

# Procedimiento

## Prevención de Delitos

---

Noviembre 2019

# WOM S.A.

y

# CONECT S.A.<sup>1</sup>

### Versionado

Versión	Fecha	Descripción	Generado por	Revisado por	Aprobado por
V1.0	31/12/2018	Creación	Deloitte y Matías Infante	Marcelo Fica y Mariana Soto	Directorio de WOM y Conect

---

<sup>1</sup> WOM

## CONTENIDO

1. OBJETIVO -----	3
2. ALCANCE -----	3
3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS -----	3
a) Diagrama del Modelo de Prevención de Delitos -----	4
b) Estructura Organizacional del Modelo de Prevención de Delitos -----	4
4. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE DELITOS -----	5
5. PLAN DE TRABAJO DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS -----	16
6. ÁREAS DE APOYO AL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS -----	17
7. AMBIENTE DE CONTROL -----	19
8. REPORTES -----	20
9. CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS -----	20
10. ACTUALIZACIÓN -----	20
11. ANEXO I -----	21

# 1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos respecto de la adopción, administración, actualización, implementación, operación y supervisión del **Modelo de Prevención de Delitos (MPD)**, definido por WOM S.A. y Conect S.A., los cuales incluyen una descripción de las actividades necesarias para el funcionamiento del Modelo antes mencionado, y así, dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

# 2. ALCANCE

El alcance de este Procedimiento y del Modelo de Prevención de Delitos es corporativo, es decir, le es aplicable a WOM S.A. y Conect S.A.; y transversal, ya que las normas definidas en éste documento tendrán aplicación obligatoria para todos los departamentos, áreas, trabajadores, representantes, terceros, directores y dueños de WOM S.A. y Conect S.A., en adelante WOM o la “Compañía”.

# 3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía consiste en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, siendo el Directorio de WOM S.A. y el Directorio de Conect S.A. (en adelante e indistintamente ambos Directorios se mencionarán como Directorio de WOM) los responsables de implementar, mantener y supervisar el Modelo de Prevención de Delitos.

El Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía, considera los siguientes elementos:

1. Designación de un Encargado de Prevención de Delitos (Oficial de Cumplimiento);
2. Definición de medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos;
3. Establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos;
4. Supervisión y certificación del Sistema de Prevención de Delitos.

El Modelo de Prevención de Delitos de WOM contiene los elementos que le permiten a la Compañía cumplir con su deber de supervisión y dirección de los directores del Directorio de WOM, de acuerdo a lo señalado en la Ley N°20.393.

El presente procedimiento forma parte del Modelo de Prevención de Delitos.

