



# MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Ley N° 20.393

(MPD)

---

## Modelo de Prevención de Delitos

Ámbito de aplicación	: Telefónica Factoring Chile SpA
Responsable de actualización	: Encargado de Prevención de Delitos de Telefónica Factoring Chile
Fecha de creación	: 07 Feb 2018
Fechas de modificación	: 10 Jul 2018 – Incorporación Receptación Ley 20.931 : 09 Ago 2018 – Modificación Matriz de Riesgos : 12 Dic 2018 – Incorporación Delitos Ley 21.121 : 19 Jul 2019 – Incorporación Delitos Nuevos a Matriz de Riesgos
Fecha de reestructuración	: Agosto 2024 – conforme a nuevos delitos Ley N° 21.595 de Delitos Económicos
Entrada en vigencia reestructuración	: 1 Sep 2024

---

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I. BASES GENERALES**

i. Estatuto de responsabilidad penal de las personas jurídicas.....	4
ii. Objetivo .....	10
iii. Ambiente de control .....	11
iv. Destinatarios.....	12
v. Aprobación.....	12
vi. Vigencia y actualización .....	12
vii. Definiciones .....	12

### **CAPÍTULO II. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

i. Directorio... ..	18
ii. Encargado de Prevención de Delitos .....	18
iii. Encargado de Prevención de TFE ... ..	20

### **CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCESOS DE RIESGO DE CONDUCTA DELICTIVA**

i. Ámbitos y áreas particulares de TF .....	21
ii. Grupos de Delitos Atingentes.....	22
iii. Actividades o procesos de mayor riesgo de comisión de conductas asociadas a los Grupos de Delitos Atingentes... ..	23

### **CAPÍTULO IV. MEDIDAS DE CONTROL PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DELICTIVAS**

i. Acciones de control por ámbito y actividad o proceso.....	30
ii. Otras medidas de prevención y control .....	34

---

## **CAPÍTULO V. CONSULTAS Y DENUNCIAS**

i. Consultas.....	39
ii. Denuncias .....	39

## **CAPÍTULO VI. INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS**

i. Responsable de la investigación... ..	43
ii. Principios rectores... ..	43
iii. Análisis preliminar.....	43
iv. Procedimiento de investigación.....	44

## **CAPÍTULO VII. SANCIONES**

i. Faltas.....	46
ii. Sanciones... ..	46
iii. Determinación y aplicación de las sanciones .....	47

## **CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES**

i. Principios generales de comportamiento y actuación... ..	48
ii. Difusión y capacitación... ..	50
iii. Evaluaciones y mejoramiento del MPD.....	51

## **DOCUMENTOS ANEXOS**

Matriz de Riesgo

Código de Ética y Conducta

Manual LAFT

Manual de evaluación de Riesgos en la operación comercial de T.Factoring (“Manual de Riesgos”)

Manual de Procedimientos en la contratación comercial de T.Factoring (“Manual de Procedimientos”)

---

## **CAPÍTULO I**

### **BASES GENERALES**

#### **i. ESTATUTO DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

##### **Responsabilidad penal de las personas jurídicas:**

La Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos que Indica ("**Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas**"), prevé la posibilidad de que las personas jurídicas<sup>1</sup> sean responsables penalmente de ciertos delitos cometidos en el marco de su actividad empresarial, regulando tal responsabilidad, el procedimiento para la investigación y establecimiento de la misma, así como la determinación de las sanciones procedentes y su ejecución.

##### **Delitos por los que las personas jurídicas pueden responder penalmente:**

Originalmente, la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas establecía la responsabilidad para esa clase de entidades cuando sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o supervisores, o incluso una persona natural bajo la dirección o supervisión de alguno de los nombrados, cometieren los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho o receptación.

Posteriormente se fueron tipificando otros delitos que complementaron lo inicialmente establecido, abordando relaciones entre privados y delitos relacionados a actividades pesqueras, entre otros.

Con la dictación de la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos ("**Ley de Delitos Económicos**"), con inicio de vigencia el 1 de septiembre de 2024 en lo que respecta a las modificaciones introducidas a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el catálogo de delitos por los que las personas jurídicas son susceptibles de responder penalmente se extendió significativamente, conteniendo más de 230 delitos que podrían resultarles aplicables, los que el legislador agrupó de la siguiente forma:

#### **1) Delitos a que se refieren los artículos 1°, 2°, 3° y 4° de la Ley de Delitos Económicos, sean o no considerados como delitos económicos por la referida ley, a saber:**

1.1 Delitos del artículo 1° - Primera categoría o delitos económicos *per se*: En todas las circunstancias, hechos previstos en las siguientes disposiciones legales:

1.1.1 Artículos 59, 60, 61 y 62 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores ("**Ley de Mercado de Valores**").

---

<sup>1</sup> Son penalmente responsables conforme a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas las personas jurídicas de derecho privado; las empresas públicas creadas por ley; las empresas, sociedades y universidades del Estado; los partidos políticos; y, las personas jurídicas religiosas de derecho público.

- 
- 1.1.2 Artículos 35, 43 y 58 del DL N° 3.538 que crea la Comisión para el Mercado Financiero ("Ley CMF").
  - 1.1.3 Artículo 59 de la Ley N° 18.840 orgánica constitucional del Banco Central de Chile.
  - 1.1.4 Artículos 39 h); 39 bis, inciso sexto, y 62 del DL N° 211, de 1973, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N° 1 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción ("Ley de Defensa de la Libre Competencia").
  - 1.1.5 Inciso final del artículo 2° y artículos 39, 141, 142, 154, 157, 158, 159 y 161 de la Ley General de Bancos, cuyo texto refundido, sistematizado y concordado fue fijado por el DFL N° 3 de 1997 del Ministerio de Hacienda ("Ley General de Bancos").
  - 1.1.6 Artículo 12 e inciso sexto del artículo 24, ambos de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis, contenida en el artículo undécimo de la Ley N° 20.416 que fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño.
  - 1.1.7 Artículos 4° y 13 de la Ley N° 20.345 sobre Sistemas de Compensación y Liquidación de Instrumentos Financieros.
  - 1.1.8 Artículo 49 del DFL N° 251 de 1931 del Ministerio de Hacienda sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio ("Ley de Compañías de Seguro, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio").
  - 1.1.9 Artículos 134 y 134 bis de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas ("Ley de Sociedades Anónimas").
  - 1.1.10 Números 2, 3, 4 y 7 del artículo 240, y artículos 251 bis, 285, 286, 287 bis, 287 ter, 463 ter y 464 del Código Penal.
- 1.2 Delitos del artículo 2° - Segunda categoría o delitos económicos por conexión interna con la empresa: Los hechos previstos en las disposiciones legales que a continuación se indican, siempre que el hecho sea perpetrado en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o cuando lo sea en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa:
- 1.2.1 Artículo 30 de la Ley N° 19.884, orgánica constitucional sobre Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N° 3 de 2017 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia ("Ley de Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral").
  - 1.2.2 Inciso cuarto del artículo 8 ter; números 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14, 18, 22, 23, 24, 25 y 26 del artículo 97, y artículo 100, todos del Código Tributario.
  - 1.2.3 Inciso quinto del artículo 134 y artículos 168, 169 y 182 del DFL N° 30 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 213 del Ministerio de Hacienda de 1953 sobre Ordenanza de Aduanas.

- 
- 1.2.4 Inciso segundo del artículo 14 y artículos 110 y 160 de la Ley General de Bancos.
  - 1.2.5 Artículos 22 y 43 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N° 707 de 1982 del Ministerio de Justicia.
  - 1.2.6 Artículo 110 de la Ley N° 18.092 que dicta Nuevas Normas sobre Letras de Cambio y Pagaré y deroga disposiciones del Código de Comercio.
  - 1.2.7 Artículo 7° f) y h) de la Ley N° 20.009 que establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude.
  - 1.2.8 Artículos 18, 21, 22, 22 bis y 22 ter del decreto N° 4.363 de 1931 del Ministerio de Tierras y Colonización, que aprueba texto definitivo de la Ley de Bosques.
  - 1.2.9 Artículos 49 y 50 de la Ley N° 20.283 sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal (“Ley de Recuperación de Bosque Nativo y Fomento Forestal”).
  - 1.2.10 Artículos 64-D, 64-F, 120-B, 135, 135 bis, 136, 136 bis, 136 ter, 137, 137 bis, 138 bis, 139, 139 bis, 139 ter y 140 de la Ley N° 18.892 General de Pesca y Acuicultura, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto N° 430 de 1991 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (“Ley General de Pesca y Acuicultura”).
  - 1.2.11 Artículos 29, 30 y 31 del artículo 1° de la Ley N° 19.473 que sustituye el texto de la Ley N° 4.601 sobre Caza.
  - 1.2.12 Artículos 11 y 12, inciso primero, de la Ley N° 20.962 que aplica Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre.
  - 1.2.13 Artículos 38 y 38 bis de la Ley N° 17.288 que legisla sobre Monumentos Nacionales, modifica las Leyes N° 16.617 y N° 16.719; deroga el DL N° 651 de 17 de octubre de 1925.
  - 1.2.14 Artículos 73, 118 y 119 del Código de Minería.
  - 1.2.15 Artículo 280 del Código de Aguas.
  - 1.2.16 Artículos 36 B y 37 de la Ley N° 18.168 General de Telecomunicaciones.
  - 1.2.17 Artículos 138 y 140 del decreto N° 458 de 1975 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones.
  - 1.2.18 Artículos 35, 36, 37 y 38 de la Ley N° 18.690 sobre Almacenes Generales de Depósito.
  - 1.2.19 Artículo 44 de la Ley N° 19.342 que regula Derechos de Obtentores de Nuevas Variedades Vegetales.
  - 1.2.20 Artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7° y 8° de la Ley N° 21.459 que establece Normas sobre Delitos Informáticos, deroga la Ley N° 19.223 y modifica

---

otros cuerpos legales, con el objeto de adecuarlos al Convenio de Budapest ("Ley de Delitos Informáticos").

- 1.2.21 Artículos 13 y 13 bis de la Ley N° 17.322 sobre Normas para la Cobranza Judicial de Cotizaciones, Aportes y Multas de las Instituciones de Seguridad Social ("Ley de Cobranza de Cotizaciones").
- 1.2.22 Artículos 19, 23 y 25, inciso duodécimo del artículo 61 bis y artículo 159 del DL N° 3.500 de 1980 que establece un Nuevo Sistema de Pensiones ("Ley de Sistema de Pensiones").
- 1.2.23 Inciso segundo del artículo 110, inciso tercero del artículo 174 y artículo 228 del DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2.763 de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469.
- 1.2.24 Artículo 39 de la Ley que dicta Normas sobre Prenda Sin Desplazamiento y Crea el Registro de Prendas Sin Desplazamiento, contenida en el artículo 14 de la Ley N° 20.190 que introduce Adecuaciones Tributarias e Institucionales para el Fomento de la Industria de Capital de Riesgo y Continúa el Proceso de Modernización del Mercado de Capitales.
- 1.2.25 Artículos 41, 46, 48 y 51 de la Ley de Compañías de Seguro, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio.
- 1.2.26 Artículo 44 de la Ley N° 20.920 que establece Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y el Fomento al Reciclaje.
- 1.2.27 Artículos 194, 196, 197, 198; número 6 del artículo 240; inciso segundo del artículo 247 bis, artículos 250, 250 bis, 273, 274, 276, 277, 280, 281, 282, 283, 284, 284 bis, 284 ter, 287, 289, 290, 291, 291 bis y 291 ter, números 1 y 2 del artículo 296, artículos 297, 297 bis, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 313 d, 314, 315, 316, 317, 318, 318 ter, 438, 459, 460, 460 bis, 461, 463, 463 bis, 463 quáter, 464 ter, 467, 468, 469, 470; número 2 del artículo 471; artículos 472, 472 bis, 473; números 2, 3, 5, 6 y 7 del artículo 485, y artículo 486 en tanto se refiera a las circunstancias expresadas en los números antes señalados del artículo 485, todos del Código Penal.
- 1.2.28 Artículos 490, 491 y 492 del Código Penal, cuando el hecho se realice con infracción de los deberes de cuidado impuestos por un giro de la empresa.
- 1.2.29 Artículos 79, 79 bis, 80 y 81 de la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual ("Ley de Propiedad Intelectual").
- 1.2.30 Artículo 54 de la Ley N° 21.255 que establece el Estatuto Chileno Antártico.
- 1.2.31 Artículos 37 bis y 37 ter del artículo segundo de la Ley N° 20.417 que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente.
- 1.2.32 Artículos 28, 28 bis, 52, 61, 67, 85 y 105 del artículo único del DFL N° 4 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto



refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.039 de Propiedad Industrial ("Ley de Propiedad Industrial").

- 1.3 Delitos del artículo 3° - Tercera categoría o delitos económicos por conexión externa con la empresa: Hechos previstos en las disposiciones legales que a continuación se indican, siempre que en su perpetración haya intervenido, como autor o cómplice, alguien en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o cuando el hecho sea perpetrado en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa:
- 1.3.1 Artículo 31 de la Ley de Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral.
  - 1.3.2 Artículo 40 de la Ley de Recuperación de Bosque Nativo y Fomento Forestal.
  - 1.3.3 Inciso primero del artículo 64-J de la Ley de Pesca y Acuicultura.
  - 1.3.4 Artículo 48 ter de la Ley N° 19.300 que aprueba Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente.
  - 1.3.5 Artículos 193, 233, 234, 235, 236, 237, 239; 240, número 1; 240 bis, 241, 241 bis, 242, 243, 244, 246, 247; 247 bis, inciso primero; 248, 248 bis y 249, todos del Código Penal.
- 1.4 Delitos del artículo 4° - Cuarta categoría o delitos económicos accesorios o de perpetuación: Receptación, lavado y blanqueo de activos; hechos previstos en el artículo 456 bis A del Código Penal y en el artículo 27 de la Ley N° 19.913 que crea la Unidad de Análisis Financiero ("UAF") y modifica diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos ("Ley de Lavado y Blanqueo de Activos"), cuando los hechos de los que provienen las especies, además de ser constitutivos de los delitos a que se refieren los artículos citados precedentemente, sean: (a) considerados como delitos económicos conforme al artículo 1° de la Ley de Delitos Económicos; (b) considerados como delitos económicos conforme a los artículos 2° o 3° de la Ley de Delitos Económicos; o, (c) constitutivos de alguno de los delitos señalados en los artículos 2° y 3° de la Ley de Delitos Económicos, siempre que la receptación de bienes o el lavado o blanqueo de activos sean perpetrados en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o cuando lo sean en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa.
- 2) **Delitos previstos en el artículo 8° de la Ley N° 18.314 que determina Conductas Terroristas ("Ley de Conductas Terroristas") y fija su penalidad; en el Título II de la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas; y, en los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal.**

Sin perjuicio de todo lo anterior, el presente Modelo de Prevención de Delitos ("MPD") se aboca a abordar únicamente aquellos grupos de delitos y riesgos de comisión de los mismos que resultan atingentes al giro empresarial de Telefónica Factoring Chile SpA y al desarrollo de sus actividades ordinarias, según se expresa en el Capítulo III del presente MPD.

