento de las actividades de control definidas en el MPD, supervisar y monitorear su diseño y efectuar el debido seguimiento a las situaciones de excepción detectadas.
- b) Apoyar a las distintas unidades en el diseño e implementación de planes de mejora para las debilidades o deficiencias detectadas.



## 8. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS

El Encargado de Prevención es responsable del proceso de identificación y análisis de los riesgos de comisión de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393. Este proceso, debe ser incorporado en la Matriz de Riesgo de Delitos (MRD), la que tiene que ser revisada anualmente o cuando sucedan modificaciones importantes en las condiciones del negocio.

Para efectuar dicha actividad se requiere:

- Identificación de los riesgos
- Evaluación y cuantificación de los riesgos
- Identificación de controles
- Monitoreo

### 8.1 Identificación de los Riesgos

La identificación de los riesgos se debe realizar con la participación de todas las personas que tienen cargos claves y posiciones de liderazgo en las empresas de Grupo, incluyendo al Encargado de Prevención. A partir de éstas, se elabora y/o actualiza una nómina o registro de los principales escenarios de riesgos de comisión de los delitos en el alcance de la ley y que fueran efectuados por los dueños, directores, responsables, principales ejecutivos o quienes realicen actividades de administración y supervisión o quienes le reporten a algunos de los anteriormente señalados.

La identificación de las actividades y procesos en los que se genere o incremente el riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho se detallan en el Anexo 1 del capítulo 18 de este Manual.

### 8.2 Evaluación de los Riesgos

Los riesgos identificados deben ser evaluados para su priorización con el objetivo de determinar las áreas o procesos de mayor exposición lo que permitirá enfocar los recursos y esfuerzos del Encargado de Prevención.

Para evaluar los riesgos se utilizarán los parámetros de probabilidad e impacto en una escala de 1 a 5 según se muestra en las tablas que se incluyen a continuación.

Se entiende por **Probabilidad**, el nivel de certeza con que se puede producir un evento de riesgo, y por **Impacto**, el daño o efecto sobre la organización en caso de materializarse.





## Categorías de probabilidad

MEDIDAS CUALITATIVAS DE PROBABILIDAD		
Descriptor	Valor	Descripción
Muy Improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre 1% a 10% de seguridad que éste se presente.
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente.
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente.
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente.
Casi certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente. (90% a 100%).



## Categorías de impacto

MEDIDAS CUALITATIVAS DE IMPACTO O CONSECUENCIA		
Descriptor	Valor	Descripción
Insignificante	1	Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras (\$) ni compromete de ninguna forma la imagen pública de la organización. Su materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en la organización.
Menor	2	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico menor y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la organización. Su materialización causaría un bajo daño en la organización.
Moderado	3	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico moderado y/o comprometen moderadamente la imagen pública de la organización. Su materialización causaría un deterioro en la organización, impidiendo que ésta se desarrolle parcialmente en forma normal.
Mayor	4	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto económico importante y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la organización. Su materialización dañaría significativamente en la organización, impidiendo que ésta se desarrolle en forma normal.
Catastrófico	5	Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras (\$) que tendrán un impacto catastrófico en su viabilidad económica y/o comprometen totalmente la imagen pública de la organización. Su materialización dañaría gravemente a la organización, impidiendo finalmente que ésta se desarrolle totalmente.

En la evaluación de los riesgos identificados deben participar representantes de todas las áreas y funciones de la organización, 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.



La combinación de probabilidad e impacto nos da la severidad con que el evento de riesgos afectará a la compañía, lo que luego puede graficarse, según se muestra en los siguientes tabla y matriz de criticidad de riesgos:

## Tabla de severidad

### Nivel de severidad del riesgo

Nivel Probabilidad		Nivel Impacto		Severidad del Riesgo	
Casi Certeza	5	Catastrófico	5	<b>Extremo</b>	<b>25</b>
Casi Certeza	5	Mayor	4	<b>Extremo</b>	<b>20</b>
Casi Certeza	5	Moderado	3	<b>Extremo</b>	<b>15</b>
Casi Certeza	5	Menor	2	<b>Alto</b>	<b>10</b>
Casi Certeza	5	Insignificante	1	<b>Alto</b>	<b>5</b>
Probable	4	Catastrófico	5	<b>Extremo</b>	<b>20</b>
Probable	4	Mayor	4	<b>Extremo</b>	<b>16</b>
Probable	4	Moderado	3	<b>Alto</b>	<b>12</b>
Probable	4	Menor	2	<b>Alto</b>	<b>8</b>
Probable	4	Insignificante	1	<b>Moderado</b>	<b>4</b>
Moderado	3	Catastrófico	5	<b>Extremo</b>	<b>15</b>
Moderado	3	Mayor	4	<b>Extremo</b>	<b>12</b>
Moderado	3	Moderado	3	<b>Alto</b>	<b>9</b>
Moderado	3	Menor	2	<b>Moderado</b>	<b>6</b>
Moderado	3	Insignificante	1	<b>Bajo</b>	<b>3</b>
Improbable	2	Catastrófico	5	<b>Extremo</b>	<b>10</b>
Improbable	2	Mayor	5	<b>Alto</b>	<b>10</b>
Improbable	2	Moderado	3	<b>Moderado</b>	<b>6</b>
Improbable	2	Menor	2	<b>Bajo</b>	<b>4</b>
Improbable	2	Insignificante	1	<b>Bajo</b>	<b>2</b>
Muy improbable	1	Catastrófico	5	<b>Alto</b>	<b>5</b>
Muy improbable	1	Mayor	5	<b>Alto</b>	<b>5</b>
Muy improbable	1	Moderado	3	<b>Moderado</b>	<b>3</b>
Muy improbable	1	Menor	2	<b>Bajo</b>	<b>2</b>
Muy improbable	1	Insignificante	1	<b>Bajo</b>	<b>1</b>



## Matriz de severidad de riesgos consolidada

### MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE LA CRITICIDAD DE LOS RIESGOS

IMPACTO DE LOS RIESGOS	Catastrófico	5	10	15	20	25
	Mayor	4	8	12	16	20
	Moderado	3	6	9	12	15
	Menor	2	4	6	8	10
	Insignificante	1	2	3	4	5
		Muy improbable	Improbable	Moderado	Probable	Casi certeza
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS RIESGOS						

La cuantificación de los riesgos se incorporó a la matriz de riesgo y la matriz de riesgos consolidada de Claro Chile se incorporó en el Anexo 1 del Capítulo 18 de este Manual.



## **9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

Para prevenir la comisión de los delitos de la Ley N° 20.393, Claro Chile ha establecido una política de prevención, además de un conjunto de procedimientos o controles, los que persiguen mitigar el riesgo de la comisión de los señalados delitos, los que se describen en los siguientes numerales.

### **9.1 Política de Prevención de Delitos**

En el constante y permanente compromiso de trabajar con principios éticos exigentes promoviendo la probidad, transparencia, honestidad e integridad en la actividad empresarial, se ha definido la presente Política de Prevención de Delitos, que tiene la finalidad de exponer y exigir a todos los directores, ejecutivos, trabajadores, gerentes, jefes, colaboradores y proveedores que desarrollen sus funciones y actividades con excelencia, eficiencia y responsabilidad ética empresarial, rechazando y evitando las malas prácticas y los delitos señalados en la Ley N° 20.393.

Conscientes de la credibilidad, responsabilidad y confianza que tiene el Grupo Claro como empresa de telecomunicaciones, constituye un objetivo esencial lograr un rol activo fomentando los comportamientos y buenas prácticas al más alto nivel, por lo mismo, no se trata solamente de cumplir con la Ley N° 20.393, mediante la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos dinámico y flexible, que vaya adaptándose a las transformaciones del negocio y del entorno jurídico, sino rechazar categóricamente cualquier mala práctica contraria a los principios y políticas del Grupo.

Por lo mismo, es exigencia para todos sus colaboradores y proveedores un comportamiento recto, estricto y diligente en el cumplimiento de una cultura ética organizacional transparente y honesta cumpliendo los valores y principios que se desea impulsar debiendo todos comprometerse con la más estricta adhesión a estos y al Modelo de Prevención de Delitos.

### **9.2 Política de Prevención de Riesgos**

La Política de Prevención de Riesgos tendrá como objetivos:

- Prever, detectar y fiscalizar potenciales situaciones de riesgo que pueden surgir en el ámbito de actuación, aun cuando no resulte posible su atribución a una persona en concreto.
- Garantizar, frente a terceros y ante los órganos judiciales y administrativos, que el Grupo Claro ejerce sobre sus directivos, administradores, empleados, proveedores y demás personas dependientes, el debido control que legalmente le resulta exigible.



### 9.3 Principios Rectores de la Política de Prevención de Riesgos

Los principios rectores de la Política de Prevención de Riesgos son:

- Probidad y transparencia: Los directores, gerentes, ejecutivos, jefes, trabajadores y proveedores de servicios, deben realizar sus acciones y actividades manteniendo altos niveles éticos, procurando el deber ser en su actuar.
- Autocontrol: Los directores, gerentes, ejecutivos, jefes, trabajadores y proveedores de servicios deben realizar aquellas actividades y procesos, que tienen a cargo, evitando en todo momento incurrir directa o indirectamente en irregularidades y los delitos que señala la Ley N° 20.393.
- Efectividad: Los directivos y personal deben tomar conocimiento y aplicar en forma efectiva la Política y los procesos y procedimientos de control o mitigantes, establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos.

Todos los directivos y personal del Grupo Claro se encuentran obligados a aplicar los precedentes criterios y principios a fin de implementar, mantener y ejercer controles efectivos en los procesos y actividades a su cargo.

La aplicación y cumplimiento de las actividades establecidas en el Modelo de Prevención de Delitos estará a cargo del Encargado de Prevención del Grupo Claro y su efectividad será reportada por éste al directorio de cada una de las compañías.

### 9.4 Identificación de los Controles

Una vez identificadas las actividades y procesos del Grupo Claro expuestos al riesgo de comisión de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, se requiere establecer las medidas preventivas correspondientes.

El Grupo Claro ha establecido controles preventivos, para cada uno de los riesgos detectados, los que se encuentran descritos en la matriz de riesgo que se incluye como Anexo 1 de este Manual. Se indica también, en la señalada matriz, las áreas responsables de dichos controles.