a) Diagrama del Modelo de Prevención de Delitos

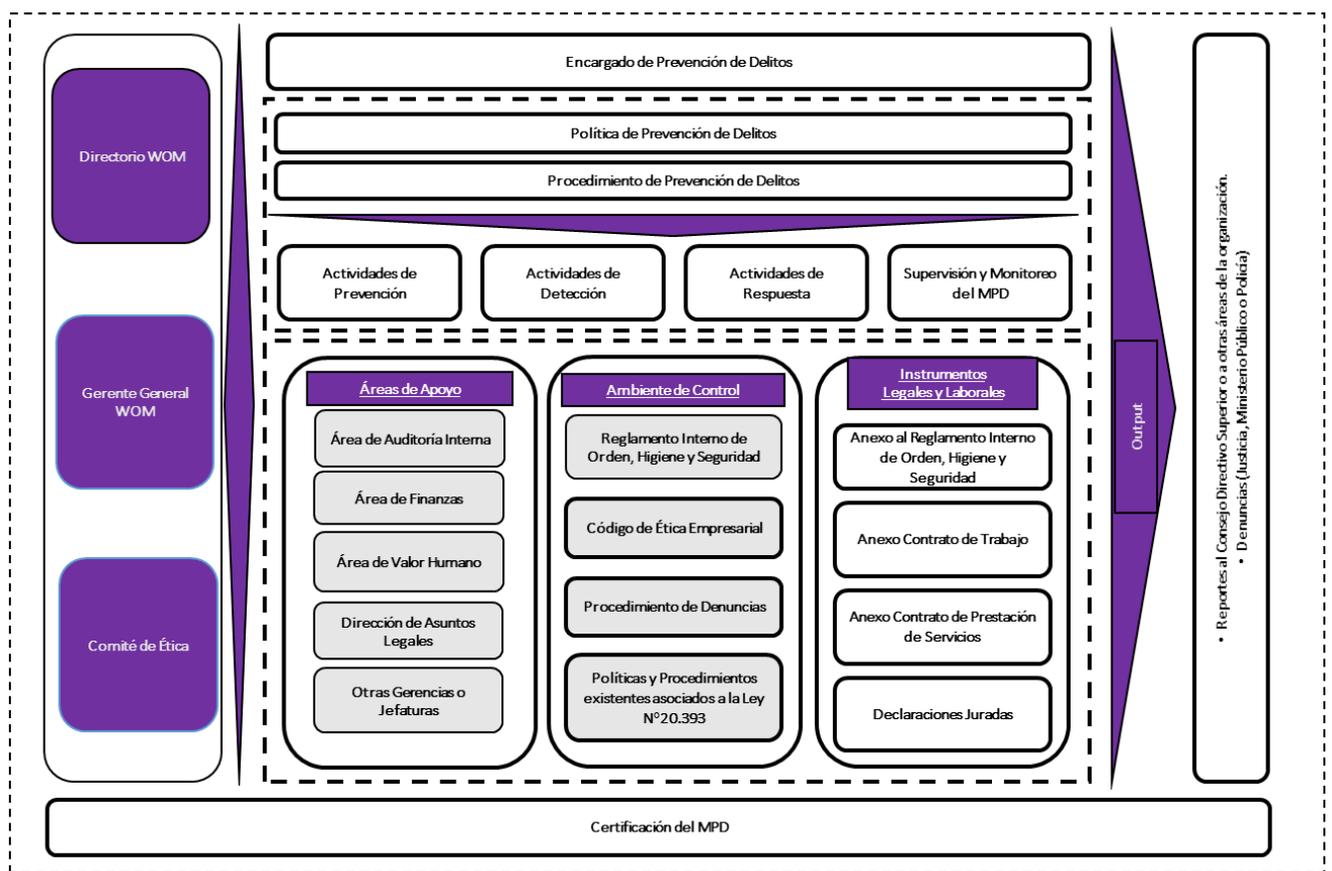


Figura 1: Representación gráfica de los componentes y áreas participantes del modelo.

b) Estructura Organizacional del Modelo de Prevención de Delitos

El Directorio de WOM, la Gerencia General, el Comité de Ética y el Encargado de Prevención de Delitos serán, en conjunto, responsables de la adopción, implementación, administración, operación, actualización y supervisión del Modelo de Prevención de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos depende funcionalmente del Directorio de WOM, lo que implica que:

- Su designación y revocación será efectuada por el Directorio de WOM;
- Tendrá acceso directo al Directorio de WOM para informar oportunamente de las medidas y planes implementados para el cumplimiento de su cometido, así como para, al menos semestralmente, rendir cuenta de su gestión;
- Tendrá acceso directo e irrestricto a información de la Compañía;
- Contará con autonomía respecto del Directorio de WOM;

- El Directorio de WOM, le proveerá los medios suficientes para la operación del Modelo de Prevención de Delitos, considerando el tamaño y complejidad de la organización.

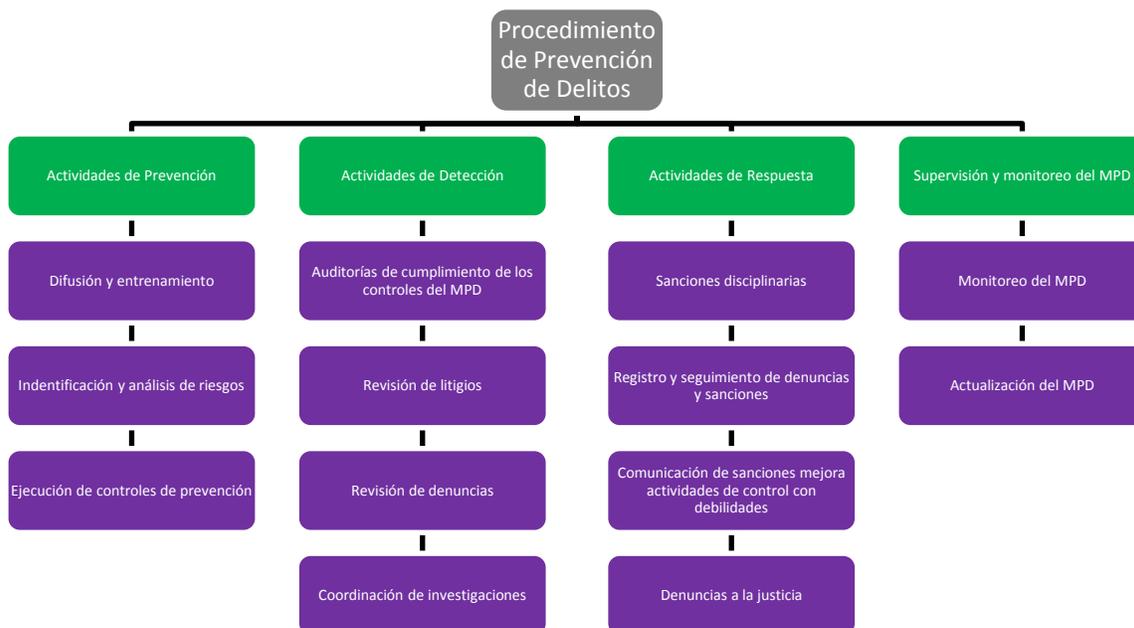
## 4. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Procedimiento de Prevención de Delitos de la Compañía se desarrolla a través de las siguientes actividades:

- 4.1 Actividades de Prevención;
- 4.2 Actividades de Detección;
- 4.3 Actividades de Respuesta;
- 4.4 Supervisión y Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.

