



MANUAL
DE PREVENCIÓN DE DELITOS
Ley N° 20.393

Grupo Claro

Julio de 2022



TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES GENERALES	6
5. MARCO JURÍDICO.....	9
5.1. Lavado de Activos.....	9
5.2. Financiamiento del Terrorismo.....	12
5.3. Cohecho.....	12
5.4. Receptación.....	16
5.5. Corrupción entre Particulares.....	18
5.6. Apropiación Indevida.....	18
5.7. Administración Desleal.....	19
5.8. Negociación Incompatible.....	20
5.9. Contaminación del Agua.....	21
5.10. Recursos Hidrobiológicos Vedados.....	21
5.11. Extracción Ilegal de Recursos Bentónicos.....	22
5.12. Posesión de Recursos Hidrobiológicos sin Acreditar su Origen Legal.....	22
5.13. Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en caso de Epidemia o Pandemia.....	23
5.14. Organizar, financiar o inducir a la creación y funcionamiento de milicias privadas o similares, poseer ciertas armas, químicos o explosivos sin la correspondiente inscripción y otras conductas similares, todas sancionadas en el Título II de la Ley N° 17.798, sobre control de armas 24	
5.15. Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de explotación sexual, trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o extracción de órganos.....	25
6. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.....	26
7. ENCARGADO DE PREVENCIÓN	27
7.1. Designación del Encargado de Prevención.....	27
7.2. Responsabilidades del Encargado de Prevención.....	27



7.3. Medios y Facultades del Encargado de Prevención	28
7.4. Áreas de Apoyo	30
8. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS	33
8.1. Identificación de los Riesgos	33
8.2. Evaluación de los Riesgos	33
9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN	37
9.1. Política de Prevención de Delitos	37
9.2. Política de Prevención de Riesgos	37
9.3. Principios Rectores de la Política de Prevención de Riesgos	37
9.4. Identificación de los Controles	38
9.5. Evaluación de los Controles	39
10. RELACIÓN CON PROVEEDORES	40
11. REGALOS E INVITACIONES	42
12. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA	43
12.1. Procedimientos de Administración de Recursos Financieros	43
12.2. Procedimientos de Auditoría de Recursos Financieros	43
13. OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y SANCIONES	44
13.1. Código de Ética de América Móvil	44
13.2. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	44
13.3. Contratos de Trabajo	50
13.4. Contratos con Proveedores	55
14. SISTEMA DE DENUNCIAS	59
15. DIFUSIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	64
16. SANCIONES	65
17. SUPERVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN	66
18. ANEXOS	67
18.1. Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos (Anexo 1)	67



18.2. Protocolo de actuación del personal de venta en su relacionamiento informal con los clientes (Anexo 2)	71
18.3. Protocolo de actuación del personal de venta en su relacionamiento formal con los clientes (Anexo 3)	73
18.4. Protocolo de actuación de proveedores en el proceso de despliegue de Planta Externa (Anexo 4)	75



1. INTRODUCCIÓN

Con fecha 2 de diciembre de 2009 se publicó la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos que a continuación se consignan:

1. Lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913)
2. Financiamiento del terrorismo (artículo 8° de la Ley N° 18.314)
3. Cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros (artículos 250 y 251 bis del Código Penal)
4. Receptación (artículo 456 bis A del Código Penal)¹
5. Negociación incompatible (artículo 240 del Código Penal)
6. Corrupción entre particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal)
7. Apropiación indebida (artículo 470, número 1, del Código Penal)
8. Administración desleal (artículo 470, número 11, del Código Penal)²
9. Contaminación del mar, de ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua (artículo 136 de la ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura)
10. Procesamiento, apozamiento, transformación, transporte, comercialización de recursos hidrobiológicos vedados y productos derivados de éstos (artículo 139 de la ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura)
11. Realización de actividades extractivas en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos, sin ser titular de los correspondientes derechos (artículo 139 bis de la ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura)
12. Procesamiento, elaboración o almacenamiento de recursos hidrobiológicos o productos derivados de ellos, de los cuales no se conozca su origen legal, y que correspondan a recursos en estado de colapsado o sobreexplotado (artículo 139 ter de la ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura)³
13. Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia. (artículo 318 ter Código Penal)⁴
14. Organizar, financiar o inducir a la creación y funcionamiento de milicias privadas o similares, poseer ciertas armas, químicos o explosivos sin la correspondiente inscripción y otras conductas similares, todas sancionadas en el Título II de la Ley N° 17.798, Sobre Control de Armas⁵
15. Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de explotación sexual, trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o extracción de órganos, (Trata de personas, artículo 411 quáter del Código Penal)⁶

De acuerdo con esta ley, las empresas responden penalmente, por los antes señalados delitos que fueren cometidos por sus dueños o sus colaboradores, tanto internos o como externos, si éstas no

¹ El número 4 fue agregado mediante la Ley N° 20.931 del 5 de julio de 2016.

² Los números 5 a 8 fueron agregados por la Ley N° 21.121 del 20 de noviembre de 2018.

³ Los números 9 a 12 fueron agregados por la Ley N° 21.132 del 31 de enero de 2019.

⁴ El número 13 fue agregado por la Ley N° 21.240 del 20 de junio de 2020.

⁵ El número 14 fue agregado por la Ley 21.412 del 25 de enero de 2022.

⁶ El número 15 fue agregado por la Ley 21.325, del 20 de abril de 2021, la que entró en vigencia el 12 de febrero de 2022.



implementan un modelo de prevención de delitos para prevenir la comisión de éstos, cumpliendo así con el deber de dirección y supervisión que tienen como persona jurídica.

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

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

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

Como parte del cumplimiento de los deberes de dirección y supervisión del **Grupo Claro**⁷, a que hace mención la Ley N° 20.393, se aprobó la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos, en adelante también referido como “MPD”. El presente Manual de Prevención de Delitos, en adelante también referido como el “Manual de Prevención” o el “Manual”, establece las actividades de prevención y mitigación de los eventuales riesgos de comisión de delitos identificados por la empresa, los que han sido integrados al antes señalado Modelo de Prevención de Delitos.

Cabe tener presente que las empresas del Grupo Claro, en su calidad de subsidiarias de América Móvil, se encuentran adscritas a su Programa de Integridad y Cumplimiento, integrado por diversas políticas, protocolos y modelos de gestión, para cumplir con requerimientos legales, regulatorios y éticos, así como para identificar correcta y oportunamente los riesgos relacionados con los mismos.

El Programa de Integridad y Cumplimiento es desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, e incluye de forma enunciativa mas no limitativa: (i) políticas y protocolos para dar cumplimiento a la legislación y regulación aplicables; (ii) sistemas de gestión para la identificación, prevención y mitigación de riesgos ; (iii) cursos de capacitación, en las distintas áreas que contempla el Programa de Integridad y Cumplimiento ; y (iv) Portal de Denuncias que opera bajo los principios de confidencialidad, presunción de inocencia y no represalias.

Las materias asociadas al Programa de Integridad y Cumplimiento vienen a complementar y reforzar el Modelo de Prevención del Delito de Claro Chile, y comprende los siguientes tópicos:

- ✓ Anticorrupción
- ✓ Cumplimiento Normativo
- ✓ Protección de Datos Personales
- ✓ Prevención de Lavado de Dinero
- ✓ Prevención del Delito
- ✓ Cumplimiento Laboral y Seguridad Social

⁷ Toda referencia al Grupo Claro se entenderá hecha al conjunto de empresas singularizadas en el capítulo 3 “Alcance”.



- ✓ Igualdad
- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Medio Ambiente



2. OBJETIVOS

Los objetivos del presente Manual son:

- Establecer las actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operatividad del MPD.
- Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación del riesgo de la comisión de los delitos de la Ley N° 20.393 a los que el Grupo Claro se encuentra expuesto.
- Establecer las actividades del MPD a cargo del Encargado de Prevención⁸, en cumplimiento de sus funciones de supervisión del Modelo, de modo de dar cumplimiento cabal a lo establecido en la Ley N° 20.393.

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

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

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

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

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

⁸ Ver nombramiento y funciones del encargado de prevención en capítulo 7 “Encargado de Prevención”.



3. ALCANCE

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

1. Claro Chile S.A., RUT 96.799.250-K
2. Claro Holding S.A., RUT 96.901.710-5
3. Claro Comunicaciones S.A., RUT 94.675.000-K

Según lo establecido por la Ley N° 20.393, las antes señaladas empresas, serán penalmente responsables por los delitos contemplados en el artículo 1° de dicha ley, cometidos directa e inmediatamente en su interés, provecho o beneficio, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que el delito fuese consecuencia del incumplimiento, por parte de la persona jurídica, de sus deberes de dirección y supervisión.

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



4. DEFINICIONES GENERALES

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

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

- a) **Ley N° 20.393:** Ley publicada en el Diario Oficial de fecha 2 de diciembre del 2009, que “Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos señalados en su artículo 1°, cometidos directa e inmediatamente en interés de dicha persona jurídica o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, representantes y por todos aquellas otras personas que realicen actividades de administración y supervisión o por las que estén bajo la dirección o supervisión directa de las anteriores.
- b) **Persona jurídica:** Ente ficticio capaz de ejercer derechos, contraer obligaciones y ser representada judicial y extrajudicialmente.
- c) **Administración de la Persona Jurídica:** De conformidad al artículo 4° de la Ley N° 20.393, la “Administración de la Persona Jurídica” es la máxima autoridad administrativa de ésta, en el caso del Grupo Claro, el directorio de cada una de las compañías que lo componen.
- d) **Encargado de Prevención:** Persona designada por los directorios de las empresas del **Grupo Claro**, quien estará a cargo de la aplicación y fiscalización de las normas que establece el Modelo de Prevención de Delitos.
- e) **Comité de Ética y Gestión de Consecuencias:** También conocido “Comité de Ética y Conducta”, es un órgano colegiado conformado por miembros de la alta dirección del Grupo Claro, cuyas responsabilidades son: evaluar las denuncias recibidas para determinar la validez de una investigación preliminar y/o formal; asignar las denuncias para su investigación; emitir una resolución a la denuncia dados los resultados de la evaluación; y asegurar la aplicación de las medidas disciplinarias y correctivas correspondientes.
- f) **Portal de Denuncias:** Es la plataforma interna a través de la cual los Empleados o Terceros pueden denunciar de forma anónima y confidencial cualquier violación al Código de Ética y/o a las políticas de la Empresa <https://denuncias.americamovil.com/>.
- g) **Procedimiento de denuncia:** Documento que regula la comunicación entre colaboradores y proveedores con la empresa y los mecanismos de canalización de hechos que pudieren ser constitutivos de eventuales irregularidades o incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.
- h) **Empleado público nacional:** Según el artículo 260 del Código Penal, se considerará “Empleado Público” a todo aquel que desempeñe un cargo o función pública, sea en la Administración Central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento



del Jefe de la República ni reciban sueldo del Estado. No obstará a esta calificación el que el cargo sea de elección popular.

- i) **Funcionario público extranjero:** Según el artículo 251 ter de Código Penal, se considera funcionario público extranjero toda persona que tenga un cargo legislativo, administrativo o judicial en un país extranjero, haya sido nombrada o elegida, así como cualquier persona que ejerza una función pública para un país extranjero, sea dentro de un organismo público o de una empresa pública. También se entenderá que inviste la referida calidad cualquier funcionario o agente de una organización pública internacional
- j) **PEP (Persona Políticamente Expuesta):** Aquellos individuos que cumplen o a quienes se les han confiado funciones públicas prominentes, como por ejemplo los Jefes de Estado o de Gobierno, políticos de alto nivel, funcionarios gubernamentales o judiciales de alto nivel o militares de alto rango, ejecutivos de alto nivel de corporaciones, funcionarios de partidos políticos importantes. Comprende organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria, fideicomisos públicos, órganos autónomos y partidos políticos.
- k) **Interesarse:** La expresión “interesarse” empleada por los tipos penales establecidos en el artículo 240 del Código Penal, implica darse a sí mismo o dar a otro parte en un negocio o comercio en que pueda tener utilidad o interés. En la figura de negociaciones incompatibles el mero interesarse constituye un delito sancionado por la legislación chilena, aunque no haya producido el beneficio esperado o querido por el autor.
- l) **Proveedores:** Toda persona física o jurídica con la que se establece y/o se mantiene una relación contractual para la adquisición de bienes o la prestación de servicios.
- m) **Contrato:** Acuerdo entre dos o más personas para crear y transmitir derechos y obligaciones.
- n) **Corrupción entre particulares:** Comete el delito de corrupción entre particulares el empleado o mandatario del sector privado que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el ejercicio de sus labores, la contratación con un oferente por sobre otro, de acuerdo a lo establecido en el artículo 287 bis del Código Penal.

También comete este delito el que diere, ofreciere o consintiere en dar, a un empleado o mandatario del sector privado, 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 287 ter del Código Penal.

- o) **Cohecho:** se comete este delito al dar, ofrecer o consentir en dar a un empleado público un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho del empleado público o de un tercero, en razón del cargo del empleado o para que ejecute u omite ciertos actos o por haberlos ejecutado u omitido, según lo establece el artículo 250 del Código Penal.