La identificación de controles se debe efectuar con la participación de representantes de todas las áreas y funciones de la empresa, incluyendo al Encargado de Prevención, obteniendo como resultado la descripción de cada uno de los controles identificados y la evidencia de su existencia.

Para cada control se debe identificar:

- Descripción de la actividad de control
- Frecuencia
- Identificación del responsable de la ejecución
- La evidencia de sustento
- El tipo de control (automático o manual)



Más allá de los controles específicos establecidos para cada uno de los riesgos incluidos en la matriz de riesgos, el Grupo Claro cuenta con diversos protocolos para la actuación de sus colaboradores, entre los que se cuentan:

- **Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos**  
Se ha elaborado un protocolo de actuación del personal de su relacionamiento con empleado y funcionarios públicos, en orden a evitar la entrega de beneficios indebidos para la obtención de una ventaja para Claro (ver numeral 18.2).
- **Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento informal con los clientes**  
Se ha elaborado un protocolo de actuación del personal de venta en las instancias de relaciones informales con los clientes, en orden a evitar el ofrecimiento o entrega de incentivos para obtener la contratación de los servicios (ver numeral 18.3).
- **Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento formal con los clientes**  
Se ha elaborado un protocolo de actuación del personal de venta en las instancias de relaciones formales con los clientes, en orden a evitar el ofrecimiento o entrega de incentivos para obtener la contratación de los servicios (ver numeral 18.4)
- **Protocolo de Actuación de Proveedores de Servicios en el Proceso de Despliegue de Planta Externa**  
Definición de un marco para la actuación de los proveedores de servicios en la obtención de permisos y aprobaciones de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP), tales como: Ministerio de Obras Públicas (MOP), Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Medio Ambiente, Comisión Regional del Medio Ambiente (COREMA), Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR) y municipalidades, para construcción de obras civiles y tendidos aéreos y subterráneos en el Proceso de Despliegue de Planta Externa (ver numeral 18.5).

## 9.5 Evaluación de los Controles

Para los controles señalados en el numeral anterior, se evaluará su diseño cualitativamente en relación a la mitigación del riesgo de delito o infracción al que aplica. Dicha evaluación debe ser efectuada por el Encargado de Prevención y su equipo o por asesores externos cuando sea necesario.



Para evaluar el diseño de cada control se debe considerar si:

- Mitiga razonablemente el riesgo de delito o infracción.
- No mitiga razonablemente el riesgo de delito o infracción.

Para todos los controles evaluados con “No mitiga razonablemente el riesgo de delito o infracción”, se debe implementar una nueva actividad de control mitigante. El diseño de la actividad de control, en cuyo proceso o actividad existe riesgo será implementado por el área correspondiente en conjunto con el Encargado de Prevención, siendo el área la responsable de su ejecución.





## 10. RELACIÓN CON PROVEEDORES

El ingreso de proveedores al registro de proveedores del Grupo Claro, debe incorporar un proceso de revisión de los antecedentes que contemple las siguientes materias cada vez que sea aplicable:

1. Solicitar el Certificado de Antecedentes de los socios o propietarios de la empresa proveedora.
2. Verificar situaciones sospechosas en relación al proveedor, como precios de productos o servicios muy debajo del precio de mercado.
3. Obtener información de riesgo de corrupción del país de origen del proveedor si éste fuere extranjero (revisar listas negras o Índice de Transparencia Internacional)
4. Mantener un Registro Único de Proveedores donde conste los que han sido desvinculados o presenten un riesgo de los delitos mencionados.

Para el caso que se identifique un colaborador riesgoso o alguna situación sospechosa de comisión de los delitos de la Ley N° 20.393, deberá reportarse al Encargado de Prevención.



## **11. REGALOS E INVITACIONES**

Como política general, el Grupo Claro prohíbe hacer regalos o invitaciones a potenciales clientes del sector público o a empleados de cualquier institución pública o funcionarios públicos extranjeros que, por sus competencias, deban relacionarse con la empresa.

Asimismo, las invitaciones que un colaborador reciba de un tercero deberán ser informadas a la gerencia respectiva y al Encargado de Prevención.

No obstante lo anterior, se permite obsequiar a servidores públicos ciertos artículos promocionales de valor simbólico que ostenten el logotipo de la empresa.



## **12. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA**

### **12.1 Procedimientos de Administración de Recursos Financieros**

Claro Chile cuenta con el siguiente conjunto de normas, políticas y procedimientos, que las diferentes áreas deben seguir, para la gestión de los recursos financieros:

- Política de fondos por rendir y viajes, Versión 6.0, mayo 2011.
- Procedimientos para fondos fijos, Versión 3.0, marzo 2011.
- Política pago proveedores, Versión 1.0, enero 2012.
- Proceso Activo fijo/Activo Intangibles (Capex) Fijo, Versión 01, octubre 2012.
- Proceso Activo fijo/Activo Intangibles (Capex) móvil, Versión 01, diciembre 2011.
- Cierre contable, conciliación bancaria móvil, diciembre 2012.
- Proceso cierre contable. Conciliación bancaria fija, diciembre 2012.
- Proceso cierre contable, ingresos, diciembre 2011.
- Proceso salida de efectivo, pago proveedores, agosto 2013.
- Procedimiento de compras, Versión 6, agosto 2011.
- Procedimiento de contratación, Versión 6, agosto 2011.
- Política de contratación de servicios y compras, Versión 7, agosto 2011.

### **12.2 Procedimientos de Auditoría de Recursos Financieros**

La Gerencia de Auditoría Interna incorporará dentro de su Programa Anual de Actividades, la ejecución de revisiones cuyo objeto sea verificar el cumplimiento de las actividades de control definidas en el punto anterior, y las establecidas en el MPD, supervisar y monitorear su diseño y efectuar el debido seguimiento a las situaciones de excepción detectadas.



## 13. OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y SANCIONES

### 13.1 Código de Ética de América Móvil

El Grupo Claro ha adoptado en Chile el Código de Ética de su controladora América Móvil, S.A. de C.V. y Subsidiarias Controladas (AMX), el que ha sido incorporado en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de las empresas del Grupo Claro Chile.

Si bien el Código de Ética no contiene disposiciones específicas para la prevención de los delitos de la Ley N° 20.393, establece un contexto de obligatoriedad de la ética en los negocios en todos sus aspectos. El Código de Ética establece que *“Uno de nuestros deberes, basado en un principio ético, es el de cumplir cabalmente con todas las leyes aplicables a nuestro negocio, incluyendo, sin limitar, las leyes de valores, competencia económica, telecomunicaciones y comercio”*.

### 13.2 Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad

Según lo establecido en la letra d), del número 3, del artículo 4 de la Ley N° 20.393, las personas jurídicas deberán incorporar en sus reglamentos, las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas que se establezcan como parte del Modelo de Prevención.

En virtud de lo anterior, las empresas de Claro Chile que cuentan con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, han incorporado a éste las siguientes disposiciones:

#### **4) OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**

##### ***Son obligaciones de los Trabajadores de la Empresa:***

*34. Conocer y cumplir las normas y controles establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 elaborado, implementado y difundido por la Empresa.*

*35. Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, todo hecho que sea una inobservancia del Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 y de los protocolos adoptados, del que tome conocimiento por cualquier medio, cometido por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.*

*36. Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, los hechos o actos que pudieran ser constitutivo de los delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, de los que tome conocimiento por cualquier medio, cometidos por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.*



***Se prohíbe a los Trabajadores de la Empresa:***

*44. Ofrecer, pagar, prometer o autorizar el pago, directa o indirectamente, de cualquier cantidad de dinero u otra dádiva a cualquier empleado público nacional o funcionario público extranjero o a cualquier persona, a sabiendas de que la totalidad o parte de dicha cantidad será entregada a un servidor público a fin de obtener o conservar algún negocio o ventaja de negocios indebida o de influir en las decisiones de dicho servidor público como tal. Para estos efectos, se deberá tener presente que ninguna instrucción recibida por el Trabajador podrá ser interpretada como destinada a autorizar al Trabajador para cometer o participar en cualquier hecho constitutivo de delito y cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y lo exime de toda responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por no acatarla.*

*45. Ocultar o disimular el origen ilícito de dinero u otro tipo de activos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de los delitos de la Ley N° 19.913 (tráfico ilícito de estupefacientes, conductas terroristas, fabricación o comercio ilegal de armas, algunos delitos de la Ley General de Bancos y de la Ley sobre Mercado de Valores, prevaricación, cohecho, secuestro, ciertos delitos sexuales, prostitución de menores, tráfico de migrantes y tráfico de personas para ejercer la prostitución, entre otros).*

*46. Solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas.*

*47. Incurrir en conductas contrarias al Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393.*

***16) DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (Ley N° 20.393 de 02 de diciembre de 2009)***

*Conforme a la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913), financiamiento del terrorismo (artículo 8 de la Ley N° 18.314) y delitos de cohecho (artículo 250 y 251 bis del Código Penal) la Empresa podrá ser responsable de los delitos que sus trabajadores cometan dentro del ámbito de sus funciones.*

*En concordancia con lo dispuesto en dicha norma legal, nuestra cultura de prevención de actos contrarios a la ética y preservación de los estándares empresariales de excelencia, se hace necesario incorporar este numeral.*

*Todo trabajador es individualmente responsable de sus acciones y se compromete a actuar con respeto de los principios y valores de la Empresa.*

*Será obligación de todo trabajador cumplir fielmente el Modelo de Prevención del Delito dispuesto y comunicado por la Empresa. Asimismo, será obligación cumplir plenamente las normas y controles que disponga la Compañía para los fines antes indicados y que tiene por objeto prevenir y evitar la comisión de los ilícitos contemplados en la Ley N° 20.393.*



*Se prohíbe al Trabajador incurrir en conductas contrarias al Modelo de Prevención de Delitos dado a conocer por la Compañía a cada uno de los trabajadores a través de los mecanismos comunicacionales utilizados por la Empresa.*

### **18) SANCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN**

*En caso de infracción por parte del Trabajador, de las normas de su contrato individual de trabajo o de las disposiciones del presente Reglamento Interno, será sancionado, de acuerdo a la gravedad y trascendencia de la falta, con amonestación verbal, amonestación escrita, multa hasta un veinticinco por ciento de la remuneración diaria del Trabajador sancionado y caducidad del contrato, según corresponda.*

