



VIAJES FALABELLA LTDA.

MODELO DE PREVENCIÓN  
DE DELITOS DE LA LEY  
Nº20.393

Gerencia Legal y de Cumplimiento

**ÍNDICE**

	Página
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MARCO JURÍDICO .....</b>	<b>3</b>
3.1 Cohecho o soborno .....	3
3.1.1 Cohecho o soborno a Empleado Público Nacional.....	3
3.1.2 Cohecho o soborno a Funcionario Público Extranjero .....	4
3.2 Lavado de Activos.....	5
3.3 Financiamiento del Terrorismo .....	6
3.4 Receptación.....	7
<b>4. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5. AMBIENTE DE CONTROL .....</b>	<b>8</b>
<b>6. INSTRUMENTOS LEGALES.....</b>	<b>8</b>
<b>7. PROCEDIMIENTO O ACTIVIDADES DEL MPD .....</b>	<b>9</b>
7.1 Actividades de Prevención .....	9
7.1.1 Capacitación y Comunicaciones .....	9
7.1.2 Diagnóstico y Análisis de Riesgos .....	10
7.1.3 Ejecución de los Controles de Prevención .....	10
7.2 Actividades de Detección .....	10
7.2.1 Canal de Integridad .....	10
7.3 Actividades de Respuesta.....	11
7.3.1 Planes de Acción.....	11
7.3.2 Medidas Disciplinarias o Correctivas.....	11
7.3.3 Registro de Denuncias y Sanciones .....	11
7.4 Actividades de Monitoreo y Actualización.....	11
7.4.1 Monitoreo del MPD.....	11
7.4.2 Actualización del MPD.....	12
7.4.3 Certificación del MPD.....	12
<b>8. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>12</b>
8.1 EPD .....	12

8.2	Medios, Facultades y Atribuciones .....	13
8.3	Otros Partícipes del MPD .....	13
<b>9.</b>	<b>POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....</b>	<b>16</b>

## 1. OBJETIVO

El modelo de prevención de delitos de cohecho o soborno, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo de que trata este instrumento (en adelante, el “MPD”), se establece conforme a nuestro Programa de Prevención de Delitos de la Empresa y, en Chile, a la Ley N° 20.393 (en adelante, la “Ley”), y tiene por objeto implementar efectivamente, una forma de organización y los procesos destinados a evitar la comisión de tales delitos por parte de cualquier trabajador, ejecutivo o director de Viajes Falabella Ltda. (En adelante respectivamente los “Colaboradores” y la “Compañía”).

El diseño e implementación del MPD da cuenta del compromiso organizacional de la Compañía para evitar la comisión de delitos, que fueren cometidos directa e inmediatamente en interés o en provecho de la compañía. Por la misma razón, el MPD es testimonio de que, en el caso que alguno de los Colaboradores cometa alguno de estos ilícitos, no solo contraviene la cultura de integridad corporativa de la Compañía, sino que, además, tales hechos han tenido lugar a pesar de los esfuerzos desplegados por ésta para evitarlo.

Con el propósito de disuadir la comisión de delitos, la Compañía a través del MPD identifica, cuantifica y controla los riesgos propios de su giro y operación. Asimismo, el MPD se enfoca en la detección oportuna de éstos y en la mejora continua de los procesos respectivos, mitigando así la probabilidad de ocurrencia del riesgo de comisión de delitos.

Por último, a través del diseño, implementación y supervisión del MPD se persigue que la Compañía dé cumplimiento a los deberes de dirección y supervisión impuestos por la Ley.

## 2. ALCANCE

El MPD es aplicable a los Colaboradores en general, aun cuando su relación contractual sea temporal. Adicionalmente se agenciarán los medios para que los proveedores y prestadores de servicios cumplan con éste en las relaciones con la Compañía.

## 3. MARCO JURÍDICO

La Ley ha establecido un catálogo restringido de delitos que pueden generar responsabilidad penal corporativa, los son cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo (en adelante los “Delitos de la Ley”).

### 3.1 Cohecho o soborno

#### 3.1.1 Cohecho o soborno a Empleado Público Nacional

El cohecho o soborno consiste en la entrega u ofrecimiento de un soborno o coima (beneficio económico), a un empleado público, para que éste actúe, deje de actuar o influencie a otro empleado público para obtener una ventaja para sí o para un tercero, o cometa un delito funcionario (como un fraude al fisco), con independencia de si la iniciativa corresponde al particular o al empleado público.

Así, de acuerdo con la norma<sup>1</sup>, para la comisión de este delito es necesario que uno de los sujetos intervinientes sea un empleado público.