- p) En el caso de los funcionarios públicos extranjeros, el delito de cohecho se comete al ofrecer, prometer, dar o consentir en dar, a un empleado público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho del funcionario o de un tercero, en razón del cargo del funcionario o para omita o ejecute, o por haber omitido o ejecutado, un acto propio de su cargo o con infracción de los deberes de su cargo, con el propósito de obtener o mantener para sí o un tercero cualquier negocio o ventaja en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad desarrollada en el extranjero, según lo establece el artículo 251 bis del Código Penal.
- q) **Tráfico de Influencias:** Es una forma de corrupción que se genera cuando un director o un empleado de la empresa induce a una autoridad o particular para que use su influencia, poder económico o político, real o ficticio, sobre cualquier servidor público o particular con el propósito de obtener para sí o para un tercero, un beneficio o ventaja, o para causar perjuicio a alguna persona o al servicio público.
- r) **Riesgo:** probabilidad de que ocurra un evento negativo y el efecto o impacto de tal evento, cuya existencia represente una amenaza (fuente de peligro) y vulnerabilidad de la Empresa a sus efectos.
- s) **Nivel de Riesgo de Terceros:** Es la categorización (Bajo, Medio o Alto) con la que se clasifica al Tercero, de acuerdo al riesgo que puede representar al establecer una relación de negocios con la Empresa. El Nivel de Riesgo está determinado de acuerdo a variables como: la naturaleza de los servicios que prestará a la Empresa, interacciones con Gobierno, estructura de honorarios, industria en la que se desempeña, entre otros.
- t) **Página de Cumplimiento de América Móvil:** www.complianceamx.com también denominado "Micrositio de Cumplimiento", es una plataforma informática creada o desarrollada por América Móvil.



5. MARCO JURÍDICO

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

5.1. Lavado de Activos

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

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

a) El que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas; en la ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad; en el artículo 10 de la ley N° 17.798, sobre control de armas; en el Título XI de la ley N° 18.045, sobre mercado de valores; en el Título XVII del decreto con fuerza de ley N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, ley General de Bancos; en el artículo 168 en relación con el artículo 178, N° 1, ambos del decreto con fuerza de ley N° 30, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N° 213, del Ministerio de Hacienda, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas; en el inciso segundo del artículo 81 de la ley N° 17.336, sobre propiedad intelectual; en los artículos 59 y 64 de la ley N° 18.840, orgánica constitucional del Banco Central de Chile; en el párrafo tercero del número 4º del artículo 97 del Código Tributario; en los párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis del Título V y 10 del Título VI, todos del Libro Segundo del Código Penal; en los artículos 141, 142, 366 quinquies, 367, 374 bis, 411 bis, 411 ter, 411 quáter, 411 quinquies, y los artículos 468 y 470, numerales 1°, 8 y 11, en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal; el artículo 7 de la ley N° 20.009, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.



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

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

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

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

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

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

En todo caso, la pena privativa de libertad aplicable en los casos de las letras a) y b) no podrá exceder de la pena mayor que la ley asigna al autor del crimen o simple delito del cual provienen los bienes objeto del delito contemplado en este artículo, sin perjuicio de las multas y penas accesorias que correspondan en conformidad a la ley.

Para que exista la figura penal de lavado de activos se requiere que los activos que se están intentando lavar provengan de los delitos señalados en el artículo 27 de la Ley N° 19.913 y que corresponden a los sancionados por las siguientes leyes:



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



- Párrafos 4, 5, 6, 9 y 9 bis, del Título V, del Libro II, del Código Penal (se refiere a los delitos de prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes: fraude al fisco, negociaciones incompatibles, tráfico de influencias cometido por autoridad o funcionario público, exacciones ilegales: exigir en forma injusta el pago de prestaciones multas o deudas y cohecho a funcionario público nacional o extranjero, asociación ilícita, trata de migrantes y personas)
- Los artículos 141, 142, 366 quinquies, 367, 374 bis, 411 bis, 411 ter, 411 quáter y 411 quinquies, del Código Penal (se refiere a secuestro, sustracción de menores, producción de material pornográfico utilizando menores de 18 años, promoción de la prostitución infantil y tráfico de personas para prostitución, entre otros)
- Los artículos 468 y 470, numerales 1, 8 y 11, en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal (se refiere a apropiación indebida, estafas en su tipo penal más grave, defraudaciones al Fisco, Municipalidades, Cajas de Previsión y de instituciones centralizadas y descentralizadas del Estado y administración desleal)
- El artículo 7 de la ley N° 20.009 (fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas)

5.2. Financiamiento del Terrorismo

El financiamiento del terrorismo está tipificado en el artículo 8 de la Ley N° 18.414, en los siguientes términos:

Artículo 8º. *El que por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2º, será castigado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio, a menos que en virtud de la provisión de fondos le quepa responsabilidad en un delito determinado, caso en el cual se le sancionará por este último título, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 bis del Código Penal.*

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

5.3. Cohecho

El cohecho a empleado público nacional y a funcionario público extranjero, está tipificado en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal, respectivamente.



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

Sin embargo, para efectos de la Ley N° 20.393 y la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sólo se considera el delito cometido por el sujeto que soborna al empleado o funcionario público, ya sea que le ofrece un soborno o consiente en darle el soborno que le solicita el empleado o funcionario público.

5.3.1. cohecho a Empleado Público Nacional

El cohecho a empleado público nacional está tipificado como delito en el artículo 250 del Código Penal, en los siguientes términos:

Artículo 250. *El que diera, ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del empleado en los términos del inciso primero del artículo 248, o para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, inciso segundo, 248 bis y 249, o por haberlas realizado o haber incurrido en ellas, será castigado con las mismas penas de multa e inhabilitación establecidas en dichas disposiciones.*

Tratándose del beneficio dado, ofrecido o consentido en razón del cargo del empleado público en los términos del inciso primero del artículo 248, el sobornante será sancionado, además, con la pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido.

Tratándose del beneficio dado, ofrecido o consentido en relación con las acciones u omisiones del inciso segundo del artículo 248, el sobornante será sancionado, además, con la pena de reclusión menor en sus grados medio a máximo, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en sus grados mínimo a medio, en el caso del beneficio consentido.

Tratándose del beneficio dado, ofrecido o consentido en relación con las acciones u omisiones señaladas en el artículo 248 bis, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo,



en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en sus grados medio a máximo, en el caso del beneficio consentido.

Tratándose del beneficio dado, ofrecido o consentido en relación con los crímenes o simples delitos señalados en el artículo 249, el soboernante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o con reclusión menor en sus grados medio a máximo, en el caso del beneficio consentido. Las penas previstas en este inciso se aplicarán sin perjuicio de las que además corresponda imponer por la comisión del crimen o simple delito de que se trate.

Esta es la figura básica de soborno, y se sanciona al que da, ofrece o consiente en dar, a un empleado público, un beneficio económico, o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o para que realice las acciones o incurra en las omisiones previstas en los artículos 248, 248 bis y 249, o por haberlas realizado o haber incurrido en ellas. Se castiga más severamente el ofrecer el beneficio que el consentir en darlo y se establecen penas más graves, cuando el soborno se relaciona con la comisión de delitos funcionarios del artículo 249, que cuando se vincula con las acciones u omisiones del artículo 248 bis, siendo la modalidad más benigna aquella en que el beneficio se refiere a las acciones del artículo 248, las que a continuación se señalan:

Artículo 248. *El empleado público que en razón de su cargo solicitare o aceptare un beneficio económico o de otra naturaleza al que no tiene derecho, para sí o para un tercero, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio, inhabilitación absoluta para cargos u oficios públicos temporal en su grado mínimo y multa del tanto del beneficio solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta a la económica, la multa será de veinticinco a doscientos cincuenta unidades tributarias mensuales.*

Artículo 248 bis. *El empleado público que solicitare o aceptare recibir mayores derechos de los que le están señalados por razón de su cargo, o un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos, será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados medio a máximo, inhabilitación absoluta temporal para cargos u oficios públicos en su grado medio y multa del tanto al duplo de los derechos o del beneficio solicitados o aceptados. Si el beneficio fuere de naturaleza*



distinta a la económica, la multa será de cincuenta a quinientas unidades tributarias mensuales.

El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero para omitir o por haber omitido un acto debido propio de su cargo, o para ejecutar o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo y, además, con las penas de inhabilitación absoluta temporal para cargos u oficios públicos en su grado máximo y multa del duplo al cuádruplo del provecho solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta a la económica, la multa será de cien a mil unidades tributarias mensuales.

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

El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o para un tercero para cometer alguno de los crímenes o simples delitos expresados en este Título, o en el párrafo 4 del Título III, será sancionado con las penas de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo, de inhabilitación absoluta perpetua para cargos u oficios públicos y multa del cuádruplo del provecho solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de ciento cincuenta a mil quinientas unidades tributarias mensuales.

Las penas previstas en el inciso anterior se aplicarán sin perjuicio de las que además corresponda imponer por la comisión del crimen o simple delito de que se trate.

Artículo 249. *El empleado público que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o para un tercero para cometer alguno de los crímenes o simples delitos expresados en este Título, o en el párrafo 4 del Título III, será sancionado con las penas de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo, de inhabilitación absoluta perpetua para cargos u oficios públicos*



y multa del cuádruplo del provecho solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de ciento cincuenta a mil quinientas unidades tributarias mensuales.

Las penas previstas en el inciso anterior se aplicarán sin perjuicio de las que además corresponda imponer por la comisión del crimen o simple delito de que se trate.

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

5.3.2. Cohecho a Funcionario Público Extranjero

El cohecho a funcionario público extranjero está tipificado como delito en el artículo 251 bis del Código Penal, en los siguientes términos:

Artículo 251 bis. *El que, con 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, ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar a un funcionario público extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza en provecho de éste 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, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado máximo a reclusión mayor en su grado mínimo y, además, con multa del duplo al cuádruplo del beneficio ofrecido, prometido, dado o solicitado, e inhabilitación absoluta temporal para cargos u oficios públicos en su grado máximo. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de cien a mil unidades tributarias mensuales.*

Los bienes recibidos por el funcionario público caerán siempre en comiso.

5.4. Receptación

El delito de receptación está tipificado en el artículo 456 bis A del Código Penal, en los siguientes términos:



Artículo 456 bis A: *El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida del artículo 470, número 1°, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, sufrirá la pena de presidio menor en cualquiera de sus grados y multa de cinco a cien unidades tributarias mensuales.*

Para la determinación de la pena aplicable el tribunal tendrá especialmente en cuenta el valor de las especies, así como la gravedad del delito en que se obtuvieron, si éste era conocido por el autor.

Cuando el objeto de la receptación sean vehículos motorizados o cosas que forman parte de redes de suministro de servicios públicos o domiciliarios, tales como electricidad, gas, agua, alcantarillado, colectores de aguas lluvia o telefonía, se impondrá la pena de presidio menor en su grado máximo y multa de cinco a veinte unidades tributarias mensuales. La sentencia condenatoria por delitos de este inciso dispondrá el comiso de los instrumentos, herramientas o medios empleados para cometerlos o para transformar o transportar los elementos sustraídos. Si dichos elementos son almacenados, ocultados o transformados en algún establecimiento de comercio con conocimiento del dueño o administrador, se podrá decretar, además, la clausura definitiva de dicho establecimiento, oficiándose a la autoridad competente.

Se impondrá el grado máximo de la pena establecida en el inciso primero, cuando el autor haya incurrido en reiteración de esos hechos o sea reincidente en ellos. En los casos de reiteración o reincidencia en la receptación de los objetos señalados en el inciso precedente, se aplicará la pena privativa de libertad allí establecida, aumentada en un grado.

Tratándose del delito de abigeato la multa establecida en el inciso primero será de setenta y cinco a cien unidades tributarias mensuales y el juez podrá disponer la clausura definitiva del establecimiento.

En definitiva, el delito sanciona al que tenga en su poder, transporte, compra, venda, transforme o comercialice en cualquier forma cosas hurtadas o robadas sabiendo o debiendo saber su origen ilícito.



Conforme con lo anterior, si un empleado comete este delito en beneficio de la empresa y esa conducta es consecuencia de la infracción de deberes de dirección y supervisión podrá comprometer penalmente a toda la persona jurídica que podría ser imputada y eventualmente condenada.

5.5. Corrupción entre Particulares

La corrupción entre particulares fue tipificada como delito por la Ley 21.121 del 20 de noviembre de 2018, la que lo agregó al Código Penal en los términos establecidos en los artículos 287 bis y 287 ter, que más abajo se señalan. Asimismo, la señalada ley incorporó el delito de corrupción entre particulares como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Artículo 287 bis. *El empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro, será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio y multa del tanto al cuádruple del beneficio solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta a la económica, la multa será de cincuenta a quinientas unidades tributarias mensuales.*

Art. 287 ter. *El que diere, ofreciere o consintiere 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 será castigado con la pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido. Además, se le sancionará con las penas de multa señaladas en el artículo precedente.*

5.6. Apropiación Indevida

La apropiación indevida está tipificada como delito en el numeral 1 del artículo 470 del Código Penal, en los siguientes términos:

Artículo 470. *Las penas privativas de libertad del art. 467 se aplicarán también:*

1.° A los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren 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.