### **Presupuestos de responsabilidad penal de las personas jurídicas:**

De conformidad a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, estas últimas son penalmente responsables de cualquiera de los delitos enumerados precedentemente que sean perpetrados en el marco de su actividad por o con la intervención de alguna persona natural /i/ que ocupe un cargo, función o posición en la empresa, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o /ii/ sea relacionada en los términos antes previstos con una persona jurídica distinta, en la medida que esta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando entre ellas existan relaciones de propiedad o participación ("**Persona Natural Vinculada a la Persona Jurídica**"), y siempre que la perpetración del hecho se haya visto favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva por parte de la persona jurídica de un modelo adecuado de prevención de tales delitos. No son penalmente responsables, sin embargo, cuando el hecho punible es perpetrado exclusivamente en contra de la propia persona jurídica.

Con la dictación de la Ley de Delitos Económicos, dejó de ser exigible como criterio de atribución de responsabilidad penal de la persona jurídica que los delitos fueran cometidos en su interés o para su provecho, bastando en la actualidad únicamente que tengan lugar en el marco de su actividad.

### **Autonomía de la responsabilidad penal de las personas jurídicas:**

Las personas jurídicas son penalmente responsables de los delitos que puedan cometerse en su seno aun ante la falta de declaración de responsabilidad penal de la persona natural que perpetró el hecho delictivo o intervino en su perpetración o ante la falta de identificación de dicha persona natural, en este último caso, en la medida que conste que el hecho no pudo sino haber sido ejecutado por o con la intervención de una Persona Natural Vinculada con la Persona Jurídica. De esta forma, con la entrada en vigencia de la Ley de Delitos Económicos, deja de ser necesaria la existencia de responsabilidad penal de la persona natural perpetradora del hecho delictivo o interviniente en el mismo como presupuesto o requisito para la procedencia de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

### **Consecuencias de la declaración de responsabilidad penal sobre personas jurídicas:**

Las penas que contempla la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en caso de verificarse la comisión de alguno de los delitos anteriormente mencionados por parte de las personas jurídicas son las siguientes:

- 1) **Extinción de la persona jurídica**, esto es, pérdida definitiva de la personalidad jurídica.
- 2) **Inhabilitación para contratar con el Estado**, que implica tanto la prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, como la extinción de pleno derecho de los efectos de tales actos y contratos celebrados por la persona jurídica y el Estado que se encuentren vigentes al tiempo de la condena.
- 3) **Pérdida de beneficios fiscales y prohibición de recibirlos** por un período determinado, que va entre uno y cinco años.

- 4) **Supervisión de la persona jurídica**, consistente en la sujeción de esta, por período determinado de entre seis meses y dos años, a un supervisor nombrado por el tribunal con la labor de asegurar que la persona jurídica elabore, implemente o mejore efectivamente un sistema adecuado de prevención de delitos y de controlar que ello ocurra, pudiendo impartir instrucciones obligatorias e imponer condiciones de funcionamiento en lo concerniente al sistema de prevención de delitos<sup>2</sup>.
- 5) **Multa**, a determinarse en la forma que disponga la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas para el caso de que se trate o, en su defecto, mediante la multiplicación de un número de días-multa por el valor que el tribunal fije para cada día-multa, el que va entre 5 y 5.000 UTM, con un mínimo de dos y un máximo de 400 días-multa.
- 6) **Publicación de un extracto de la sentencia condenatoria** en el Diario Oficial y en otro diario de circulación nacional.
- 7) **Comiso**, tanto del producto del delito como de los demás bienes, efectos, objetos, documentos, instrumentos, dineros o valores provenientes de él. De no ser posible decomisar estas especies, puede aplicarse el comiso de una cantidad de dinero equivalente a su valor.

Adicionalmente, procede el **comiso de las ganancias** obtenida por la persona jurídica a través de la comisión del delito<sup>3</sup>, o que la haya recibido como aporte a su patrimonio<sup>4</sup>.

Las penas y consecuencias adicionales aplicables a la persona jurídica que, antes o con posterioridad a la condena, sea objeto de transformación, fusión, absorción o división –o se presuma la concurrencia de una fusión, absorción o división encubierta por haberse transferido la mayor parte de los bienes o activos de la persona jurídica y exista continuidad sustancial en la continuadora– o de disolución voluntaria, serán aplicables a la o las personas jurídicas continuadoras o al o los socios o partícipes en el capital de la persona jurídica disuelta, según corresponda, respondiendo en ambos casos solidariamente.

## ii. OBJETIVO

Es en consideración a lo expuesto que Telefónica Factoring Chile SpA (“**TF**” o “**Empresa**”), en su constante compromiso e interés por desarrollar y mantener sus actividades y prácticas empresariales en un alto y prolijo nivel ético, instando y velando además por una correcta y cabal observancia del ordenamiento jurídico imperante como parte de su compromiso social, ha aprobado el presente Modelo de Prevención de Delitos de conformidad con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas pronta a entrar en vigor.

El propósito del MPD es plasmar y entregar las directrices y herramientas necesarias a todas

---

<sup>2</sup> La supervisión puede asimismo imponerse como medida cautelar durante el procedimiento iniciado respecto de la persona jurídica, una vez formalizada la investigación en su contra, a solicitud del Ministerio Público.

<sup>3</sup> El comiso de ganancias puede tener lugar incluso sin que exista condena para la persona jurídica cuando, respecto de la persona natural, se dicte sobreseimiento temporal, sobreseimiento definitivo o sentencia absolutoria en los casos prescritos en la Ley de Delitos Económicos.

<sup>4</sup> No procede el comiso de ganancias, con todo, si estas fueron distribuidas entre los socios, accionistas o beneficiarios de la persona jurídica que no hubieran tenido conocimiento de su procedencia ilícita al momento de su adquisición.

las personas que forman parte de TF o interactúan con ella, tanto en Chile como en el extranjero, para que tomen conocimiento del alcance del giro empresarial y puedan guiarse y realizar una correcta implementación, operación y monitoreo de las actividades desarrolladas en el seno de TF, de forma de prevenir conductas que pudieran constituir hechos delictivos de aquellos de los que puede derivarse responsabilidad penal para la Empresa. Con tal propósito, el MPD comprende actividades de **prevención y difusión**, destinadas a disminuir el riesgo de ocurrencia de conductas delictivas, precavando infracciones al MPD y previniendo, con ello, la comisión de delitos de aquellos de los que son susceptibles de responder las personas jurídicas; actividades de **detección**, cuya finalidad es localizar la ocurrencia real o potencial de hechos que impliquen infracción al MPD o condiciones que propicien o tiendan a tal incumplimiento; actividades de **respuesta**, destinadas a corregir situaciones que constituyan o puedan constituir conductas delictivas conforme a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; y, actividades de **supervisión**, a través de las cuales se generen revisiones internas permanentes y externas periódicas al MPD con el fin de detectar y corregir sus potenciales deficiencias y actualizarlo y/o perfeccionarlo de acuerdo a los cambios del entorno interno o externos de la Empresa.

Junto con lo anterior, es también parte del objetivo del MPD la adecuada definición de las funciones, facultades y responsabilidades de la administración de TF a través de su Directorio, Gerentes y Encargado de Prevención para la correcta y oportuna aplicación, ejecución y cumplimiento del MPD, conforme a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

### iii. AMBIENTE DE CONTROL

Para el cumplimiento del objetivo planteado, la Empresa cuenta con diversos instrumentos que contienen consideraciones éticas, legales, comerciales y/o laborales, entre otras, estableciendo los lineamientos bajo los cuales deben desarrollarse al interior de TF las relaciones contractuales, comerciales y/o personales entre los distintos Destinatarios del MPD -según se definen más adelante-, todos los cuales forman parte integrante de este MPD para todos los efectos a que haya lugar.

Los principales documentos que conforman la política de cumplimiento de TF son los siguientes ("**Instrumentos de Compliance de TF**"):

- 1) Este MPD.
- 2) Matriz de Riesgo, anexa a continuación del MPD.
- 3) Código de Ética y Conducta de TF, anexo a continuación del MPD.
- 4) Manual de Política y Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de TF ("**Manual LAFT**"), anexo a continuación del MPD.
- 5) Manual de evaluación de Riesgos en la operación comercial de T.Factoring ("Manual de Riesgos"), anexo a continuación del MPD.
- 6) Manual de Procedimientos en la contratación comercial de T.Factoring ("Manual de Procedimientos"), anexo a continuación del MPD.
- 7) Cláusula de *compliance* contenida en los contratos de trabajo o anexos de tales contratos de quienes prestan sus servicios a TF bajo vínculo de subordinación y dependencia.
- 8) Cláusula de *compliance* contenida en los contratos de prestación de servicios o anexos de

tales contratos de quienes prestan sus servicios a TF en virtud de un contrato de carácter civil.

- 9) Cláusula de *compliance* contenida en contratos de provisión de bienes o de prestación de servicios o anexos de tales contratos entre TF y sus proveedores y asesores.
- 10) Cláusula de *compliance* contenida en los contratos marco de factoring o anexos de tales contratos celebrados entre TF y sus clientes.

#### **iv. DESTINATARIOS**

Las disposiciones de este MPD serán obligatorias y vinculantes para todos los accionistas, directores, gerentes, trabajadores y prestadores de servicios a honorarios de TF, así como para los proveedores de bienes y servicios, asesores y clientes de TF ("**Destinatarios**").

El contenido del MPD se pondrá en conocimiento de los Destinatarios mediante su incorporación a los respectivos contratos de trabajo, reglamento de orden, higiene y seguridad en caso de existir, contratos de prestación de servicios, contratos u órdenes de compra o de servicios, contratos marco de factoring u otros documentos que puedan dar cuenta de la relación entre el Destinatario y la Empresa, sea directamente o mediante anexo, conforme se indica en el apartado ii. del Capítulo VIII del MPD.

#### **v. APROBACIÓN**

El presente MPD ha sido aprobado por la Administración de TF en señal de la cual es suscrito en original por su gerencia. Todas y cualesquiera actualizaciones, complementaciones y/o modificaciones que sea necesario efectuar al MPD deberán ser aprobadas por el Directorio de TF, a propuesta y requerimiento del Encargado de Prevención.

#### **vi. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

El MPD comenzará a regir a contar del día 1 de septiembre de 2024 y tendrá duración indefinida.

Estará sujeto a seguimiento y monitoreo interno permanente y será sometido a evaluaciones periódicas por parte de terceros independientes a la Empresa, en los términos previstos en el apartado iii. del Capítulo VIII del MPD. Cuando se produzcan cambios relevantes en las condiciones del negocio, en el entorno interno o externo de la Empresa o en la legislación vigente que la afecta y, en general, cada vez que concurra alguna causa justificada que amerite la revisión y análisis del MPD asociada a las condiciones de la actividad de la Empresa, a modificaciones a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas o a deficiencias detectadas en las evaluaciones a las que se someta conforme a lo señalado precedentemente, el MPD deberá ser actualizado o perfeccionado por el Directorio a proposición del Encargado de Prevención de Delitos, de acuerdo al procedimiento estipulado en el apartado iii. del Capítulo VIII aludido.

#### **vii. DEFINICIONES**

Para los efectos del presente MPD, todas las palabras iniciadas con mayúsculas que son usadas en este instrumento tendrán los significados que se le atribuyen a las mismas según se indica a continuación o según se les defina en el texto del MPD, incluyendo las palabras en singular el plural y viceversa, y las palabras en género masculino todos los géneros:

- **Accionista:** Persona natural o jurídica titular de la propiedad de una o más de las acciones en las que se divide el capital social de TF, conforme a sus estatutos sociales.
- **Directorio:** Órgano encargado de la administración de TF, compuesto de directores designados por la junta de Accionistas, conforme a sus estatutos sociales.
- **Director:** Miembro del Directorio de TF.
- **Gerente:** Persona designada por el Directorio de TF, premunida de las facultades conferidas por este último y de las propias de un factor de comercio, sin perjuicio de las que le corresponden conforme a la ley, con competencias ejecutivas en materia económica y de administración ordinaria, encargado de dar cumplimiento a los acuerdos del Directorio, ante el cual responde.
- **Trabajador:** Persona que presta sus servicios a TF, bajo vínculo de subordinación y dependencia, en virtud de un contrato de trabajo.
- **Prestador de Servicios a Honorarios:** Persona natural o jurídica que presta sus servicios a TF en virtud de un contrato de prestación de servicios de carácter civil.
- **Colaborador:** Gerente, Trabajador o Prestador de Servicios a Honorarios, indistintamente.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece a TF con productos, existencias y artículos de toda clase, sea que se vendan directamente al público o que sean utilizados, transformados o modificados en las actividades de TF. También, la persona natural o jurídica que presta cualquier tipo de servicios comerciales o profesionales a TF, sean estos permanentes o esporádicos.
- **Asesor:** Persona natural o jurídica que presta servicios de asesoría externa a TF, que eventualmente puede gestionar asuntos suyos frente a terceros, con o sin su representación.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica con la que TF, en ejecución de operaciones propias de su giro, establece o mantiene relaciones comerciales, sean habitual u ocasional, nacional o extranjero.
- **MPD:** Es el presente Modelo de Prevención de Delitos, el cual contiene un sistema de cumplimiento normativo, mediante la identificación de las actividades y procesos internos de la Empresa que pueden implicar riesgo de comisión de delitos, el establecimiento de protocolos y procedimientos destinados a prevenir, detectar y sancionar internamente conductas delictivas y la previsión de evaluaciones periódicas del MPD y su ejecución, con mecanismos para su perfeccionamiento y/o actualización a partir de las mismas, todo ello bajo la supervisión de uno o más encargados de prevención de delitos.