*Para estos efectos, se entenderá por remuneración diaria, la remuneración bruta percibida por el Trabajador en el mes inmediatamente anterior a aquel en que se comete la infracción por aquellos conceptos fijos que se perciben mes a mes, dividido por treinta.*

*La amonestación verbal será hecha al afectado por su jefe inmediato, y la escrita por el Jefe del Departamento respectivo, el Gerente de Área correspondiente o el Jefe del Departamento de Personal.*

*La amonestación escrita quedará registrada en su carpeta personal.*

*Las multas se aplicarán por el Jefe del Departamento de Personal a requerimiento del jefe directo del afectado advirtiéndolo por escrito y oyendo previamente a éste, quien deberá formular sus descargos, por escrito, dentro del tercer día de requerido para ello. Si vencido dicho plazo no hubiere presentado su defensa, deberá dejarse constancia de este hecho en la resolución que aplique la multa. Dicha resolución, será siempre escrita y se notificará personalmente al afectado, quien firmará una copia en señal de tomar conocimiento de ella. Si se negare a firmar, este hecho será certificado por un Delegado o Director Sindical.*

*Se dejará constancia en su carpeta personal de la aplicación de la multa.*

*El Trabajador sancionado con la multa podrá reclamar, dentro del tercer día, ante la Inspección del Trabajo correspondiente.*

*El producto de las multas se destinará paritariamente al Fondo de Asistencia Médica del Personal o a otro fin que de común acuerdo se establezca con Organización Sindical, integrándose a éste tan pronto haya quedado firme la resolución que la haya aplicado, sea porque no se haya reclamado de ella dentro del plazo indicado en el inciso anterior o porque el reclamo haya sido desestimado por la Inspección del Trabajo.*

*Lo dispuesto en este Título, es sin perjuicio de la caducidad del contrato de trabajo si la infracción cometida configura algunas de las causales indicadas en el artículo 160 del Código del Trabajo.*



*Todas las sanciones establecidas en el presente Título son susceptibles de apelación conforme al siguiente Procedimiento:*

- 1. Dirija su petición a su Supervisor Directo, estableciendo las razones por la que usted cree que la acción es injusta.*
- 2. Si no se resuelve dentro de tres días hábiles, se dirigirá el caso al Jefe Departamental correspondiente.*
- 3. Si no hay respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes, el asunto se dirigirá al Gerente de Recursos Humanos, quien trabajará en una solución dentro de cinco días hábiles. A esta reunión, las partes en problema pueden hacerse acompañar de alguien que contribuya a la solución del problema.*

*Si no se logra un acuerdo, el asunto se transferirá al Gerente General, quien tomará una decisión dentro de 14 días. Esta será considerada la decisión final y no admite apelación futura.*

### **13.3 Contratos de Trabajo**

Según lo establecido en la letra d), del número 3, del artículo 4°, de la Ley N° 20.393, las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas que se establezcan como parte del Modelo de Prevención, deberán incorporarse expresamente en los contratos de trabajo de todos los trabajadores de la compañía, incluido sus máximos ejecutivos.

En cumplimiento de esta disposición, los contratos de trabajo de los trabajadores de las empresas del Grupo Claro, deberán contener las siguientes cláusulas, ya sea como un anexo al contrato para el caso de los contratos existentes, o bien incorporado al cuerpo del contrato para aquellos que se materialicen en el futuro.

#### **ANEXO AL CONTRATO DE TRABAJO**

##### **(CLÁUSULAS LEY N° 20.393)**

*En Santiago, a xxx, entre [nombre de la empresa empleadora] en adelante también referida como la “Empresa”, RUT N° xxx, representada para estos efectos por don xxx, ambos domiciliados en xxx, por una parte, como empleador y, por la otra, don(ña) xxx, RUT N° xxx, nacionalidad chilena, nacido(da) el xxx, domiciliado(a) en xxx, comuna de xxxxxx, ciudad de xxx, en adelante también referido como el “Trabajador”, se acuerda lo siguiente:*

**PRIMERO:** *La Ley N° 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por personas que realicen actividades de administración y supervisión (como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos*



*principales y representantes), y por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de aquellos, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento de tales deberes de dirección y supervisión.*

*No obstante, la ley entiende que la Empresa ha cumplido con sus deberes de dirección y supervisión, si adopta e implementa oportunamente un Modelo de Prevención de Delitos, esto es, un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos antes señalados.*

*En cumplimiento de la Ley N° 20.393, y los fines antes indicados, la Empresa ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos, que conforme a lo dispuesto en el artículo 4, N° 3, letra d), de dicha Ley, entre otros elementos, debe incluir la existencia de obligaciones, prohibiciones, sanciones administrativas internas y procedimientos de denuncia en contra de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos. Además, estas obligaciones, prohibiciones y sanciones internas deben señalarse expresamente en los reglamentos de la Empresa, deben comunicarse a todos los trabajadores y deben ser incorporadas expresamente en los respectivos contratos de trabajo de todos los trabajadores de la Empresa, incluidos los máximos ejecutivos de la misma.*

**SEGUNDO:** *Por el presente anexo de contrato, la Empresa da a conocer al Trabajador individualizado en la comparecencia, los elementos de su Modelo de Prevención de Delitos, especialmente obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, así como el procedimiento de denuncia en contra de las personas que incumplan las medidas contenidas en el Modelo de Prevención de Delitos contra la Empresa.*

**TERCERO:** *Por su parte, el Trabajador declara haber recibido y conocer el Modelo de Prevención de Delitos adoptado e implementado por la Empresa con el objeto de prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, especialmente las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, normas y controles dispuestos por la Empresa para tal efecto, así como el procedimiento de denuncia que forman parte de tal modelo, todos los cuales se obliga a acatar, constituyendo ésta una obligación esencial del contrato de trabajo.*

**CUARTO:** *En virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.393, el Trabajador tiene expresamente prohibido cometer, a título de autores, cómplices o encubridores, aquellas conductas descritas en el artículo 27 de la Ley N° 19.913 (lavado de activos); en el artículo 8° de la Ley*





N° 18.314 (financiamiento del terrorismo) y, en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal (cohecho a un empleado público nacional o funcionario público extranjero).

**QUINTO:** En razón a lo anterior, al trabajador le queda prohibido realizar acciones tendientes a ocultar o disimular el origen ilícito de dinero u otro tipo de activos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la Ley N° 19.913 (tráfico ilícito de estupefacientes, conductas terroristas, fabricación o comercio ilegal de armas, a saber, algunos delitos de la Ley General de Bancos y de la Ley sobre Mercado de Valores, prevaricación, cohecho, secuestro, ciertos delitos sexuales, prostitución de menores, tráfico de migrantes y tráfico de personas para ejercer la prostitución, entre otros).

También le queda prohibido solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas.

Por otro lado, le queda al trabajador, absolutamente prohibido, bajo cualquier circunstancia y sin importar instrucciones en contrario, ofrecer, o consentir en dar, a un empleado público nacional, un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice, o haya realizado, acciones propias de su cargo u omita realizar acciones propias de su cargo o cometa crímenes o delitos en el desempeño de su cargo.

Asimismo, le queda también prohibido ofrecer, prometer o dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, con el fin que este 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 transacciones internacionales.

**SEXTO:** Para efectos de las prohibiciones antes señaladas, se deberá tener presente que ninguna instrucción recibida por el trabajador podrá ser interpretada como destinada a autorizar al trabajador para cometer o participar en cualquier hecho constitutivo de delito y cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y lo exime de toda responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por no acatarla.

**SÉPTIMO:** Será obligación del Trabajador conocer, respetar y hacer respetar los valores, principios, políticas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la Empresa, como también la legislación vigente. Asimismo, se compromete a conocer y cumplir íntegramente con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa. El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones señaladas en este Anexo, en el Manual de Prevención Ley 20.393 y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y



*Seguridad, será sancionado conforme a lo establecido en el procedimiento sancionatorio establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.*

**OCTAVO:** *El trabajador declara conocer que es individualmente responsable de sus acciones y se obliga a no concurrir en conductas que puedan comprometer la responsabilidad penal de la Empresa, conforme lo dispuesto en la Ley N° 20.393.*

**NOVENO:** *El Trabajador declara conocer los Canales de Denuncia dispuestos por la Empresa, descritos en el Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.*

**DÉCIMO:** *La Empresa se obliga a respetar los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia e investigación de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos.*

*Este anexo de contrato se extiende en dos ejemplares del mismo tenor y validez, quedando uno en poder del Trabajador y el otro en poder de la Empresa.*

### **13.4 Contratos con Proveedores**

Según lo establecido en la letra d, del número 3, del artículo 4°, de la Ley N° 20.393, las obligaciones, prohibiciones y sanciones que se establezcan como parte del Modelo de Prevención, deberán incorporarse expresamente en los contratos con prestadores de servicios.

En cumplimiento de esta disposición, el Grupo Claro ha incorporado en los contratos con todos sus proveedores, exceptuando aquellos que correspondan a contratos de adhesión, las siguientes cláusulas:

#### **ANEXO DE CONTRATO CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS (CLÁUSULAS LEY N° 20.393)**

En Santiago, a \_\_\_\_\_, entre [NOMBRE DE LA EMPRESA DEL GRUPO CLARO QUE CONTRATA], en adelante también referida como la “Empresa”, RUT N° \_\_\_\_\_, representada por don(ña) \_\_\_\_\_, chileno(a), cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_ y por don(ña) \_\_\_\_\_, chileno(a), \_\_\_\_\_, cédula de identidad N° \_\_\_\_\_, todos domiciliados en la ciudad de Santiago, calle \_\_\_\_\_, comuna de Huechuraba; y \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, en adelante, también referida como el “Proveedor”, representada por \_\_\_\_\_, chileno(a), cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_, ambos(as) domiciliados para estos efectos en \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_, ciudad de \_\_\_\_\_, han convenido el siguiente Anexo de Contrato:

**PRIMERO:** La Ley N° 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por personas que realicen actividades de administración y supervisión (como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales y representantes), y por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de aquellos, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento de tales deberes de dirección y supervisión.

No obstante, la ley entiende que la empresa ha cumplido con sus deberes de dirección y supervisión, si adopta e implementa oportunamente un Modelo de Prevención de Delitos, esto es, un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos antes señalados.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 20.393 y con los fines antes indicados, la Empresa ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos, que conforme a lo dispuesto en el Artículo 4°, N° 3, letra d), de dicha ley, entre otros elementos, debe incluir la existencia de obligaciones, prohibiciones, sanciones administrativas y procedimientos de denuncia y determinación de responsabilidades en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos. Además, estas obligaciones, prohibiciones y sanciones internas deben señalarse expresamente en los reglamentos de La Empresa, deben comunicarse a todos los trabajadores y deben ser incorporadas expresamente en los contratos con proveedores de la Empresa.