Estas actividades están orientadas a apoyar el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos, siendo el Encargado de Prevención de Delitos responsable de la ejecución de dichas actividades, sin perjuicio de la responsabilidad que recae en todos los colaboradores y terceros relacionados a la Compañía.

A continuación, se presenta una vista gráfica de las actividades del Modelo de Prevención de Delitos.



## 4.1 Actividades de prevención

La prevención eficaz ayuda a evitar conductas u omisiones impropias desde su origen o inicio. El objetivo de las actividades de prevención es evitar incumplimientos o violaciones al Modelo de Prevención de Delitos y prevenir la comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393.

Las actividades de prevención del Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía son las siguientes, sin perjuicio de otras actividades que el Encargado de Prevención de Delitos implemente:

- a) Difusión y entrenamiento;
- b) Identificación y análisis de riesgos de delito;
- c) Ejecución de las actividades de control de prevención de delitos.

El contenido y elementos de cada actividad de prevención se describen a continuación:

a) Difusión y entrenamiento

Se llevarán a cabo actividades de comunicación del Modelo de Prevención de Delitos a todos los niveles de la Compañía.

Asimismo, WOM asumirá la responsabilidad de llevar a cabo capacitaciones e inducciones respecto al Modelo de Prevención de Delito, a los actuales o nuevos colaboradores que ingresen a la compañía.

El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con la Dirección de Valor Humano, velará por:

- **Comunicación:** Una comunicación efectiva de las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos. La comunicación involucrará a todos los niveles de la Compañía, al Directorio de WOM, Gerente General y a los miembros del Comité de Ética de la Compañía.

La difusión de información actualizada del Modelo de Prevención de Delitos se realizará por diversos canales:

- Correos masivos;
  - Plataforma WOM NEWS;
  - Reuniones informativas;
  - Otras actividades que se estimen adecuadas.
- 
- **Capacitaciones:** Se realizarán capacitaciones periódicas, en forma presencial o por e-learning, y el área de Valor Humano mantendrá un registro de los asistentes a dichas capacitaciones, siendo éstas, parte de la información a ser reportada por el Encargado de Prevención de Delitos al Directorio de WOM.

- **Inducciones:** Cada vez que ingrese un nuevo trabajador, como parte de las buenas prácticas, el área de Valor Humano realizará una inducción que considere la incorporación de materias del Modelo de Prevención de Delitos y los delitos asociados.

La ejecución de capacitaciones e inducciones incluirán:

- ✓ Temas relacionados con el Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos y sus componentes, la Ley N°20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- ✓ El programa de capacitación e inducción a desarrollar en cada área de la Compañía, debe considerar y diferenciarse respecto de su contenido, profundidad y periodicidad, de acuerdo al nivel de exposición al riesgo de comisión de los delitos especificados en la Ley N°20.393.

b) Identificación y análisis de riesgos de delitos y sus actividades de control

El Encargado de Prevención de Delitos es responsable del proceso de identificación y análisis de riesgos de comisión de delitos para la Compañía y sus actividades de control.

Este proceso será realizado anualmente o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones de la Compañía.

Para desarrollar esta actividad se deberán efectuar las siguientes actividades:

1. Identificación de riesgos;
2. Identificación de controles;
3. Evaluación de riesgos;
4. Evaluación de controles.

El proceso de identificación y análisis de riesgos deberá ser documentado en la matriz de riesgos de delitos que posee la Compañía.

b.1 Identificación de riesgos

Cada vez que se requiera realizar la identificación de riesgos de comisión de delitos deberá ser efectuada por medio de entrevistas al personal clave de la Compañía, es decir, con la participación de las funciones y cargos de liderazgo. Ello facilitará la identificación de los principales escenarios y procesos inherentes al riesgo de comisión de los delitos en el alcance de la ley que fueren cometidos en interés o provecho directo e inmediato de la Compañía y que sean efectuados por los miembros del Directorio de WOM, Gerentes de la Compañía o por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos anteriormente mencionados.

b.2 Identificación de controles

Para los riesgos detectados, se identificarán las actividades de control existentes en la organización para su mitigación.

La identificación de controles se efectuará en reuniones de trabajo con la participación de representantes de las áreas y funciones de la Compañía y con respecto a las políticas y procedimientos existentes, obteniendo como resultado la descripción de cada una de las actividades de control en la matriz de riesgos y controles de delitos.

Para cada control se identificará:

- Descripción de la actividad de control (el qué y cómo se realiza).
- Frecuencia en que se desarrolla.
- Identificación del responsable o responsables del control.
- Evidencia que sustente cada control.
- Tipo de control (si mitiga o no razonablemente el riesgo de delito).

Cumpliendo con el proceso descrito precedentemente, la Compañía desarrolló una Matriz de riesgos y controles de delitos, en la cual se identificaron 34 actividades de control asociadas a los delitos que contempla la Ley N° 20.393.

La matriz de riesgos de delitos de WOM es una herramienta práctica que permite relacionar los riesgos de delitos que posee la organización y sus actividades de control que los mitigan.