- **Matriz de Riesgo:** Instrumento que forma parte integrante del MPD, generado por TF, que refleja el proceso de identificación y análisis de riesgos y de ejecución de controles de prevención de los grupos de delitos respecto de los que son penalmente responsables las personas jurídicas que son atingentes al giro empresarial de TF, agrupados por ámbitos y área particular de TF.
- **Código de Ética y Conducta:** Instrumento que forma parte integrante del MPD, generado por TF, que describe en términos generales los principios éticos a los que deben someterse los Accionistas, Directores y Colaboradores de TF y, en general, todos quienes gestionen asuntos de TF ante terceros cada vez que actúen en el marco de la actividad empresarial de TF.
- **Manual LAFT:** Instrumento que forma parte integrante del MPD, generado por TF, que contiene un manual de política y procedimientos para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- **Encargado de Prevención de Delitos o Encargado de Prevención:** Persona interna de TF encargada de la prevención de delitos y responsable de la aplicación de los protocolos y procedimientos previstos en el MPD, con adecuada independencia, dotada de facultades efectivas de dirección y supervisión y control y con acceso directo al Directorio para informarle oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su función que pudieran ir más allá de su competencia.
- **Encargado de Prevención de TFE:** Persona designada por Telefónica Factoring España (accionista de TF) para recibir y analizar aquellas denuncias de riesgo de comisión de delitos en el seno de TF en la que se vea involucrado el Encargado de Prevención de Delitos.
- **Operación de Factoring:** Principal actividad comercial de TF, consistente en el otorgamiento de financiamiento a Clientes mediante la cesión, con o sin responsabilidad o recurso, según se acuerde en cada caso, por parte de éstos a TF, de créditos mercantiles de los que es titular frente a determinadas empresas del Grupo Telefónica en Chile, originados en las ventas de bienes y/o en la prestación de servicios propios de su giro y representados por facturas emitidas por el Cliente a los referidos deudores, a cambio de un precio determinado en base a una tasa de descuento.
- **Grupos de Delitos Atingentes:** Conjunto de conductas delictivas de entre aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas conforme a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, respecto de las cuales existe riesgo de comisión en el seno de TF por ser atingentes a su giro empresarial y al desarrollo de sus actividades ordinarias, especificadas en el apartado ii. del Capítulo III del MPD y definidos más adelante en el presente apartado.
- **Lavado de Activos:** Ocultamiento o disimulo del origen ilícito de determinados bienes –por ejemplo, que provengan del tráfico de drogas, del financiamiento de conductas terroristas, del tráfico de armas, del uso de información privilegiada, del cohecho, etc.–, o la adquisición, posesión, tenencia o uso de dichos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos se conoce su origen ilícito (artículo 27 Ley de Lavado y Blanqueo de Activos). Para estos efectos, se entiende por “bienes” los objetos de cualquier clase

apreciables en dinero, corporales o incorpóras, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, como asimismo los documentos o instrumentos legales que acreditan la propiedad u otros derechos sobre los mismos.

- **Financiamiento del Terrorismo:** Solicitud, recaudación o provisión de fondos para la comisión de delitos terroristas, tales como, apoderarse o atacar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el jefe de Estado y otras autoridades y asociarse en forma ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros (artículo 8° Ley de Conductas Terroristas).
- **Conductas relacionadas con el Cohecho:** Especie o tipo de soborno, donde la aceptación u oferta de un beneficio económico es realizada a un funcionario público, chileno o extranjero. Son conductas de cohecho el dar, ofrecer o consentir en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de este o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo (artículo 250 Código Penal), así como el ofrecer, prometer, dar o consentir en dar a un funcionario público extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza en provecho de este o de un tercero, en razón del cargo del funcionario, o para que omita o ejecute, o por haber omitido o ejecutado, un acto propio de su cargo o con infracción a los deberes de su cargo, por parte de quien tiene el propósito de obtener o mantener para sí o para un tercero cualquier negocio o ventaja en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero (artículo 251 bis Código Penal). Para estos efectos, se entiende por "empleado público" todo aquel que desempeñe un cargo o función pública, sea en la administración central del Estado o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento del Presidente de la República ni reciban sueldos del Estado.
- **Receptación:** Conducta consistente en tener en poder, a cualquier título y conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato (robo o hurto de ganado), de receptación o de apropiación indebida de dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla, así como transportarlas, comprarlas, venderlas, transformarlas o comercializarlas en cualquier forma, aun cuando ya se hubiera dispuesto de ellas (artículo 456 bis A Código Penal).
- **Negociación Incompatible:** Consiste en que cualquier persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de las sociedades anónimas, se interese directa o indirectamente en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley (artículo 240 N° 7 Código Penal).
- **Corrupción entre Particulares:** Solicitud o aceptación de recibir, por parte de un empleado o mandatario, un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o para un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus funciones la contratación con un oferente sobre otro (artículo 284 bis Código Penal), así como dar, ofrecer o consentir en dar a un empleado o mandatario un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro (artículo 287 ter Código Penal).



- **Apropiación Indevida:** Apropiación o distracción de dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble por parte de quien ha recibido de otra persona en depósito, comisión o administración o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla, en perjuicio de dicha persona (artículo 470 N° 1 Código Penal).
- **Administración Desleal:** Ejercicio abusivo de facultades por parte de quien tiene a su cargo la salvaguardia o gestión de todo o parte de patrimonio de otra persona, para disponer por cuenta de esta u obligarla, mediante acción u omisión manifiestamente contraria al interés de dicha persona, irrogándole perjuicio (artículo 470 N° 11 Código Penal).
- **Ilícitos relacionados con Información Privilegiada:** Constituidos tanto por el uso de información privilegiada para realizar una operación bursátil, adquiriendo o cediendo los valores a los que esa información se refiere, o bien cancelando o modificando una orden relativa a esos valores, como por la revelación indebida de tal información (artículo 60 Ley de Mercado de Valores). Para estos efectos, se entiende por "información privilegiada" cualquier información referida a uno o varios emisores de valores, a sus negocios o a uno o varios valores por ellos emitidos, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos.
- **Ilícitos relacionados con Información a Autoridades:** Constituidos tanto por la formulación de declaración de información falsa a la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") o a fiscales del Ministerio Público (artículo 35 Ley CMF) y la entrega maliciosa de antecedentes falsos o certificación de hechos falsos a la CMF respecto de una persona o entidad fiscalizada por esa institución (artículo 49 Ley de Compañías de Seguro, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio), como por la ocultación de información solicitada por la Fiscalía Nacional Económica, con el fin de dificultar, desviar o eludir el ejercicio de sus atribuciones, y la entrega a la misma de información falsa (artículo 39 Ley de Defensa de la Libre Competencia).
- **Conductas de Colusión:** Llevar a cabo acuerdos que involucren a varios competidores entre sí a fin de fijar precios de bienes o servicios en uno o más mercados, para limitar su producción o provisión, dividir, asignar o distribuir zonas o cuotas de mercado o para afectar el resultado de licitaciones públicas o privadas (artículo 62 Ley de Defensa de la Libre Competencia).
- **Usura:** Suministro, de cualquier manera, de valores a un interés que exceda del máximo legal (artículo 472 Código Penal).
- **Ilícitos relacionados con Información Interna Societaria:** Consistentes en entregar, aprobar o colaborar con terceros para que preparen o entreguen información falsa en memorias, balances u otros documentos destinados a los socios de una sociedad, a su administración o a terceros (artículo 134 Ley de Sociedades Anónimas).
- **Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social:** Adopción o inducción a la adopción de acuerdos abusivos para beneficio particular o de otros, sin reportar un beneficio a la sociedad (artículo 134 bis Ley de Sociedades Anónimas).
- **Ilícitos relacionados con el Ámbito Contable y Tributario:** Acciones u omisiones

destinadas a pagar menos impuestos u obtener devoluciones de impuestos improcedentes, tales como presentación de declaraciones, libros de contabilidad, balances, inventarios, estados financieros u otros antecedentes contables o tributarios maliciosamente incompletos, falsos, falseados, adulterados o manipulados, simulación de operaciones tributarias y producción o facilitación de documentos tributarios falsos o no timbrados por el SII (artículos 97 y 100 Código Tributario), y obtener autorizaciones para el desarrollo de actividades en base a información falsa (artículo 8° ter Código Tributario).

- **Ilícitos relacionados con el Ámbito Laboral y Previsional:** Conductas que implican privación para un trabajador de todo o partes de sus cotizaciones previsionales y de salud, sea apropiándose del dinero descontado de la remuneración para el entero de cotizaciones, declarando ante la autoridad un pago de renta imponible o bruta menor a la real (artículos 13 y 13 bis Ley de Cobranza de Cotizaciones), o declarando cotizaciones de manera inoportuna, incompleta, errónea o maliciosamente falsa (artículo 19 Ley de Sistema de Pensiones).
- **Ilícitos relacionados con Datos Informáticos:** La transferencia o almacenamiento de datos informáticos obtenidos de manera ilícita, conociendo o no pudiendo menos que conocer su origen, a modo de receptación de estos (artículo 6° Ley de Delitos Informáticos).
- **Ilícitos relacionados con el Secreto Profesional:** La intromisión indebida, aprovechamiento económico o revelación de un secreto comercial, o consentimiento para que otra persona acceda al mismo, sin el consentimiento de su legítimo poseedor (artículos 284, 284 bis y 284 ter Código Penal).
- **Ilícitos relacionados con la Propiedad Intelectual e Industrial:** La utilización de obras inéditas o publicadas de dominio ajeno o de interpretaciones, producciones y emisiones protegidas (artículo 79 Ley de Propiedad Intelectual) y el uso malicioso, con fines comerciales, de una marca registrada por otra persona (artículo 18 Ley de Propiedad Industrial).
- **Defraudación:** Utilización de firma de otro en blanco y extendiendo con ella algún documento en perjuicio de este o de un tercero (artículo 470 N° 3 Código Penal).
- **Señales de Alerta:** Aquellos comportamientos de Clientes o las características de ciertas operaciones financieras que podrían conducir a detectar una Operación Sospechosa.
- **Operaciones Inusuales:** Aquellas operaciones cuya cuantía, características particulares y/o periodicidad no guarden relación con la actividad económica de un determinado Cliente o Proveedor, salgan de los parámetros de normalidad vigentes en el mercado o no tengan un fundamento comercial y/o legal evidente o, a lo menos, aparente.
- **Operaciones Sospechosas:** Aquellas operaciones o transacciones que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de TF, de un Cliente o un Proveedor en particular, resulten inusuales o carentes de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realicen en forma aislada o reiterada. Asimismo, aquellas operaciones, transacciones o cualquier clase de actos que sea indiciario de la comisión de algún delito, en especial pero no limitado a, de alguno de los Grupos de Delitos Atingentes. Son especialmente sospechosas las operaciones que tengan una magnitud o velocidad de rotación inusual,

---

condiciones de complejidad inusitada o injustificada, que, en base a la información recopilada, se presume proceden de alguna actividad ilícita, o que, por cualquier motivo, no tengan un fundamento económico o jurídico aparente, y que podrían estar vinculadas alguno de los Grupos de Delitos Atingentes.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La estructura de TF sobre la cual se administrará el MPD se erige sobre el Directorio como su máxima autoridad administrativa y un Encargado de Prevención responsables de su aplicación, requiriéndose además el apoyo y la ayuda del área gerencial para una correcta aplicación del mismo.

#### **i. DIRECTORIO**

El Directorio es la entidad encargada de la dictación, actualización y perfeccionamiento del MPD, así como de velar, en conjunto con el Encargado de Prevención, por su correcta implementación y operación, efectiva aplicación, actualización y supervisión. Asimismo, tiene como función designar y remover al Encargado de Prevención, ratificar y prorrogar su nombramiento cada tres años y definir sus medios y otorgarle facultades para que ejerza su cargo adecuadamente.

Es además responsable, en relación al sistema de cumplimiento normativo de la Empresa, de lo siguiente:

- 1) Proporcionar los medios y recursos necesarios y suficientes para que el Encargado de Prevención pueda ejecutar su rol y cumplir con su cometido. Para ello, en cada presupuesto anual, el Directorio deberá contemplar los recursos económicos pertinentes.
- 2) Dotar al Encargado de Prevención de facultades efectivas de dirección y supervisión, así como proporcionarle acceso directo al Directorio para que informe de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido.
- 3) Aprobar la política y procedimiento de prevención de delitos contenidos en este MPD, y sus correspondientes modificaciones y actualizaciones.
- 4) Recibir y evaluar los informes de gestión y funcionamiento del MPD generados por el Encargado de Prevención, al menos anualmente.
- 5) Informar al Encargado de Prevención cualquier situación observada, que tenga relación con el incumplimiento de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y las gestiones relacionadas al MPD.
- 6) Conocer de cualquier acción judicial que llegue a presentarse en contra de la Empresa, en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- 7) Una vez concluida una investigación al amparo del MPD, deberá tomar la decisión y determinar una sanción conforme se verifique la infracción o incumplimiento a alguna directriz del MPD, como a cualquier otra norma o ley.

#### **ii. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

##### **Designación:**

El Directorio designará a un Encargado de Prevención de Delitos de TF, quien deberá ser un Colaborador de confianza, de nivel gerencial y con adecuada independencia.

---

La designación será comunicada a los Destinatarios a través de los medios que aseguren que estos conozcan plenamente el nombre y cargo del Encargado de Prevención.

El Encargado de Prevención durará tres años en su cargo, plazo que podrá prorrogarse por períodos de igual duración. Sin perjuicio de lo anterior, el Directorio podrá reemplazar al Encargado de Prevención en cualquier momento bajo su criterio y por causa justificada.

### **Medios y facultades:**

El Encargado de Prevención poseerá la autonomía que el ejercicio de su función requiere, tanto respecto del Directorio como de los Accionistas, y ejercerá labores de gestión, supervisión, contraloría o auditoría interna en relación al ámbito propio del MPD.

Dispondrá de amplias facultades de acceso a la información y documentación de TF, tanto física como aquella almacenada en medios electrónicos, relacionada con su ámbito de acción. Asimismo, tendrá derecho a concurrir a las sesiones del Directorio con derecho a voz, pero sin derecho a voto, y deberá hacerlo cada vez que sea necesario para mantener informado al Directorio de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rendir cuenta, informar de su gestión, para proponer las modificaciones que resulten pertinentes y requerir la adopción de medidas necesarias para su función que pudieran ir más allá de su competencia.

En el evento que el Encargado de Prevención no logre la colaboración necesaria para la ejecución del MPD, reportará dicha situación al Directorio, el cual deberá resolver el problema, dejando constancia de la solución.

El Directorio proveerá al Encargado de Prevención de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, en consideración al tamaño y capacidad económica de TF.