**SEGUNDO:** Por el presente Anexo de Contrato, la Empresa da a conocer al Proveedor individualizado en la comparecencia, los elementos de su Modelo de Prevención de Delitos, especialmente las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas, las normas y controles dispuestos por la Empresa para tal efecto, así como el procedimiento de denuncia y determinación de responsabilidades que se seguirán en contra de las personas que incumplan las medidas contenidas en el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa. De la misma forma, la Empresa da a conocer al Proveedor el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.

**TERCERO:** Por su parte, el Proveedor declara haber recibido y conocer el Modelo de Prevención de Delitos adoptado e implementado por la Empresa con el objeto de prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, especialmente las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas, las normas y controles dispuestos por la Empresa para tal efecto, así como el procedimiento de denuncia y determinación de responsabilidades que forman parte de tal modelo, todos



los cuales se obliga a acatar, constituyendo ésta una obligación esencial de contrato celebrado entre los comparecientes, del cual este anexo forma parte.

Además, el Proveedor declara conocer y se obliga a cumplir íntegramente, en lo que corresponda, con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa. Asimismo, el Proveedor se obliga a respetar y hacer respetar los valores, principios, políticas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la Empresa como también la legislación vigente.

#### **CUARTO:** Prohibiciones

Queda prohibido para el Proveedor efectuar cualquier conducta contraria al Modelo de Prevención de Delitos y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa, como también efectuar cualquier operación que cause o pueda causar la responsabilidad penal de la Empresa, por la comisión de delitos de lavado de activo, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, conforme a la Ley N° 20.393.

En consecuencia, le queda absolutamente prohibido al Proveedor, sus dueños o dependientes, bajo cualquier circunstancia y sin importar instrucciones en contrario, ofrecer, o consentir en dar, a un empleado público nacional, un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice, o haya realizado, acciones propias de su cargo u omite realizar acciones propias de su cargo o cometa crímenes o delitos en el desempeño de su cargo.

Asimismo, le queda también prohibido ofrecer, prometer o dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, con el fin que este realice una acción o incurra en una omisión, con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidamente en el ámbito de transacciones internacionales.

Para efectos de las prohibiciones antes señaladas, se deberá tener presente que ninguna instrucción recibida por el Proveedor, sus dueños o dependientes, podrá ser interpretada como destinada a autorizarlo para cometer o participar en cualquier hecho constitutivo de delito y cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y lo exime de toda responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por no acatarla.

Asimismo, el Proveedor declara que no ha incurrido anteriormente en ninguna de estas conductas y operaciones prohibidas.

#### **QUINTO:** Obligaciones del Proveedor

1. El Proveedor se obliga a cumplir con todas normas aplicables al contrato que lo vincula con la Empresa, y/o que regulen el trabajo, servicio, producto o equipo a



entregar o cualquier otra prestación a realizar para la Empresa, cualquiera sea la naturaleza de dichas normas.

2. El Proveedor debe cumplir con su obligación de dirección y supervisión respecto a los trabajadores y demás personal que emplea para entregar los bienes o prestar los servicios materia del presente contrato, quienes siempre actuarán bajo su estricta subordinación y dependencia laboral, para lo cual debe darles las instrucciones necesarias al efecto, por su cuenta y riesgo, sin responsabilidad ni injerencia para la Empresa. Lo anteriormente expuesto también se aplicará respecto de terceros con quienes el Proveedor contrate o subcontrate, quienes también actuarán por cuenta y riesgo de aquél, sin responsabilidad para la Empresa.
3. El Proveedor se obliga a adoptar e implementar su propio Modelo de Prevención de Delitos, conforme a la Ley N° 20.393, o bien a adoptar controles internos eficientes y eficaces para prevenir, evitar y detectar los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros, por parte de sus propios dueños, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión o los que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los anteriores.
4. El Proveedor se obliga a tomar todas las medidas necesarias para prevenir cualquier conducta contraria al Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa y cualquier hecho constitutivo de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros. Asimismo, se obliga a tomar todas las medidas necesarias para asegurar que sus trabajadores o dependientes, y sus subcontratistas, no incurran en alguna operación prohibida que cause o pueda causar la responsabilidad penal de la Empresa, por la comisión de delitos antes señalados, conforme a la Ley N° 20.393.
5. El Proveedor se obliga a informar al Encargado de Prevención de la Empresa, a través del correo electrónico [línea.denuncias@clarochile.cl](mailto:línea.denuncias@clarochile.cl), sobre cualquier violación a las leyes, al contrato celebrado y al Modelo de Prevención de Delitos, sobre cualquier conducta u operación prohibida o constitutiva de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393; como también se obliga a tomar inmediatamente todas las medidas necesarias para esclarecer los hechos y evitar cualquier daño eventual al patrimonio o imagen de la Empresa, en caso que uno de sus trabajadores incurra en alguna de dichas conductas.
6. El Proveedor se obliga a informar inmediatamente al Encargado de Prevención, a través del correo electrónico [línea.denuncias@clarochile.cl](mailto:línea.denuncias@clarochile.cl), de cualquier conducta sospechosa de sus trabajadores que pueda comprometer la responsabilidad penal de



la Empresa, sin perjuicio de las medidas que internamente pudiera tomar respecto de los trabajadores que se encuentren bajo su subordinación y dependencia.

7. El Proveedor se obliga a permitir auditorías independientes, de acuerdo a los requerimientos de la Empresa y en ejercicio de la buena fe entre las partes, otorgando completo acceso a los registros en relación al trabajo o servicio realizado o producto entregado a la Empresa. Estas auditorías serán de cargo de la Empresa.
8. El Proveedor se obliga a cooperar de buena fe, ante cualquier solicitud que le haga la Empresa como consecuencia de una investigación que ésta lleve adelante, ante el conocimiento o indicio que adquiera, sobre infracciones a las normas del Modelo de Prevención de Delitos o a la eventual comisión de los delitos de la Ley N° 20.393.

**SEXO:** Los comparecientes declaran que es su intención que la Empresa quede indemne de cualquier daño patrimonial o de perjuicio causado en su reputación, integridad e imagen, como consecuencia de la realización de conductas contrarias a lo dispuesto en el presente anexo, para lo cual se reserva el derecho a iniciar todas las acciones judiciales que estime pertinentes.

Asimismo, la Empresa se reserva el derecho de hacer valer las siguientes sanciones, sin necesidad de declaración judicial previa, en forma conjunta o sólo una de ellas, dependiendo de la gravedad del incumplimiento, cuestión que evaluará a su sola discreción:

1. Terminación unilateral del contrato: La Empresa se reserva el derecho de terminar de forma unilateral el presente contrato, ante cualquier incumplimiento grave a los términos del presente anexo de contrato y/o al Modelo de Prevención de Delitos, bastando una comunicación escrita para tal efecto. Siempre se entenderá que el Proveedor incumple gravemente los términos del presente contrato al realizar, ella o sus trabajadores o dependientes, cualquier conducta y operación prohibida en el presente anexo.
2. Multa: La Empresa podrá aplicar al Proveedor una multa de hasta un diez por ciento (10%) del valor total del contrato del que este anexo forma parte, suma que hará efectiva mediante el cobro de la garantía única de cumplimiento o, a su elección, de los saldos que adeude al Proveedor, si los hubiere, para lo cual se entiende expresamente autorizada.
3. La aplicación de las multas del número anterior, no excluye la indemnización de perjuicios, en los casos en que éstos excedan el monto cubierto por las referidas multas.

**SÉPTIMO:** Al momento de suscribir el presente anexo de contrato, el Proveedor se obliga a prestar declaración de personas relacionadas, a objeto de transparentar todo posible conflicto de interés en su contratación.



**OCTAVO:** Buenas prácticas Corporativas. Se obliga el Proveedor y su personal a mantener una conducta ética basada en la probidad y rectitud, durante la ejecución de los servicios contratados y la vigencia del presente contrato. En consecuencia, el Proveedor velará por el fiel cumplimiento de la ley y tendrá un comportamiento ético en todo momento.

En caso que el Proveedor incurra en conductas contrarias a lo descrito en el párrafo anterior, CLARO podrá:

- a) Terminar anticipadamente del contrato persiguiendo la responsabilidad civil que corresponda.
- b) Si las conductas son constitutiva de delito, Claro interpondrá las acciones criminales correspondientes.

Para los efectos de este contrato, se entenderá por malas prácticas cualquier acción u omisión que resulte contraria a la verdad y a la rectitud que se comete en perjuicio de una persona y/o una organización.

**NOVENO:** Para todos los efectos derivados de este anexo de contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

**DÉCIMO:** Este anexo de contrato se firma en tres originales, de igual tenor y contenido, quedando un original en poder del Proveedor y dos en poder de la Empresa.

**DÉCIMO PRIMERO:** La personería de don(ña) \_\_\_\_\_ y de don(ña) \_\_\_\_\_ para representar a la Empresa, consta en \_\_\_\_\_, reducida a escritura pública con fecha \_\_\_\_\_ de xxxx de xxx en la Notaría de \_\_\_\_\_. Por su parte, la personería de \_\_\_\_\_, para representar a \_\_\_\_\_, consta en escritura pública de fecha \_\_\_\_\_ otorgada en la Notaría de \_\_\_\_\_.



## 14. SISTEMA DE DENUNCIAS

El **Grupo Claro** ha implementado un sistema de denuncias disponible en la intranet del Grupo y que tiene por objetivo ser un mecanismo para cualquier tipo de denuncia relacionada a una irregularidad o sobre las infracciones o faltas al Modelo de Prevención de Delitos, así como a la eventual comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, de que algún colaborador del Grupo Claro tenga conocimiento.

Toda denuncia se mantendrá en estricta confidencialidad, en razón de lo anterior, será conocida por el denunciante y por el Encargado de Prevención y/o por las personas que, por decisión de éste, deban tomar conocimiento de la investigación.

Las denuncias pueden ser efectuadas, también, por escrito directamente al Encargado de Prevención mediante la presentación al mismo de una “Carta Confidencial”, una “Carta Anónima” o un correo electrónico a la dirección [línea.denuncias@clarochile.cl](mailto:linea.denuncias@clarochile.cl), el que también tendrá el carácter de confidencial y podrá igualmente ser anónimo.