En cuanto a la prueba del depósito en el caso a que se refiere el art. 2.217 del Código Civil, se observará lo que en dicho artículo se dispone.



La Ley N° 21.121 lo agregó, además, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

5.7. Administración Desleal

La administración desleal fue tipificada como delito mediante la Ley 21.121 del 20 de noviembre de 2018, la que los incorporó al Código Penal, en el numeral 11 del artículo 470, en los siguientes términos:

Artículo 470. *Las penas privativas de libertad del art. 467 se aplicarán también:*

11°. *Al que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.*

Si el hecho recayere sobre el patrimonio de una persona en relación con la cual el sujeto fuere guardador, tutor o curador, o de una persona incapaz que el sujeto tuviere a su cargo en alguna otra calidad, se impondrá, según sea el caso, el máximo o el grado máximo de las penas señaladas en el artículo 467.

En caso de que el patrimonio encomendado fuere el de una sociedad anónima abierta o especial, el administrador que realizare alguna de las conductas descritas en el inciso primero de este numeral, irrogando perjuicio al patrimonio social, será sancionado con las penas señaladas en el artículo 467 aumentadas en un grado. Además, se impondrá la pena de inhabilitación especial temporal en su grado mínimo para desempeñarse como gerente, director, liquidador o administrador a cualquier título de una sociedad o entidad sometida a fiscalización de una Superintendencia o de la Comisión para el Mercado Financiero.

En los casos previstos en este artículo se impondrá, además, pena de multa de la mitad al tanto de la defraudación.

La Ley N° 21.121 lo agregó, además, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.



5.8. Negociación Incompatible

La negociación incompatible está tipificada como delito en el artículo 240 del Código Penal, el que fuera modificado mediante la Ley 21.121 del 20 de noviembre de 2018, en los siguientes términos⁹.

Artículo 240. *Será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados medio a máximo, inhabilitación absoluta temporal para cargos, empleos u oficios públicos en sus grados medio a máximo y multa de la mitad al tanto del valor del interés que hubiere tomado en el negocio:*

7° El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

Las mismas penas se impondrán a las personas enumeradas en el inciso precedente si, en las mismas circunstancias, dieren o dejaren tomar interés, debiendo impedirlo, a su cónyuge o conviviente civil, a un pariente en cualquier grado de la línea recta o hasta en el tercer grado inclusive de la línea colateral, sea por consanguinidad o afinidad.”.

Lo mismo valdrá en caso de que alguna de las personas enumeradas en inciso primero, en las mismas circunstancias, diere o dejare tomar interés, debiendo impedirlo, a terceros asociados con él o con las personas indicadas en el inciso precedente, o a sociedades, asociaciones o empresas en las que él mismo, dichos terceros o esas personas ejerzan su administración en cualquier forma o tengan interés social, el cual deberá ser superior al diez por ciento si la sociedad fuere anónima.

La Ley 21.121, lo agregó, además, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

⁹ No se incluyeron los numerales 1 a 5 ya que están referidos a actos cometidos por empleados públicos, árbitros, liquidadores comerciales, peritos y albaceas. Tampoco se incluyó el número 6 ya que no está entre las actividades desarrolladas por Claro, la salvaguardia o gestión de patrimonios de personas impedidas de administrarlo.



5.9. Contaminación del Agua

La contaminación del mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, con daño a los recursos hidrobiológicos, está tipificado como delito en el artículo 136 de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura, en los siguientes términos:

***Artículo 136.-** El que sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos, será sancionado con presidio menor en su grado medio a máximo y multa de 100 a 10.000 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones administrativas correspondientes.*

El que por imprudencia o mera negligencia ejecutare las conductas descritas en el inciso anterior será sancionado con presidio menor en su grado mínimo y multa de 50 a 5.000 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones administrativas correspondientes.

Si el responsable ejecuta medidas destinadas a evitar o reparar los daños, el tribunal podrá rebajar la pena privativa de libertad en un grado y la multa hasta en el cincuenta por ciento, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan. En el caso del inciso segundo, podrá darse lugar a la suspensión condicional del procedimiento que sea procedente conforme al artículo 237 del Código Procesal Penal, siempre que se hayan adoptado las medidas indicadas y se haya pagado la multa.

El delito de contaminación del agua fue agregado, mediante la Ley 21.132 del 31 de enero de 2019, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.

5.10. Recursos Hidrobiológicos Vedados

El procesamiento, apozamiento transformación, comercialización y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados está tipificado como delito en el artículo 139 de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura, en los siguientes términos:

***Artículo 139.-** El procesamiento, el apozamiento, la transformación, el transporte, la comercialización y el almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados, y la*



elaboración, comercialización y el almacenamiento de productos derivados de éstos, serán sancionados con presidio menor en sus grados mínimo a medio, sin perjuicio de las sanciones administrativas correspondientes.

Para determinar la pena se tendrá en consideración el volumen de los recursos hidrobiológicos producto de la conducta penalizada.

Este delito fue agregado, mediante la Ley 21.132 del 31 de enero de 2019, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.

5.11. Extracción Ilegal de Recursos Bentónicos

La extracción ilegal de recursos bentónicos está tipificada como delito en el artículo 139 bis de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura, en los siguientes términos:

***Artículo 139 bis.-** El que realice actividades extractivas en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos, sin ser titular de los derechos a que se refiere el inciso final del artículo 55 B, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado mínimo a máximo. En caso que hubiere capturas, se impondrá el grado superior de la pena.*

El tribunal ordenará el comiso de los equipos de buceo, de las embarcaciones y de los vehículos utilizados en la perpetración del delito.

Las sanciones previstas en este artículo se impondrán sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan.

Este delito fue agregado, mediante la Ley 21.132 del 31 de enero de 2019, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.

5.12. Posesión de Recursos Hidrobiológicos sin Acreditar su Origen Legal

La posesión, elaboración o almacenamiento de recursos hidrobiológicos respecto de los cuales no se acredite su origen legal, está tipificado como delito en el artículo 139 ter de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura, en los siguientes términos:

***Artículo 139 ter.-** El que procese, elabore o almacene recursos hidrobiológicos o productos derivados de ellos, respecto de los cuales no acredite su origen legal, y que correspondan a*



recursos en estado de colapsado o sobreexplotado, según el informe anual de la Subsecretaría a que se refiere el artículo 4 A, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado mínimo a máximo y multa de 20 a 2.000 unidades tributarias mensuales. La misma sanción se aplicará al que, teniendo la calidad de comercializador inscrito en el registro que lleva el Servicio conforme al artículo 65, comercialice recursos hidrobiológicos que se encuentren en estado de colapsado o sobreexplotado, o productos derivados de ellos, sin acreditar su origen legal.

Si quien realiza la comercialización de los recursos hidrobiológicos que se encuentran en estado de colapsado o sobreexplotado o productos derivados de ellos es un comercializador que no tenga la obligación de estar inscrito en el registro que lleva el Servicio conforme al artículo 65, la sanción será pena de presidio menor en su grado mínimo y multa de 10 a 100 unidades tributarias mensuales. Con las mismas penas se sancionará al que tenga en su poder, a cualquier título, recursos hidrobiológicos o productos derivados de ellos de que trata este artículo, conociendo o no pudiendo menos que conocer el origen ilegal de unos u otros.

En todos los casos de que trata este artículo procederá el comiso de los recursos y de los productos derivados de éstos que hayan sido objeto del delito, y las sanciones administrativas que correspondan.

Este delito fue agregado, mediante la Ley 21.132 del 31 de enero de 2019, como delito base de la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas.

5.13. Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en caso de Epidemia o Pandemia

Con fecha 20 de junio de 2020 se publicó la Ley N° 21.240 a efectos de sancionar el incumplimiento de medidas destinadas a proteger a la salud de la población en caso de epidemia o pandemia.

La señalada ley incorporó, al Código Penal, el artículo 318 ter y, además, agregó el delito sancionado por dicho artículo al catálogo de delitos base de la Ley N° 20.393.



Artículo 318 ter. *El que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria, será castigado con presidio menor en sus grados mínimo a medio y una multa de diez a doscientas unidades tributarias mensuales por cada trabajador al que se le hubiere ordenado concurrir.*

5.14. Organizar, financiar o inducir a la creación y funcionamiento de milicias privadas o similares, poseer ciertas armas, químicos o explosivos sin la correspondiente inscripción y otras conductas similares, todas sancionadas en el Título II de la Ley N° 17.798, sobre control de armas

Con fecha 25 de enero de 2022 se publicó la Ley N° 21.412 que modifica diversos cuerpos legales para fortalecer el control de armas. La señalada Ley agregó al artículo 1° de la Ley N° 20.393 los delitos contemplados en el Título II de la ley N° 17.798, sobre control de armas.

La Ley 17.798 sanciona, entre otras similares conductas, las siguientes:

- Organizar, pertenecer, financiar, dotar, instruir, incitar o inducir a la creación y funcionamiento o ayudar a la creación de milicias privadas, grupos de combate o partidas militarmente organizadas, armadas con alguno de los elementos indicados en el artículo 3° (armas automáticas o semiautomáticas, armas transformadas o gases asfixiantes, paralizantes o venenosos, entre otras).
- Poseer o portar armas o explosivos de uso industrial sin la correspondiente inscripción
- fuegos artificiales, artículos pirotécnicos y otros artefactos de similar naturaleza, sin la correspondiente autorización
- Estando autorizado a vender municiones, lo haga a personas que no son poseedores de un arma inscrita.
- Fabricar, armar, elaborar, adaptar, transformar, importar, internar al país, exportar, transportar, almacenar, distribuir, ofrecer o adquirir armas, explosivos, municiones, sustancias químicas susceptibles de ser usadas para la fabricación de explosivos y municiones, entre otros similares, sin la competente autorización.
- Entregar a un menor de edad material de uso bélico, armas de fuego, municiones, y sustancias químicas susceptibles de ser usadas para la fabricación de explosivos, entre otros similares.



5.15. Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de explotación sexual, trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o extracción de órganos

Con fecha 20 de abril de 2021 se publicó, en el Diario Oficial, la Ley 21.325, Ley de Migración y Extranjería, la que contemplaba su entrada en vigencia una vez que se publicara el correspondiente Decreto, lo que ocurrió el 12 de febrero de 2022.

La Ley 21.325 estableció, en el numeral 12, del artículo 175, de su Título XV, denominado Otras Disposiciones, lo siguiente:

Título XV

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 175.- Modificaciones de otras normas.

12. Intercálase en el inciso primero del artículo 1 de la ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, entre las expresiones ""318 ter,"" y ""456 bis A""; la siguiente: ""411 quáter,"".

Por su parte, el artículo 411 quáter del Código Penal sanciona lo siguiente:

ART. 411 quáter.

*El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra **capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos**, será castigado con la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.*

Si la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriere violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, se impondrán las penas de reclusión mayor en su grado medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.

El que promueva, facilite o financie la ejecución de las conductas descritas en este artículo será sancionado como autor del delito.



6. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

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

Adicionalmente, el **Manual** da cuenta de la metodología utilizada para el diagnóstico de riesgos del Grupo Claro y la determinación de controles, mecanismos de monitoreo y reportabilidad, adecuados para la prevención, detección y mitigación del riesgo de comisión de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393.

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

Consecuentemente, el Grupo Claro:

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



7. ENCARGADO DE PREVENCIÓN

7.1. Designación del Encargado de Prevención

Los directorios de las empresas del Grupo Claro deben designar un Encargado de Prevención, designación que podrá ser hasta un plazo máximo de tres años, y le deberán dotar con las necesarias facultades para el adecuado cumplimiento de su función.

El directorio de Claro Chile S.A. deberá proveerle de los medios necesarios para el ejercicio de su función en todas las sociedades que conforman el Grupo Claro en Chile.

Para el cumplimiento de su función, el Encargado de Prevención deberá contar con autonomía respecto a los directorios de las sociedades y de sus accionistas.

7.2. Responsabilidades del Encargado de Prevención

El Encargado de Prevención tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

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



9. Establecer y dar cumplimiento a las políticas y procedimientos de prevención de delitos, sugiriendo desarrollar e implementar cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar el MPD existente.
10. Fomentar que los procesos y actividades internas de la empresa cuenten con controles efectivos de prevención del riesgo de comisión de delitos y mantener el registro de evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.
11. Evaluar la eficacia del MPD adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al Comité de Ética y Conducta respecto de la necesidad y conveniencia de su modificación, cuando sea necesario.
12. Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades de prevención de delitos.
13. Gestionar la certificación del presente Modelo de Prevención de Delitos de conformidad a la Ley N° 20.393 y a la Norma de Carácter General N° 302 de la Comisión para el Mercado Financiero y efectuar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones o instrucciones señaladas del proceso de certificación, o de entes reguladores, hasta su debida terminación.
14. Conducir las investigaciones y análisis de denuncias por infracciones a las normas del Modelo de prevención o por actos que, eventualmente, puedan constituir algunos de los delitos contemplados en el Ley 2.393
15. Realizar los trabajos especiales que el Comité de Ética y Conducta del Grupo Claro encomiende en relación con las materias de su competencia.