### **Deberes y responsabilidades:**

La principal responsabilidad del Encargado de Prevención será la aplicación, supervisión y fiscalización de las normas del MPD, revisando las actuaciones de TF y de los Destinatarios, tanto en Chile como en el extranjero, con el objeto de velar por su observancia. Junto a esto, serán parte de sus funciones:

- 1) Identificar y determinar, en conjunto con el Directorio, los medios y recursos necesarios para el cumplimiento de su cometido.
- 2) Realizar la supervigilancia del MPD, velar por su aplicación efectiva y el establecimiento de métodos para tal fin.
- 3) Dirigir el establecimiento y ejecución de protocolos, reglas y procedimientos específicos de prevención de delitos.
- 4) Dirigir y supervisar la identificación de las actividades o procesos en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de delitos sancionados por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

- 5) Supervisar la aplicación de sanciones administrativas internas en caso de incumplimiento al MPD.
- 6) Coordinar la revisión, perfeccionamiento y actualización del MPD, de acuerdo a los cambios circunstanciales que pueda haber y a los resultados de las evaluaciones periódicas que se efectúen al mismo por terceros independientes. Prestar colaboración en el proceso de evaluación del MPD, haciendo seguimiento de las recomendaciones o instrucciones derivadas del proceso del mismo, de ser el caso.
- 7) Conocer y analizar antecedentes y contratos que la Empresa celebre, especialmente con los Destinatarios, para los efectos de cautelar el cumplimiento del MPD y de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- 8) Prestar asistencia, asesoría y resolución de consultas a cualquier Destinatario que así lo requiera, en relación a algún aspecto relativo a la prevención de delitos.
- 9) Rendir cuenta de su gestión al Directorio al menos anualmente, sin perjuicio de hacerlo cada vez que alguna situación particular lo amerite y/o el Directorio se lo requiera.
- 10) Recibir todas las denuncias que los Destinatarios puedan efectuar respecto de Operaciones Inusuales y/u Operaciones Sospechosas, así como de hechos, actos o conducta que pudieran constituir la comisión de cualquier clase de delitos por parte de los Destinatarios, especialmente respecto de aquellos delitos contemplados en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- 11) Investigar las denuncias que se formulen.
- 12) Atender las consultas y resolver dudas sobre interpretación y aplicación del MPD.
- 13) Velar por el cumplimiento de las acciones y actividades de difusión y capacitación del MPD.
- 14) Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades realizadas respecto de la prevención de delitos, en especial de los Grupos de Delitos Atingentes.
- 15) Participar, cuando corresponda, en los procedimientos judiciales en los que la Empresa se vea involucrada en relación a los delitos respecto de los cuales son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas, aportando los antecedentes que mantenga o que conozca en razón de su cargo.
- 16) Realizar las labores que el Directorio le encomiende en relación con las materias propias de su competencia.

### **iii. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE TFE**

Es la persona designada por el Accionista Telefónica Factoring España, a través de su administración, para recibir y analizar aquellas denuncias de riesgo de comisión de delitos en el seno de TF en las que se vea involucrado el Encargado de Prevención de Delitos. Por lo tanto, para ese preciso evento, el Encargado de Prevención de TFE cumplirá las mismas funciones y tendrá los mismos deberes, obligaciones, atribuciones y facultades que el MPD establece respecto del Encargado de Prevención de Delitos descrito en el apartado ii. precedente. En consecuencia, toda referencia que en el MPD o en otro Instrumento de *Compliance* de TF, según este término se define más adelante, se haga al Encargado de Prevención de Delitos, se extenderá en lo pertinente y se entenderá también efectuada al Encargado de Prevención de TFE para el caso que, según lo señalado, deba intervenir.

## CAPÍTULO III

### **IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES O PROCESOS DE RIESGO DE CONDUCTA DELICTIVA**

Para TF es altamente importante mantener el debido respeto a las leyes y normativas de toda índole, en función de resguardar a la Empresa, como también la imagen y reputación de la institución. Por lo mismo, sin perjuicio de que el propósito general del MPD es establecer protocolos que eviten la comisión de toda clase de delitos por parte de los Destinatarios, su objetivo específico es evitar la comisión de los delitos de aquellos por los que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas, según se explicitó en el Capítulo I del MPD.

El presente capítulo está destinado a determinar aquellas situaciones y procesos riesgosos o mayormente expuestos a la comisión de tales delitos, en atención al objeto social, giro, tamaño, complejidad y recursos de TF y, fundamentalmente, a que su principal actividad está constituida por el financiamiento a Clientes a través de operaciones de factoring, descontando exclusivamente facturas pagaderas por empresas del grupo Telefónica en Chile.

En este sentido, resulta relevante poner de manifiesto que TF actualmente se encuentra estructurada jurídicamente como una sociedad por acciones, cuyo único accionista es una persona jurídica extranjera –Telefónica Factoring España (“TFE”)–, es administrada por un Directorio compuesto de diez miembros y por dos gerentes, sin perjuicio de la existencia de otros apoderados con poder de representación, y desarrolla sus actividades en forma autónoma, por sí y en nombre propio, sin sujeción a fiscalización ni control de autoridad reguladora particular y sin necesidad de autorizaciones específicas sectoriales de ninguna especie.

Si bien es considerada una empresa de mayor tamaño en atención a sus ingresos anuales, las actividades tanto internas como las propias del desarrollo del giro de la Empresa se ejecutan y organizan en base a una estructura sencilla. En efecto, la representación de TF en sus actuaciones frente a terceros recae en el Directorio en tanto órgano colegiado, así como en los gerentes y otros apoderados especialmente facultados para tal propósito por el Directorio –ninguno de ellos Directores–, requiriendo el ejercicio de las prerrogativas más relevantes de administración y disposición de bienes, incluidas las de delegación, de firma conjunta de al menos dos apoderados, no efectuándose gestiones habituales en nombre de la Empresa sin la existencia de un mandato escrito para tal fin. En lo que al desarrollo del giro se refiere, las operaciones de factoring se ejecutan principalmente a través de dos áreas bien definidas: gerencia y/o administración, por una parte, y operaciones y tesorería, por otra, en las cuales se desempeñan en total menos de diez trabajadores contratados, siendo así TF, desde la perspectiva de la legislación laboral, una microempresa.

#### **i. ÁMBITOS Y ÁREAS PARTICULARES DE TF**

Conforme a lo expresado precedentemente, la Empresa se compone de los ámbitos y áreas específicas que se detallan a continuación, enunciadas en orden decreciente en atención a la mayor o menor concurrencia de riesgo de comisión de conductas asociadas a los Grupos de Delitos Atingentes:

- Ámbito de Gerencia General, a cargo del área de Gerencia y/o Administración de TF.
- Ámbito de Administración y Finanzas / Contabilidad, a cargo del área de Gerencia y/o Administración de TF.
- Ámbito Comercial, subsumido en el ámbito de Gerencia General y en el de Operaciones de TF.
- Ámbito de Operaciones, a cargo del área de Operaciones y Tesorería, con participación del área de Gerencia y/o Administración.
- Ámbito de Recursos Humanos, a cargo del área de Gerencia y/o Administración.
- Ámbito de Adquisiciones y Proveedores, subsumido en el ámbito de Gerencia General.
- Ámbito de Directores, conformado por los Directores de TF.
- Ámbito de Asesores, conformado por Abogados, Contadores y otros Asesores externos.
- Ámbito de Accionistas / Socios, constituido por el Accionista de TF.

## **ii. GRUPOS DE DELITOS ATINGENTES**

En consideración a lo señalado con anterioridad, de entre los delitos por los que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas conforme a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, se han identificado los siguientes Grupos de Delitos Atingentes, esto es, aquellos respecto de las cuales existe riesgo de comisión en el seno de TF por concernir a su giro empresarial y al desarrollo de sus actividades ordinarias, todos ya definidos en el apartado vii. del Capítulo I del MPD:

- 1) Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- 2) Conductas relacionadas con el Cohecho.
- 3) Receptación.
- 4) Negociación Incompatible.
- 5) Corrupción entre Particulares.
- 6) Administración Desleal y Apropiación Indebida.
- 7) Ilícitos relacionados con Información Privilegiada.
- 8) Ilícitos relacionados con Información a Autoridades.
- 9) Conductas de Colusión.
- 10) Usura.
- 11) Ilícitos relacionados con Información Interna Societaria.
- 12) Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social.
- 13) Ilícitos relacionados con el Ámbito Contable y Tributario.
- 14) Ilícitos relacionados con el Ámbito Laboral y Previsional.
- 15) Ilícitos relacionados con Datos Informáticos.
- 16) Ilícitos relacionados con el Secreto Profesional.



17) Ilícitos relacionados con la Propiedad Intelectual e Industrial.

18) Defraudación.

### iii. **ACTIVIDADES O PROCESOS DE MAYOR RIESGO DE COMISIÓN DE CONDUCTAS ASOCIADAS A LOS GRUPOS DE DELITOS ATINGENTES**

Este apartado detalla las actividades o procesos específicos que podrían revestir un mayor riesgo de comisión de conductas delictivas, en especial, de aquellas asociadas a los Grupos de Delitos Atingentes, agrupadas por ámbitos y áreas particulares de TF, según se explicita en la Matriz de Riesgo, con el objeto de que los Destinatarios conozcan los tipos de eventos en los que deben poner mayor y especial atención por considerarse actividades de riesgo, debiendo aplicarse por tanto especialmente las acciones, políticas y protocolos que se establecen en el MPD.

#### • **Gerencia General:**

Dentro del ámbito de Gerencia General, se han identificado las siguientes actividades desarrolladas usualmente por el área de Gerencia y/o Administración de TF, a través de los Gerentes, ya sea en ejecución del giro habitual de la Empresa o de las labores inherentes a toda compañía, que podrían implicar riesgo de incurrir en conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

1) **Actividad o proceso** → Con ocasión de la preparación de los antecedentes y documentación a presentar en las juntas de Accionistas y/o sesiones de Directorio de TF, celebradas principalmente para el examen de la marcha de la sociedad y la aprobación o rechazo del balance, memoria, estados de resultados, informes de auditores externos y demás antecedentes similares, el área de Gerencia y/o Administración, por sí y/o a través de Asesores contables, tiene acceso, genera y/o suministra información económica, financiera, tributaria y contable de la Empresa, destinada para tal fin a los Accionistas y a los Directores.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes puedan hacer mal uso de información social de TF, e incurrir con ello en conductas constitutivas de Ilícitos relacionados con Información Interna Societaria.

2) **Actividad o proceso** → Con ocasión del proceso de aceptación e incorporación de potenciales nuevos Clientes para la posterior ejecución de Operaciones de Factoring, el área de Gerencia y/o Administración tiene acceso a y toma conocimiento de antecedentes legales, económicos, financieros y demás información relevante que, con el fin de ser analizada para la correspondiente evaluación de riesgos, son proporcionados por los potenciales Clientes a la Empresa.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes puedan revelar información de Clientes, e incurrir con ello en conductas constitutivas de Ilícitos relacionados con Información Privilegiada y/o Ilícitos relacionados con Datos Informáticos.

3) **Actividad o proceso** → La actividad primordial del giro de TF está constituida por la ejecución de Operaciones de Factoring, en virtud de las cuales la Empresa financia a los

---

Clientes mediante la entrega de fondos como pago anticipado de facturas por ellos emitidas a las empresas del Grupo Telefónica en Chile. Corresponde al área de Gerencia y/o Administración aceptar la incorporación de potenciales Clientes, basado en un *due diligence* previo de la situación legal, económica, financiera y demás información relevante de cada uno.

**Conductas riesgosas** → En este contexto, existe el riesgo de que potenciales Clientes puedan utilizar a TF como vehículo para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo. Dentro de esta misma actividad, podría darse también que los Gerentes reciban ofrecimientos de un beneficio económico o de otra naturaleza de Clientes para favorecer la contratación, propiciando de esta manera la Corrupción entre Particulares.

- 4) **Actividad o proceso** → En ejecución de actividades propias del quehacer de toda compañía, y en menor medida en desarrollo del giro ordinario de la Empresa, el área de Gerencia y/o Administración se relaciona con diversas personas naturales y jurídicas, así como determina si contratar o no con ellas.

**Conducta riesgosa** → Atendido que la Empresa circunscribe sus relaciones comerciales al sector privado, particularmente, a los proveedores del Grupo Telefónica en Chile, y que no se encuentra sujeta a fiscalización ni supervisión de autoridad pública en particular, resulta poco probable que pueda concretarse Corrupción entre Particulares o alguna de las Conductas relacionadas con el Cohecho en el marco de su actividad empresarial. Con todo, sí existen actividades inherentes toda empresa que implican interactuar con entidades privadas y organismos públicos (tales como proveedores o la autoridad tributaria, entre otros). Es en el marco de esas actividades donde existe el riesgo de que los Gerentes, en ejercicio de su cargo y/o de las facultades de representación y administración de TF de que disponen, puedan utilizar fondos de la Empresa en favor de privados o de funcionarios públicos para beneficio de TF, e incurrir con ello en Corrupción entre Particulares o Conductas relacionadas con el Cohecho.

- 5) **Actividad o proceso** → En ejecución de actividades propias del quehacer de toda organización, TF contrata con Proveedores la provisión de bienes y/o prestación de servicios, a cambio de una contraprestación económica. Corresponde al área de Gerencia y/o Administración decidir la contratación con Proveedores y determinar los correspondientes términos y condiciones, basado en un *due diligence* previo de los antecedentes del potencial Proveedor de que se trate.

**Conductas riesgosas** → En este contexto, existe el riesgo de que potenciales Proveedores puedan utilizar a TF como vehículo para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo. Dentro de esta misma actividad, podría darse también que los Gerentes reciban ofrecimientos de un beneficio económico o de otra naturaleza de potenciales Proveedores para favorecer la contratación, propiciando de esta manera la Corrupción entre Particulares.

- 6) **Actividad o proceso** → En ejecución de las Operaciones de Factoring propias del giro de la Empresa, y en menor medida en ejecución de actividades propias de toda compañía, TF a través del área de Gerencia y/o Administración determina los términos y condiciones de contratación con Clientes y Proveedores, entre ellos, el precio de las cesiones de créditos

o de la provisión de bienes o prestación de servicios, intereses y otras obligaciones pecuniarias para el Cliente o el Proveedor.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad existe el riesgo de que los Gerentes puedan aplicar a los Clientes o Proveedores condiciones comerciales por sobre intereses máximos convencionales permitidos por la ley, incurriendo con ello en Usura.

- 7) **Actividad o proceso** → Contratación con nuevos Clientes, Trabajadores, Prestadores de Servicios a Honorarios, Proveedores o Asesores, y ejecución de Operaciones de Factoring.

**Conductas riesgosas** → En estas actividades existe el riesgo de que puedan estar involucradas personas naturales o jurídicas con las que los Gerentes tengan relación o interés, caso en el cual la contratación con las mismas podría implicar que estos tomen interés personal o provecho en asuntos que involucran a la Empresa, pudiendo incurrir en conductas propias de Negociación Incompatible y/o Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social.

- 8) **Actividad o proceso** → Requerimientos de información por parte de autoridades, en ejercicio de sus atribuciones, relativa a Clientes, a la propia Empresa y/o a terceros.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad existe el riesgo de que el área de Gerencia y/o Administración pueda entregar información no fidedigna o incompleta a la autoridad e incurrir con ello en Ilícitos relacionados con Información a Autoridades.

- 9) **Actividad o proceso** → Relaciones con competidores de la industria del factoring.