---

<sup>1</sup> Artículo 250. (Código Penal). El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, Viajes Falabella Ltda.

Para estos efectos la definición de *empleado público* consiste en cualquier persona que desempeñe un *cargo o función pública*, independiente de si ha sido nombrada en tal cargo o función por una autoridad del Estado o recibe remuneración del mismo. De esta forma, se extiende a personas que no son empleados públicos de conformidad con el Estatuto Administrativo como notarios, archiveros judiciales, síndicos de quiebra o veedores y liquidadores concursales, martilleros, funcionarios de empresas del Estado e incluso aquéllos que desarrollan su función de manera gratuita o *ad-honorem*, como sucede con los practicantes que postulan a obtener el título de abogado. Lo anterior implica que puede existir el riesgo de comisión del delito de cohecho o soborno aun en casos en que no es intuitivamente evidente que se está ante un funcionario público. Por tanto, los Colaboradores deben asumir la calidad de empleado público de cualquier persona que desempeñe un cargo o función pública y desplegar todas las medidas de prevención contenidas en el MPD, en caso de no tener certeza respecto de tal calidad.

Es importante destacar que basta con el mero ofrecimiento para que se cometa el delito; no es necesario que se haya efectivamente pagado ni que se haya aceptado o recibido el beneficio económico.

En todo caso, es necesario que los Colaboradores puedan distinguir aquellas circunstancias en que el empleado público sí está autorizado a recibir dinero –u otro tipo de medio de pago- como contraprestación a un servicio.

Para los efectos de este delito por *beneficio económico* se debe entender “*cualquier retribución que reciba el empleado público que aumente su patrimonio o impida su disminución, sean dineros, especies o cualquier otra cosa valorizable en dinero*”. Esto, por tanto, incluye descuentos, beneficios crediticios adicionales o extraordinarios, etc.

A modo de ejemplo, comete cohecho o soborno a un funcionario público nacional:

- (i) El que ofrece a un funcionario público alguna retribución para que realice o se abstenga de realizar un acto propio del cargo, con o sin infracción de los deberes del mismo;
- (ii) El que acepta la solicitud de dinero de un funcionario público con el fin de que haga o deje de hacer algo que le corresponde; y,
- (iii) El que después de que el funcionario público ha realizado u omitido el acto, le entrega una suma de dinero.

### **3.1.2 Cohecho o soborno a Funcionario Público Extranjero**

Este cohecho o soborno consiste en la entrega de un soborno o coima (beneficio indebido) a un funcionario público de un país extranjero o de un organismo internacional, para que éste realice u omita un acto que le corresponde de conformidad con sus competencias o funciones, con el objeto de obtener o mantener un negocio o ventaja indebida para sí o un tercero dentro de las transacciones internacionales<sup>2</sup>.

---

248 bis y 249, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas, será castigado con las mismas penas de multa e inhabilitación establecidas en dichas disposiciones. Tratándose del beneficio ofrecido en relación con las acciones u omisiones del artículo 248, el sobornante será sancionado, además, con la pena de reclusión menor en su grado mínimo.

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

Tratándose del beneficio consentido u ofrecido en relación con los crímenes o simples delitos señalados en el artículo 249, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio ofrecido, o de reclusión menor en sus grados mínimo a medio, en el caso del beneficio consentido. En estos casos, si al sobornante le correspondiere una pena superior por el crimen o simple delito de que se trate, se estará a esta última.

<sup>2</sup> Artículo 251 bis (Código Penal). El que ofreciere, prometiére o diere a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera

Se trata en términos generales de los mismos requisitos analizados anteriormente, con algunas salvedades:

- (i) Se trata de un empleado público que realiza sus funciones para otro país o se desempeña en un organismo internacional;
- (ii) El objeto en el que consiste el soborno o coima es más amplio y puede incluso no ser valorizable o estimable en dinero; y,
- (iii) Debe realizarse en el contexto de una transacción comercial internacional.

En relación con este último requisito debemos tener presente que es imperioso que el acto que realiza u omite el empleado público tenga algún nivel de trascendencia trasfronteriza, no relacionada necesariamente con comercio internacional. A modo de ejemplo, en el caso de la fusión, adquisición o absorción de una empresa en el extranjero se ofrece algún beneficio al funcionario encargado de autorizar dicha operación.

Resulta relevante precisar que aun cuando el delito de cohecho o soborno a funcionarios públicos extranjeros se haya perpetrado fuera del territorio de la República de Chile, podría ser conocido y juzgado por los tribunales chilenos con el riesgo de imputar responsabilidad penal a la Compañía.