El procedimiento para el tratamiento de las denuncias se señala en los numerales 14.1; 14.2 y 14.3 siguientes:

### 14.1 Procedimiento y Canal de Denuncias

El Grupo Claro ha implementado un sistema de denuncias, cuyo procedimiento se ha incorporado al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en los siguientes términos:

#### **17) PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS**

##### ***Del Procedimiento:***

*Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, cliente, proveedor, contratista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas al Modelo de Prevención de Delitos así como a delitos de los señalados en la ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas de que tenga conocimiento, deberán ser efectuadas por escrito directamente al Encargado de Prevención o mediante la presentación al mismo de una “Carta Confidencial” o de una “Carta Anónima”; o bien mediante el Canal de Denuncia designado por la empresa el que se encuentra en la página web corporativa de la Compañía.*

*La denuncia deberá efectuarse de buena fe y debidamente fundamentada, indicando en lo posible hechos, lugares, fechas referenciales y nombres o cargos de los implicados. La Empresa garantiza que todas las denuncias que formalmente sean presentadas serán investigadas en forma seria y responsable, además de garantizar la confidencialidad necesaria para resguardar los derechos del denunciante.*





*La Compañía se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores en el Procedimiento de Denuncia aplicado a aquellos que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos.*

Además del canal mencionado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, se pueden enviar denuncias a la dirección de correo electrónico [línea.denuncias@clarochile.cl](mailto:línea.denuncias@clarochile.cl).

## **14.2 Investigación de Denuncias**

También se menciona en el mismo número 17 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las etapas y responsabilidad en la investigación de las denuncias, las que se harán en los términos señalados en dicho número 17 y que establece:

*Una vez recibida la denuncia por alguno de los canales antes señalados, el Encargado de Prevención debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y la forma de proceder, de acuerdo al siguiente criterio:*

- 1) En caso de denuncias sobre hechos constitutivos de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales o extranjeros, deberá comunicar de inmediato dicha situación al Comité de Ética y Conducta y abrirse inmediatamente una investigación para tratar de determinar la efectividad de la denuncia, la que se realizará conforme al procedimiento que más adelante se indica.*
- 2) En caso de denuncias sobre infracciones al Modelo de Prevención de Delitos o a los protocolos adoptados para implementar el modelo, el Encargado de Prevención comenzará su investigación, sin perjuicio de comunicarlo al Comité de Ética y Conducta dentro de un plazo de 48 horas.*

*En los casos que la denuncia se refiera a hechos mencionados en el numeral 1 del artículo anterior y que involucran a miembros de la Alta Dirección (Directores, Gerentes) o que puedan tener un gran impacto en la Empresa, el Encargado de Prevención deberá además informar al Presidente del Directorio, o a su Vicepresidente, en caso de inhabilitación o ausencia de aquél.*

*Las investigaciones de los hechos estarán a cargo del Encargado de Prevención, a menos que la denuncia involucre a este último, directa o indirectamente, circunstancia que deberá ser informada dentro del plazo de 24 horas al presidente del Comité de Ética y Conducta, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.*

*El Encargado de Prevención deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante*



*y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.*

*Recibido los antecedentes el Encargado de Prevención hará un análisis de mérito respecto de la adecuación de la denuncia con las materias propias de la Ley N° 20.393, y en su caso continuará con la investigación o la desechará de plano, y en último caso deberá informar fundadamente al Comité de Ética y Conducta.*

*La investigación deberá abrirse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la denuncia y deberá efectuarse dentro del plazo de 20 días, el cual podrá prorrogarse por igual término, con autorización del Comité de Ética y Conducta.*

*Una vez abierta una investigación, el Encargado de Prevención debe realizar una recopilación preliminar de antecedentes, para lo cual podrá interactuar con el denunciante, a fin de dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Informará periódicamente al Comité de Ética y Conducta sobre los hechos denunciados, los antecedentes recopilados y el resultado de sus análisis. Tratándose de hechos graves, deberá informar permanentemente al Presidente del Comité de Ética y Conducta, quien podrá convocar en forma extraordinaria al Comité para resolver los cursos de acción.*

*El Encargado de Prevención debe llevar un registro de las actuaciones realizadas y de sus resultados, el cual debe informar mensualmente al Comité de Ética y Conducta. En los casos investigados deberá mantenerse un registro que contemple alguna de las siguientes actividades:*

- a) Efectuar la recopilación de información y antecedentes.*
- b) Efectuar entrevistas al personal involucrado en la denuncia.*
- c) Disponer la realización de peritajes, con la colaboración de expertos en las materias respectivas.*
- d) Efectuar un análisis de la información y antecedentes obtenidos mediante la recopilación y entrevistas realizadas.*

*El Encargado de Prevención podrá realizar la investigación con apoyo de Auditoría Interna o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Empresa. En caso necesario, podrá contratar los servicios de auditores externos, peritos o personas especializadas externas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.*

*Transcurridos un máximo de 20 días desde la apertura de la investigación, el Encargado de Prevención deberá elaborar un Informe Final de Investigación, en el cual se deberán consignar los antecedentes del caso, las diligencias realizadas y sus resultados, el análisis de los antecedentes recabados, las conclusiones y las recomendaciones, ya sea de aplicación de medidas disciplinarias, de ejercicio de acciones legales, o de las medidas correctivas a los procedimientos, según corresponda a la naturaleza de los hechos denunciados.*



*Una vez concluida la investigación, el Encargado de Prevención debe presentar el Informe Final de Investigación al Comité de Ética y Conducta. Lo anterior sin perjuicio de los Informes de Análisis y/o de Avances de la Investigación que el Comité le solicite durante el desarrollo de la misma.*

*En la misma sesión ordinaria o extraordinaria en la que se exponga el Informe Final de Investigación al Comité de Ética y Conducta, éste deberá resolver sobre las acciones o medidas que corresponda tomar, tales como el ejercicio de acciones penales (caso en el cual se derivará a Fiscalía, mediante denuncia o querrela), absolución del trabajador o la desvinculación del trabajador, circunstancia en la que recomendará esta medida a la Dirección de Recursos Humanos.*

### **14.3 Denuncias a la Justicia**

Para el caso que sucediera un hecho con características de delito, el Encargado de Prevención deberá evaluar, en conjunto con el gerente legal y regulatorio y el Directorio de Claro Chile S.A., la posibilidad de efectuar acciones de denuncia ante el Ministerio Público o los tribunales de justicia.



## **15. DIFUSIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

El Grupo Claro será responsable de poner en conocimiento de todos sus colaboradores, la existencia y contenido del MPD y de los alcances de la Ley N° 20.393. Se realizarán capacitaciones de forma presencial y virtual.

De igual forma, todo trabajador de las empresas del Grupo Claro, recibirá un ejemplar del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el que se señalan las obligaciones y prohibiciones establecidas para prevenir la comisión de los delitos de la Ley N° 20.393, como, asimismo, las sanciones por su incumplimiento.

Estas normas estarán también señaladas en los contratos de trabajo de todos los trabajadores de las empresas de Grupo Claro.

El Grupo Claro cuenta con la Inducción Corporativa para los colaboradores nuevos que ingresan a Compañía, además de capacitaciones presenciales en las Áreas que comprenden riesgos de los señalados en la Ley N° 20.393 y, mediante el sistema e-learning, capacitará y sensibilizará a todos los colaboradores internos, actividad que se deberá desarrollar de manera permanente de modo que el personal se mantenga actualizado en estas materias.



## **16. SANCIONES**

Todos los colaboradores del Grupo Claro deben conocer el contenido del Modelo de Prevención del Delito y deberán siempre trabajar bajo estos lineamientos y objetivos. El Encargado de Prevención velará por el cumplimiento de este Manual y pondrá en práctica programas de verificación.

El incumplimiento de los términos de este Manual por parte de los colaboradores será causa de sanciones, las que pueden ser desde una amonestación verbal, hasta la desvinculación, según lo establecido en el procedimiento sancionatorio establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

En el caso de los proveedores, el incumplimiento de los términos de este Manual será causa de término inmediato del contrato que se encuentre vigente.

Los colaboradores deberán informar, sobre las infracciones observadas en el Modelo de Prevención, a su superior jerárquico o al Encargado de Prevención o mediante el sistema de denuncia que consta en este Manual.

Los colaboradores deberán prestar toda su contribución, apoyo y participación en la ejecución de las políticas y procedimientos indicados en el presente Manual, en el Código de Ética de AMX, Política de Prevención, Protocolos, y en los demás documentos o antecedentes que solventan y avalan el MPD, siendo imperativo su cumplimiento e incorporándose a las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador. El incumplimiento conlleva las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio, de las sanciones civiles y penales que procedan.

La misma obligación de colaboración les asistirá a los proveedores del Grupo Claro dejándose constancia en los respectivos contratos que suscriban con la empresa.

Los colaboradores deberán prestar todo su apoyo y activa colaboración en los procedimientos internos de investigación.



## **17. SUPERVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

### **17.1 Supervisión del Modelo**

Este proceso, de responsabilidad del Encargado de Prevención, tiene como propósito verificar la aplicación efectiva del modelo de prevención de delitos y su supervisión a fin de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo a lo que las circunstancias exijan.

### **17.2 Certificación del Modelo**

El Grupo Claro someterá su Modelo de Prevención al proceso de certificación establecido en la Ley 20.393 y en la Norma de Carácter General N° 302 de la Superintendencia de Valores y Seguros, procedimiento que se repetirá en cada vencimiento de la certificación, cuyo plazo no puede sobrepasar dos años.



## 18. ANEXOS

### 18.1 Matriz de Riesgos Ley N° 20.393 (Anexo 1)

El diagnóstico de riesgos de los delitos de la Ley N° 20.393 de Claro Chile se ha vaciado en una matriz de riesgo, en la que se identifican los procesos con riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, la que forma parte de este manual de prevención Ley N° 20.393.

La matriz de riesgo completa es de circulación restringida y está en poder de la Dirección Legal y Regulatoria.