7.3. Medios y Facultades del Encargado de Prevención

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

1. En el ejercicio de sus funciones, contará con autonomía respecto de los directorios de las empresas del Grupo Claro Chile y de sus accionistas y controladores, teniendo acceso directo a los directorios de las empresas del Grupo Claro Chile para informarlos, oportunamente y por un medio idóneo, de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, debiendo rendir cuenta de su gestión al menos semestralmente.
2. Dispondrá de los recursos y medios materiales necesarios para realizar las labores y personal a cargo para efectuar la implementación, operación y revisiones del MPD en cumplimiento de la Ley.



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

- Identificador: LEG-MPDD-770
- Proveedor: Oficial de Cumplimiento de Cert Mod del Delito
- Cuenta SAP: 6103041010
- Código CECO: 0209A0UD00
- Dirección: Legal y Regulatoria
- Descripción: Ppto por Ley Asociado a gestión de Certificación Modelo Prevención del Delito
- Nombre CECO: Modelo Prevención del Delito, Ley N° 20.393

3. Contará con las herramientas necesarias para el adecuado ejercicio de su rol y cumplimiento de sus responsabilidades como Encargado de Prevención.

4. Asimismo, para la realización de capacitaciones al interior de la compañía y sus proveedores y aliados, podrá solicitar a costa del presupuesto de la Dirección de Recursos Humanos de Claro Chile S.A. y sus filiales, la ejecución de todos los cursos que estime necesario respecto al Código de Ética, MPD y de cultura organizacional, con cargo al siguiente centro de costo:

- Identificador: Capacitación
- Cuenta SAP: 6103031001
- Código CECO: 0209A0HB00
- Dirección: Recursos Humanos
- Descripción: Presupuesto de Capacitaciones
- Nombre CECO: Capacitaciones

5. Además, para la difusión del Modelo podrá solicitar, a costa del presupuesto a la Dirección de Asuntos Corporativos, la emisión de comunicados internos con el objeto de sensibilizar e informar a los colaboradores de la Compañía respecto de las diversas medidas en materia de Prevención del Delito, y el Programa de Integridad y Cumplimiento de AMX:

- Identificador: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
- Código CECO: 0209A0GC00
- Gerencia: Asuntos Corporativos
- Descripción: Consultoría
- Nombre CECO: SERVICIO CONSULTORIA DIVERSA

6. Tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización con el objetivo de realizar o coordinar la ejecución de las siguientes actividades:

- i) Efectuar investigaciones específicas
- ii) Facilitar el monitoreo del MPD
- iii) Solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones

Las responsabilidades y funciones establecidas anteriormente serán de aplicación a la persona designada como subrogante cuando, en ausencia del Encargado de Prevención o por cualquier otra



circunstancia que así lo amerite, desempeñe las funciones de éste. Dicha subrogación será propuesta por el Encargado de Prevención y ratificada por cada uno de los directorios de Claro Chile S.A. y sus filiales.

7.4. Áreas de Apoyo

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

América Móvil es la empresa matriz del Grupo, que a través de su programa de Cumplimiento e Integridad entrega lineamientos para la elaboración de políticas, la identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos; el establecimiento de sistemas de control, vigilancia y auditoría, y la gestión de la operación del Portal de Denuncias y coordinación de la capacitación en temas de cumplimiento.

DIRECTORIOS DE EMPRESAS DEL GRUPO CLARO

- a) De acuerdo con lo establecido por la Ley N° 20.393, designar al Encargado de Prevención, el que durará en su cargo hasta tres años, plazo que podrá prorrogarse por períodos de igual duración (Art. 4°, numeral 1°, Ley N° 20.393).
- b) Proveer los medios materiales y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención pueda cumplir con sus roles y responsabilidades (Art.4°, numeral 2°, Ley N° 20.393).
- c) Recibir, con una periodicidad no mayor a semestral, reportes de la gestión desarrollada por el Encargado de Prevención, así como del Comité de Ética y Conducta (Art.4°, numeral 2°, Ley N° 20.393).
- d) Asegurar las condiciones y recursos para la identificación de las actividades de riesgo de delitos que trata la Ley N° 20.393 (Art.4°, numeral 2°, Ley N° 20.393).

COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

- a) Velar por la correcta implementación y efectiva operación del MPD.
- b) Recibir oportunamente información de las medidas y planes implementados para el cumplimiento del presente Modelo de Prevención de Delitos.
- c) Recibir en forma periódica reportes de la gestión desarrollada por el Encargado de Prevención y aprobar la planificación para el siguiente período.
- d) Asegurar las condiciones y recursos para la identificación de las actividades y procesos de riesgo de comisión de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393.



- e) Evaluar las denuncias recibidas para determinar la validez de una investigación preliminar y/o formal;
- f) Asignar las denuncias para su investigación;
- g) Emitir una resolución a la denuncia dados los resultados de la evaluación;
- h) Asegurar la aplicación de las medidas disciplinarias y correctivas correspondientes

GERENCIA GENERAL

- a) Apoyar al Encargado de Prevención, asegurando su acceso, irrestricto, a la información y a las personas de las empresas de Grupo Claro, así como también en la coordinación de las actividades propias del MPD en las áreas que se requiera.
- b) Proveer los medios y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención logre cumplir con sus roles y responsabilidades de acuerdo al MPD.
- c) Proveer los medios y recursos para la identificación, mitigación y prevención de los riesgos de comisión de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393.

DIRECCIÓN LEGAL Y REGULATORIA

- a) Asesorar al Encargado de Prevención en el proceso de inclusión de cláusulas con obligaciones y prohibiciones para la prevención de los delitos de la Ley N° 20.393, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en los diversos contratos que celebre la compañía con trabajadores y con proveedores.
- b) Entregar al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias, periódicamente, informes relativos a demandas y/o juicios llevados por la compañía que se relacionen con los delitos contemplados en la Ley N° 20.393.
- c) Entregar al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias, así como al Encargado de Prevención, periódicamente, informes relativos a la revisión de multas aplicadas a la compañía por entidades regulatorias.
- d) Apoyar al Encargado de Prevención en la identificación de hechos que puedan tipificarse como delitos.
- e) Asesorar al Encargado de Prevención, y al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias, en la aplicación de sanciones y ejecución de acciones correctivas a aplicar, con motivo del resultado de las investigaciones efectuadas.

DIRECCIÓN DE FINANZAS



- a) Entregar toda la información que sea requerida por el Encargado de Prevención para el desempeño de sus funciones, en relación a la implementación, operatividad y efectividad del MPD.
- b) Implementar los controles para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas, en relación con el MPD o cualquier riesgo nuevo identificado.
- c) Informar, al encargado de Prevención, toda vulneración de controles en los procesos SOX, que tiene a su cargo la Dirección de Finanzas, que sea detectada.

DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS

- a) Apoyar al Encargado de Prevención en la coordinación de las actividades de capacitación del MPD. Así, podrá cooperar en la realización de actividades de capacitación y difusión del MPD de forma presencial y/o virtual.
- b) Contribuir a la divulgación del MPD, generando las acciones de difusión y compromiso por parte de toda la organización, con la finalidad de hacer propios sus contenidos, practicarlos y difundirlos.
- c) Incorporar en los contratos de los trabajadores las cláusulas establecidas en el Modelo de Prevención del Delito implementado por la compañía.

GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

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



8. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS

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

Para efectuar dicha actividad se requiere:

- Identificación de las actividades y procesos expuestos a riesgo
- Evaluación y cuantificación de los niveles de riesgo en las actividades y procesos identificados
- Identificación de controles
- Monitoreo

8.1. Identificación de los Riesgos

La identificación de las actividades y procesos expuestos a riesgo se debe realizar con la participación de todas las personas que tienen cargos claves y posiciones de liderazgo en las empresas de Grupo, incluyendo al Encargado de Prevención. Es así, una vez detectados las actividades y procesos expuestos a riesgos, se elabora y/o actualiza una nómina o registro de los principales escenarios de riesgo de comisión de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393, y que fueren cometidos por los dueños, directores, responsables, principales ejecutivos o quienes realicen actividades de administración y supervisión o quienes le reporten a algunos de los anteriormente señalados.

Las actividades y procesos en los que se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393 se detallan en la Matriz de Riesgos que es de circulación restringida y está el poder del Encargado de Prevención.

8.2. Evaluación de los Riesgos

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

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

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



Categorías de probabilidad

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

Categorías de impacto

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

En la evaluación del nivel de riesgo de las actividades y procesos de riesgo identificados, deben participar representantes de todas las áreas y funciones de la organización, cuyos integrantes tengan



conocimiento o estén relacionados con los riesgos a ser discutidos y tengan la autoridad para tomar decisiones relativas a las estrategias de control y otras formas de administración de los riesgos.

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

Tabla de severidad

Nivel de severidad del riesgo

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

Matriz de severidad de riesgos consolidada

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE LA CRITICIDAD DE LOS RIESGOS

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

La cuantificación de los riesgos se muestra en la matriz de riesgo y en la matriz de riesgos consolidada de Claro Chile, las que son de circulación restringida y se encuentran en posesión y administración del Encargado de Prevención.



9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

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

9.1. Política de Prevención de Delitos

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

Conscientes de la credibilidad, responsabilidad y confianza que tiene el Grupo Claro como empresa de telecomunicaciones, constituye un objetivo esencial lograr un rol activo fomentando los comportamientos y buenas prácticas al más alto nivel, por lo mismo, mediante la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos dinámico y flexible, que vaya adaptándose a las transformaciones del negocio y del entorno jurídico, sino rechazar categóricamente cualquier mala práctica contraria a los principios y políticas del Grupo.

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

9.2. Política de Prevención de Riesgos

La Política de Prevención de Riesgos tendrá como objetivos:

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

9.3. Principios Rectores de la Política de Prevención de Riesgos

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

- Probidad y transparencia: Los directores, gerentes, ejecutivos, jefes, trabajadores y proveedores de servicios, deben realizar sus acciones y actividades manteniendo altos niveles éticos, procurando el deber ser en su actuar.
- Autocontrol: Los directores, gerentes, ejecutivos, jefes, trabajadores y proveedores de servicios deben realizar aquellas actividades y procesos, que tienen a cargo, evitando en todo momento incurrir directa o indirectamente en irregularidades y en los delitos que señala la Ley N° 20.393.



- **Efectividad:** Los directivos y personal deben tomar conocimiento y aplicar en forma efectiva la Política y los procesos y procedimientos de control o mitigantes, establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos.

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

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

9.4. Identificación de los Controles

Una vez identificadas las actividades y procesos del Grupo Claro expuestos al riesgo de comisión de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393, se requiere establecer las medidas preventivas correspondientes.

El Grupo Claro ha establecido controles preventivos, para cada uno de los riesgos detectados, los que se encuentran descritos en la Matriz de Riesgos, la que es de circulación restringida y está en poder del Encargado de Prevención. Se indica también, en la señalada Matriz, las áreas responsables de dichos controles.

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

Para cada control se debe identificar:

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

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

- **Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos**
Se ha elaborado un protocolo de actuación del personal de su relacionamiento con empleados y funcionarios públicos, en orden a evitar la entrega de beneficios indebidos para la obtención de una ventaja para Claro (ver numeral 18.1).
- **Protocolo de actuación del personal de venta en su relacionamiento informal con los clientes**



Se ha elaborado un protocolo de actuación del personal de venta en las instancias de relaciones informales con los clientes, en orden a evitar el ofrecimiento o entrega de incentivos para obtener la contratación de los servicios (ver numeral 18.2).

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

9.5. Evaluación de los Controles

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

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

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

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



10. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para ser proveedor de Claro Chile, se requiere que la empresa y sus socios actúen, en todo momento, en forma consistente, ética y legal, intachables, particularmente en materia laboral y de medio ambiente, con capacidad para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas, cumplir con los acuerdos de calidad de servicio entregados, mantener una conducta de moralidad comercial y una situación financiera adecuada, con cabal cumplimiento de sus obligaciones con bancos, proveedores, legales, impositivas y con el personal.

Los proveedores de Claro Chile deberán acreditarse mediante un proceso de certificación para poder pasar a pertenecer al registro de proveedores de la Compañía. Dicha instancia de certificación será determinada por la Gerencia de Compras y ésta debe cumplir con evaluar a los proveedores en, al menos, los siguientes ámbitos:

- Legal
- Tributario
- Financiero
- Laboral

La evaluación debe determinar al menos tres factores de riesgo (Alto-Medio-Bajo), considerándose como aceptables los riesgos Bajo y Medio. En caso de que la ponderación del Riesgo de la empresa proveedora sea Alta, ésta no podrá realizar trabajos, de ninguna índole, para Claro Chile, lo que será oportunamente informado al usuario solicitante. La creación, mantención y eliminación de proveedores de la Compañía es responsabilidad de la Gerencia de Finanzas.