### **3.2 Lavado de Activos**

El delito de lavado de activos o blanqueo de capitales es cometido por: i) por quien realice actos u operaciones que oculten o disimulen el origen ilícito de dineros o bienes que provengan directa o indirectamente de una actividad ilícita señalada en la ley; ii) por quien derechamente oculte esos bienes; o, iii) por quien los utilice con ánimo de lucro; en todos los casos, sabiendo o debiendo saber el origen ilícito de tales dineros o bienes<sup>3</sup>.

---

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

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

<sup>3</sup> Artículo 27 (Ley N° 19.913). Será castigado con presidio mayor en sus grados mínimo 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 4° 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 quater, 411 quinquies, y los artículos 468 y 470, N° 8, ambos en relación al inciso final del artículo 467 del Código Penal, o bien, a sabiendas de dicho origen, oculte o disimule estos bienes.

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

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

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

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.

Viajes Falabella Ltda.

---

Las actividades ilícitas descritas en la ley como fuente de los activos cuyo origen se intenta lavar o blanquear son:

- (i) tráfico de droga;
- (ii) conductas terroristas;
- (iii) tráfico de armas;
- (iv) delitos de mercado de valores;
- (v) algunos delitos bancarios;
- (vi) delitos aduaneros;
- (vii) delitos contra la propiedad intelectual;
- (viii) algunos delitos tributarios;
- (ix) delitos funcionarios;
- (x) secuestro y sustracción de menores;
- (xi) producción de material pornográfico infantil;
- (xii) promoción de la prostitución;
- (xiii) trata de personas y tráfico de migrantes;
- (xiv) asociaciones ilícitas; y,
- (xv) estafas y defraudaciones a organismos del Estado superiores a 400 UTM.

El delito se comete conociendo o debiendo conocer el origen ilícito de los activos o bienes. Es decir, se sanciona la conducta que se comete incluso con negligencia inexcusable pues, no pudo menos que conocer el origen ilícito de los activos y bienes. Ejemplo de esto, la creación de un proveedor que aparece en las listas negras internacionales sin una debida y suficiente aclaración al respecto.

### **3.3 Financiamiento del Terrorismo**

Consiste en la recolección de fondos o financiamiento, directo o indirecto, con la intención de que sean utilizados en conductas terroristas; así como también la solicitud de fondos para idénticos fines<sup>4</sup>.

Las conductas terroristas son aquellas que, en términos generales, se comenten:

- (i) Con el objeto de producir en la población o en una parte de ella el temor justificado de ser víctima de delitos de la misma especie, sea por la naturaleza y efectos de los medios empleados, sea por la evidencia de que obedece a un plan premeditado de atacar contra una categoría o grupo determinado de personas; o,
- (ii) Con el objeto de que la autoridad adopte o se inhiba de adoptar ciertas resoluciones o acceda a ciertas exigencias o condiciones.

---

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." 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 accesorias de libertad que corresponda de acuerdo al inciso primero o final de este artículo será rebajada en dos grados.

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.

<sup>4</sup> Artículo 8° (Ley N° 18.314). 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 2°, 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.

Existiendo alguna de esas finalidades, tienen el carácter de terroristas los delitos de homicidio, lesiones, secuestro, incendio, contra la salud pública, secuestro de nave o aeronave, algunos atentados contra la autoridad, colocación de bombas y envío de cartas explosivas.

A modo de ejemplo, podría configurarse a partir de donaciones que se hicieran a organizaciones no gubernamentales o a personas naturales, que, si bien aparentemente parecen tener fines lícitos, en la realidad realizan o financian actividades terroristas.

### **3.4 Receptación**

La receptación consiste en la tenencia, venta, compra, transformación o comercialización de especies o cosas hurtadas, robadas o ilícitamente apropiadas, conociendo o debiendo conocer su origen<sup>5</sup>.

Para que se configure el delito de receptación no necesariamente se requiere que quien tenga acceso a los bienes esté en conocimiento del origen ilícito de éstos. Según la norma, basta que conozca el origen o no pueda menos que conocerlo. Es decir, se exige un grado de diligencia mayor en la validación del origen de los bienes ante ciertas particularidades de la negociación que podrían resultar sospechosas. Por ejemplo, adquirir bienes a un precio sustancialmente menor a otros de iguales características y calidad ofrecidos en el mercado o a través de canales de distribución desconocidos y distintos de los habituales.

## **4. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

El MPD establece una estructura organizacional; recursos; políticas; roles y sus responsabilidades; procesos y procedimientos, que previenen la comisión de los Delitos de la Ley.