La estructura de la matriz de riesgos de delitos es la siguiente:

La estructura de la matriz de riesgos de delitos se encuentra dividida en tres hojas, de la siguiente manera:

### **Hoja 1 – Resumen Ejecutivo**

Un resumen de los riesgos y controles identificados, y la clasificación del riesgo según sea respecto al delito de cohecho a funcionario público nacional o extranjero, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida.

### **Hoja 2 - Riesgos**

- **Persona Jurídica:** Incluye las organizaciones que se encuentran incluidas dentro de la Matriz de Riesgo y Controles de WOM.
- **Tipo de Delito Asociado:** Indica el delito especificado en la Ley N°20.393, (cohecho a funcionario público nacional o extranjero, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida).
- **Proceso:** Indica el proceso de riesgo, el cual se encuentra asociado a un escenario de delito.
- **Descripción del proceso o actividad:** Describe la actividad del proceso de riesgo el cual se encuentra asociado a un escenario de delito.
- **Actividad o proceso de la entidad, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos en el**

**alcance de la Ley N°20.393:** Describe el escenario de delito al cual está expuesta la Compañía (riesgo de delito).

- **Código actividad/control:** Codificación de la actividad de control que considera WOM actualmente.
- **Título de la actividad/control:** Detalla el título de la actividad de control que posee la Compañía.
- **Evaluación de Control:** Detalla si el control cumple o no cumple (mitiga o no mitiga) el riesgo.
- **Evaluación del Riesgo Inherente a la Obligación:** Se evalúa el impacto y la probabilidad de ocurrencia del riesgo identificado.

### Hoja 3 - Controles

- **Código actividad/control:** Codificación de la actividad de control que considera la Compañía actualmente.
- **Título de la actividad/control:** Detalla el título de la actividad de control que posee WOM.
- **Detalle de la actividad/control:** Descripción de la actividad de control referente al escenario de delito que pueda afectar a la Compañía.
- **Responsable de actividad o control mitigante:** Se indica la o las personas (cargo) responsables de ejecutar la actividad de control referente al escenario de delito que considera a la Compañía.
- **Evidencia de la actividad/control:** Se indica el detalle de la información, ya sea a nivel cuantitativo o cualitativo, determinando que la información señalada en la actividad o control se presenta según el criterio establecido en ese ítem.
- **Política y/o procedimiento asociado:** Se indica si el documento al cual se hace mención en la actividad de control, se encuentra documentada y corresponde a una política, procedimiento, manual u otro propio de la Compañía.
- **Evaluación de Control:** Detalla si el control cumple; cumple con oportunidad de mejora o; no cumple su función de mitigar el riesgo.
- **Consideración de recomendación:** Evaluación de la actividad de control actual que posee la Compañía, dependiendo si esta cumple o no cumple adecuadamente el escenario de delito identificado con el fin de señalar si se debe complementar o desarrollar alguna recomendación.
- **Recomendación sugerida:** Medidas sugeridas u oportunidades de mejora a implementar por parte de la Compañía, sobre la base de la información sostenida en el detalle de la actividad o control con la finalidad de producir una mejora en la cual se mitiguen adecuadamente el escenario de delito identificado.
- **Evaluación del diseño del Control:** Se evalúa la periodicidad, oportunidad, automatización, evidencia, segregación funcional del control respectivo, determinando así el riesgo residual.

#### b.3. Evaluación de riesgos

Los riesgos identificados serán 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 de Delitos. Dicha evaluación será efectuada por el Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con las áreas de apoyo al Modelo de Prevención de Delitos.

Para evaluar los riesgos se deben utilizar los parámetros de impacto y probabilidad definidos por la Compañía (ver tablas N°1 y N°2 del presente documento).

Se entiende por impacto, el efecto o el daño causado sobre la Compañía en caso de materializarse un riesgo, y por probabilidad, el nivel de ocurrencia con que se puede materializar el riesgo. Ambos parámetros deben ser evaluados sin considerar las actividades de control actuales en la Compañía (riesgo inherente).

En la evaluación de los riesgos identificados participarán representantes de la Compañía, que tengan conocimiento de los riesgos a ser discutidos y gocen de la autoridad para tomar decisiones relacionadas a las estrategias de control y otras formas de administración de los riesgos.

**Tabla N°1  
Impacto**

**Escala de**

Valor	Categoría	Descripción
5	Catastrófico	Riesgo cuya materialización influye gravemente en el desarrollo del proceso y en el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo finalmente que éste se desarrolle.
4	Mayor	Riesgo cuya materialización dañaría significativamente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma normal.
3	Moderado	Riesgo cuya materialización causaría un deterioro en el desarrollo del proceso dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.
2	Menor	Riesgo que causa un daño menor en el desarrollo del proceso y que no afecta mayormente el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
1	Insignificante	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Tabla N°2 Escala de Probabilidad**

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

b.4. Evaluación de controles

La Compañía cuenta con 34 actividades de control presentes en la Matriz de Riesgos de Delitos de la Compañía, la cuales se encuentran identificadas por cada riesgo de delito al que aplica.