**Conducta riesgosa** → En consideración a que la Empresa no forma parte de asociaciones gremiales ni ninguna otra clase de asociación o forma de colaboración entre entidades dedicadas al rubro del factoraje, resulta poco probable que se den instancias de contacto con competidores de TF. Sin perjuicio de lo anterior, el área de Gerencia y/o Administración no está exenta de poder ser eventualmente contactada, por cualquier motivo, por competidores, o de que los Gerentes puedan coincidir bajo alguna circunstancia con estos. Es en ese contexto donde podría existir el riesgo de que los Gerentes adopten acuerdos con competidores para fijar precios, cuotas o zonas de mercado en relación a las operaciones de factoring, e incurrir con ello en Conductas de Colusión.

- **Administración y Finanzas / Contabilidad:**

Dentro del ámbito de Administración y Finanzas / Contabilidad, se han identificado las siguientes actividades desarrolladas usualmente por el área de Gerencia y/o Administración, a través de los Gerentes, ya sea en ejecución del giro habitual de la Empresa o del quehacer propio de toda compañía, que podrían implicar riesgo de incurrir en conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

- 10) **Actividad o proceso** → En ejecución de las Operaciones de Factoring con recurso, es usual que, en resguardo de la responsabilidad asumida por el Cliente por la solvencia del deudor del crédito cedido, TF retenga y mantenga en su poder una parte del precio de la cesión pactado (saldo de precio) en tanto no reciba el producto de la cobranza de la factura.

---

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes puedan hacer mal uso de los saldos de precio a pagar a Clientes, e incurrir con ello en conductas constitutivas de Administración Desleal y/o Apropiación Indevida.

- 11) **Actividad o proceso** → Pago de gastos u otros movimientos de caja no operacionales necesarios para el desarrollo de las actividades inherentes a toda compañía, tales como adquisición de artículos de oficina y similares.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes, en ejercicio de las facultades administración de TF de que disponen, pueden manejar fondos de la Empresa en perjuicio de ésta o para beneficio personal, e incurrir con ello en conductas constitutivas de Administración Desleal y/o Apropiación Indevida.

- 12) **Actividad o proceso** → En cumplimiento de las obligaciones legales de índole tributaria de la Empresa, el área de Gerencia y/o Administración proporciona a la autoridad fiscal diferentes antecedentes contables y tributarios.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes, en miras a obtener ventajas tributarias para la Empresa, puedan entregar información no fidedigna o incompleta de carácter contable y/o tributario al SII, e incurrir con ello en Ilícitos relacionados con el Ámbito Contable y Tributario.

- **Comercial:**

En la estructura organizacional interna de TF, las actividades y labores propias del ámbito Comercial se encuentran subsumidas en el ámbito de Gerencia General, ya examinado, y en el de Operaciones, al que se hace referencia a continuación.

- **Operaciones:**

En el ámbito de Operaciones, se han identificado las siguientes actividades desarrolladas usualmente por el área de Operaciones y Tesorería, a través de los Trabajadores o Prestadores de Servicios a Honorarios, con participación de los Gerentes, en ejecución del giro habitual de la Empresa, que podrían implicar riesgo de incurrir en conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

- 13) **Actividad o proceso** → Con ocasión del proceso de aceptación e incorporación de potenciales nuevos Clientes para la posterior ejecución de Operaciones de Factoring, el área de Operaciones y Tesorería tiene acceso a y toma conocimiento de antecedentes legales, económicos, financieros y demás información relevante que, con el fin de ser analizada para la correspondiente evaluación de riesgos, son proporcionados por los potenciales Clientes a la Empresa.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Trabajadores o Prestadores de Servicios a Honorarios que se desempeñan en el área de Operaciones y Tesorería puedan revelar información de Clientes, e incurrir con ello en conductas constitutivas de Ilícitos relacionados con Información Privilegiada y/o Ilícitos relacionados con Datos Informáticos.

- 14) **Actividad o proceso** → Corresponde al área de Operaciones y Tesorería efectuar el *due diligence* de antecedentes y de la situación de potenciales nuevos Clientes para evaluar su incorporación y posterior operación.

**Conductas riesgosas** → En este contexto, existe el riesgo de que potenciales Clientes puedan utilizar a TF como vehículo para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.

- 15) **Actividad o proceso** → Con ocasión de la ejecución de las gestiones necesarias para perfeccionar y ejecutar los contratos de cesión de créditos constitutivos de las Operaciones de Factoring, el área de Operaciones y Tesorería gestiona la adquisición de facturas de Clientes.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Trabajadores o Prestadores de Servicios a Honorarios que se desempeñan en el área de Operaciones y Tesorería puedan adquirir facturas falsas e incurrir con ello en Receptación.

- 16) **Actividad o proceso** → Con ocasión de la ejecución de las gestiones necesarias para perfeccionar y ejecutar los contratos de cesión de créditos constitutivos de las Operaciones de Factoring, el área de Operaciones y Tesorería gestiona las transferencias electrónicas de fondos en pago del precio de las cesiones.

**Conducta riesgosa** → En este contexto, existe el riesgo de que los Trabajadores o Prestadores de Servicios a Honorarios que se desempeñan en el área de Operaciones y Tesorería puedan anticipar el pago de facturas en una cuenta bancaria cuyo titular no sea su emisor para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.

- 17) **Actividad o proceso** → En ejecución de las Operaciones de Factoring con recurso, es usual que TF abra una línea de crédito en favor del Cliente a la cual cargar los pagos, entregas y/o la provisión de fondos que el mismo deba realizar a TF en virtud de diversos conceptos derivados de la responsabilidad asumida por la solvencia del deudor del crédito cedido, y que se exija al Cliente la suscripción de un pagaré con las menciones relativas a su fecha de suscripción y cantidad adeudada en blanco, destinado a facilitar el cobro de los giros que puedan realizarse con cargo la línea mencionada.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Trabajadores o Prestadores de Servicios a Honorarios que se desempeñan en el área de Operaciones y Tesorería puedan hacer mal uso del pagaré suscrito por el Cliente en términos de incurrir en Defraudación.

- **Recursos Humanos:**

En el ámbito de Recursos Humanos, se han identificado las siguientes actividades desarrolladas por el área de Gerencia y/o Administración, a través de los Gerentes, que podrían implicar riesgo de incurrir en conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

- 18) **Actividad o proceso** → Contratación de Colaboradores.

---

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes puedan contratar a Colaboradores a solicitud de un funcionario público, en pago o como retribución por una actuación propia de su cargo en favor de la Empresa o del suyo personal, e incurrir así en Conductas de Cohecho.

- 19) **Actividad o proceso** → En cumplimiento de las obligaciones legales de índole laboral y previsional de la Empresa para con los Trabajadores, el área de Gerencia y/o Administración debe retener, declarar, pagar y enterar las cotizaciones previsionales y de salud de sus dependientes.

**Conducta riesgosa** → En el marco de esta actividad, existe el riesgo de que los Gerentes puedan desviar fondos provenientes de cotizaciones y retenciones laborales, así como de entregar información no fidedigna o incompleta de carácter laboral y previsional, incurriendo en Ilícitos relacionados con el Ámbito Laboral y Previsional.

- **Adquisiciones y Proveedores:**

En la estructura organizacional interna de TF, las actividades y labores propias del ámbito de Adquisiciones y Proveedores son de muy baja ocurrencia e intensidad y se encuentran subsumidas en el ámbito de Gerencia General, analizado anteriormente.

- **Directores:**

En el ámbito de los Directores, se ha identificado la siguiente actividad a ejecutar por los mismos que podrían implicar riesgo de incurrir en conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

- 20) **Actividad o proceso** → Contratación con nuevos Clientes, Colaboradores, Proveedores o Asesores, y ejecución de Operaciones de Factoring.

**Conductas riesgosas** → En la práctica, son los Gerentes quienes, en cumplimiento de sus funciones y ejerciendo sus facultades de representación de TF, deciden la contratación y contratan con las personas señaladas. Sin embargo, atendida la representación que compete al Directorio para el cumplimiento del objeto social y de las facultades de administración y disposición de bienes de las que está investido en virtud tanto de los estatutos sociales como de la ley, nada impide que el Directorio pueda llevar adelante tales actividades o que uno o más Directores puedan tener interés en determinada operación, contrato o actuación de la Empresa. Es en este contexto que existe el riesgo de que un Director tenga interés en negociaciones, actuaciones, contratos, operaciones o gestiones que involucren a la Empresa o pueda adoptar acuerdos abusivos sin beneficio para la Empresa, pudiendo incurrir en conductas propias de Negociación Incompatible, Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social y/o Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social.

- **Asesores:**

En el ámbito de los Asesores, se ha identificado la siguiente actividad que podría ser ejecutada por abogados, contadores u otros Asesores de la Empresa e implicar riesgo de incurrir en

conductas de aquellas por las que son susceptibles de responder penalmente las personas jurídicas:

- 21) **Actividad o proceso** → En el desempeño de las funciones para las cuales son contratados, los asesores externos de TF, en el marco de la actividad empresarial de esta, se relacionan o pueden relacionarse con terceros.

**Conductas riesgosas** → En este contexto, existe el riesgo de que un Asesor ejecute una actuación frente a terceros en nombre o representación de TF sin velar por los intereses de la Empresa, pudiendo incurrir en conductas propias de Negociación Incompatible, Administración Desleal y/o Apropiación Indebida.

- **Accionistas / Socios:**

Dado que en la actualidad el único Accionista de TF es una persona jurídica, la que además es extranjera, no se identifican riesgos significativos de que sus actuaciones en el marco de las actividades empresariales puedan redundar en responsabilidad penal para la Empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **MEDIDAS DE CONTROL PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DELICTIVAS**

En el presente capítulo se establecen las medidas preventivas, acciones de control y protocolos destinados a evitar la comisión de conductas relacionadas a los Grupos de Delitos Atingentes que puedan tener lugar con ocasión de las actividades o procesos más riesgosos para TF conforme a lo señalado en el Capítulo III anterior, con la finalidad de precaver la comisión de tales delitos en su seno.

#### **i. ACCIONES DE CONTROL POR ÁMBITO Y ACTIVIDAD O PROCESO:**

A continuación, se establecen acciones de control específicas a aplicar a cada una de las actividades o procesos que entrañan conductas riesgosas, agrupadas por ámbitos y áreas particulares de TF, en el mismo orden expuesto en el apartado ii. del Capítulo III. anterior, según se explicita en la Matriz de Riesgo, con el objeto de que los Destinatarios conozcan las medidas preventivas a adoptar frente a cada situación.

##### **• Gerencia General:**

- 1) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Preparación de los antecedentes y documentación a presentar en las juntas de Accionistas y/o sesiones de Directorio de TF | Riesgo de mal utilización de información social de TF y, con ello, de Ilícitos relacionados con Información Interna Societaria.

**Medida de control** → Control cruzado para manejo de información e inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de trabajo o de prestación de servicios a honorarios de los Gerentes.

- 2) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Proceso de aceptación e incorporación de potenciales nuevos Clientes | Riesgo de revelación de información de Clientes y, con ello, de Ilícitos relacionados con Información Privilegiada y/o Ilícitos relacionados con Datos Informáticos.

**Medida de control** → Claves personales para acceso a información interna; cláusulas de confidencialidad en contratos de trabajo y de prestación de servicios; implementación de medidas de seguridad informática.

- 3) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Proceso de aceptación e incorporación de potenciales nuevos Clientes | Riesgo de utilización de TF como vehículo para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo, y también de que los Gerentes reciban ofrecimientos de un beneficio económico o de otra naturaleza para favorecer la contratación y, con ello, de Corrupción entre Particulares.

**Medida de control** → Verificación de la realidad de la prestación facturada con la empresa del Grupo Telefónica de que se trate por parte del área de Gerencia y/o Administración y del área de Operaciones y Tesorería, aplicación de normativa UAF y due diligence a Clientes.



- 
- 4) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Relación con diversas personas naturales o jurídicas y determinación de su contratación | Riesgo de utilización de fondos de la Empresa en favor de privados o de funcionarios públicos para beneficio de TF o personal y, con ello, de Corrupción entre Particulares y/o Conductas relacionadas con el Cohecho.

**Medida de control** → Rendición de gastos y registro de reuniones o contactos con funcionarios públicos por parte de los Gerentes.

- 5) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Contratación de Proveedores | Riesgo de que Proveedores puedan utilizar a TF como vehículo para la comisión de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo, como asimismo de que los Gerentes reciban ofrecimientos de un beneficio económico o de otra naturaleza de Proveedores para favorecer la contratación y, con ello, de Corrupción entre Particulares.

**Medida de control** → Inclusión de cláusula de *compliance* en órdenes de compra o de servicio o contratos con Proveedores, y *due diligence* a Proveedores relevantes.

- 6) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Determinación de los términos y condiciones de contratación con Clientes y Proveedores | Riesgo de aplicación de condiciones comerciales por sobre intereses máximos convencionales permitidos por la ley y, con ello, de Usura.

**Medida de control** → Cálculo de intereses convencionales máximos aplicables.

- 7) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Contratación con nuevos Clientes, Trabajadores, Prestadores de Servicios a Honorarios, Proveedores o Asesores, y ejecución de Operaciones de Factoring con personas con las que los Gerentes tengan relación o interés | Riesgo de que los Gerentes tomen interés personal o provecho en asuntos que involucran a la Empresa y, con ello, de Negociación Incompatible y/o Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social.

**Medida de control** → Información por escrito del interés por parte de los Gerentes al Directorio previo a la contratación.

- 8) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Requerimiento de información por autoridades | Riesgo de entregar información no fidedigna o incompleta y, con ello, de Ilícitos relacionados con Información a Autoridades.

**Medida de control** → Control cruzado interno del área de Gerencia y/o Administración para verificar la información.

- 9) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Relaciones con competidores de la industria del factoring | Riesgo de adopción de acuerdos con competidores para fijar precios, cuotas o zonas de mercado en relación a las operaciones que factoring y, con ello, de Conductas de Colusión.

**Medida de control** → Registro de reuniones o contactos con competidores por parte de los Gerentes.

---

- **Administración y Finanzas / Contabilidad:**

10) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → En ejecución de Operaciones de Factoring con recurso, retención del saldo de precio de la cesión hasta la cobranza de la factura | Riesgo de mal utilizar las cantidades retenidas y, con ello, de Administración Desleal y/o Apropriación Indebida.

**Medida de control** → Liquidación oportuna al Cliente por el área de Operaciones y Tesorería.

11) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Pago de gastos y otros movimientos de caja no operacionales | Riesgo de manejo de fondos de la Empresa en perjuicio de esta o para beneficio personal y, con ello, de Administración Desleal y/o Apropriación Indebida.

**Medida de control** → Doble firma de los Gerentes para movimientos de caja no operacionales y presupuesto de gastos desglosado por partidas.

12) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Entrega a la autoridad fiscal de diferentes antecedentes contables y tributarios | Riesgo de entregar información no fidedigna o incompleta al SII para lograr ventajas tributarias para la Empresa y, con ello, de Ilícitos relacionados con el Ámbito Contable y Tributario.

**Medida de control** → Control cruzado y externo y outsourcing contable, para verificar la información y auditoría externa anual a los registros y estados financieros.

- **Operaciones:**

13) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Proceso de aceptación e incorporación de potenciales nuevos Clientes | Riesgo de revelación de información de Clientes y, con ello, de Ilícitos relacionados con Información Privilegiada y/o Ilícitos relacionados con Datos Informáticos.

**Medida de control** → Claves personales para acceso a información interna, inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de trabajo o de prestación de servicios a honorarios de quienes se desempeñan en el área de Operaciones y Tesorería e implementación de medidas de seguridad informática.

14) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → *Due diligence* de antecedentes y situación de potenciales nuevos Clientes | Riesgo de utilización de TF como vehículo para Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.

**Medida de control** → Due diligence a Clientes e inclusión de cláusula de compliance en contratos con Clientes.

15) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Perfeccionamiento y ejecución de contratos de cesión de créditos | Riesgo de adquisición de facturas falsas y, con ello, de Recepción.

**Medida de control** → Verificación de cada cesión en la plataforma del SII, verificación de la autenticidad de la factura con empresas del Grupo Telefónica, y control sistémico y automático de las facturas en el SII.

- 16) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Transferencias electrónicas de fondos en pago del precio de las cesiones de crédito | Riesgo de pago de las facturas en una cuenta bancaria cuyo titular no sea su emisor y, con ello, de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.

**Medida de control** → Inclusión en los contratos con Clientes de exigencia de pago en cuenta bancaria del emisor de las facturas y control cruzado de firmas de gerencia

- 17) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Suscripción de un pagaré por los Clientes | Riesgo de mal utilización del pagaré en términos de incurrir en Defraudación.

**Medida de control** → Custodia del pagaré en caja de seguridad y arqueo semestral.

- **Recursos Humanos:**

- 18) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Contratación de Colaboradores | Riesgo de contratación de Colaboradores a solicitud de un funcionario público, en pago o como retribución de una actuación propia de su cargo en favor de la Empresa o personal y, con ello, de Conductas de Cohecho.

**Medida de control** → Due Diligence en contratación de Colaboradores.

- 19) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales | Riesgo de desvío de fondos provenientes de cotizaciones y retenciones laborales y de entrega información no fidedigna o incompleta de carácter laboral y previsional y, con ello, de Ilícitos relacionados con el Ámbito Laboral y Previsional.

**Medida de control** → Control cruzado y externo para verificar información y outsourcing contable externo.

- **Directores:**

- 20) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Contratación con nuevos Clientes, Colaboradores, Proveedores o Asesores, y ejecución de Operaciones de Factoring | Riesgo de que un Director tenga interés en negociaciones, actuaciones, contratos, operaciones o gestiones que involucren a la Empresa y de adopción de acuerdos abusivos sin beneficio para esta y, con ello, de Negociación Incompatible, Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social y/o Ilícitos relacionados con Abuso en Perjuicio Social.

**Medida de control** → Abstención del Director con interés. Directores desprovistos de facultades individuales de representación de TF.

- **Asesores:**

21) **Actividad o proceso | Conducta riesgosa** → Relación con terceros | Riesgo de que el Asesor ejecute una actuación frente a terceros en nombre o representación de TF sin velar por los intereses de la Empresa y, con ello, de Negociación Incompatible, Administración Desleal y/o Apropiación Indevida.

**Medida de control** → Respetto de encargos sensibles, acotar la actuación del Asesor a instrucciones precisas; emisión de informes periódicos por parte del Asesor acerca de gestiones realizadas, incluyendo reuniones y contactos con funcionarios públicos; y, con privados, inclusión de cláusulas contractuales de compliance.

## ii. **OTRAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL:**

Sin perjuicio de las acciones de control analizadas en el apartado anterior respecto de cada actividad de riesgo en concreto, conforme a la Matriz de Riesgo, existen ciertas medidas de prevención particulares que resulta de suma importancia observar y llevar a cabo, fundamentalmente, en la ejecución de las Operaciones de Factoring, a efectos de precaver la comisión de conductas asociada a los Grupos de Delitos Atingentes de mayor connotación que pueden tener lugar precisamente con ocasión del desarrollo del giro de la Empresa, las que por su relevancia se tratan a continuación en forma especial y separada:

### • **Incorporación de nuevos Clientes y contratación:**

Es esencial identificar a cabalidad las actividades que desarrollan los potenciales Clientes, las características más relevantes de las operaciones que realizan y los fundamentos en los cuales estas se sustentan, para así, luego de un debido contraste y verificación de la información que estos proporcionan, determinar si es posible concretar la incorporación.

Es en virtud de esto que TF erige su procedimiento de aceptación e incorporación de potenciales clientes en base a la debida diligencia en el marco del "conocimiento del Cliente", lo que resulta clave para la efectiva prevención de delitos, principalmente, del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. En efecto, para obtener un cabal conocimiento del Cliente, se requiere el desarrollo de actividades tendientes a obtener y mantener antecedentes probatorios de la identidad de este, la cual debe estar acreditada mediante los documentos oficiales, tales como, cédulas de identidad o pasaportes, escrituras sociales, entre otras. De igual forma, se debe indagar sobre las necesidades del Cliente y las razones por las cuales requiere los servicios de TF y evaluar si su requerimiento se ajusta al perfil y actividad establecido por la Empresa.

Junto con lo anterior, los antecedentes mínimos que se deben solicitar a cada potencial Cliente son: nombre o razón social; detalle de la estructura societaria; socios o accionistas controladores; RUT, cédula de identidad o pasaporte, según corresponda; giro; profesión u oficio; factura; domicilio; correo electrónico; teléfono; información financiera, como estados financieros o declaraciones a entidades como la Tesorería General de la República ("TGR") y el Servicio de Impuestos Internos ("SII"); y, antecedentes legales.

Luego de recabada esta información, se procederá a verificar si tales antecedentes son fidedignos, a través del siguiente procedimiento:

a. Verificación de antecedentes legales. Será labor del abogado de TF velar por la autenticidad

- 
- y legitimidad de los antecedentes legales que el potencial Cliente haya entregado.
- b. Verificación de antecedentes financieros. Se solicitará la declaración de renta, declaración de IVA y los estados financieros para corroborar que los datos entregados calcen con la situación financiera del potencial Cliente. Esta información deberá ser verificada en las entidades que lo permitan, tales como el SII.
  - c. Solicitud contrato de adjudicación con la empresa del Grupo Telefónica de que se trate, con el objeto de verificar el vínculo contractual entre ambas partes.
  - d. En caso de ser necesario, los Colaboradores a cargo de esta gestión realizarán visitas a las dependencias físicas del potencial Cliente o a sus faenas, como también se utilizarán medios de consulta computacionales y electrónicos para complementar la investigación. En caso de que esto no sea suficiente, el Colaborador deberá contactarse directamente con el potencial Cliente para solicitarle aquello que haga falta.

Esta fase de conocimiento inicial del Cliente es de vital importancia, ya que pone a prueba todas las capacidades de los Colaboradores y de quienes se desempeñan en las áreas de apoyo a la gestión institucional, por cuanto son los llamados a verificar el riguroso cumplimiento de los requisitos de incorporación de Clientes y posterior otorgamiento de los servicios de factoring, y a estar atentos a cualquier comportamiento o señal indicativa de actividades ilícitas que requerirán de una mayor atención para despejar las dudas al respecto esto, en plena concordancia con el "Manual de Riesgos" y el "Manual de Procedimientos" de TF, documentos que se incorporan como Anexos al final del MPD y se entienden formar parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

En el evento que el Colaborador que esté llevando a cabo la negociación o la contratación sospeche que la operación podría tener propósitos delictuales o, de alguna forma, estar ligada con actividades ilícitas –especialmente aquellas contempladas en el MPD-, deberá actuar con la máxima prudencia y proceder a comunicar inmediatamente esta situación al Encargado de Prevención a través de los canales de denuncia que se especifican más adelante, quien deberá analizar la situación para determinar si es correcto proceder, toda vez existe una prohibición de realizar negocios con personas (naturales o jurídicas) que tengan o puedan tener relación con operaciones de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo, esto, en plena concordancia con el "Código de Ética y Conducta" y el "Manual de Política y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo" de TF, documentos que se incorporan como Anexos al final del MPD y se entienden formar parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

Junto con lo anterior, en ningún caso se aceptarán como Clientes a:

- a. Aquellos cuya integridad y honestidad sean dudosas si se tuviera algún indicio de su vinculación con actividades ilícitas, particularmente con actividades que la legislación chilena identifique con delitos subyacentes del Lavado de Activos.
- b. Los que desarrollen negocios cuya naturaleza haga imposible o muy dificultoso verificar la legalidad de sus operaciones y/o la procedencia de los fondos.
- c. Los que dificulten su identificación, se nieguen a proporcionar información o que susciten serias dudas sobre la veracidad de sus datos.

---

- **Operaciones de Clientes:**

Es importante realizar un seguimiento de los Clientes vigentes a fin de verificar que sus operaciones tengan relación con su giro y cuantía de su actividad comercial, con el objeto de determinar, en la medida de lo posible y conforme a la experiencia existente, aquellas que correspondan a Operaciones Inusuales u Operaciones Sospechosas.

Con la finalidad de detectar, controlar y dar a conocer a las autoridades pertinentes aquellas operaciones que por sus características puedan revestir el carácter de Operaciones Sospechosas, se deberán ejecutar las siguientes actividades de monitoreo básicas:

- a. Veracidad de la factura proporcionada por el Cliente para la Operación de Factoring. Este paso es obligatorio y esencial, y consiste en la verificación en el dominio web del SII ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)) del número de un determinado documento emitido por un contribuyente para ver si ha sido timbrado por esta institución.
- b. Nivel histórico de facturación y requerimiento de operaciones del Cliente. Si se observa un nivel inusual de requerimientos de operaciones, se tendrá como una señal de alerta y se activará el Protocolo de "Operaciones Sospechosas" establecido en el Manual LAFT, con lo cual se genera una obligación de análisis y de reporte a la UAF. El reporte de operación sospechosa debe ser el resultado de una valoración cuidadosa y especializada, coordinada por el Encargado de Prevención, en la que se evaluará la información y se resolverá la procedencia del reporte. Junto a esto, toda comunicación sobre esta materia será estrictamente confidencial, quedando así prohibido ponerla en conocimiento del Cliente o de terceros, con excepción de las personas u organismos expresamente autorizados.

Para obtener información más detallada sobre estos métodos de registros, monitoreo y reporte, como también sobre la incorporación de los nuevos Clientes, se deberá consultar el Manual LAFT, el cual aborda de manera detallada todos estos procedimientos así como el Manual de Riesgos y el Manual de Procedimientos antes referido.

- **Adquisición de facturas:**

Uno de los criterios utilizados por TF en el desarrollo de su negocio, es el de adquirir facturas que sean de primera emisión. Esto quiere decir que la empresa que está vendiendo su factura debe ser la misma que la emitió y no otra distinta. Junto a esto, como el alcance comercial de TF se limita a los proveedores del Grupo Telefónica en Chile, es que se exigirá una copia del contrato de adjudicación contraído por ambas partes.

Realizando esto, y en virtud de la política aplicada y de los requerimientos documentales que exige TF según lo expresado anteriormente, los cuales depurarán la información obteniendo así un perfil íntegro del Cliente y sus facturas, contribuyendo así de manera importante a reducir el riesgo de comercialización de bienes cuya adquisición se haya producido de manera ilícita.

- **Trato con funcionarios públicos:**

Con el fin de evitar incurrir en conductas que puedan ser constitutivas de Cohecho, es de suma importancia que los Accionistas, Directores, Gerentes y demás Colaboradores, así como los Asesores, se comporten en todo momento con rectitud, probidad y con total apego a la ley a

la hora de tratar con funcionarios públicos, puesto que lo contrario podría resultar en un perjuicio tanto para la Empresa como para la persona específica que se ha entrelazado con el funcionario público, acarreado así sanciones de diversa índole, que además de dañar el prestigio y la imagen de TF, podría perjudicar el desarrollo laboral y personal de dicha persona. Se deberán adoptar las siguientes medidas preventivas:

- a. Agendar y hacer públicas las reuniones con funcionarios de los organismos públicos.
- b. En caso de llevarse a cabo una reunión entre uno o más Colaboradores y funcionarios públicos, se deberá elaborar un informe de los temas tratados durante la reunión, con indicación del objeto que motivó a la reunión, quién la solicita, quiénes son las personas presentes durante la reunión, detallar los temas tratados, las solicitudes realizadas, los compromisos acordados como las conclusiones de la misma.
- c. Se deberá entregar el referido informe de reunión con funcionarios públicos al Encargado de Prevención.
- d. En caso de existir dudas, consultar con el Encargado de Prevención, quien orientará sobre directrices de cómo comportarse y definirá la conveniencia o procedencia de la situación sometida a su conocimiento.

Además, queda estrictamente prohibido a los Destinatarios:

- Ofrecer, dar, prometer o aceptar objetos, servicios, prestaciones o favores de valor para conseguir favoritismos en cualquier tipo de relación con la administración pública, funcionarios públicos o jefes de servicios públicos.
- Ofrecer, dar o aceptar algo de valor de funcionarios públicos, nacionales o extranjeros, por cualquier medio, con el fin de obtener negocios o beneficios para la Empresa.
- Ofrecer o entregar regalos, beneficios, viajes u otro tipo de favores a funcionarios o empleados públicos y sus familiares, tanto chilenos como extranjeros.
- Entregar a empleados, organismos o en general a la administración pública, documentación falsa, incompleta o adulterada con el objeto de conseguir permisos, licencias, autorizaciones, o beneficios de cualquier especie para la Empresa.
- Intentar inducir a un funcionario público, nacional o extranjero, a realizar un acto ilegal o no ético, o para que omita o deje de hacer un acto que es propio de su función.
- Hacer cualquier cosa para inducir, ayudar o permitir que otro infrinja estas reglas.
- Ignorar, o dejar de reportar cualquier sospecha de un cohecho o incumplimiento al MPD.

• **Señales de alerta:**

A continuación, se establecen una serie de comportamientos o características que podrían contribuir a detectar una Operación Inusual o Sospechosa y que, por ende, requieren de una especial atención ya que podrían indicar una posible comisión de un ilícito:

- a. Clientes que realicen de forma inusual operaciones por montos significativos, en períodos cortos de tiempo, considerando además si el pago se efectúa con dinero en efectivo.
- b. Clientes o Proveedores que actúen por cuenta de terceros y cuya identidad se rehúsen a

---

revelar.