La responsabilidad de la implementación y mantenimiento del MPD recae en la Alta Dirección y en el Encargado de Prevención de delitos de la Compañía (en adelante, el “EPD”).

Según lo establecido en la Ley, el MPD debe considerar al menos los siguientes elementos:

- (i) Designación del EPD;

---

<sup>5</sup> Art. 456 bis A (Código Penal). 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.

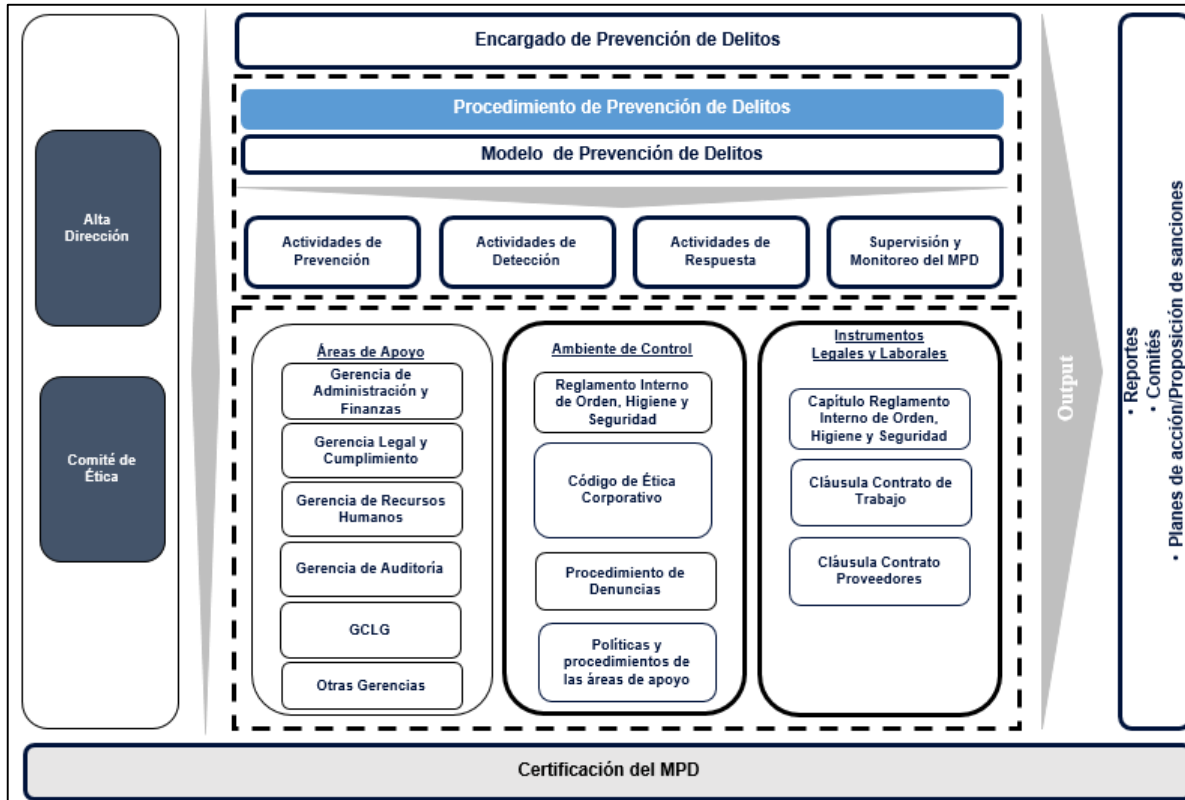
Se impondrá el grado máximo de la pena establecida en el inciso primero, cuando el autor haya incurrido en reiteración de esos hechos o sea reincidente en ellos. En los casos de reiteración o reincidencia en la receptación de los objetos señalados en el inciso precedente, se aplicará la pena privativa 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. Si el valor de lo receptado excediere de cuatrocientas unidades tributarias mensuales, se impondrá el grado máximo de la pena o el maximum de la pena que corresponda en cada caso.”



- (ii) Definición de medios y facultades del EPD;
- (iii) Establecimiento de un sistema de prevención de los Delitos de la Ley; y,
- (iv) Supervisión y certificación del sistema de prevención de los Delitos de la Ley.

A continuación, una representación gráfica del MPD:



## 5. AMBIENTE DE CONTROL

La eficacia del MPD depende fuertemente, entre otros factores, de la existencia de un ambiente de control al interior de la Compañía. Entre los elementos fundamentales que propenden a la existencia de un sólido ambiente de control al interior de la Compañía destacan, sin que ello implique limitación, los siguientes:

- (i) Código de Conducta;
- (ii) Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad;
- (iii) Procedimiento de investigación;
- (iv) Política y procedimientos de selección de recursos humanos;
- (v) Procedimiento de donaciones
- (vi) Procedimiento Relación con funcionarios públicos; entre otros.