La evaluación de las actividades de control será efectuada por el Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con las áreas de apoyo al Modelo de Prevención de Delitos.

Para realizar la evaluación de los controles, se considerará si la conjugación de cada uno de los controles ayuda a mitigar razonablemente la materialización del riesgo asociado.

En base a la evaluación efectuada se podrá estimar si la actividad de control:

- Cumple: Mitiga razonablemente el riesgo de delito.
- Cumple con oportunidad de mejora: Mitiga el riesgo parcialmente, por lo que se debe implementar lo recomendado en la Matriz de Riesgos de Delitos para mitigar razonablemente el riesgo.
- No cumple: No mitiga razonablemente el riesgo de delito.

Para todos los riesgos con sus respectivos controles evaluados como “no cumple” o “cumple con oportunidad de mejora”, se deberá implementar actividades de control mitigante o definir planes de acción.

El diseño de la nueva actividad de control será efectuado por el área responsable de mitigar el riesgo asociado (con el apoyo del Encargado de Prevención de Delitos en caso de ser requerido), la cual será responsable de su implementación y ejecución.

La Matriz de Riesgos de Delitos de la Compañía es una herramienta práctica que permite relacionar los riesgos de delitos que posee la organización y sus actividades de control que los mitigan.

La confección y actualización de la Matriz de Riesgos de Delitos es responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos. La matriz deberá ser actualizada al menos en forma anual o cuando sucedan cambios significativos en las condiciones del negocio, como, por ejemplo, la adquisición de una nueva sociedad, nuevos negocios, entre otros.

c) Ejecución de las actividades de control de prevención de delitos

Las actividades de control de prevención de delitos son todas aquellas acciones asociadas a las áreas, procesos o actividades con exposición a la comisión de delitos documentados en la “Matriz de Riesgos de Delitos de WOM”. En la matriz se detallan las actividades de control que cada gerencia debe ejecutar en función de los riesgos identificados.

## 4.2 Actividades de detección

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

Las actividades de detección del Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía son las siguientes:

- a) Auditorías de cumplimiento de las actividades de control del Modelo de Prevención de Delitos;
- b) Revisión de litigios;
- c) Revisión de denuncias;
- d) Coordinación de investigaciones.

El contenido y elementos de cada actividad de prevención se describen a continuación:

- a) **Auditorías de cumplimiento de las actividades de control del Modelo de Prevención de Delitos:** Respecto de la actividad de detección, a través de auditorías de cumplimiento y/o auditorías a los procesos que gestionan recursos financieros, el Encargado de Prevención de Delitos o quien éste designe deberá verificar periódicamente que las actividades de control del Modelo de Prevención de Delitos operan. Se faculta al Encargado de Prevención de Delitos solicitar revisiones periódicas independientes al Modelo de Prevención de Delitos.

- b) Revisión de litigios:** La Dirección de Asuntos Legales de WOM entregará al Encargado de Prevención de Delitos, cuando éste lo solicite, un informe que detalle:
- Actividades derivadas de fiscalizaciones, demandas, juicios o cualquier acción legal que involucre a la Compañía en algún escenario de delito relacionado a la Ley N°20.393, de las que tengan conocimiento.
  - Multas y/o infracciones cursadas o en proceso de revisión, de las que tengan conocimiento.
- c) Revisión de denuncias:** El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con el Comité de Ética, realizarán un análisis de las denuncias recibidas, a través de los canales dispuestos por la Compañía, para identificar aquellas que estén bajo el alcance del Modelo de Prevención de Delitos o se encuentren asociadas a escenarios de delitos de la Ley N°20.393.

El tratamiento de las denuncias se realizará según lo dispuesto en el “Procedimiento de Denuncias”.

- d) Coordinación de investigaciones:** El Comité de Ética coordinará las investigaciones derivadas de las denuncias que tienen implicancia en el Modelo de Prevención de Delitos o se encuentren asociadas a escenarios de delitos de la Ley N°20.393.

La coordinación de la investigación de las denuncias se realizará según lo dispuesto en el “Procedimiento de Denuncias”.

### 4.3 Actividades de respuesta

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

Como parte de las actividades de respuesta, se contemplará la revisión de las acciones de control vulneradas, a fin de fortalecerlas o reemplazarlas por nuevas actividades de control.

Las actividades de respuesta del Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía pueden ser las siguientes:

- a) Sanciones disciplinarias;
- b) Registro y seguimiento de denuncias y sanciones;
- c) Comunicación de sanciones y mejora de actividades de control del modelo de prevención de delitos que presenten debilidades;
- d) Denuncias a la justicia (cuando corresponda).

El contenido y elementos de cada actividad de prevención se describen a continuación:

- a) Sanciones disciplinarias**

La Compañía aplicará medidas disciplinarias ante el incumplimiento de la Política y el Procedimiento de Prevención de Delitos o la detección de potenciales delitos, tomando en consideración lo siguiente respecto de las medidas disciplinarias:

- Deben ser proporcionales a la falta cometida;
- Deben ser consistentes con las políticas y procedimientos disciplinarios de la compañía;
- Deben ser aplicables a todas las personas involucradas.