#### Lavado de activos

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
1	Compras de bienes muebles e inmuebles	La compañía adquiera un bien que tiene un origen ilícito	Procedimiento de compra y contratación de servicios, considera etapa de análisis y homologación de oferta, y verificación de % de dispersión entre ofertas (15% - 20%). Versión N° 6 (agosto 2011)
2	Contratación de Servicios	Contrate un servicio con aquella persona que se financia con dineros que tiene un origen ilícito tales como: Proveedores de contenido y otros operadores, empresas de recaudación y cobranza, proveedores de servicios de valor agregado	Procedimiento de compra y contratación de servicios, considera etapa de análisis y homologación de oferta, y verificación de % de dispersión entre ofertas (15% - 20%). Versión N° 6 (agosto 2011)
3	Selección y contratación de un Distribuidor Autorizado Claro (DAC)	El distribuidor pueda estar financiando su negocio con recursos de origen ilícito	Proceso de revisión de los antecedentes del distribuidor
4	Venta de servicios	Venta de servicios a clientes que puedan estar involucrados en lavado de activos, por lo cual los ingresos que recibe Claro podrían ser de origen ilícito.	Proceso de revisión de los antecedentes del cliente (empresas o corporaciones) que adquiere servicios
5	Declaración de impuestos	Obtención fraudulenta de devolución de impuestos	Las declaraciones de impuestos son preparadas por la Dirección de Finanzas y luego son auditadas por el área de auditoría interna y también por los auditores externos.
6	Asignación de fondos fijos	Utilización de los fondos fijos para la adquisición de productos que tengan origen ilícito o contratación de servicios financiados con recursos de origen ilícito.	La utilización de los fondos fijos sólo deberán ser utilizados para el financiamiento de gastos menores a 5 UF, conforme a la Política de Fondos por Rendir y Fijo.



## Financiamiento del terrorismo

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
1	Compra de bienes y contratación de servicios	Contratación de servicios inexistentes para desviar fondos para financiamiento al terrorismo	Procedimientos para selección de proveedores
2	Donaciones	Por la vía de donaciones se puede proveer financiamiento al terrorismo	La política actual es no hacer donaciones salvo la excepción como la Teletón
3	Auspicios	Por la vía de auspicios a terceros se puede proveer financiamiento al terrorismo	Es algo excepcional y que debe ser autorizado por el gerente general
4	Asignación de fondos fijos	Desviación de fondos fijos para destinarlos al financiamiento del terrorismo	La utilización de los fondos fijos sólo deberán ser utilizados para el financiamiento de gastos menores a 5 UF, conforme a la Política de Fondos por Rendir y Fijo.





## Cohecho

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
1	Adquisición y/o arriendo de terrenos y obtención de Servidumbres	El gestor inmobiliario y/o subgerente inmobiliario ofrece, promete o entregue incentivos para acelerar o apurar la celebración de un contrato de una propiedad pública, ya sea para la instalación y expansión de redes y antenas como las servidumbres necesarias	Contrato gestores inmobiliarios
2	Compra de Bienes en el exterior	Ofrezca o consientan en dar beneficios a funcionarios de aduanas u otros organismos públicos chilenos o extranjeros, como también a agentes de aduana	Política de Contratación de Servicios y Compras. Procedimiento de Contratación. Procedimiento de Compras
3	Mantenimiento y remodelación de oficinas	Ofrecer, prometer o entregar incentivos para acelerar o apurar la obtención de permisos y recepciones de obras	Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos Contrato gestores inmobiliarios
4	Administración de seguridad en dependencias de Claro	Ofrecer o entregar incentivos a funcionarios de Carabineros y/o Policía de Investigaciones para que haga o deje de hacer o para ejecutar o haber ejecutado un acto con infracciones a los deberes de su cargo.	Contrato de prestación de servicios de Empresa de Seguridad
5	Venta de servicios a organismos públicos, servicios públicos o Empresas del Estado	Ofrecer, consentir en dar o entregar incentivos para la contratación de los servicios ofrecidos por Claro en las actividades de relacionamientos formal e informal, venta y postventa	Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento informal (desayunos, almuerzos, cena etc.) y su relacionamiento formal (Licitaciones y renovaciones de contrato de servicios sin licitación) con los clientes. En las reuniones presenciales que se fijen con empleado o funcionario público deberán ser incorporadas en un agenda del colaborador, llevada específicamente para ese efecto. Deberán concurrir a los menos 2 representantes del Grupo Claro. Se deberá levantar una Minuta de la reunión la que debe ser archivada y estar puesta a disposición de Auditoría Interna. Las comunicaciones con el empleados o funcionarios públicos deben ser canalizadas por correos electrónicos institucionales.
6	Despliegue de Red móvil	En la Dirección de Logística y Administración, empresa contratista (gestores de permisos) o empresa proveedora de servicio (trabaja internamente en Claro) ofrece, promete o entregue incentivos a municipalidades, Dirección General de Aeronáutica o Ministerio de Bienes Nacionales, para acelerar la obtención del permiso municipal para el despliegue de la red de fibra óptica (tendidos aéreos y/o subterráneos, obras civiles e instalación de antenas)	Contrato con los gestores para instalación de infraestructura y Protocolo de Actuación de Proveedores de Servicios en el Proceso de Despliegue de Planta Externa. Los proveedores de servicios y personal de control del Grupo Claro tendrán prohibidas las relaciones de carácter personal con las contrapartes ejecutivas y técnicas de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público. Deberán someterse rigurosamente a los procedimientos formales pertinentes y definidos para la obtención de permisos por las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales. Durante el desarrollo del proyecto, las reuniones que se realicen con las autoridades donde se tomen decisiones que involucren permisos y modificaciones del proyecto deberá cumplirse con el protocolo de relacionamiento con empleados o funcionarios públicos descrito en el Manual de Prevención.
7	Despliegue de Red Fija	En la Dirección de Logística y administración, empresa contratista (gestores de permisos) o empresa proveedora de servicio (trabaja internamente en Claro) ofrece, promete o entregue incentivos a municipalidades, Ministerio de Obras Públicas, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Bienes Nacionales o Empresa de Ferrocarriles del Estado, para acelerar la obtención del permiso municipal para el despliegue de la red de fibra óptica (tendidos aéreos y/o subterráneos, y obras civiles)	Contrato con los gestores para instalación de infraestructura y Protocolo de Actuación de Proveedores de Servicios en el Proceso de Despliegue de Planta Externa. Los proveedores de servicios y personal de control del Grupo Claro tendrán prohibidas las relaciones de carácter personal con las contrapartes ejecutivas y técnicas de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público. Deberán someterse rigurosamente a los procedimientos formales pertinentes y definidos para la obtención de permisos por las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales. Durante el desarrollo del proyecto, las reuniones que se realicen con las autoridades donde se tomen decisiones que involucren permisos y modificaciones del proyecto deberá cumplirse con el protocolo de relacionamiento con empleados o funcionarios públicos descrito en el Manual de Prevención.



## Cohecho

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
8	Comparecencia y Audiencias ante la Dirección del Trabajo y Juzgados del Trabajo	Que un trabajador de la empresa influya en el actuar del inspector del trabajo o del Juez ofreciendo o aceptando entregar compensaciones para que falle a favor o en beneficio de la empresa	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
9	Interacción con la Subtel y Sernac como consecuencia de reclamos de clientes	Que un trabajador de la compañía ofrezca o consienta otorgar un beneficio a un funcionario público de la Subtel o Sernac para aumentar los plazos, evitar sanciones, modificar la resolución, entre otros	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
10	Interacción con la Subtel y Sernac para dar respuestas a Oficios	Que un ejecutivo de la compañía ofrezca o consienta otorgar un beneficio a un funcionario público de la Subtel o Sernac para aumentar los plazos, evitar sanciones, modificar la resolución, entre otros	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
11	Interacción con Subtel en procesos de fiscalizaciones	Que un ejecutivo de la compañía ofrezca o consienta otorgar un beneficio a un funcionario público de la Subtel para evitar sanciones	Siempre que un empleado o funcionario público concurra a las oficinas o sucursales del Grupo Claro a fiscalizar el cumplimiento de cualquier normativa legal, el empleado del Grupo Claro que lo reciba, deberá completar una Minuta creada al efecto, la que deberá ser registrada y archivada de forma que pueda ser revisada en cualquier momento por la Gerencia de Auditoría Interna. La Minuta debe ser firmada por él o los empleados que recibieron y/o interactuaron con el funcionario público fiscalizador.
12	Asistencia a oficinas de Subtel y Sernac de ejecutivos de Claro por citaciones	Que un ejecutivo de la compañía ofrezca o consienta otorgar un beneficio a un funcionario público de la Subtel para evitar sanciones	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
13	Entrega de respuestas a oficios recibidos del Ministerio Público, Ejército de Chile, Armada, Aviación, Fiscalía Nacional Económica, Corte Suprema o Corte de Apelaciones	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en otorgar un beneficio a un funcionario público con la finalidad de evitar apercibimiento, arrestos a los representantes de la empresa por no responder de los oficios	Protocolo de actuación con el Ministerio Público mediante plataforma técnica (resit). Esta plataforma es aquella que permite a las policías intervenir determinados telefonos cuando se lleva a cabo la investigación de algún delito.