## 6. INSTRUMENTOS LEGALES

Una manifestación del ambiente de control son los instrumentos legales y laborales que debe desarrollar la Compañía para concretizar el MPD en su relación con los Colaboradores y con

terceros, informándolos formalmente de las obligaciones que deben cumplir en conformidad con el mismo. Esto incluye, pero no se limita a:

- (i) Inclusión de una cláusula relativa al cumplimiento de la Ley en los contratos de trabajo de todos los Colaboradores;
- (ii) Inclusión de un capítulo relativo al cumplimiento de la Ley en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la Compañía (en adelante, el “RIOHS”), y que deben recibir los Colaboradores al momento de su contratación o cada vez que el mismo se modifique; e,
- (iii) Inclusión de una cláusula relativa al cumplimiento de la Ley en los contratos con proveedores de bienes y servicios.

## 7. PROCEDIMIENTO O ACTIVIDADES DEL MPD

El MPD se desarrolla a través de cuatro tipos de actividades que buscan materializar su funcionamiento y ejecución. Tales actividades son:

MODELO PREVENCIÓN DE DELITOS	
ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE DETECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y Comunicaciones</li> <li>• Diagnóstico y análisis de riesgos</li> <li>• Ejecución controles de prevención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías de los recursos financieros</li> <li>• Auditorías al Modelo de Prevención de Delitos</li> <li>• Revisión de juicios</li> <li>• Canal de denuncias e investigaciones</li> <li>• Reportes a la Gerencia de Cumplimiento de S.A.C.I.</li> </ul>
ACTIVIDADES DE RESPUESTA	ACTIVIDADES DE MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción</li> <li>• Proposición de sanciones disciplinarias</li> <li>• Sanciones y criterios de aplicación</li> <li>• Registro denuncias y sanciones aplicadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo MPD</li> <li>• Actualización MPD</li> <li>• Certificación MPD</li> </ul>

### 7.1 Actividades de Prevención

El objetivo de estas actividades es evitar que se cometan incumplimientos al MPD y a sus políticas y procedimientos relacionados, de manera de prevenir la comisión de los Delitos de la Ley. Estas actividades son:

#### 7.1.1 Capacitación y Comunicaciones

Para una eficaz implementación del MPD es fundamental que todos los Colaboradores conozcan los alcances de la Ley; así como el contenido y alcance del MPD, sus controles y sus procedimientos.

Con el fin de asegurar que todos los Colaboradores estén debidamente informados, además de las disposiciones incorporadas en sus contratos de trabajo, el RIOHS y el código de ética de la Compañía (en adelante, el “Código de Ética”); el EPD, en conjunto con la gerencia de recursos

humanos de la Compañía, (en adelante, la “**Gerencia de Recursos Humanos**”), en lo que corresponda, velarán por lo siguiente:

- (i) La construcción, formalización e implementación de un plan de capacitación anual obligatoria respecto del MPD y de la Ley, presencial o vía educación remota por medios audiovisuales (en adelante, “**E-learning**”), según el riesgo de la gerencia o respectivo cargo, para todos los Colaboradores. El EPD, deberá mantener registros de los asistentes a las capacitaciones, debidamente firmados por los participantes si es presencial y/o constancia del registro si es vía *E-learning*;
- (ii) La inclusión de las materias relacionadas al MPD en los programas de inducción para nuevos Colaboradores.
- (iii) El diseño e implementación de una estrategia comunicacional para difundir el MPD en la Compañía y propender al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento e integridad.
- (iv) La difusión y capacitación del sistema de denuncias (Canal de Integridad) que para el efecto ha creado la Gerencia de Ética de Asuntos Legales y Gobernanza (en adelante, la “Gerencia de Ética”) y sus características esenciales, con especial énfasis en la garantía de anonimato, confidencialidad y no represalias.

### **7.1.2 Diagnóstico y Análisis de Riesgos**

El EPD es responsable del proceso de identificación, análisis y evaluación del riesgo de comisión de los Delitos de la Ley; riesgos que deberán quedar plasmados en una matriz (en adelante la “**Matriz de Riesgos**”) que deberá ser revisada al menos una vez al año o cuando sucedan cambios relevantes en la regulación o en la estructura, procesos o negocios de la Compañía.