La aplicación de una sanción deberá estar sustentada en una investigación del hecho que la justifique fehacientemente.

La sanción a ser aplicada será determinada por el Comité de Ética según lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) de WOM, dependiendo de la relevancia del hecho.

#### **b) Registro y seguimiento de denuncias y sanciones**

El Encargado de Prevención de Delitos deberá mantener un registro actualizado de las denuncias recepcionadas, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, o la detección de delitos de la Ley N° 20.393, de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de Denuncias”.

Además, al menos trimestralmente, el Encargado de Prevención de Delitos o quien éste designe, efectuará un seguimiento a las denuncias.

Las actividades anteriormente descritas serán ejecutadas de acuerdo a lo definido en el “Procedimiento de Denuncias”.

#### **c) Comunicación de sanciones y mejora de actividades de control del Modelo de Prevención de Delitos que presenten debilidades**

Como resultado de la investigación y resolución de los incumplimientos detectados del Modelo de Prevención de Delitos, se realizará lo siguiente:

- ✓ El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con el Comité de Ética y las áreas de apoyo, resolverán la forma de cómo comunicar las medidas disciplinarias aplicables a la Compañía con el fin de difundir a los empleados y terceros involucrados, manteniendo un firme compromiso de resguardar los principios y valores éticos declarados;
- ✓ Revisar las actividades de control vulneradas, a fin de aplicar mejoras en su diseño o diseñar nuevas actividades de control.

El Encargado de Prevención de Delitos evaluará los riesgos y actividades de control vulnerados en cada uno de los casos resueltos, para determinar la necesidad de establecer:

- o Nuevas actividades de control, o
- o Mejoras en las actividades de control que no operan efectivamente o cuyo diseño no es el adecuado.

El Encargado de Prevención de Delitos es responsable de asesorar a las áreas involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas adoptadas. La responsabilidad de la implementación de las acciones correctivas es del área correspondiente.

#### **d) Denuncias a la justicia**

Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito, el Encargado de Prevención de Delitos evaluará, en conjunto con el Comité de Ética y/o el Directorio de WOM, la posibilidad de efectuar acciones de denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público y/o Carabineros. Para estos efectos podrá solicitarse asesoría legal. En cualquier caso, la decisión de denunciar la tomará el Directorio de WOM.

Si bien la Compañía no se encuentra obligada por ley a denunciar, es una circunstancia atenuante de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Al respecto, el artículo 6 de la Ley N°20.393 establece *lo siguiente: “se entenderá especialmente que la persona jurídica colabora sustancialmente cuando, en cualquier estado de la investigación o del procedimiento judicial, sus representantes legales hayan puesto, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, el hecho punible en conocimiento de las autoridades o aportado antecedentes para establecer los hechos investigados.”*

### **4.4 Supervisión y monitoreo del modelo de prevención de delitos**

El objetivo de la supervisión y monitoreo es verificar el adecuado funcionamiento de las actividades de control definidas y evaluar la necesidad de efectuar mejoras en el Modelo de Prevención de Delitos.

El Encargado de Prevención de Delitos, dentro de sus funciones de monitoreo y evaluación del Modelo de Prevención de Delitos, realizará las siguientes actividades:

#### a) Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.

Para efectuar las actividades de monitoreo el Encargado de Prevención de Delitos puede solicitar apoyo a otras áreas de la Compañía, siempre que dichas áreas no estén involucradas en la actividad a ser revisada.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá realizar las siguientes actividades de monitoreo:

- Revisión de documentación que respalde las pruebas efectuadas por las áreas de apoyo;
- Revisión de la eficacia operativa y de la implementación de las actividades de control;
- Análisis de razonabilidad de las transacciones realizadas en la Compañía;
- Verificación del cumplimiento de las restricciones establecidas en los procedimientos;
- Otras actividades que el encargado de prevención de delitos estime convenientes.

En aquellas actividades de monitoreo donde se requiera determinar una muestra, el Encargado de Prevención de Delitos determinará y documentará el criterio a utilizar para ello.

b) Actualización del Modelo de Prevención de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos deberá efectuar la actualización del Modelo de Prevención de Delitos mediante la realización del proceso de evaluación del diseño y efectividad operativa del mismo.

Para realizar la actualización del Modelo de Prevención de Delitos, el Encargado de Prevención de Delitos deberá:

- ✓ Conocer las nuevas normativas aplicables;
- ✓ Identificar cambios relevantes en la organización y/o industria en la que se encuentra inserta;
- ✓ Dar seguimiento de las mejoras implementadas a las actividades de control.

Sobre la base de la información obtenida, el Encargado de Prevención de Delitos actualizará las matrices de riesgos y controles de la Compañía, así como también, las políticas y procedimientos correspondientes.

El Modelo de Prevención de Delitos, además, podrá ser evaluado en forma independiente, es decir, a través de la revisión por parte de un área de la organización o una empresa externa, quienes deberán analizar y evaluar cada uno de los elementos del modelo y sus componentes.