## Coehecho

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
14	Comparecencia ante Tribunales de Justicia por acciones judiciales en contra de Claro	Que un empleado de la empresa o tercero contratado con representatividad de la institución, ofrezca o consienta en dar al juez o fiscal un beneficio para que actúe en favor de Claro	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
15	Reuniones con autoridades regulatorias	Entregar una ventaja indebida a funcionarios públicos de alto nivel con el fin de que apoye una iniciativa o proyecto de ley que beneficie a la institución	Las reuniones presenciales que se fijen con algún empleado o funcionario público deberán ser incorporadas en una Agenda del respectivo colaborador del Grupo Claro la que será llevada específicamente para este efecto. A las reuniones deberán concurrir al menos 2 representantes del Grupo salvo que, excepcionalmente resulte imposible hacerlo justificando al efecto. El colaborador de Claro deberá hacer una Minuta sobre la reunión la que deberá ser archivada y estar a disposición de Auditoría Interna para su revisión en cualquier momento.
16	Comparecencia a conciliaciones en la Dirección del Trabajo por demandas de trabajadores o por procesos de negociación colectiva	Que un empleado de la empresa o tercero contratado con representatividad de la institución, ofrezca o consienta en dar al funcionario público un beneficio para que actúe en favor de Claro	Para los externos el contrato de prestación de servicios
17	La emisión y envío anual al SII de las declaraciones juradas (DJ) por el impuesto único pagado por los empleados	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en dar al funcionario público de SII un beneficio para la solución de problemas que se hubieran presentados en el envío de las declaraciones	La emisión y envío de las DJ debe llevarse a cabo mediante los procedimientos formales que el SII tiene al efecto. Si se debe concurrir a las oficinas del SII, debe respetarse a cabalidad el protocolo de relacionamiento descrito en el Manual de Prevención.
18	Visitas de la Inspección del Trabajo a las oficinas de Claro	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en dar al funcionario de la inspección un beneficio para evitar la aplicación de multas ante posibles infracciones a las leyes laborales	Siempre que un empleado o funcionario público concurra a las oficinas o sucursales del Grupo Claro a fiscalizar el cumplimiento de cualquier normativa legal, el empleado del Grupo Claro que lo reciba, deberá completar una Minuta creada al efecto, la que deberá ser registrada y archivada de forma que pueda ser revisada en cualquier momento por la Auditoría Interna. La Minuta debe ser firmada por él o los empleados que recibieron y/o interactuaron con el funcionario público fiscalizador.
19	Eliminación de antecedentes de multas, en la Dirección del Trabajo, por incumplimientos de normas laborales	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en dar al funcionario de la Dirección del Trabajo un beneficio para facilitar el proceso de eliminación de antecedentes	Entrega de claves a determinados ejecutivos. No realizan este relacionamiento formal personas externas.
20	Fiscalizaciones del SII	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en dar al funcionario público de SII un beneficio para evitar la aplicación de sanciones por incumplimientos detectados	Siempre que un empleado o funcionario público concurra a las oficinas o sucursales del Grupo Claro a fiscalizar el cumplimiento de cualquier normativa legal, el empleado del Grupo Claro que lo reciba, deberá completar una Minuta creada al efecto, la que deberá ser registrada y archivada de forma que pueda ser revisada en cualquier momento por la Gerencia de Auditoría Interna. La Minuta debe ser firmada por él o los empleados que recibieron y/o interactuaron con el funcionario público fiscalizador.



### Cehecho

ID. Proc.	Proceso	Descripción del Riesgo	Descripción de Control
21	Inspecciones por parte del servicio de evaluación ambiental	Inspecciones por parte del servicio de evaluación ambiental por eventual infracciones en la disposición de desechos (por ejemplo baterías en los sitios donde e están las antenas)	Protocolo para relacionamiento con empleados y funcionarios públicos establecido en el numeral 18.2 del Manual del Modelo de Prevención de Delitos.
22	Reportes periódicos a la Superintendencia de Valores y Seguros, Sernac, INE, SII, Subtel y otros reguladores	Que un empleado de la empresa ofrezca o consienta en dar al funcionario público un beneficio para evitar la aplicación de sanciones por problemas en la entrega de la información	Entrega de claves a determinados ejecutivos. No realizan este relacionamiento formal externas.



## MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE LA CRITICIDAD DE LOS RIESGOS

IMPACTO DE LOS RIESGOS	Catastrófico	5	10	15	20	25
	Mayor	4	8	12	3 LA 2 LA 16 6 Co 7 Co	20
	Moderado	3	6	1 FT 1 LA 9 2 Co	1 Co 12	15
	Menor	14 Co 2 18 Co	21 Co 16 Co 3 FT 3 Co 4 Co 17 Co 15 Co 5 LA 4 8 Co 19 Co 13 Co 10 Co 11 Co 12 Co 20 Co 22 Co	5 Co 2 FT 9 Co 4 LA 6 6 LA 4 FT	8	10
	Insignificante	1	2	3	4	5
		Muy improbable	Improbable	Moderado	Probable	Casi certeza
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS RIESGOS						



## **18.2 Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos (Anexo 2)**

### **Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos**

#### **1. INTRODUCCION**

La legislación chilena prohíbe todo tipo de acto orientado a influir en las decisiones de los empleados y funcionarios públicos mediante la entrega de algún beneficio económico o de otro tipo. La empresa está sujeta de manera ineludible a aquellas disposiciones contenidas en el Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). A este respecto, dichas normas son mucho más amplias y estrictas que las leyes para prevenir las prácticas corruptas en Chile.

En este contexto, sin perjuicio de cumplir con la normativa chilena en esta materia, las políticas de Claro en cuanto a empleados y funcionarios públicos se basan en gran medida en lo dispuesto por la FCPA y se aplican plenamente en la compañía.

Por consiguiente, la siguiente política tiene por objeto regular el relacionamiento existente entre personal de la compañía y empleados o funcionarios públicos con el fin de velar por el cumplimiento de buenas prácticas corporativas. En este sentido, siempre será política de la compañía no dar (o consentir en dar), prometer, entregar, autorizar ni ofrecer, exigir o aceptar, ningún tipo de gratificación o regalo, ya sea en dinero o en especie, a empleados o funcionarios públicos con el objetivo de obtener algún tipo de ventaja.

#### **2. DEFINICIONES**

- a) Empleado público: Según el artículo 260 del Código Penal, se considerará “Empleado Público” a todo aquel desempeñe un cargo o función pública, sea en la Administración Central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento del Jefe de la República ni reciban sueldo del Estado. No obstará a esta calificación el que el cargo sea de elección popular.
- b) Funcionario público extranjero: Según el artículo 251 ter, es funcionario público extranjero toda persona que tenga un cargo legislativo, administrativo o judicial en un país extranjero, haya sido nombrada o elegida, así como cualquier persona que ejerza una función pública para un país extranjero, sea dentro de un organismo público o de una empresa pública. También se entenderá que inviste la referida calidad cualquier funcionario o agente de una organización pública internacional.
- c) Cohecho a empleado público nacional: Según lo establecido en el artículo 250 del Código Penal, comete este delito quien ofrece o consiente en dar a un empleado público nacional un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que ejecute o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos; para que omita o por haber omitido un acto debido propio de su cargo; para



que ejecute o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo; o para que cometa un delito funcionario.

- d) Cohecho a funcionario público extranjero: Según el artículo 251 bis del Código Penal, comete este delito el que ofreciere, prometiére o diere 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 cualquier transacción internacional; o el que ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar el aludido beneficio a un funcionario público extranjero por haber realizado o haber incurrido en las acciones u omisiones señaladas.

### **3. OBJETIVOS**

Definir los aspectos y controles que deben cumplir aquellos colaboradores que se relacionen con empleados o funcionarios públicos.

### **4. ALCANCE**

Esta política se aplica a aquellos colaboradores que se relacionen con empleados o funcionarios públicos.

### **POLITICA GENERAL**

#### **4.1. Deber de Información de las Direcciones**

Cada Dirección deberá enviar al Encargado de Prevención, un listado en el que se indicarán aquellas personas que tengan algún tipo de relación con empleados o funcionarios públicos y que implique sostener reuniones con aquellos. Será obligación de cada Dirección mantener este listado actualizado debiendo enviarlo al Encargado de Prevención antes del día 10 en los meses de enero y julio de cada año al correo electrónico [funcionario.publico@clarochile.cl](mailto:funcionario.publico@clarochile.cl). Además, cada vez que se incorpore un nuevo colaborador a la nómina de personas que se relacionan con empleados o funcionarios públicos, la Dirección deberá comunicárselo al Encargado de Prevención, en un plazo no superior a 10 días al mismo correo mencionado anteriormente.

Los colaboradores incluidos en el señalado listado deberán declarar si mantienen relaciones de parentesco o de amistad con empleados públicos con los cuales se relacionen dentro del ámbito laboral, no siendo necesario declarar este tipo de relacionamiento si la relación es personal y no de índole laboral.

#### **4.2. Reuniones con empleados o funcionarios públicos**

A las reuniones con empleados o funcionarios públicos, los empleados de Claro deberán concurrir acompañados de al menos una persona más de Claro. Las excepciones a esta regla deberán ser autorizadas por la jefatura superior inmediata.



Al participar en una reunión con empleados o funcionarios públicos, el empleado de Claro responsable de la reunión, o el de mayor jerarquía en caso de que no hubiera un responsable único, deberá completar la minuta incluida en el numeral 7 de este protocolo, la que deberá ser escaneada y enviada a la dirección de correo [funcionario.publico@clarochile.cl](mailto:funcionario.publico@clarochile.cl), en un plazo que no exceda de 24 horas desde ocurrida la reunión, para ser archivada en la Dirección Legal. Estas minutas estarán a disposición de la gerencia de contraloría para su proceso de auditoría del Modelo.

#### **4.3. Minuta de visita de fiscalización**

Siempre que un empleado público concurra a las oficinas o sucursales del Grupo Claro, a fiscalizar el cumplimiento de cualquier normativa legal, el empleado del Grupo Claro que lo reciba, deberá completar la minuta incluida en el numeral 7 de este protocolo, la que deberá ser escaneada y enviada a la dirección de correo [funcionario.publico@clarochile.cl](mailto:funcionario.publico@clarochile.cl), en un plazo que no exceda de 24 horas desde ocurrida la visita de fiscalización, para ser archivada en la Dirección Legal. Estas minutas estarán a disposición de la gerencia de contraloría para su proceso de auditoría del Modelo.

#### **4.4. Comunicaciones con empleados o funcionarios públicos**

Las comunicaciones con empleados o funcionarios públicos por medio de correos electrónicos deben realizarse utilizando, exclusivamente, las direcciones electrónicas institucionales, tanto del Grupo Claro como de la institución a la que pertenece el empleado o funcionario público.

### **5. CUMPLIMIENTO**

Cada Dirección de la compañía será la responsable de velar por el cumplimiento de esta política, debiendo cumplir con las obligaciones descritas previamente.

En caso de incumplimiento serán la Dirección de RRHH con apoyo del Encargado de Prevención los responsables de aplicar las sanciones que correspondan.

### **6. REVISIÓN**

Esta Política debe ser revisada y actualizada anualmente por el Encargado de Prevención, previa aprobación del directorio de Claro Chile S.A.