La Gerencia de Compras, podrá suspender la vigencia del proveedor en el registro de proveedores de la Compañía, si incurre en alguna de las siguientes circunstancias y/o practicas:

- El proveedor es sancionado por incumplimiento contractual respecto de cualquier contrato, derivado de culpa o falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Haber contravenido, de manera grave, las normas y reglamentos vigentes de la Compañía. Se entenderá por infracción grave aquella que provoca un perjuicio a la Compañía, afecta o amenaza la seguridad e integridad del personal propio o externo y de sus activos.
- Infringir acuerdos de confidencialidad vigentes suscritos entre las partes.
- Haber sido condenado por cualquiera de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393.
- Haber sido sancionado por prácticas antisindicales por la Dirección del Trabajo.
- No actualizar, según la frecuencia definida, la información empresarial y técnica, exigida para el registro de contratistas y proveedores (definido por la Compañía).
- Presentar datos o documentación falsa para la inscripción en el registro de proveedores.



- No declarar, oportunamente, el cambio o modificación de algún antecedente solicitado para la inscripción o para la actualización de su información.
- Tener una situación comercial irregular.
- Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- Empresas con aviso de término de giro emitido por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Todos los contratos deben contener Cláusulas de resarcimiento, Prevención de Fraude, Seguridad de la información, Responsabilidad Penal (Ley N° 20.393) y Auditorias, salvo que la naturaleza de los servicios contratados o suministros adquiridos no amerite la incorporación de alguna de ellas.



11. REGALOS E INVITACIONES

Como política general, el Grupo Claro prohíbe hacer regalos o invitaciones a potenciales clientes, en los que se incluyen trabajadores del sector público o a empleados de cualquier institución pública o funcionarios públicos extranjeros que, por sus competencias, deban relacionarse con la empresa. De igual manera también se prohíbe la entrega de regalos, invitaciones o dadas, a empleados de instituciones y empresas privadas, incluyéndose a Organismos No Gubernamentales (ONG) e Instituciones sin fines de lucro.

Asimismo, las invitaciones o regalos que un colaborador reciba de un tercero deberán ser informadas a la gerencia respectiva y al Encargado de Prevención, en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción.

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



12. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA

12.1. Procedimientos de Administración de Recursos Financieros

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

1. Política de Fondos Fijos, (versión del 23 de mayo de 2022)
2. Política de Fondos por Rendir y Viajes (versión del 23 de mayo de 2022)
3. Narrativa de Conciliación Bancaria e Inversiones –CL CiC 05 (Julio de 2020)
4. Política de Adquisición y Pago de Bienes y Servicios a Proveedores y Acreedores, de América Móvil, de fecha 8 de diciembre de 2016 y con vigencia hasta el 8 de diciembre de 2022.

Sin perjuicio de la existencia de las políticas reseñadas precedentemente, todas las operaciones de recursos financieros están configuradas y parametrizadas en el sistema SAP.¹⁰

12.2. Procedimientos de Auditoría de Recursos Financieros

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

¹⁰ SAP o “Systems, Applications and Products” es un sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos y logísticos.



13. OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y SANCIONES

13.1. Código de Ética de América Móvil

El capítulo 27 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad incorpora el Código de Ética de América Móvil, en los siguientes términos:

“Nuestra Compañía es una empresa filial de América Móvil, sociedad matriz cuyo domicilio legal se encuentra en México. En razón de ello, se declara expresamente que el Código de Ética de América Móvil, forma parte integrante del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa, así como también de los contratos de trabajo individuales.

El texto íntegro del Código de Ética se encuentra a disposición de todos los trabajadores en el portal web Nuestro Claro, pestaña “Institucional”, “Código de Ética”.”

Si bien el Código de Ética no contiene disposiciones específicas para la prevención de los delitos de la Ley N° 20.393, establece un contexto de obligatoriedad de la ética en los negocios en todos sus aspectos. El Código de Ética establece que *“Nuestra actividad se rige por la normatividad aplicable en todos los países en donde operamos. Acatamos y cumplimos con todas esas leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes en cada uno de nuestros mercados. Aspiramos a ser reconocidos como una empresa que opera en todo momento dentro de un marco de legalidad. Acatamos nuestras políticas internas.”*

De igual manera, el citado Código establece el compromiso de su controladora en aras a combatir la corrupción, dando cumplimiento a las leyes locales anticorrupción y a los tratados internacionales en la materia. A estos efectos, se declara, en la sección “Combate a la Corrupción” (pág. 28 del Código de Ética), que *“América Móvil tiene un firme compromiso de combatir la corrupción dando cumplimiento a las leyes locales anticorrupción y a los tratados internacionales en la materia”, decretando que “América Móvil prohíbe dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos, ofrecer o solicitar un soborno o ayudar o autorizar el pago o recibo de un soborno. Los sobornos pueden incluir el pago para obtener una ventaja indebida o influenciar una decisión (como obtener una tasa de impuestos inferior a lo que establece la ley.)”*

13.2. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

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

En virtud de lo anterior, se establecen obligaciones y prohibiciones, las que se incorporan al Título 4 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Claro Chile S.A. y filiales, denominado OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES, en los siguientes términos:

4) OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

Son obligaciones de los Trabajadores de la Empresa:

Es deber preferente de todo trabajador cumplir fiel y oportunamente las obligaciones que le imponen las leyes, el respectivo contrato de trabajo y el presente Reglamento Interno. Lo es también, el cumplimiento fiel y oportuno de aquellas obligaciones que emanen de



instrucciones internas de la Empresa o que correspondan a prácticas existentes en la misma y que sean inherentes al correcto y buen desempeño de sus funciones o que surjan de la naturaleza de las funciones que deba cumplir o de la naturaleza de la relación laboral.

Sin que la relación que a continuación se indica sea taxativa, el trabajador deberá cumplir entre otras, las siguientes obligaciones de orden interno:

- 83. Conocer y cumplir las normas y controles establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 elaborado, implementado y difundido por la Empresa.*
- 84. Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, todo hecho que sea una inobservancia del Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 y de los protocolos adoptados, del que tome conocimiento por cualquier medio, cometido por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.*
- 85. Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, los hechos o actos que pudieran ser constitutivo de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros y receptación, de los que tome conocimiento por cualquier medio, cometidos por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.*

Se prohíbe a los Trabajadores de la Empresa:

Es deber preferente de todo trabajador respetar y acatar las prohibiciones que le impone el respectivo contrato de trabajo y el presente Reglamento Interno. Lo es también, respetar aquellas prohibiciones que emanen de instrucciones internas de la Empresa o que correspondan a prácticas existentes en la misma y que sean inherentes al correcto y buen desempeño de sus funciones.

Sin que la relación que a continuación se indica sea taxativa, los trabajadores deberán respetar, entre otras, las siguientes prohibiciones de orden interno:

- 68. Bajo cualquier circunstancia y sin importar instrucciones en contrario, dar, ofrecer o consentir en dar, a un empleado público nacional, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o para que realice, o haya realizado, acciones propias de su cargo u omita realizar acciones propias de su cargo o cometa crímenes o delitos en el desempeño de su cargo (cohecho).*
- 69. Ofrecer, prometer, dar o consentir en dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o con el fin que éste realice una acción o incurra en una omisión, con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero (cohecho).*
- 70. Ocultar o disimular el origen ilícito de dinero u otro tipo de activos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de los delitos de la Ley N° 19.913 (tráfico ilícito de estupefacientes, conductas terroristas, fabricación o comercio*



ilegal de armas, algunos delitos de la Ley General de Bancos y de la Ley sobre Mercado de Valores, prevaricación, cohecho, secuestro, producción de material pornográfico utilizando menores de 18 años, prostitución de menores, tráfico de migrantes y tráfico de personas para ejercer la prostitución, entre otros, lavado de activos).

71. *Solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas (financiamiento del terrorismo).*
72. *Transportar, comprar, vender, transformar, comercializar en cualquier forma o tener en su poder, especies respecto de las cuales sabe, o debiera saber, que fueron hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida (receptación).*
73. *Solicitar o aceptar recibir un beneficio económico o de otra naturaleza para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el ejercicio de sus labores, la contratación de un oferente por sobre otro (corrupción entre particulares).*
74. *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 de Claro por sobre otro oferente (corrupción entre particulares).*
75. *Apropiarse o distraer 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 (apropiación indebida).*
76. *Teniendo la salvaguardia o gestión del patrimonio de otra persona, o de una parte de éste, le irrogare perjuicio, ejecutando u omitiendo cualquier acción de modo manifiestamente contraria al titula del patrimonio (administración desleal).*
77. *Siendo director o gerente u ostentando un cargo con similares deberes, interesarse, directa o indirectamente, en cualquier negociación, actuación contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley. Igualmente, le queda prohibido dar o dejar tomar interés, debiendo impedirlo, a su cónyuge o conviviente civil, o aun pariente, ya sea por consanguinidad o afinidad (negociación incompatible).*
78. *Introducir o mandar a introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos (contaminación del agua).*
79. *Usar o poner a disposición de terceros los recursos físicos de CLARO, para el transporte y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados o de productos derivados de éstos. De igual manera se prohíbe toda disposición de bienes físicos pertenecientes a CLARO, tendientes a facilitar y/o encubrir cualquier vulneración a los artículos 139 bis y 139 ter de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura (delitos Ley de Pesca).*
80. *Ordenar a un subordinado concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, a sabiendas de que el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria)*
81. *Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a éstas, según lo prescribe el artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas).*

Asimismo, el Reglamento Interno contiene el título 17, denominado DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (Ley N° 20.393), con el siguiente contenido:



Obligaciones y prohibiciones

Conforme a la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913), financiamiento del terrorismo (artículo 8 de la Ley N° 18.314), cohecho (artículos 250 y 251 bis del Código Penal), receptación (artículo 456 bis A del Código Penal), negociación incompatible (artículo 240 del Código Penal), corrupción entre particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal), apropiación indebida (artículo 470 N°1 del Código Penal), administración desleal (artículo 470 N°11 del Código Penal), contaminación del agua (artículo 136 de la Ley N° 18.892), procesamiento, apozamiento transformación, comercialización y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados (artículo 139 de la Ley N° 18.892), extracción ilegal de recursos bentónicos (artículo 139 bis de la Ley N° 18.892), posesión, elaboración o almacenamiento de recursos hidrobiológicos respecto de los cuales no se acredite su origen legal (artículo 139 ter de la Ley N° 18.892 y la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia (artículo 318 ter Código Penal), delitos de la ley de control de armas (Título II de la ley 17.798) y artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas). La Empresa podrá ser penalmente responsable por la comisión de alguno de estos delitos por parte de sus trabajadores dentro del ámbito de sus funciones.

En concordancia con lo dispuesto en dicha norma legal, nuestra cultura de prevención, de actos contrarios a la ética, y la preservación de los estándares empresariales de excelencia, hacen necesario la designación de un encargado de prevención, denominado “oficial de cumplimiento” y la incorporación de un Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393.

Será obligación de todo trabajador cumplir, fielmente, con las obligaciones y prohibiciones establecidas en el Modelo de Prevención de Delitos, dispuesto y comunicado por la Empresa, y que tienen por objeto prevenir y evitar la comisión de los ilícitos contemplados en la Ley N° 20.393. Asimismo, será obligación de todos los miembros de la organización acatar fielmente las disposiciones y principios emanados del Manual de Prevención del Delito, el cual, se pone a disposición de todos los miembros de la empresa.

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

En el mismo Título 17, se establece el procedimiento sancionatorio, en los siguientes términos:

Sanciones y procedimientos de aplicación

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



También forma parte del título 17, el procedimiento para el tratamiento de los conflictos de intereses, en los siguientes términos:

Conflicto de intereses

Los conflictos de intereses surgen cuando los intereses de un empleado o de un tercero son inconsistentes o interfieren con los intereses de la Empresa.

Cuando actuamos en representación de la empresa, debemos siempre poner el interés de nuestra Compañía por encima de nuestro interés personal. Esto quiere decir que no dejamos que nuestro propio interés, el de nuestra familia o cualquier otra relación, tenga influencia en las decisiones que tomamos en representación de nuestra Empresa. Los conflictos de intereses pueden afectar nuestro juicio, afectar la reputación e imagen de la empresa y exponer a ésta a posibles riesgos.

Por lo tanto, debemos evitar conflictos de interés, reales o que se puedan interpretar como tal, en asuntos relacionados con la contratación, promoción o cualquier otra negociación con la Empresa o nuestros tratos con otros intereses de negocio fuera de la Compañía.

Asimismo, no debemos aceptar regalos, favores o entretenimiento que puedan influenciar nuestras decisiones o afectar las relaciones de negocio de la Empresa.

Como se señaló anteriormente, la relación personal, en su caso con nuestros proveedores y socios comerciales no debe crear conflictos de interés, afectar la objetividad o dar la apariencia de una conducta indebida.