## **5. PLAN DE TRABAJO DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

A partir del ejercicio anual de identificación, actualización y evaluación de riesgos de comisión de delitos, el Encargado de Prevención de Delitos deberá actualizar su plan de trabajo.

El plan de trabajo del Encargado de Prevención de Delitos se desarrolla a través de las siguientes actividades:

- i. Identificación de los riesgos de comisión de delitos a los que se encuentra expuesta la Compañía;
- ii. Determinación de actividades de monitoreo para los riesgos identificados. Para ello se establecerá la periodicidad, responsable y actividad a ejecutar;
- iii. Documentar las actividades de monitoreo en un plan de trabajo.

Este plan de trabajo será confeccionado y ejecutado anualmente. Su aplicación proporcionará información de la eficacia de las actividades de control preventivas del Modelo de Prevención de Delitos a ser informada al Directorio de WOM.

## 6. ÁREAS DE APOYO AL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El objetivo de las áreas de apoyo es entregar soporte al Encargado de Prevención de Delitos en las actividades de prevención, detección, respuesta, supervisión y monitoreo que componen el Modelo de Prevención de Delitos. Esto se puede materializar mediante la asesoría en la toma de decisiones, apoyo en la coordinación de actividades, entrega de información, entre otros.

A continuación, se detallan las principales áreas de apoyo:

- Auditoría
- Área de Finanzas.
- Dirección de Valor Humano
- Dirección de Asuntos Legales
- Otras Gerencias, Jefaturas y/o Áreas

Las actividades que ejecutará cada área de apoyo, en función de la operación del Modelo de Prevención de Delitos, son las siguientes:

### 6.1 Área de Asuntos Legales

- Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N°20.393) en los diversos contratos de trabajo.
- Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento de la Ley N°20.393 en los diversos contratos o convenios que celebre la Compañía con terceros;
- Entregar la información que requiera el Encargado de Prevención de Delitos para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos.
- Implementar las actividades de control establecidas para mitigar los riesgos identificados e informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier nuevo riesgo que identifique.
- Entregar a quien corresponda la información necesaria respecto de empleados sujetos a investigación.
- Asesorar en la toma de decisiones en relación a las sanciones y acciones a seguir producto de las investigaciones efectuadas.
- Apoyar en la coordinación de las actividades de difusión del Modelo de Prevención de Delitos de WOM, que efectúa el Encargado de Prevención de Delitos.
- Apoyar en la coordinación de las actividades de capacitación del Modelo de Prevención de Delitos, las cuales incluyen: capacitaciones periódicas sobre el Modelo de Prevención de Delitos y los delitos señalados en la Ley N°20.393, de las cuales se deberá llevar registro de los asistentes a las capacitaciones, esta información es parte de la información a ser reportada al Encargado de Prevención de Delitos.
- Inclusión de materias del Modelo de Prevención de Delitos y sus delitos asociados en los programas de inducción del personal que ingresa a la organización.
- Informar al Encargado de Prevención de Delitos, cuando éste lo solicite, de las demandas y/o juicios de la Compañía que se relacionen a los delitos señalados en la Ley N°20.393 y que tengan conocimiento.

## 6.2 Auditoría

- Entregar la información que requiera el Encargado de Prevención de Delitos para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos.
- Revisar que se estén implementando las actividades de control establecidas para mitigar los riesgos identificados e informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier nuevo riesgo que identifique.
- Validar las ejecuciones de las actividades de control de carácter preventivo y detectivo, definidas en las matrices de riesgos de delitos.
- Informar cualquier hecho que pueda ser una falta al Modelo de Prevención de Delitos o un posible delito bajo el alcance de la Ley N°20.393.

## 6.3 Área de Finanzas

- Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento de la Ley N°20.393 en los diversos contratos o convenios que celebre la Compañía con terceros;
- Informar al Encargado de Prevención de Delitos de las multas o sanciones aplicadas a la Compañía por entidades fiscalizadoras con el fin de detectar casos que afecten el cumplimiento de la Ley N°20.393;
- Entregar la información que requiera el Encargado de Prevención de Delitos para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos;
- Apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en relación a investigaciones y análisis de denuncias;
- Asesorar en la toma de decisiones en relación a las sanciones y acciones correctivas a implementar producto de las investigaciones efectuadas y concluidas.

## 6.4 Dirección de Valor Humano

- Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N°20.393) en los diversos contratos de trabajo, según lo estipulado en el documento instrumentos laborales y legales.
- Entregar la información que requiera el Encargado de Prevención de Delitos para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos.
- Implementar las actividades de control establecidas para mitigar los riesgos identificados e informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier nuevo riesgo que identifique.
- Entregar a quien corresponda la información necesaria respecto de empleados sujetos a investigación.
- Asesorar en la toma de decisiones en relación a las sanciones y acciones a seguir producto de las investigaciones efectuadas.
- Apoyar en la coordinación de las actividades de difusión del Modelo de Prevención de Delitos de WOM, que efectúa el Encargado de Prevención de Delitos.
- Apoyar en la coordinación de las actividades de capacitación del Modelo de Prevención de Delitos, las cuales incluyen: capacitaciones periódicas sobre el Modelo de Prevención de Delitos y los delitos señalados en la Ley N°20.393, de las cuales se deberá llevar registro

de los asistentes a las capacitaciones, esta información es parte de la información a ser reportada al Encargado de Prevención de Delitos.