## 7. FORMULARIO DE REUNIÓN CON EMPLEADOS PÚBLICOS NACIONALES E INTERNACIONALES



### Minuta de reunión con empleado o funcionario público

Nombre institución u organismo público	
Nombre y cargo del empleado o funcionario público	
Nombre y cargo del empleado o funcionario público	
Nombre y cargo del empleado o funcionario público	
Nombre y cargo del empleado de Claro	
Nombre y cargo del empleado de Claro	
Nombre y cargo del empleado de Claro	
Fecha de la reunión	
Lugar de la reunión	
Temas abordados	
Compromisos asumidos	
Fecha de la Minuta	

En caso de haber existido desembolso de gastos con ocasión de la reunión, indicar dicho monto.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

Enviar escaneada a [minuta.funcionariopublico@clarochile.cl](mailto:minuta.funcionariopublico@clarochile.cl)



## **18.3 Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento informal con los clientes (Anexo 3)**

### **Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento informal con los clientes. Ley N° 20.393**

**Objetivo:** Establece el protocolo de actuación del personal de venta del Grupo Claro Chile en las instancias de relaciones informales con los clientes, en orden a evitar el ofrecimiento o entrega de incentivos para obtener la contratación de los servicios.

**Alcance:** Este protocolo aplica a toda la fuerza de venta de las empresas del Grupo CLARO S.A.

#### **Responsabilidades**

##### **Responsables de su Ejecución**

Este protocolo debe ser aplicado por las siguientes áreas o unidades:

- Personal de área Corporaciones
- Personal de área de Empresas

##### **Responsable de su Control**

Este protocolo debe ser supervisado y/o controlado por las siguientes áreas funcionales del Grupo Claro:

- Director de Mercado Empresarial
- Gerente Comercial de Corporaciones
- Gerente Comercial de Empresas
- Gerentes de Vertical
- Gerente de Venta

#### **Protocolo de Actuación**

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

##### **Condiciones Generales**

- El personal interviniente en el proceso está obligado a informar a CLARO, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, cualquier situación de la cual tome conocimiento y que pueda ser susceptible de la comisión de un delito de cohecho.
- El personal interviniente en el proceso será advertido que debe comunicar en forma inmediata, mediante el procedimiento de denuncia respectivo correspondiente, acaso



recibe cualquier insinuación o sugerencia conducente potencialmente a la comisión de un delito de cohecho.

- Se prohíbe la entrega de todo tipo de servicios y/o productos a beneficio personal de funcionarios públicos, siendo que estos no se encuentren incluidos en los contratos de servicio.

#### **Contactos para Calificaciones como Proveedor**

Solicitar y conocer las políticas, normas y/o protocolos de actuación establecidos por el Organismo o Servicio Público que regulen las instancias de relacionamiento con la entidad.

#### **Contactos de Relacionamiento antes de los Procesos de Licitaciones**

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento del Organismo o Servicio Público en etapas fuera de los procesos de licitaciones, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos allí establecidos.
- No se debe aceptar la intervención compensada de terceros, internos o externos, para influir en la elaboración de las bases de licitación, de modo que afecten la transparencia del proceso.

#### **Contactos en Procesos de Licitaciones**

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento del Organismo o Servicio Público en etapas de desarrollo de los procesos de licitaciones, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos establecidos en ellos.
- Se prohíbe la entrega de todo tipo de incentivo a beneficio personal a funcionarios públicos para la obtención del contrato de servicio.
- Una vez publicada una licitación, sólo se podrá tomar contacto formal con el personal administrativo definido por el Organismo o Servicio Público para dicho proceso.
- No se debe aceptar la intervención compensada de terceros, internos o externos, para influir en la decisión de adjudicación del cliente, de modo que afecten la transparencia del proceso.

#### **Contactos para Renovaciones de Contratos o Trato Directo**

Se prohíbe la entrega de todo tipo de incentivo a beneficio personal de funcionarios públicos para la obtención de la renovación del contrato o crecimiento del servicio dentro del contrato.



## 18.4 Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento formal con los clientes (Anexo 4)

**Protocolo de Actuación del Personal de Venta en su relacionamiento formal con los clientes. Ley N° 20.393.**

**Objetivo:** Establece el protocolo de actuación del personal de venta del Grupo Claro Chile en las instancias de relaciones formales con los clientes, en orden a evitar el ofrecimiento o entrega de incentivos para obtener la contratación de los servicios.

**Alcance:** Este protocolo se aplicará desde el momento en que se tome conocimiento del inicio de un proceso de licitación y hasta transcurridos seis (6) meses posterior a la puesta en marcha del proyecto / servicio, y afecta a toda la fuerza de venta de las empresas del Grupo CLARO. Esto aplicará también para el caso de las renovaciones de contratos de servicios sin licitación, desde el momento que se tome conocimiento que se producirá la renovación y hasta seis (6) meses posterior a la puesta en marcha de la renovación del proyecto / servicio.

Se entenderá por **relacionamiento formal** aquellas acciones que se encuadren en la aplicación de las políticas de marketing del Grupo CLARO y sus empresas relacionadas.

### Responsabilidades

#### Responsables de su Ejecución

Este protocolo debe ser aplicado por las siguientes áreas o unidades:

- a) Personal de la Dirección de Unidad de Negocio Empresas

#### Responsable de su Control

Este protocolo debe ser supervisado y/o controlado por las siguientes áreas funcionales del Grupo Claro:

- Director de Mercado Empresarial
- Gerente Comercial de Corporaciones
- Gerente Comercial de Empresas
- Gerentes de Vertical
- Gerente de Venta

### Protocolo de Actuación

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

#### Condiciones Generales

- El personal debe solicitar y conocer las políticas, normas y/o protocolos de actuación establecidos por el Organismo o Servicio Público que regulen las instancias de relacionamiento formal con la entidad.



- El personal interviniente en el proceso está obligado a informar a CLARO, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, cualquier situación de la que tome conocimiento y que pueda ser susceptible de la comisión de un delito de cohecho.
- El personal interviniente en el proceso será advertido que debe comunicar en forma inmediata, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, acaso recibe cualquier insinuación o sugerencia conducente potencialmente a la comisión de un delito de cohecho.

#### **Condiciones Específicas en los Procesos de Licitación**

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento formal del Organismo o Servicio Público en etapas dentro o fuera de los procesos de licitaciones, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos establecidos en éstos.
- No se deberá ofrecer o entregar invitaciones formales del Grupo a clientes respecto de los cuales se haya tomado conocimiento del inicio de un proceso de licitación, hasta transcurridos seis (6) meses posterior a la puesta en marcha del proyecto / servicio, tales como: eventos masivos organizados por Claro, eventos masivos auspiciados por Claro, viajes de difusión y/o negocio, y eventos dirigidos (por ejemplo: desayunos, almuerzos, charlas).
- No se debe aceptar la intervención compensada formal de terceros, internos o externos, para influir en la elaboración de las bases de licitación, de modo que afecte la transparencia del proceso.

#### **Condiciones Específicas de Renovaciones de Contratos**

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento formal del Organismo o Servicio Público en etapas dentro o fuera de los procesos de renovación de contrato, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos establecidos en éstos.
- No se deberá ofrecer o entregar invitaciones formales del Grupo CLARO a clientes respecto de los cuales se haya tomado conocimiento del inicio de un proceso de renovación de contrato, hasta transcurridos seis (6) meses posterior a la extensión del contrato del proyecto / servicio, tales como: eventos masivos organizados por Claro, eventos masivos auspiciados por Claro, viajes de difusión y/o negocio, y eventos dirigidos (por ejemplo: desayunos, almuerzos, charlas).
- No se debe aceptar la intervención compensada formal de terceros, internos o externos, para influir en la renovación de contratos.



## 18.5 Protocolo de Actuación de Proveedores en el Proceso de Despliegue de Planta Externa (Anexo 5)

### Protocolo de Actuación de Proveedores de Servicios en el Proceso de Despliegue de Planta Externa. Ley N° 20.393.

**Objetivo:** Definir un marco para la actuación de los proveedores de servicios en la obtención de permisos y aprobaciones de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP), tales como: Ministerio de Obras Públicas (MOP), Servicio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Medio Ambiente, Comisión Regional del Medio Ambiente (COREMA), Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR) y Municipalidades, para construcción de obras civiles y tendidos aéreos y subterráneos en el Proceso de Despliegue de Planta Externa.

**Alcance:** Este protocolo aplica al proceso de despliegue de planta externa, particularmente en la obtención de permisos y/o aprobaciones por parte de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP) tales como:

- Ministerio de Obras Públicas (MOP),
- Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU),
- Ministerio de Bienes Nacionales,
- Ministerio de Medio Ambiente,
- Comisión Regional del Medio Ambiente (COREMA),
- Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR), y
- Municipalidades.

#### Responsabilidades

##### Responsables de su Ejecución

Este protocolo debe ser aplicado por las siguientes áreas o unidades:

- Empresas proveedoras de servicio:
- Empresas gestores de permisos
- Empresas de diseño
- Empresas de inspección de obras
- Empresas ejecutoras de obras de planta externa
- Empresas de asesorías a la inspección fiscal (MOP)

##### Responsable de su Control

Este protocolo debe ser supervisado y/o controlado por las siguientes áreas funcionales de Claro:

- Gerencia de Expansión de Redes.



## **Protocolo de Actuación**

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

### **Condiciones Generales**

- Corresponden a aquellas condiciones válidas para cualquier etapa dentro del Proceso de Despliegue de Planta Externa.
- Durante la vigencia del contrato, los proveedores de servicios y personal de control de CLARO tendrán prohibidas las relaciones de carácter personal (no institucionales) con las contrapartes ejecutivas y técnicas de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP).
- Se prohíbe la entrega de incentivos de cualquier índole a las contrapartes ejecutivas y técnicas de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP).
- Los proveedores de servicios están obligados a informar al Grupo CLARO cualquier situación que pueda ser susceptible de la comisión de un delito de cohecho que tome conocimiento.
- Los proveedores de servicios serán advertidos que deben comunicar en forma inmediata si reciben cualquier insinuación o sugerencia conducente potencialmente a la comisión de un delito de cohecho.

### **Obtención de Permisos**

- Los proveedores de servicios deberán someterse rigurosamente a las obligaciones contractuales convenidas con el Grupo CLARO.
- Los proveedores de servicios deberán someterse rigurosamente a los procedimientos formales pertinentes y definidos para la obtención de permisos por las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP).
- Durante el desarrollo de proyecto, las reuniones que se realicen con las autoridades de las entidades reguladoras y fiscalizadoras de bienes nacionales de uso público (BNUP), donde se tomen decisiones que involucren permisos y cambios o modificaciones del proyecto, deberá concurrir, junto con el ingeniero de proyecto, personal de la empresa proveedora de servicios, así como alguna jefatura de área o departamento del Grupo CLARO.