### **7.1.3 Ejecución de los Controles de Prevención**

La ejecución o implementación de los controles asociados a los procesos y subprocesos identificados en la Matriz de Riesgos corresponderá a los responsables de dichos procesos y subprocesos. Por tanto, será necesario identificar claramente quiénes son tales responsables puesto que, adicionalmente, deberán informar acerca de la efectividad de los controles o necesidades de ajustes o mejoras de los mismos.

## **7.2 Actividades de Detección**

El objetivo de las actividades de detección es descubrir oportunamente casos de incumplimientos o infracciones a las políticas y procedimientos del MPD, así como indicios de comisión o comisión de los Delitos de la Ley.

### **7.2.1 Canal de Integridad**

La Gerencia de ética corporativa (en adelante, la “Gerencia de Ética”) diseñará, dispondrá y mantendrá operativo un sistema de acceso múltiple para la recepción de denuncias y consultas (en adelante, el “Canal de Integridad”), el que incluirá medios de acceso en línea y por línea telefónica gratuita, entre otros, a través del cual cualquier persona, sea o no Colaborador, podrá canalizar las denuncias por las infracciones a las normas del MPD y/o a la Ley, en forma confidencial y, de así desearlo, anónima.

La investigación de los hechos se substanciará de acuerdo a un procedimiento general de investigación que será responsabilidad de la Gerencia de Ética (en adelante, el “**Procedimiento General de Investigación**”). Asimismo, pondrá en conocimiento del EPD el informe de hallazgos y las medidas sancionatorias recomendadas al respecto. Por último, corresponderá a la Gerencia de Ética el monitoreo de la ejecución efectiva de las medidas tomadas al respecto.

### **7.3 Actividades de Respuesta**

El objetivo de estas actividades es administrar las consecuencias de incumplimientos al MPD, sus políticas y procedimientos relacionados; de la comisión de alguno de los Delitos de la Ley. Las actividades de respuesta, por tanto, podrán estar destinadas a evitar que ocurra nuevamente una infracción o incumplimiento, por un lado, y a sancionar al infractor, por el otro. Entre las actividades de respuesta es posible distinguir:

#### **7.3.1 Planes de Acción**

El EPD deberá revisar las actividades de control vulneradas, identificar la causa de la falla y desarrollar planes de acción en conjunto con el área afectada y el responsable o dueño del proceso de manera de lograr mayor efectividad de los controles. Asimismo, el EPD deberá reevaluar el grado de mitigación del riesgo inherente luego de la vulneración de los controles.

#### **7.3.2 Medidas Disciplinarias o Correctivas**

Dentro de lo que la legislación laboral permite, la Compañía podrá aplicar medidas disciplinarias a aquellos de sus trabajadores que incumplan el MPD, sus políticas y procedimientos, o cometan alguno de los Delitos de la Ley, al concluir la investigación correspondiente.

Las sanciones que puede aplicar la Compañía son:

- (i) Multa hasta por la cuarta parte de la remuneración diaria del infractor;
- (ii) Amonestación escrita al infractor;
- (iii) Amonestación verbal; o
- (iv) Capacitación.

Las sanciones se aplicarán de forma proporcional a la gravedad de la infracción comprobada a través del Procedimiento General de Investigación y para su determinación deberá considerarse además la reincidencia del infractor.

En todo caso, las medidas disciplinarias a imponer deberán cumplir con lo siguiente:

- (i) Deberán estar contenidas en el RIOHS en forma previa al acaecimiento de los hechos; y,
- (ii) Deberán aplicarse a todos los Colaboradores participantes en el incumplimiento.

#### **7.3.3 Registro de Denuncias y Sanciones**

Sin perjuicio de los registros que lleve la Gerencia de Ética Corporativa al respecto, el EPD deberá llevar su propio registro de las denuncias recibidas relacionadas con la Ley, su forma de término y la sanción aplicada, si la hubo.

### **7.4 Actividades de Monitoreo y Actualización**

El objetivo de estas actividades es supervisar y verificar el adecuado funcionamiento del MPD y las actividades de control definidas. Estas son:

#### **7.4.1 Monitoreo del MPD**

- (i) El EPD debe definir anualmente un plan de monitoreo de los distintos aspectos del MPD, el que podrá realizar directamente o a través de auditores externos, y acordar también aspectos a ser revisados por la Gerencia de Auditoría Interna en su plan anual. Las auditorías de la administración de los recursos financieros deben ser parte de este plan.
- (ii) Los planes de acción resultantes de las auditorías deben definirse por el EPD en conjunto con las gerencias involucradas.