- Inclusión de materias del Modelo de Prevención de Delitos y sus delitos asociados en los programas de inducción del personal que ingresa a la organización.

### **6.5 Otras Áreas de apoyo**

Otras áreas de apoyo, como por ejemplo la Gerencia de Asuntos Regulatorios, Marketing, Compras y otros:

- Entregar la información que requiera el Encargado de Prevención de Delitos para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos;
- Implementar las actividades de control establecidas para mitigar los riesgos identificados e informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier nuevo riesgo que identifique;
- Apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en el cumplimiento del plan de capacitación relacionado con el MPD, autorizando la asistencia de los colaboradores.
- Ejecutar en el proceso de generación de contratos, la inclusión de cláusulas de cumplimiento (Ley N°20.393) en los contratos de los proveedores, según lo estipulado en el documento instrumentos laborales y legales.

## **7. AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control está constituido básicamente por la Política y el Procedimiento de Prevención de Delitos, así como también por los valores éticos de la Compañía.

El ambiente de control del Sistema de Prevención de Delito se compone, pero no se limita, a los siguientes documentos:

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad vigente
- Código de Ética
- Procedimiento de Denuncias
- Matriz de Riesgos de Delitos
- Procedimiento de Fondo Fijo
- Política de Inversiones
- Política de Compras
- Política de Deterioro por Obsolescencia
- Política Viáticos y Gastos de Viaje
- Programa de Inducción
- Otras políticas y Procedimientos existentes asociados a la Ley N°20.393

## 8. REPORTES

El Encargado de Prevención de Delitos reportará semestralmente al Directorio de WOM, informando las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión.

Los informes a reportar abarcarán al menos los siguientes tópicos:

- Acciones Preventivas.
- Acciones Detectivas.
- Acciones de Respuesta.
- Supervisión y Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.

El Directorio de WOM podrá determinar que el Encargado de Prevención de Delitos entregue reportes informativos a otras áreas de la organización. (Ver Anexo I)

## 9. CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Como parte del Modelo de Prevención de Delitos, se encuentra el elemento de “Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos”, en donde posterior a la implementación y puesta en régimen del Modelo de Prevención de Delitos, se podrá optar por certificar la adopción e implementación del mismo por parte de una Empresa Certificadora, registrada en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

La certificación debe efectuarse de forma periódica y cada vez que las condiciones del negocio cambien, de acuerdo a lo estimado por el Directorio de WOM.

## 10. ACTUALIZACIÓN

El Procedimiento de Prevención de Delitos deberá ser aprobado por el Directorio de WOM y deberá ser controlado permanentemente y revisado cada un año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, quien propondrá los cambios tanto de forma como de fondo correspondientes.

## **11. ANEXO I**

Anexo N° I. Formato del reporte de gestión.

### **Modelo Prevención de Delitos**

#### **WOM**

#### **Informe Semestral**

**[xx de xxx de 20xx]**

#### **Introducción**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en numeral 2 del artículo 4 de la Ley N°20.393, establece que el Encargado de Prevención de Delitos deberá tener acceso directo a la administración de la persona jurídica para informarla oportunamente por un medio idóneo, de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos semestralmente, se ha elaborado el presente informe para el Directorio de WOM.

#### **Objetivo**

Informar los resultados obtenidos de la evaluación del cumplimiento de la Política y el Procedimiento de Prevención de Delitos, así como también presentar la gestión del Modelo de Prevención de Delitos

#### **Alcance**

Este informe comprende todos los ámbitos de prevención de delitos de la Compañía, para el periodo comprendido entre [dd/mm/aaaa]. y [dd/mm/aaaa].

#### **Resumen Ejecutivo**

El presente informe expone los resultados de la gestión del Modelo de Prevención de Delito de la Compañía, así como las distintas tareas realizadas por el Encargado de Prevención de Delitos en función de sus responsabilidades.

Del análisis efectuado se destacan las siguientes situaciones a informar:

- 
- 

De los hallazgos detectados, se desprenden las siguientes conclusiones:

- 
- 

Las principales mejoras a implementar son las siguientes:

- 
-

En conclusión, el Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía, se encuentra operando efectivamente, salvo por los asuntos indicados en los párrafos anteriores.

## **Resultados de la Gestión del Modelo de Prevención de Delitos**

A continuación, se presenta un detalle de las actividades del Modelo de Prevención de Delitos:

### **1. Actividades de prevención.**

- situaciones a informar;
- conclusiones;
- mejoras a implementar.

### **2. Actividades de detección.**

- situaciones a informar;
- conclusiones;
- mejoras a implementar.

### **3. Actividades de respuesta.**

- situaciones a informar;
- conclusiones;
- mejoras a implementar.

### **4. Actividades de monitoreo.**

- situaciones a informar;
- conclusiones;
- mejoras a implementar.