- c. Clientes que manifiesten una urgencia desmedida e injustificada por concretar una Operación de Factoring.
- d. Clientes o Proveedores que no estén dispuestos a entregar toda la información que les sea requerida en conformidad a lo estipulado por el MPD.
- e. Clientes o Proveedores que hagan cambios de instrucciones o procedimientos de pago o de entrega a última hora.
- f. Proveedores que ofrezcan productos o servicios sin tener razones claras y legítimas para hacer negocios con la Empresa.
- g. Proveedores de servicios o productos que cambien la naturaleza, los parámetros o condiciones en sus actividades, sin que haya razones valederas para ello.
- h. Cualquier situación que lleve a dudar de la legitimidad de los recursos o de las operaciones que se pretendan realizar.



---

## **CAPÍTULO V**

### **CONSULTAS Y DENUNCIAS**

Con el fin de propiciar la adopción de medidas responsables por parte de los Destinatarios encaminadas a prevenir de manera efectiva contravenciones al MPD y, en definitiva, la comisión de delitos en el seno de la Empresa, con especial atención en los Grupos de Delitos Atingentes, la Empresa dispone de vías de consulta y canales de denuncia formales y seguros por medio de los cuales los Destinatarios podrán encontrar orientación y plantear situaciones frente a dudas o sospechas respecto a Operaciones Inusuales, Operaciones Sospechosas, comportamientos reprochables, prácticas cuestionables, irregularidades o infracción de leyes, reglamentos, códigos, políticas, normativa interna, procedimientos u otras materias relacionadas con TF que impliquen o puedan implicar incumplimientos del MPD o una posible conducta delictiva.

El presente capítulo establece el procedimiento destinado a canalizar y administrar tales consultas y denuncias por parte de los Destinatarios.

#### **i. CONSULTAS.**

La Empresa dispone de una línea de consultas destinada a que tanto los Destinatarios como terceros puedan plantear directamente al Encargado de Prevención sus inquietudes respecto de cualquier circunstancia que crean necesario corroborar, revisar o analizar, relacionada con el MPD o con una irregularidad o incumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, políticas, normativa interna, procedimientos u otras materias relacionadas con TF que impliquen o puedan implicar incumplimientos del MPD o una posible conducta delictiva.

Para tal efecto, las consultas podrán ser formuladas a través de los canales de denuncia que se establecen en el apartado ii. siguiente.

Recibida la consulta, al Encargado de Prevención proporcionará inmediatamente o en el más breve plazo posible, según corresponda atendidas las circunstancias del caso, orientación sobre las directrices procedentes. En el evento que el Encargado de Prevención, con ocasión de la consulta recibida, identifique una infracción o posible infracción al MPD o una eventual conducta delictiva, instará a quien formuló la consulta a efectuar la correspondiente denuncia, conforme al procedimiento establecido a continuación.

#### **ii. DENUNCIAS.**

##### **Canales de denuncia:**

Por regla general, el Encargado de Prevención de TF será responsable de la recepción de las denuncias y del análisis preliminar de estas para determinar si efectivamente se está frente a una infracción del MPD, comisión de un ilícito o riesgo del mismo. Excepcionalmente, cuando en los hechos de que se trate se encuentre involucrado el Encargado de Prevención, las denuncias serán recibidas y analizadas por el Encargado de Prevención de TFE, quien para ese preciso evento cumplirá las mismas funciones y tendrá los mismos deberes, obligaciones, atribuciones y facultades que el MPD establece respecto del Encargado de Prevención de Delitos. En consecuencia, toda referencia que en el MPD u otro Instrumento de *Compliance* de

TF se haga al Encargado de Prevención de Delitos, se extenderá en lo pertinente y se entenderá también efectuada al Encargado de Prevención de TFE para el caso que, según lo señalado, deba intervenir.

Será obligación de los Destinatarios denunciar cualquier sospecha o conocimiento que tengan de conductas, hechos o circunstancias que constituyan o puedan constituir una infracción al MPD u otros Instrumentos de *Compliance* de TF, así como otras normas internas de la Empresa y leyes aplicables, en especial, pero no limitado a, en los siguientes casos:

- 1) Todos los actos, transacciones u Operaciones Sospechosas o Inusuales que adviertan en el desarrollo de las actividades de TF o que pudieren ser constitutivos de delitos, especialmente de los Grupos de Delitos Atingentes.
- 2) Todo acto, transacción u operación que no sea concordante con el giro o actividad habitual de TF, algún Cliente o Proveedor o, aun siéndolo, aparezcan indicios de tener relación con grupos u organizaciones terroristas o ilícitas.
- 3) Todo acto, transacción u operación que a su criterio y conforme a lo señalado en el MPD, sea o pudiere ser constitutivo del delito, especialmente de los Grupos de Delitos Atingentes.
- 4) La trasgresión por parte de cualquier Destinatario de leyes, reglamentos, códigos, políticas, normativa interna, incluidas las presentes disposiciones, procedimientos u otras materias relacionadas con TF.

Los Destinatarios deberán informar al Encargado de Prevención, o al Encargado de Prevención de TFE, en su caso, de aquellos hechos señalados precedentemente, tan pronto hayan tomado conocimiento del hecho de que se trate.

Para tal efecto, se establecen los siguientes canales de denuncia:

- Teléfono de contacto de las dependencias de TF o de TFE, en su caso;
- Correo electrónico del Encargado de Prevención de TF o del Encargado de Prevención de TFE, en su caso, destinado para estos efectos;
- Formulario de denuncias disponible en el sitio web de TF; o,
- Carta dirigida al Encargado de Prevención y remitida a las dependencias de TF o de TFE, en su caso.

<b>ENCARGADO DE PREVENCIÓN TF</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	: +56 2 26917830
<b>Correo electrónico</b>	: <a href="mailto:canaldenunciale20393@telefonicafactoring.com">canaldenunciale20393@telefonicafactoring.com</a>
<b>Sitio web</b>	: <a href="https://www.telefonicafactoring.com/es/CD_Chile.html">https://www.telefonicafactoring.com/es/CD_Chile.html</a>
<b>Dependencias</b>	: Diagonal Paraguay 481, of. 22, piso 12, Santiago, Chile
<b>ENCARGADO DE PREVENCIÓN TFE</b>	
<b>Enlace de comunicación</b>	: <a href="https://telefonicafactoring.buzoncompliance.com/">https://telefonicafactoring.buzoncompliance.com/</a>

---

La identidad del denunciante se mantendrá en reserva frente a toda persona distinta del Encargado de Prevención. Ningún estamento de la Empresa podrá tomar represalias en contra de cualquier persona que, de buena fe, formule una denuncia referente a comportamientos reprochables, prácticas cuestionables, situaciones irregulares, incumplimientos o posibles delitos. Cuando la denuncia se efectúe vía telefónica o presencialmente, el Encargado de Prevención levantará inmediatamente un acta de denuncia, la que será posteriormente firmada por el denunciante.

### **Contenido mínimo de la denuncia:**

La denuncia deberá efectuarse en forma serie, de buena fe, debidamente fundamentada y conteniendo al menos las siguientes menciones:

- Identificación del denunciante (nombre y apellido, número de cédula de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto), salvo que opte por mantener el anonimato, según se expresa más adelante;
- Fecha y hora de la denuncia;
- Lugar en donde ha sucedido el incidente o hechos que motivan la denuncia
- Tipo de denuncia (por ejemplo: fraude, adulteración de información, acoso, discriminación o malos tratos, corrupción y acuerdo con proveedores/clientes, descuido o utilización inapropiada de los bienes/servicios, robo o sustracción de información interna, etc.);
- Si las personas involucradas en la denuncia corresponden a Accionistas, Directores o Colaboradores o a personas externas a la Empresa;
- Persona(s) comprometida(s) en la situación denunciada (nombre y apellido, tipo de Destinatario –Accionista, Director, Colaborador, Cliente, Proveedor, etc.–);
- Detalles relacionados con la presunta infracción, las ubicaciones de los testigos y cualquier otra información que pueda ser valiosa en la evaluación y resolución final de esta situación; y,
- Adjuntar información de respaldo, de existir (por ejemplo: fotografías, grabaciones de voz, videos, documentos, etc.).

Si la denuncia estuviera incompleta en términos que no sea posible iniciar el procedimiento de investigación, el Encargado de Prevención podrá solicitar al denunciante mayores antecedentes que le permitan realizar el debido análisis del caso. En el evento de no tener respuesta al requerimiento de información adicional dentro de las 48 horas hábiles siguientes, el Encargado de Prevención reportará la situación al Directorio, el que podrá dar por cerrada la denuncia por falta de antecedentes, para lo cual se deberá informar tal resolución al denunciante, por alguna de las vías de contacto disponibles.

### **Denuncia anónima:**

No obstante lo anterior, cuando la denuncia se formule vía telefónica o por correo electrónico, el denunciante podrá optar por el anonimato –bajo el riesgo de no poder ser contactado en el evento de haber proporcionado información incompleta e los términos antes indicados–, en cuyo caso deberá indicar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, pues, de

lo contrario, esta no será considerada. Frente denuncias anónimas formuladas vía telefónica, en el acta que el Encargado de Prevención levante al efecto se dejará expresa constancia que el denunciante ha optado por mantener reserva de su identidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS**

#### **i. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN.**

El Encargado de Prevención será el responsable de la investigación de los hechos denunciados conforme a lo establecido en el apartado ii. del Capítulo V anterior, salvo que la denuncia lo involucre directa o indirectamente, en cuyo caso la investigación corresponderá al Encargado de Prevención de TFE.

#### **ii. PRINCIPIOS RECTORES.**

Todas las denuncias formalmente presentadas serán investigadas en forma seria y responsable, garantizándose la confidencialidad necesaria para resguardar los derechos del denunciante y sin ninguna clase de represalias en su contra.

En todas las actuaciones del proceso de investigación se observarán las facultades y atribuciones que la ley les reconoce a las personas jurídicas de derecho privado, cuidando siempre de no realizar actuaciones que se encuentran reservadas a la policía u otras autoridades. Si lo considera necesario para apoyar las labores de investigación o análisis de los hechos denunciados, el Encargado de Prevención podrá consultar la asesoría de especialistas en aspectos específicos de la denuncia, pudiendo contratar los servicios de auditores externos, peritos u otros asesores especializados, debiendo en todo caso adoptar las medidas que resulten necesarias para resguardar la correspondiente confidencialidad.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose consignadas de esa forma las acciones realizadas por el investigador, las declaraciones formuladas por los involucrados y por los testigos y los demás antecedentes que pudieran aportarse. Se mantendrá debida reserva durante todo el proceso de investigación y se garantizará a las partes denunciante y denunciada que serán oídas.

Tratándose de hechos graves, entendiéndose que lo son aquellos que sean constitutivos de alguno de los delitos referidos en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en especial pero no limitado a, de los Grupos de Delitos Atingentes, o que por su entidad podrían impactar en forma importante en la Empresa, durante el curso de la investigación el Encargado de Prevención mantendrá permanentemente informado al presidente del Directorio o a quien haga sus veces, quien podrá convocar a sesión extraordinaria de Directorio para evaluar y resolver el curso de acción.

El procedimiento de investigación establecido en el presente capítulo deberá ser controlado permanentemente y revisado cada un año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención, quien propondrá al Directorio las modificaciones y ajustes de forma y de fondo que resulten necesarios o convenientes conforme a lo establecido en el apartado ii. del Capítulo VIII del MPD.

#### **iii. ANÁLISIS PRELIMINAR.**

Recibida una denuncia a través de alguno de los canales de denuncia previstos en el MPD, el

Encargado de Prevención realizará un examen de admisibilidad, corroborando que diga relación con materias propias del MPD o de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y que cumpla con el contenido mínimo exigido, iniciando la investigación de los hechos o desechando la denuncia de plano, debiendo en este último caso informar fundadamente del rechazo al Directorio dentro de las próximas 48 horas hábiles.

Admitida la denuncia, el Encargado de Prevención efectuará un análisis preliminar de los hechos denunciados a fin de determinar:

- a. Si existen indicios de que los mismos sean constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en especial, de los Grupos de Delitos Atingentes. En este caso, el Encargado de Prevención inmediatamente comunicará la situación al presidente del Directorio e iniciará una investigación de acuerdo al procedimiento aquí regulado. Si en los hechos denunciados se encuentran involucrados directa o indirectamente Accionistas, Directores y/o Gerentes, o son de tal entidad que impactarían en forma importante en la Empresa, deberá comunicárselo además al Encargado de Prevención de TFE; o,
- b. Si constituyen una infracción o posible infracción del MPD u otros Instrumentos de *Compliance* de TF, caso en el cual el Encargado de Prevención iniciará el procedimiento de investigación, sin perjuicio de comunicar la situación al Directorio dentro de las 48 horas hábiles siguientes.

#### **iv. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.**

El procedimiento de investigación se iniciará dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción de la denuncia y deberá desarrollarse hasta su completa conclusión dentro del plazo prudencial que el Encargado de Prevención estime conveniente, el que no podrá exceder de 15 días hábiles, prorrogables hasta por 15 días hábiles adicionales si así lo autoriza expresamente el Directorio a solicitud del Encargado de Prevención.

Deberá notificar a las partes, de manera personal y reservada, sobre el inicio del procedimiento de investigación y se fijará en ese momento la fecha de citación para oír las, a fin de que aporten pruebas y testimonios en respaldo de sus versiones.

Si no es posible contactarse con el denunciante en un plazo de 3 días hábiles desde acogida la denuncia, se procederá a archivarla, salvo que existan indicios suficientes de la infracción denunciada, en cuyo caso se seguirá adelante con la investigación en lo que sea posible.

Concluida la recolección de información y en todo caso dentro del plazo máximo de investigación o su prórroga, de ser el caso, el Encargado de Prevención emitirá un informe final, en el que se consignará la identificación de las partes involucradas, una relación de los hechos denunciados, las diligencias realizadas y sus resultados, el análisis de los antecedentes recabados, las conclusiones a que llegó el investigador y las medidas que se proponen, ya sea la aplicación de alguna de las sanciones establecidas en el Capítulo VII del MPD y/o el ejercicio de acciones legales, según corresponda a la naturaleza de los hechos investigados.

El informe final será entregado al Directorio, el que, reunido en sesión extraordinaria, determinará las medidas a adoptar e instruirá su ejecución. Tomada la decisión por el Directorio, este organismo, a través del Encargado de Prevención, responderá formalmente al

denunciante sobre el resultado de la investigación, en un plazo no superior a 45 días hábiles, desde que fue acogida la denuncia. En caso de decidir iniciar acciones legales, se realizará la correspondiente denuncia al Ministerio Público o a los tribunales de justicia.