#### **7.4.2 Actualización del MPD**

Para realizar la actualización del MPD el EPD deberá tener en consideración, entre otras circunstancias, las siguientes:

- (i) Nuevas regulaciones aplicables a la Compañía;
- (ii) Cambios relevantes en la estructura de la Compañía, sus negocios o los mercados en los que opera; y,
- (iii) Efectividad de los planes de acción implementados en el control o disminución de los riesgos.

Considerando lo anterior, el EPD deberá actualizar la Matriz de Riesgos, los controles asociados al MPD y sus políticas y procedimientos relacionados, a lo menos, una vez al año.

#### **7.4.3 Certificación del MPD**

La Ley establece la posibilidad de que el MPD sea certificado por un tercero independiente registrado en la Superintendencia de Valores y Seguros con el objeto de corroborar su adecuada adopción e implementación, incorporando las mejoras que sean pertinentes.

El EPD será responsable de asegurar que la Compañía cuente con este tipo de certificación vigente. Adicionalmente, el EPD deberá velar porque se generen planes de acción para todas las brechas que pueda detectar el certificador antes de la emisión del informe de cumplimiento. Si esto último no fuera posible, deberá dejar establecido que el certificador haga seguimientos periódicos a los planes de acción para la superación de los obstáculos a la certificación del MPD y establecer plazos para los mismos.

### **8. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

#### **8.1 EPD**

El EPD es el funcionario especialmente designado por la Alta Dirección para que, en conjunto con la administración de la empresa, diseñe, implemente y supervise el MPD. La designación del EPD será realizada por la Alta Administración por un período de hasta tres años y podrá renovarse por períodos de igual duración.

El EPD contará con acceso directo a la Alta Administración para informar de las medidas y planes implementados y rendir cuenta de su gestión.

Sus funciones, facultades y obligaciones consistirán, fundamentalmente, en:

- (i) Velar por la implementación efectiva del MPD, su adecuación y su actualización, en conjunto con la Alta Dirección.
- (ii) Requerir a la Alta Dirección los medios, recursos y facultades necesarios para cumplir con sus funciones;
- (iii) Sugerir desarrollar e implementar a la gerencia responsable o dueña del proceso, aquellas políticas, procedimientos y/o actividades de control que estime necesario para complementar al MPD;
- (iv) Reportar al menos semestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten a la Alta Dirección, a través de informes que deberán comprender situaciones a informar, conclusiones y planes de acción respecto de, a lo menos, actividades de prevención; detección; respuesta; supervisión y actualización del MPD; según lo establece el mismo;

- (v) Solicitar a las áreas correspondientes los registros o evidencias del cumplimiento y ejecución de los controles a su cargo; identificar brechas y coordinar con ellas planes de acción para superarlas;
- (vi) Revisar, anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten, las actividades o procesos de la Compañía en los que se generen o incrementen los riesgos de comisión de los Delitos de la Ley;
- (vii) Liderar el proceso de certificación del MPD y efectuar el seguimiento de las recomendaciones o planes de acción que surjan del proceso de certificación;
- (viii) Ejecutar los controles a su cargo y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos;
- (ix) Tomar conocimiento de las denuncias que reciba la Gerencia de Ética por casos de infracción al MPD o comisión de Delitos de la Ley al interior de la Compañía, así como también del informe de hallazgos y las medidas adoptadas al respecto.
- (x) Proponer a la Alta Dirección actualizaciones al MPD cuando se incorporen nuevos delitos a la Ley o cuando las circunstancias lo requieran;
- (xi) Mantener actualizada la Matriz de Riesgos;
- (xii) Evaluar periódicamente la aplicación efectiva del MPD a través de auditorías internas o externas para la verificación del cumplimiento del MPD, y participar en el diseño e implementación de los planes de acción para las brechas detectadas;
- (xiii) Diseñar e implementar un programa de capacitación y comunicaciones para el cumplimiento del MPD, dirigido a todos los Colaboradores de la Compañía;
- (xiv) Velar porque la información relativa al MPD de acceso público a los Colaboradores se encuentre actualizada.
- (xv) Asesorar y resolver consultas de los Colaboradores o de las áreas relacionadas con cualquier aspecto relativo a la prevención de Delitos de la Ley.