Por lo cual en dichos casos los trabajadores deberán abstenerse de tomar decisiones que puedan estar influenciadas por esa relación. Estos riesgos surgen particularmente cuando se hacen relaciones de negocio en representación de la empresa con familiares, amigos o terceros o cuando recibimos o damos algún regalo, comida o algún otro pago de o a un proveedor, sobre todo cuando éste es de alguna empresa del gobierno.

Cualquier conflicto de interés deberá ser reportado al superior jerárquico quien a su vez la comunicará a la Dirección de Recursos Humanos quienes evaluarán si existe conflicto de intereses.

Debemos mantener una relación profesional con nuestros proveedores y socios comerciales para asegurarnos de cumplir con los valores y principios establecidos en el Código de Ética y realizar todos nuestros esfuerzos para que nuestros proveedores promuevan y se adhieran a estos principios.

Los trabajadores deberán seleccionar a los proveedores con base en los méritos de sus productos y servicios y no en base a las relaciones con familiares, amigos o terceros o cuando recibimos y comunicar a los proveedores actuales o potenciales, en forma clara y precisa, las



necesidades de la Empresa y asegurarnos de recibir un valor adecuado al precio pagado. Se considerará como un conflicto de interés, cuando un trabajador tenga alguna relación directa o indirecta con una empresa que esté participando en una licitación, lo cual deberá ser declarado.

Además, todas las interacciones con nuestros proveedores deben celebrarse de acuerdo con los procedimientos establecidos, mismos que incluyen obligaciones legales y de registro.

Claro reconoce la posibilidad de que sus empleados pudieran mantener una relación personal con consentimiento mutuo, sin embargo en apego al reglamento interno, Código de Ética y a la cultura de transparencia de nuestra compañía, cualquier empleado, sin importar su calidad, que considera que se encuentra en una situación de conflicto de interés, deberá poner en conocimiento a su superior inmediato dicha relación, quien a su vez la comunicará a la Dirección de Recursos Humanos quienes evaluarán si existe conflicto de intereses laborales, según lo ya indicado, que pudiesen afectar los normales procedimientos de la compañía y el clima laboral del área a la que pertenecen.

13.3. Contratos de Trabajo

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

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

ANEXO CONTRATO DE TRABAJO

DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ETICA Y EL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

En Santiago, a xxx, entre [nombre de la empresa empleadora] en adelante también referida como la “Empresa”, “la organización”, o “CLARO”, RUT N° xxx, representada para estos efectos por don xxx, cédula de identidad número xxxxxx, ambos domiciliados en Avenida El Salto 5450, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago, por una parte, como empleador y, por la otra, don(ña) xxx, cédula de identidad número xxx, nacionalidad chilena, nacido(da) el xxx, domiciliado(a) en xxx, comuna de xxxxxx, ciudad de xxx, en adelante también referido como el “Trabajador”, se acuerda la suscripción del siguiente anexo de contrato de trabajo:

PRIMERO: CLARO es una empresa filial de América Móvil, sociedad matriz, cuyo domicilio legal se encuentra en México. En ese contexto, el trabajador declara expresamente conocer y aceptar que el Código de Ética de América Móvil, forma parte integrante de la estructura normativa de la organización, razón por la cual, también se le tiene por incorporado al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa, del cual un ejemplar fue debidamente puesto en su conocimiento.



El trabajador declara estar en conocimiento que el texto íntegro del Código de Ética se encuentra a disposición de todos los colaboradores en la intranet Nuestro Claro, pestaña “Institucional”, “Código de Ética”, y en la página web www.clarochile.cl (Portal de Denuncias en el extremo inferior derecho).

En razón de lo expuesto, y sin perjuicio de los cursos de capacitación que se impartirán al interior de la organización, el trabajador declara que se obliga a tomar conocimiento, y poner en práctica las disposiciones, principios y valores indicados en el referido Código de Ética.

SEGUNDO: Por su parte, la Ley N° 20.393, establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos contemplados en su artículo 1°, a saber, i) lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913); ii) financiamiento del terrorismo (artículo 8° de la Ley N° 18.314); iii) cohecho a empleado público nacional y a funcionario público extranjero (artículos 250 y 251 bis del Código Penal); iv) receptación (artículo 456 bis A del Código Penal); v) corrupción entre particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal); vi) apropiación indebida (artículo 470 número 1 del Código Penal); vii) administración desleal (artículo 470, número 11 del Código Penal); viii) negociación incompatible (artículo 240 del Código Penal); ix) contaminación del agua (artículo 136 de la Ley General de Pesca y Acuicultura - LGPA); x) gestión de recursos hidrobiológicos vedados (artículo 139 de la LGPA); xi) actividades extractivas sin concesión de acuicultura, en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos (artículo 139 bis de la LGPA); y xii) gestión de recursos hidrobiológicos en estado colapsado o sobreexplotado, o productos derivados, sin acreditar su origen legal (artículo 139 ter de la LGPA), xiii) inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia (artículo 318 ter del Código Penal); xiv) delitos establecidos en la ley de control de armas (título II de la Ley 17.798) y xv) trata de personas (artículo 411 quáter del Código Penal), cualquiera de los cuales cometidos directa e inmediatamente en interés de la Empresa o para su provecho, por personas que realicen actividades de administración y supervisión (como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales y representantes) o por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de aquellos, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de la Empresa, de sus deberes de dirección y supervisión.

La señalada ley entiende que la Empresa ha cumplido con sus deberes de dirección y supervisión, si adopta e implementa, con anterioridad a la comisión del delito, un Modelo de Prevención de Delitos; esto es, un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos antes enumerados.

Es así, que en virtud de la Ley N° 20.393 y los fines antes indicados, la Empresa ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos, que conforme a lo dispuesto en el artículo 4°, número 3, letra d, de dicha Ley, entre otros elementos, debe incluir la existencia de obligaciones y prohibiciones para prevenir la comisión de los delitos de la Ley 20.393 y sanciones administrativas internas y procedimientos de denuncia en contra de las personas que lo incumplan. Además, estas obligaciones, prohibiciones y sanciones internas deben señalarse en los reglamentos de la Empresa,



y deberán comunicarse a todos los trabajadores, además de ser incorporadas, expresamente, en los respectivos contratos de trabajo de todos los trabajadores de la Empresa, incluidos los máximos ejecutivos de la misma.

TERCERO: Por el presente anexo de contrato, la Empresa da a conocer al Trabajador individualizado en la comparecencia, los elementos de su Modelo de Prevención de Delitos, especialmente obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, así como el procedimiento de denuncia en contra de las personas que incumplan las medidas contenidas en el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa, sin perjuicio de su incorporación en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de CLARO.

CUARTO: Por su parte, el Trabajador declara haber recibido y conocer el Modelo de Prevención de Delitos adoptado e implementado por la Empresa con el objeto de prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos consignados en la cláusula SEGUNDA de este anexo de contrato y, especialmente, conocer las obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, normas y controles dispuestos por la Empresa para tal efecto, así como el procedimiento de denuncia, que forman parte de tal Modelo, todos los cuales se obliga a acatar, constituyendo ésta una obligación esencial del contrato de trabajo. El trabajador declara estar en conocimiento que el texto íntegro del Manual de Prevención de Delitos se encuentra a disposición de todos los colaboradores en el portal web Nuestro Claro, pestaña “Institucional”, “Manual de Prevención de Delitos”.

QUINTO: Será obligación del Trabajador conocer, respetar y hacer respetar los valores, principios, políticas, normas, procedimientos y reglamentos internos de la Empresa, como también la legislación vigente. Asimismo, se compromete a conocer y cumplir íntegramente con lo dispuesto en el Código de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa y políticas internas destinadas a prevenir la comisión de fraudes al interior de la compañía.

Sin que la relación que a continuación se indica sea taxativa, el Trabajador deberá cumplir entre otras, las siguientes obligaciones de orden interno:

- Conocer y cumplir las normas y controles establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 elaborado, implementado y difundido por la Empresa.
- Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, todo hecho que sea una inobservancia del Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 y de los protocolos adoptados, del que tome conocimiento por cualquier medio, cometido por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.
- Denunciar, por los canales y medios dispuestos por la Empresa y conforme al procedimiento que se establezca, los hechos o actos que pudieran ser constitutivo de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros y receptación, de los que tome conocimiento por cualquier



medio, cometidos por trabajadores, ejecutivos, directores, clientes, contratistas y proveedores de la Empresa, y/o por terceros que contraten con ella.

SEXTO: En virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.393, el Trabajador tiene expresamente prohibido cometer en interés de la empresa o en su provecho, ya sea a título de autor, cómplice o encubridor, aquellas conductas descritas en i) el artículo 27 de la Ley N° 19.913 (lavado de activos); ii) artículo 8° de la Ley N° 18.314 (financiamiento del terrorismo); iii) artículos 250 y 251 bis del Código Penal (cohecho de empleado público nacional y funcionario público extranjero); iv) artículo 456 bis A del Código Penal (receptación); v) artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal (corrupción entre particulares); vi) artículo 470 número 1 del Código Penal (apropiación indebida); vii) artículo 470, número 11 del Código Penal (administración desleal); viii) artículo 240 del Código Penal (negociación incompatible); ix) artículo 136 de la Ley General de Pesca y Acuicultura - LGPA (contaminación del agua); x) artículo 139 de la LGPA (gestión de recursos hidrobiológicos vedados); xi) artículo 139 bis de la LGPA (actividades extractivas sin concesión de acuicultura, en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos); xii) artículo 139 ter de la LGPA (gestión de recursos hidrobiológicos en estado colapsado o sobreexplotado, o productos derivados, sin acreditar su origen legal) y xiii) artículo 318 ter del Código Penal (la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia); xiv) título II de la ley 17.798 (delitos establecidos en la ley de control de armas y xv) artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas), y en los que posteriormente se agreguen a dicha ley.

Sin que la relación que a continuación se indica sea taxativa, el Trabajador deberán respetar, entre otras, las siguientes prohibiciones de orden interno:

1. Bajo cualquier circunstancia y sin importar instrucciones en contrario, dar, ofrecer o consentir en dar, a un empleado público nacional, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o para que realice, o haya realizado, acciones propias de su cargo u omita realizar acciones propias de su cargo o cometa crímenes o delitos en el desempeño de su cargo (cohecho).
2. Ofrecer, prometer, dar o consentir en dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o con el fin que éste realice una acción o incurra en una omisión, con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero (cohecho).
3. Ocultar o disimular el origen ilícito de dinero u otro tipo de activos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de los delitos de la Ley N° 19.913 (tráfico ilícito de estupefacientes, conductas terroristas, fabricación o comercio ilegal de armas, algunos delitos de la Ley General de Bancos y de la Ley sobre Mercado de Valores, prevaricación, cohecho, secuestro, producción de material pornográfico utilizando menores de 18 años, prostitución de menores, tráfico de migrantes y tráfico de personas para ejercer la prostitución, entre otros, lavado de activos).
4. Solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas (financiamiento del terrorismo).



5. Transportar, comprar, vender, transformar, comercializar en cualquier forma o tener en su poder, especies respecto de las cuales sabe, o debiera saber, que fueron hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida (receptación).
6. Solicitar o aceptar recibir un beneficio económico o de otra naturaleza para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el ejercicio de sus labores, la contratación de un oferente por sobre otro (corrupción entre particulares).
7. 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 de Claro por sobre otro oferente (corrupción entre particulares).
8. Apropiarse o distraer 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 (apropiación indebida).
9. Teniendo la salvaguardia o gestión del patrimonio de otra persona, o de una parte de éste, le irrogare perjuicio, ejecutando u omitiendo cualquier acción de modo manifiestamente contraria al titular del patrimonio (administración desleal).
10. Siendo director o gerente u ostentando un cargo con similares deberes, interesarse, directa o indirectamente, en cualquier negociación, actuación contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley. Igualmente, le queda prohibido dar o dejar tomar interés, debiendo impedirlo, a su cónyuge o conviviente civil, o aun pariente, ya sea por consanguinidad o afinidad (negociación incompatible).
11. Introducir o mandar a introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos (contaminación del agua).
12. Usar o poner a disposición de terceros los recursos físicos de CLARO, para el transporte y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados o de productos derivados de éstos. De igual manera se prohíbe toda disposición de bienes físicos pertenecientes a CLARO, tendientes a facilitar y/o encubrir cualquier vulneración a los artículos 139 bis y 139 ter de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura (delitos Ley de Pesca).
13. Ordenar a un subordinado concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, a sabiendas de que el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria)
14. Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a éstas, según lo prescribe el artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas).

SÉPTIMO: Para efectos de las prohibiciones antes señaladas, se deberá tener presente que ninguna instrucción recibida por el Trabajador podrá ser interpretada como destinada a autorizar al Trabajador para cometer o participar en cualquier hecho constitutivo de delito y cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y lo exime de toda responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por no acatarla, siendo deber del Trabajador denunciar -por los canales pertinentes- todo tipo de instrucción que implique la comisión, participación o encubrimiento, en cualquier hecho constitutivo de dichos ilícitos.