---

## **CAPÍTULO VII**

### **SANCIONES**

Todos los Destinatarios deberán conocer el contenido del MPD y sus actualizaciones y regirse permanentemente y en todo momento por sus disposiciones y lineamientos.

#### **i. FALTAS**

Cualquier incumplimiento a lo establecido en el MPD se considerará al menos una **falta grave**, y dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes previstas en el presente capítulo, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que en su caso pudieran proceder. Siendo el infractor un Trabajador, el incumplimiento formará parte del archivo del personal, en la carpeta del Trabajador que corresponda.

Con todo, para efectos del MPD, serán **faltas gravísimas**:

- 1) La participación, colaboración o encubrimiento en la comisión de cualquier clase de delitos, especialmente aquellos contemplados en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- 2) Informar a alguien que está siendo objeto de una investigación por sospecha de comisión de algún delito o infracción al MPD, sea por parte de las autoridades o en virtud del procedimiento interno de investigación regulado en el MPD.
- 3) No informar de manera inmediata al Encargado de Prevención sobre cualquier Operación Sospechosa u Operación Inusual, o no denunciar al mismo cualquier sospecha o conocimiento que tengan de conductas, hechos o circunstancias que constituyan o puedan constituir una infracción al MPD o demás Instrumentos de *Compliance* de TF, así como otras normas internas de la Empresa y leyes aplicables, conforme a lo prescrito en el apartado ii. del Capítulo V del MPD.
- 4) Aplicar represalias directas o indirectas contra un Destinatario que formule una denuncia de conformidad con el MPD.

#### **ii. SANCIONES**

En consideración a la naturaleza y gravedad de los hechos, se podrá aplicar al infractor alguna de las siguientes sanciones, además de las sanciones civiles, administrativas o penales que en su caso pudieran proceder:

- 1) Amonestación verbal.
- 2) Amonestación escrita.
- 3) Registro de los hechos para su consideración en el desarrollo profesional futuro de la persona infractora al interior de la Empresa.
- 4) Despido inmediato del infractor, si se trata de un Trabajador, o término inmediato del contrato de prestación de servicios, tratándose de un Prestador de Servicios a Honorarios o Asesor.
- 5) Término inmediato de la relación comercial y/o del contrato de provisión de bienes o



---

prestación de servicios, de existir, si el infractor es un Proveedor.

6) Término inmediato del contrato marco de factoring, si el infractor es un Cliente.

Lo anterior, es sin perjuicio de la formulación de la correspondiente denuncia de los hechos a la o las autoridades competentes.

Además de esto, el Destinatario que haya participado en la comisión de uno de los delitos sancionados en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, deberá indemnizar pecuniariamente a TF de cualquier perjuicio económico que se haya sufrido como consecuencia de dicho delito, incluyendo cualquier multa de la que pueda ser objeto en conformidad a lo dispuesto en el precitado cuerpo legal.

### **iii. DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS SANCIONES**

Las sanciones que en cada caso se apliquen por los hechos denunciados serán determinadas por el Directorio, luego de examinado el informe final del Encargado de Prevención a que se refiere el apartado iv. del Capítulo VI del MPD y en consideración a la naturaleza y gravedad de los hechos, y serán aplicadas previa instrucción del Directorio.

---

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **i. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO Y ACTUACIÓN**

##### **Observancia del MPD:**

Tomando en consideración los riesgos e importantes consecuencias que podría generar la concurrencia de delitos previstos en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y en especial en los Grupos de Delitos Atingentes, tanto para el prestigio de TF como para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento normativo, es que se exige a los Destinatarios del MPD un elevado estándar ético, en observancia a los principios y lineamientos establecidos tanto en él como en el Código de Ética y Conducta, siendo deber de cada uno adherir plenamente a los mismos. Es por ello que todos los Destinatarios, sea que estén o no autorizados para representar a TF, deben comprometerse a poner en práctica y observar el MPD, el Código de Ética y Conducta y los demás Instrumentos de *Compliance* de TF.

Será responsabilidad de cada Destinatario estar permanentemente y en pleno conocimiento del contenido y actualizaciones del MPD y demás Instrumentos de *Compliance* de TF, todos los cuales deben ser cumplidos a cabalidad, so pena de poder aplicarse las sanciones previstas en el MPD en caso de incumplimiento, y de las demás que procedan atendidas las circunstancias del caso. Su desconocimiento o conocimiento parcial no valdrá como excusa ni eximente de ningún tipo para eludir las responsabilidades que eventualmente pudiera recaer sobre ellos.

Asimismo, los Destinatarios deberán esmerarse en comprender la naturaleza de los actos celebrados en el seno de TF, así como también los actos, operaciones, solicitudes o requerimientos que se realicen con Clientes, Proveedores, Asesores o terceros. Por lo tanto, no podrán ejecutar actuaciones, negocios o transacciones en caso de tener sospechas de la licitud de alguna de estas en particular, debiendo formular la correspondiente consulta al Encargado de Prevención a través de la línea de consulta prevista en el MPD.

También deberán velar en todo momento por propender a la obtención del mayor beneficio posible para la Empresa, no pudiendo desarrollar actividades paralelas que puedan generar potenciales conflictos de interés con los propios de TF o afectar la reputación e integridad de esta.

Los Destinatarios deberán mantener una relación directa con los entes administradores del MPD y del sistema de *compliance* de TF, esto es, con el Directorio, a través de la gerencia, y con el Encargado de Prevención de Delitos, de manera abierta y transparente, debiendo informar y cooperar en cualquier información que se requiera.

Es responsabilidad y obligación de todos ingresar información veraz, completa y de origen lícito en los sistemas computacionales de TF, cuando proceda.

El MPD y los demás Instrumentos de *Compliance* de TF constituyen únicamente una guía para los Destinatarios y no reemplaza la prudencia y buen criterio que deben tener y aplicar en todo

momento en el desarrollo de sus funciones y actividades.

Cualquier duda respecto de la interpretación y aplicación del MPD o de los demás Instrumentos de *Compliance* de TF y su contenido, o la forma en que deban ser resueltas algunas situaciones no descritas de forma específica en ellos, deberá ser sometida al conocimiento del Encargado de Prevención a través de la línea de consulta antes referida.

### **Contratación de Proveedores:**

En su relación con Proveedores, TF, en línea con lo establecido en el MPD, incorporará un proceso enmarcado en la debida diligencia, cuyo objetivo es prevenir la utilización de la relación comercial para fines ilícitos como los sancionados por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas u otros de cualquier índole.

En este margen de prevención, es que será labor del Encargado de Prevención hacer un análisis sobre la identidad del Proveedor, utilizando para esto el servicio provisto por la empresa Handel u otro similar contratado por TF, el cual hace una revisión de los proveedores en bases de datos nacionales e internacionales, para establecer si existe coincidencia o relación con personas sindicadas en los listados como relacionados al terrorismo, lavado de activos, persona expuesta políticamente u otra condición que implique un análisis de la relación. Junto a esto, se deberá solicitar una copia de antecedentes de tipo legales, comerciales y tributarios para analizar a cabalidad la situación legal y financiera de la empresa proveedora.

Por último, las disposiciones del MPD serán incorporadas al contrato de provisión de bienes o prestación de servicios, conforme se ha explicitado precedentemente en el MPD.

### **Contratación de Colaboradores:**

Todos los Colaboradores de TF serán asimismo analizados a través de la plataforma actualmente provista por la empresa Handel (Compliance Tracker), u otra de similares prestaciones en un futuro, con el propósito de evitar contratar a alguien que tenga vínculos actuales con el terrorismo, el lavado de activos, el cohecho, la receptación, negociación incompatible u otros delitos, en razón del firme compromiso de TF por mantenerse al margen de la ilicitud.

Es por esto que los Colaboradores deberán interiorizar y tener siempre presente las disposiciones del Código de Ética y Conducta, así como las del MPD, Manual LAFT y demás Instrumentos de *Compliance* de TF que les sean aplicables, ya que la lucha contra los delitos contemplados en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en especial, los Grupos de Delitos Atingentes y, en general, cualquier delito, es tarea de todos y cada uno de los Colaboradores y demás estamentos que integran y forman parte de TF.

### **Donaciones**

No se contempla una política ni procedimiento específicos que guíe las donaciones en el marco de la actividad de la Empresa, toda vez que TF no prevé esta opción dentro de sus actividades, quedando en consecuencia prohibida la realización de toda y cualquier transferencia o traspaso de bienes bajo el concepto de donación.

## ii. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Las normas y lineamientos contenidos en el MPD deberán observarse en consonancia y coherencia con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta, como también con lo establecido en el Manual LAFT y demás Instrumentos de *Compliance* de TF. Lo anterior, por cuanto si bien el MPD busca entregar un enfoque preventivo para los delitos referidos en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y en especial los Grupos de Delitos Atingentes, su enfoque general es el de prevenir y evitar la comisión de toda clase de delitos, faltas, incumplimientos e ilicitudes, con el respectivo procedimiento de denuncia, investigación y sanción ya descritos.

Para tal efecto, con el fin de garantizar una aplicación efectiva de las disposiciones contenidas en el MPD y la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, la Empresa asegurará y facilitará a los Destinatarios el conocimiento correcto del MPD, incluidos los demás Instrumentos de *Compliance* de TF, así como promoverá el cumplimiento de los deberes y obligaciones que de ellos se derivan.

De esta forma, al interior de la Empresa, el MPD será comunicado y su contenido y alcance explicado a todos los Accionistas, Directores y Colaboradores, siendo además respecto de estos últimos anexados a los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios, según sea el caso, los que adicionalmente incluirán la correspondiente cláusula de *compliance* de aquellas referidas en el apartado iii. del Capítulo I anterior.

La Empresa informará y formará a los Accionistas, Directores y Colaboradores sobre las normas vigentes en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas y la prevención de delitos, en especial, de los Grupos de Delitos Atingentes, así como respecto del MPD y demás Instrumentos de *Compliance* de TF, a través de capacitaciones anuales como asimismo de comunicaciones ad hoc cada vez que sea necesario.

Las capacitaciones serán obligatorias para los Accionistas, Directores y Colaborados, quienes dejarán constancia escrita de toda actividad de capacitación en la que hayan participado. Tanto la coordinación como la supervisión del correcto desarrollo de las capacitaciones será de responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos, quien informará anualmente al Directorio de la realización y estado de las mismas.

Respecto de los Destinatarios externos de la Empresa, esto es, Proveedores, Asesores y Clientes, el contenido y alcance del MPD será puesto en su conocimiento principalmente a través de la inclusión en las respectivas órdenes de compra o de servicios, contratos de provisión de bienes o de prestación de servicios o contratos marco de factoring, según sea el caso, de la correspondiente cláusula de *compliance* de aquellas referidas en el apartado iii. del Capítulo I citado.

Adicionalmente el MPD se encontrará actualizado y a disposición de los Destinatarios para ser consultados en la página web [www.telefonicafactoring.com](http://www.telefonicafactoring.com)

Será responsabilidad del Encargado de Prevención velar por el adecuado cumplimiento de las acciones y actividades de difusión y capacitación previstas en este apartado.

---

Se pone expresamente de manifiesto que la Empresa ha adoptado todas las medidas y resguardos necesarios para dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, considerando en extremo necesaria la participación y colaboración de todos los Destinatarios para lograr este objetivo.

### iii. EVALUACIONES Y MEJORAMIENTO DEL MPD

El MPD será sometido a evaluaciones periódicas por parte de terceros externos a la Empresa, con el fin de determinar si es adecuado y se aplica eficazmente a lo largo del tiempo para precaver la comisión de delitos en el seno de la Empresa, en especial, de los Grupos de Delitos Atingentes, en los términos prescritos por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas ("**Entidad Evaluadora**"). El Directorio, a través de la gerencia y a proposición del Encargado de Prevención, designará a la Entidad Evaluadora, la que deberá ser en todo caso independiente de la Empresa.

Tales evaluaciones se llevarán a cabo con una periodicidad al menos anual, dentro del primer trimestre de cada año, y, en todo caso, cada vez que concurra alguna causa justificada que amerite la revisión y análisis del MPD, asociada a las condiciones de la actividad de la Empresa o modificaciones a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, entre otras que lo hagan aconsejable.

Respecto de cada evaluación que haga, la Entidad Evaluadora emitirá un informe con las conclusiones del análisis realizado, identificando los aspectos deficientes detectados y las medidas de perfeccionamiento o actualización propuestas para enmendarlos.

Todo lo anterior, es sin perjuicio del seguimiento y monitoreo continuo que, con el mismo objetivo, realizará el Encargado de Prevención al MPD, incluidos los demás Instrumentos de *Compliance* de TF, y, en especial, pero no limitado a, las medidas de control para la prevención de delitos. Para desarrollar esta actividad, se deberá efectuar una identificación y evaluación de los riesgos y controles:

- a. **Identificación de riesgos:** Este proceso deberá ser realizado por el Encargado de Prevención y el área de Gerencia y/o Administración anualmente y en todo caso cada vez que ocurran cambios relevantes y materiales en cualquier área de negocios o en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, con la finalidad de lograr identificar los principales escenarios de riesgos de comisión de los delitos contemplados en la referida ley, en especial, los Grupos de Delitos Atingentes.
- b. **Identificación de controles:** Para los riesgos detectados conforme a lo indicado en el punto anterior, se deberán identificar las actividades de control existentes, a través de reuniones de trabajo, con la participación de representantes de todas las áreas particulares de TF, a fin de obtener como resultado la descripción de cada uno de los controles identificados y la evidencia de su existencia. Para cada control se deberá identificar:
  - Descripción de la actividad o medida de control.
  - Frecuencia.
  - Identificación del responsable de la ejecución.

- 
- La evidencia de la realización del control.

c. **Evaluación de riesgos:** Los riesgos identificados deberán ser evaluados para su priorización, con el objeto de determinar las áreas particulares de TF y/o procesos de mayor exposición, a efectos de permitir enfocar los recursos y esfuerzos del Encargado de Prevención.

El Encargado de Prevención informará al Directorio, en la sesión más próxima que este tenga programado celebrar o en una que solicite especialmente al efecto el Encargado de Prevención si estima que la entidad de las deficiencias detectadas podrían impactar en forma importante en la Empresa de no ser subsanadas rápidamente, del resultado de la evaluación realizada tanto internamente como por la Entidad Evaluadora y de las conclusiones y medidas correctivas planteadas en el informe de esta última, y entregará una propuesta concreta con las modificaciones y ajustes de forma y/o de fondo que resulten necesarios o convenientes para el perfeccionamiento y/o actualización del MPD, para que el Directorio proceda a acordar la correspondiente modificación.

Firman en señal de aprobación:

Héctor Tobar Cortés-Monroy  
Dirección General

Patricio González Soto  
Dirección General