OCTAVO: El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones señaladas en este Anexo, en el Manual de Prevención Ley N° 20.393 y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, será



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

NOVENO: El Trabajador declara conocer que es individualmente responsable de sus acciones y se obliga a no concurrir en conductas que puedan comprometer la responsabilidad penal de la Empresa, conforme lo dispuesto en la Ley N° 20.393. Asimismo, el trabajador se obliga a participar y cumplir con todos los cursos de capacitación, tanto presenciales como virtuales, en que se forme a los colaboradores respecto de las materias relativas al Código de Ética, Modelo de Prevención del Delito y Políticas Antifraude.

DÉCIMO: El Trabajador declara conocer los Canales de Denuncia dispuestos por la Empresa, descritos en el Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa. De igual manera, el trabajador se obliga a prestar toda la cooperación necesaria que le sea requerida en las investigaciones que se realicen con ocasión de la investigación de un ilícito que implique la vulneración del Código de Ética, Modelo de Prevención del Delito y Políticas Antifraude de la organización.

UNDÉCIMO: La Empresa se obliga a respetar los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia e investigación de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos, ciñéndose siempre a los mecanismos y procedimientos contemplados en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

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

13.4. Contratos con Proveedores

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

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

CLAUSULA XXX: RESPONSABILIDAD PENAL LEY N° 20.393

La Ley N° 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos contemplados de su artículo 1°, a saber, i) lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913); ii) financiamiento del terrorismo (artículo 8° de la Ley N° 18.314); iii) cohecho a empleado público nacional y funcionario público extranjero (artículos 250 y 251 bis del Código Penal); iv) receptación (artículo 456 bis A del Código Penal); v) corrupción entre particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal); vi) apropiación indebida (artículo 470 número 1 del Código Penal); vii) administración desleal (artículo 470, número 11 del Código Penal); viii) negociación incompatible (artículo 240 del Código Penal); ix) contaminación del agua (artículo 136 de la Ley General de Pesca y Acuicultura -



LGPA); x) gestión de recursos hidrobiológicos vedados (artículo 139 de la LGPA); xi) actividades extractivas sin concesión de acuicultura, en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos (artículo 139 bis de la LGPA); xii) gestión de recursos hidrobiológicos en estado colapsado o sobreexplotado, o productos derivados, sin acreditar su origen legal (artículo 139 ter de la LGPA); xiii) inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia (artículo 318 ter del Código Penal); xiv) delitos establecidos en la ley de control de armas (título II de la Ley 17.798) y xv) trata de personas (artículo 411 quáter del Código Penal), cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por personas que realicen actividades de administración y supervisión (como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales y representantes), y por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de aquellos, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento de tales deberes de dirección y supervisión.

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

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

En razón de la suscripción de este Contrato, se establecen las siguientes obligaciones y prohibiciones para el PROVEEDOR:

OBLIGACIONES

El PROVEEDOR, sus dueños o dependientes, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con todas normas aplicables al contrato que lo vincula con CLARO, y/o que regulen el trabajo, servicio, producto o equipo a entregar o cualquier otra prestación a realizar para CLARO, cualquiera sea la naturaleza de dichas normas.
2. Cumplir con su obligación de dirección y supervisión respecto a los trabajadores y demás personal que emplea para entregar los bienes o prestar los servicios materia del presente contrato, quienes siempre actuarán bajo su estricta subordinación y dependencia laboral, para lo cual debe darles las instrucciones necesarias al efecto, por su cuenta y riesgo, sin



responsabilidad ni injerencia para CLARO. Lo anteriormente expuesto también se aplicará respecto de terceros con quienes el PROVEEDOR contrate o subcontrate, quienes también actuarán por cuenta y riesgo de aquél, sin responsabilidad para CLARO.

3. Adoptar e implementar su propio Modelo de Prevención de Delitos, conforme a la Ley N° 20.393, o bien a adoptar controles internos, eficientes y eficaces, para prevenir la comisión de los delitos contemplados en el artículo 1° de dicha ley, por parte de sus propios dueños, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión o los que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los anteriores.
4. Tomar todas las medidas necesarias para prevenir cualquier conducta que infrinja las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta cláusula y cualquier acto que pudiera constituir alguno de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393. Asimismo, se obliga a tomar todas las medidas necesarias para asegurar que sus trabajadores o dependientes, y sus subcontratistas, no incurran en actos o transacciones que causen o puedan causar la responsabilidad penal de CLARO, por la comisión de delitos antes señalados, conforme a la Ley N° 20.393. Además, se obliga a capacitar a sus dependientes respecto de los mecanismos de prevención de los delitos contemplados en la citada Ley N° 20.393, así como los medios a través de los cuales se pueden denunciar la comisión de dichos ilícitos.
5. Informar al Encargado de Prevención de CLARO, a través del Portal de Denuncias que está disponible en la página web de CLARO www.clarochile.cl y en el link <https://denuncias.americamovil.com/>, sobre cualquier infracción a las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta cláusula, a las leyes, especialmente aquellas contempladas en la Ley N° 20.393, obligándose a tomar inmediatamente todas las medidas necesarias para esclarecer los hechos y evitar cualquier daño eventual al patrimonio o imagen de CLARO, en caso que uno de sus trabajadores o trabajadores de Claro incurra en alguna de dichas conductas. Asimismo, se obliga a informar inmediatamente al Encargado de Prevención de CLARO de cualquier conducta de sus trabajadores que pueda comprometer la responsabilidad penal de CLARO, sin perjuicio de las medidas que internamente pudiera tomar respecto de los trabajadores que se encuentren bajo su subordinación y dependencia.
6. Permitir auditorías independientes, de acuerdo a los requerimientos de CLARO y en ejercicio de la buena fe entre las partes, otorgando completo acceso a los registros en relación al trabajo o servicio realizado o producto entregado a CLARO. Estas auditorías serán de cargo de CLARO.
7. Cooperar de buena fe, ante cualquier solicitud que le haga CLARO como consecuencia de una investigación que ésta lleve adelante, ante el conocimiento o indicio que adquiriera, sobre infracciones a las normas del Modelo de Prevención de Delitos o a la eventual comisión de los delitos de la Ley N° 20.393.

PROHIBICIONES

El PROVEEDOR, sus dueños o dependientes, bajo cualquier circunstancia y sin importar instrucciones en contrario, tendrán las siguientes prohibiciones:



1. Proveer a CLARO bienes que puedan tener como origen alguno de los delitos contemplados en la Ley 19.913 sobre prevención de lavado de activos.
2. Dar, ofrecer, o consentir en dar, a un empleado público nacional, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del empleado o para que realice acciones o incurra en omisiones, propias de su cargo, o por haberlas realizado o haber incurrido en ellas, o cometa crímenes o delitos en el desempeño de su cargo o por haberlos cometido.
3. Ofrecer, prometer, dar o consentir en dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del funcionario o con el fin que realice una acción o incurra en una omisión, con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos, en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero.
4. Transportar, comprar, vender, transformar, comercializar en cualquier forma o tener en su poder, especies respecto de las cuales sabe, o debiera saber, que fueron hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida y, bajo ninguna circunstancia entregar a CLARO bienes que tengan ese origen.
5. Apropiarse o distraer 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.
6. Introducir o mandar a introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos.
7. Usar o poner a disposición de terceros los recursos físicos de CLARO, para el transporte y almacenamiento de recursos hidrobiológicos vedados o de productos derivados de éstos. De igual manera se prohíbe toda disposición de bienes físicos pertenecientes a CLARO, tendientes a facilitar y/o encubrir cualquier vulneración a los artículos 139 bis y 139 ter de la Ley N° 18.892, Ley General de Pesca y Acuicultura.
8. Captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de alguna forma de explotación, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o practicas análogas a ésta, según lo sanciona el artículo 411 quáter del Código Penal (Trata de personas).

Para efectos de las prohibiciones antes señaladas, se deberá tener presente que ninguna instrucción que CLARO le dé al PROVEEDOR, sus dueños o dependientes, podrá ser interpretada como destinada a autorizarlo para cometer o participar en cualquier hecho constitutivo de delito y cualquier instrucción en contrario carece de todo valor y exime a CLARO de toda responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por no acatarla. De igual manera se compromete a denunciar – por los canales establecidos – toda instrucción que le fuere dada en el sentido de realizar o encubrir alguno de los ilícitos tipificados en la Ley N° 20.393.-.



Asimismo, el PROVEEDOR declara que no ha incurrido anteriormente en ninguna de estas conductas y, especialmente, declara que en el proceso que dio origen a este contrato, no dio, ofreció ni consintió en dar un beneficio económico o de otra naturaleza, con el objetivo de ser favorecido en la contratación, por sobre otro oferente y que no existió, con directores o ejecutivos de CLARO, relaciones que ocasionen conflictos de intereses que pudieran derivar en negociación incompatible según lo tipifica el artículo 240 del Código Penal.

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

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

1. Terminación unilateral del contrato: CLARO se reserva el derecho de terminar de forma unilateral el presente contrato, ante cualquier incumplimiento grave a los términos de la presente cláusula, bastando una comunicación escrita para tal efecto. Siempre se entenderá que el PROVEEDOR incumple gravemente los términos del presente contrato al realizar, éste o sus dueños, trabajadores o dependientes, cualquier conducta prohibida en esta cláusula.
2. Multa: CLARO podrá aplicar al PROVEEDOR una multa de hasta un diez por ciento (10%) del valor total del contrato, suma que se podrá hacer efectiva a elección de CLARO mediante el cobro de la boleta de garantía, de existir, o de los saldos que adeude al PROVEEDOR, si los hubiere, para lo cual se entiende expresamente autorizada, o a perseguir si cobro judicialmente si lo estimare necesario.

El ejercicio por parte de CLARO de la o las acciones indicadas en los números 1 y 2 precedentes, no excluye facultad de CLARO de exigir la indemnización de perjuicios, en los casos en que éstos excedan el monto cubierto por las referidas multas o en cuanto ello sea procedente.

Al momento de suscribir el presente contrato, el PROVEEDOR se obliga a prestar declaración de personas relacionadas, al objeto de transparentar todo posible conflicto de intereses en su contratación.

14. SISTEMA DE DENUNCIAS

El **Grupo Claro** ha implementado un Portal de Denuncias, disponible tanto para proveedores, colaboradores o terceros, para que éstos puedan informar, en forma confidencial y anónima, situaciones que puedan implicar transgresiones a nuestros estatutos internos (Código de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Manual de Prevención de Delitos, etc.), y a las



normativas nacionales destinadas a prevenir la comisión de delitos, especialmente los contemplados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393.

El citado Portal, se encuentra disponible en el sitio web de Claro Chile (**Portal de Denuncias** en el extremo inferior derecho de la página www.clarochile.cl), pudiéndose, asimismo, ingresar directamente a través del link <http://denuncias.americamovil.com>.

Esta plataforma, implementada por América Móvil, permite hacer seguimiento a la denuncia interpuesta, teniendo el denunciante la opción de revisar su estado de tramitación en la opción “Consulta tu denuncia”.

Con lo anterior, el Grupo Claro, reafirma su compromiso de mantener estándares éticos en Relaciones Humanas, Negocios e Integridad de las transacciones e interacciones de la Compañía y, asimismo, defender los principios establecidos en su Código de Ética, instando siempre por investigar cualquier acción que pueda transgredir los valores sobre los cuales se sustenta esta compañía.

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

Las denuncias pueden ser efectuadas, también, directamente al Encargado de Prevención mediante la presentación, al mismo, de una “Carta Confidencial” o una “Carta Anónima”.

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

14.1. Procedimiento y Canal de Denuncias

El Grupo Claro ha implementado un sistema de denuncias, cuyo procedimiento se ha incorporado al capítulo 17 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, titulado DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (LEY N° 20.393), en el siguiente apartado:

Denuncia de infracciones a las normas

Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, cliente, proveedor, contratista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre las infracciones o faltas al Modelo de Prevención de Delitos, así como a la eventual comisión de los delitos de los señalados en la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, de que tenga conocimiento. Las denuncias deberán ser efectuadas en portal habilitado para el efecto, al que se accede a través del sitio web de Claro Chile (Portal de Denuncias en el extremo inferior derecho de la página www.clarochile.cl), pudiéndose, asimismo, ingresar directamente a través del link <https://denuncias.americamovil.com>. Las denuncias podrán ser realizadas en forma anónima, pudiéndose hacer seguimiento de ésta a través de esta plataforma habilitada por América Móvil.

La denuncia deberá efectuarse de buena fe y debidamente fundamentada, indicando en lo posible hechos, lugares, fechas referenciales y nombres o cargos de los implicados. La



Empresa garantiza que todas las denuncias que formalmente sean presentadas serán investigadas en forma seria y responsable, además de garantizar la confidencialidad necesaria para resguardar los derechos del denunciante.

La Compañía se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores que sean sujetos de una investigación derivada de una denuncia recibida.

14.2. Investigación de Denuncias

También se menciona en el mismo capítulo 17 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las etapas y responsabilidad en la investigación de las denuncias, las que se harán en los términos señalados en el mismo apartado Denuncia de infracciones a las normas, de dicho capítulo 17, y que establece lo siguiente:

“Una vez recibida la denuncia, el encargado de prevención debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y la forma de proceder, de acuerdo con el siguiente criterio:

- 1) En caso de denuncias sobre hechos que, eventualmente, sean constitutivos de delitos de i) lavado de activos (artículo 27 de la Ley N° 19.913); ii) financiamiento del terrorismo (artículo 8° de la Ley N° 18.314); iii) cohecho a empleados públicos nacionales y funcionarios públicos extranjeros (artículos 250 y 251 bis del Código Penal); iv) receptación (artículo 456 bis A del Código Penal); v) corrupción entre particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal); vi) apropiación indebida (artículo 470 número 1 del Código Penal); vii) administración desleal (artículo 470, número 11 del Código Penal); viii) negociación incompatible (artículo 240 del Código Penal); ix) contaminación del agua (artículo 136 de la Ley General de Pesca y Acuicultura - LGPA); x) gestión de recursos hidrobiológicos vedados (artículo 139 de la LGPA); xi) actividades extractivas sin concesión de acuicultura, en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos (artículo 139 bis de la LGPA); xii) gestión de recursos hidrobiológicos en estado colapsado o sobreexplotado, o productos derivados, sin acreditar su origen legal (artículo 139 ter de la LGPA); y xiii) inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia (artículo 318 ter del Código Penal), algún delito de la Ley de Control de Armas (Título II de la ley N° 17.798, sobre control de armas) o trata de personas (artículo 411 quáter del Código Penal), deberá comunicar de inmediato dicha situación al Comité de Ética y Conducta y ordenar el inicio inmediato de una investigación para tratar de determinar la efectividad de la denuncia, la que se realizará conforme al procedimiento que más adelante se indica.*
- 2) En caso de denuncias sobre infracciones al Modelo de Prevención de Delitos o a los protocolos adoptados para implementar el modelo, el encargado de prevención comenzará su investigación, sin perjuicio de comunicarlo al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias dentro de un plazo de 48 horas.*



En los casos que la denuncia se refiera a hechos mencionados en el numeral 1 anterior, y que involucren a miembros de la alta dirección (directores, gerentes) o que puedan tener un gran impacto en la Empresa, el encargado de prevención deberá además informar al presidente del directorio, o a su vicepresidente, en caso de inhabilitación o ausencia del primero.

La investigación de los hechos estará a cargo del encargado de prevención, a menos que la denuncia involucre, directa o indirectamente, a este último, circunstancia que deberá ser informada dentro del plazo de 24 horas al presidente del Comité de Ética y Gestión de Consecuencias, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

El encargado de prevención deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.

Durante la investigación, el encargado de prevención deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.

Recibido los antecedentes el encargado de prevención hará un análisis de mérito respecto de la adecuación de la denuncia con las materias propias de la Ley N° 20.393, y en su caso continuará con la investigación o la desechará de plano, y en último caso, debiendo, en este último caso, informar, fundadamente, al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias.

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

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

El encargado de prevención debe llevar un registro de las actuaciones realizadas y de sus resultados, el cual debe informar mensualmente al Comité de Ética y Conducta. En los casos que requieran ser investigados con mayor profundidad, deberá efectuar alguna de las siguientes actividades:

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



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

Transcurridos 30 días desde la apertura de la investigación, el encargado de prevención deberá comunicar formalmente a la persona denunciada los hechos por los cuales está siendo investigada.

Por su parte, la persona denunciada tendrá derecho a conocer los hechos investigados y los antecedentes recabados durante la investigación, a no declarar en su contra, a efectuar planteamientos y alegaciones en su defensa, a presentar pruebas y proponer diligencias útiles para el esclarecimiento de los hechos.

No obstante, el encargado de prevención podrá mantener en reserva determinadas actuaciones, registros o documentos, cuando lo considere necesario para la eficacia de la investigación o la protección de los testigos.

Una vez concluida la investigación, el encargado de prevención de delitos elaborará un Informe Final de Investigación, en el cual se deberán consignar los antecedentes del caso, las diligencias realizadas y sus resultados, el análisis de los antecedentes recabados, las conclusiones y las recomendaciones, ya sea de aplicación de medidas disciplinarias, de ejercicio de acciones legales o de las medidas correctivas a los procedimientos, según corresponda a la naturaleza de los hechos denunciados.

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

En la misma sesión ordinaria o extraordinaria en la que se exponga el Informe Final de Investigación al Comité de Ética y Gestión de Consecuencias, éste deberá resolver sobre las acciones o medidas que corresponda tomar, tales como el ejercicio de acciones civiles o penales, situación que derivará el caso al Ministerio Público; o la inmediata desvinculación del trabajador, circunstancia en la que recomendará esta medida a la Dirección de Recursos Humanos, o la aplicación de medidas correctivas a los procedimientos o medidas de control en las que se hayan detectado debilidades, caso en que instruirá su implementación al área respectiva.

14.3. Denuncias a la Justicia

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



15. DIFUSIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

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

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

Estas normas estarán también señaladas en los contratos de trabajo.

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



16. SANCIONES

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

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

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

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

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

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

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



17. SUPERVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN

17.1. Supervisión del Modelo

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

17.2. Certificación del Modelo

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



18. ANEXOS

18.1. Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos (Anexo 1)

Protocolo de relacionamiento con empleados y funcionarios públicos

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

2. DEFINICIONES

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



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

- d) **Cohecho a funcionario público extranjero:** Según el artículo 251 bis del Código Penal, comete este delito el que ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar, a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón de su cargo o para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualquier transacción internacional o de una actividad económica desempeñada en el extranjero; o el que ofreciere, prometiére, diere o consintiere en dar el aludido beneficio a un funcionario público extranjero por haber realizado o haber incurrido en las acciones u omisiones señaladas.

3. OBJETIVOS

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

4. ALCANCE

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

POLÍTICA GENERAL

i) Deber de Información de las Direcciones

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

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

ii) Reuniones con empleados o funcionarios públicos

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



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

iii) Minuta de visita de fiscalización

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

iv) Comunicaciones con empleados o funcionarios públicos

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

5. CUMPLIMIENTO

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

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

6. REVISIÓN

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



7. FORMULARIO DE REUNIÓN CON EMPLEADOS PÚBLICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO LEY 20.393 "GRUPO CLARO"



MINUTA DE RELACIONAMIENTO CON FUNCIONARIOS PUBLICOS	
NOMBRE DE INSTITUCIÓN U ORGANISMO PÚBLICO CON EL CUAL SE CONCERTÓ REUNIÓN	
REUNIÓN SE CONCERTÓ POR MEDIO DE LEY DEL LOBBY (Ley N° 20.730)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> FUE ORGANIZADA POR LA AUTORIDAD <input type="checkbox"/> NO APLICA
NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO PÚBLICO	
NOMBRE Y CARGO DEL COLABORADOR DE CLARO	
FECHA DE LA REUNIÓN	
LUGAR DE LA REUNIÓN	
TEMAS ABORDADOS	
COMPROMISOS ASUMIDOS	



FECHA DE LA MINUTA	
OBSERVACIONES	(en caso de haber existido desembolsos con ocasión de la reunión, indicar motivo, monto y detalle de la misma)

A través de la presente declaro que la información consignada en esta minuta es correcta y veraz.

NOMBRE:

CARGO:

FIRMA: _____

INSTRUCCIONES:

1. La presente minuta contestada y firmada deberá escanearse, y remitirse al correo electrónico funcionario.publico@clarochile.cl
2. En caso de haberse incurrido en un desembolso, deberá adjuntarse al citado correo electrónico el comprobante de dicho desembolso.

18.2. Protocolo de actuación del personal de venta en su relacionamiento informal con los clientes (Anexo 2)

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

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

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

Responsabilidades

Responsables de su Ejecución

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

- Personal de área de Mercado Empresarial y Corporaciones
- Ejecutivos a cargo de PYMES de la Dirección Masivo Móvil



Responsable de su Control

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

- Director de Mercado Empresarial
- Director de Mercado Masivo Móvil
- Gerente Comercial de Empresas
- Gerente Comercial Corporaciones Vertical Retail e Industrias
- Gerente Vertical Gobierno y Educación
- Gerente Vertical Finanzas e Integradores

Protocolo de Actuación

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

Condiciones Generales

- El personal interviniente en el proceso está obligado a informar a CLARO, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, cualquier situación de la cual tome conocimiento y que pueda ser susceptible de la comisión de un delito de cohecho y/o de corrupción entre particulares.
- El personal interviniente en el proceso será advertido que debe comunicar en forma inmediata, mediante el procedimiento de denuncia respectivo correspondiente, acaso recibe cualquier insinuación o sugerencia conducente potencialmente a la comisión de un delito de cohecho, y/o corrupción entre particulares.
- Se prohíbe la entrega de todo tipo de servicios y/o productos a beneficio personal de funcionarios públicos y empleados privados, siendo que estos no se encuentren incluidos en los contratos de servicio.

Contactos para Calificaciones como Proveedor

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

Contactos de Relacionamiento antes de los Procesos de Licitaciones

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

Contactos en Procesos de Licitaciones

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento del Organismo o Servicio Público en etapas de desarrollo de los procesos de licitaciones, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos establecidos en ellos.



- Se prohíbe la entrega de todo tipo de incentivo a beneficio personal a funcionarios públicos para la obtención del contrato de servicio.
- Una vez publicada una licitación, sólo se podrá tomar contacto formal con el personal administrativo definido por el Organismo o Servicio Público para dicho proceso.
- No se debe aceptar la intervención compensada de terceros, internos o externos, para influir en la decisión de adjudicación del cliente, de modo que afecten la transparencia del proceso.

Contactos para Renovaciones de Contratos o Trato Directo

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

18.3. Protocolo de actuación del personal de venta en su relacionamiento formal con los clientes (Anexo 3)

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

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

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

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

Responsabilidades

Responsables de su Ejecución

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

- a) Personal de área de Mercado Empresarial y Corporaciones
- b) Ejecutivos encargados de Pymes de la Dirección Masivo Móvil

Responsable de su Control

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

- Director de Mercado Empresarial
- Director de Mercado Masivo Móvil
- Gerente Comercial de Empresas
- Gerente Comercial Corporaciones Vertical Retail e Industrias



- Gerente Vertical Gobierno y Educación
- Gerente Vertical Finanzas e Integradores

Protocolo de Actuación

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

Condiciones Generales

- El personal debe solicitar y conocer las políticas, normas y/o protocolos de actuación establecidos por el Organismo o Servicio Público que regulen las instancias de relacionamiento formal con la entidad. De igual manera debe proceder en caso de que existan políticas, normas y/o protocolos de actuación, para relacionarse con altos directivos de una empresa privada.
- El personal interviniente en el proceso está obligado a informar a CLARO, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, cualquier situación de la que tome conocimiento y que pueda ser susceptible de la comisión de un delito de cohecho y/o corrupción entre particulares.
- El personal interviniente en el proceso será advertido que debe comunicar en forma inmediata, mediante el procedimiento de denuncia correspondiente, acaso recibe cualquier insinuación o sugerencia conducente potencialmente a la comisión de un delito de cohecho y/o corrupción entre particulares.

Condiciones Específicas en los Procesos de Licitación

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

Condiciones Específicas de Renovaciones de Contratos

- De existir políticas, normas y/o protocolos de actuación de relacionamiento formal del Organismo o Servicio Público en etapas dentro o fuera de los procesos de renovación de contrato, el personal del Grupo CLARO está obligado a aplicar los requisitos establecidos en éstos. De igual manera debe proceder en caso de que existan políticas, normas y/o protocolos de actuación, para relacionarse con altos directivos de una empresa privada.



- No se deberá ofrecer o entregar invitaciones formales del Grupo CLARO a clientes respecto de los cuales se haya tomado conocimiento del inicio de un proceso de renovación de contrato, hasta transcurridos seis (6) meses posteriores a la extensión del contrato del proyecto / servicio, tales como: eventos masivos organizados por Claro, eventos masivos auspiciados por Claro, viajes de difusión y/o negocio, y eventos dirigidos (por ejemplo: desayunos, almuerzos, charlas).
- No se debe aceptar la intervención compensada formal de terceros, internos o externos, para influir en la renovación de contratos.

18.4. Protocolo de actuación de proveedores en el proceso de despliegue de Planta Externa (Anexo 4)

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

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

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

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

Responsabilidades

Responsables de su Ejecución

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

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



Responsable de su Control

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

- Gerencia de Construcción.
- Gerente de Infraestructura.

Protocolo de Actuación

Las acciones especifican del protocolo de actuación son las siguientes:

Condiciones Generales

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

Obtención de Permisos

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



Versión	Fecha	Modificaciones
V.01	Junio 2020	Creación
V.02	Junio 2022	Incorporación de lineamientos de América Móvil
V.03	Julio 2022	Incorporación Medidas de Superación de Brechas