## 8.2 Medios, Facultades y Atribuciones

Los medios y facultades del EPD para realizar sus labores serán los siguientes:

- (i) Autonomía respecto de las demás gerencias para efectos de acceder y reportar directamente a la Alta Dirección con la finalidad de informar de sus hallazgos y rendir cuenta de su gestión;
- (ii) Recursos presupuestarios y suficientes para efectuar revisiones de cumplimiento del MPD y realizar las auditorías y mejoras que sean necesarias;
- (iii) Acceso irrestricto a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones;
- (iv) Infraestructura física necesaria y adecuada para desarrollar adecuadamente su trabajo y mantener la confidencialidad de sus hallazgos al interior de la Gerencia Legal y de Cumplimiento.
- (v) Infraestructura tecnológica necesaria y suficiente para la realización de sus tareas, la que deberá garantizar un alto nivel de seguridad física y lógica de la red en que funciona a fin de resguardar la confidencialidad de la información;
- (vi) Recursos humanos entrenados, competentes y con experiencia para el adecuado cumplimiento de sus funciones y obligaciones.

## 8.3 Otros Partícipes del MPD

Con el objetivo de dotar de soporte al MPD en las actividades de prevención, detección, respuesta, supervisión y actualización, los estamentos, áreas y cargos que se indican a continuación participarán también de la implementación y mejora continua del MPD, con las responsabilidades y actividades que para cada caso se indican:

- (i) Alta Administración:
  - a. Designar y/o revocar de su cargo al EPD;
  - b. Proveer los medios y recursos necesarios para que el EPD cumpla con su cometido;
  - c. Aprobar el MPD de la Compañía;
  - d. Velar por la correcta implementación y efectiva operación del MPD;
  - e. Recibir el informe de gestión y la rendición de cuentas del EPD a lo menos semestralmente;
  - f. Apoyar la gestión del EPD asegurando que acceda de forma irrestricta a la información y a las personas necesarias para el desarrollo de las actividades de prevención, detección, respuesta, monitoreo y mejora continua del MPD;
  - g. Informar al EPD de cualquier situación observada que tenga relación a eventuales incumplimientos al MPD o la Ley;
  - h. Contribuir a la difusión del MPD generando y participando en acciones de comunicación, capacitación y concientización, con el fin de hacer propios sus contenidos e instaurar una cultura de cumplimiento e integridad que parta desde el máximo líder de la Compañía;
  - i. Dictar protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos riesgosos, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los Delitos de la Ley;
  - j. Instruir la obligatoriedad de participar en las capacitaciones relativas al MPD.
  
- (ii) Gerencia de Administración y Finanzas:
  - a. Proponer, con la colaboración del EPD, a la Alta Administración, la dictación de políticas, procedimientos o protocolos relativos a la administración de los recursos financieros con la finalidad de prevenir su utilización en la comisión de Delitos de la Ley;
  - b. Desarrollar en conjunto con el EPD un sistema de controles asociado a los recursos financieros que tenga la capacidad de prevenir su utilización en los Delitos de la Ley;
  - c. Llevar registro de todas las donaciones realizadas por la Compañía e informar al EPD al respecto con la periodicidad establecida en el procedimiento de donaciones de la misma;
  - d. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz de Riesgos, y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos;
  - e. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en auditorías o investigaciones relacionadas al MPD; y,
  - f. Entregar la información que requiera el EPD para el desempeño de sus respectivas funciones en relación al MPD.
  
- (iii) Gerencia de Auditoría Interna:
  - a. Incorporar en su plan de auditoría anual revisiones a los procesos relacionados al MPD y al funcionamiento del MPD también;
  - b. Entregar la información que requiera el EPD para el desempeño de sus funciones en relación con el MPD; y,
  - c. Apoyar en la ejecución de actividades del MPD y planes de acción al EPD que sean compatibles con la independencia que debe mantener el área;
  
- (iv) Gerencia de Recursos Humanos:
  - a. Incluir la cláusula de cumplimiento de la Ley en los contratos de trabajo de todos los trabajadores;
  - b. Incluir las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas relativas al MPD en el RIOHS;

- c. Incluir las materias relacionadas al MPD y sus delitos asociados en los programas de capacitación e inducción que dicta a los nuevos Colaboradores;
  - d. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz de Riesgos y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos, como, por ejemplo, la obtención de constancia de recepción firmada por el colaborador al recibir el Código de Ética;
  - e. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en auditorías o investigaciones relacionadas al MPD que sean de su responsabilidad;
  - f. Entregar la información que requiera el EPD para el desempeño de sus funciones en relación al MPD;
  - g. Apoyar en la coordinación de las actividades de capacitación y difusión del MPD, siendo su responsabilidad el mantener evidencia del registro de asistencia y de la entrega a los Colaboradores de las comunicaciones elaboradas especialmente al efecto; e,
  - h. Incluir entre los requisitos para promociones o ascensos al interior de la empresa el haber efectuado satisfactoriamente todas las capacitaciones relacionadas al MPD.
- (v) Gerencia Legal y Cumplimiento Viajes Falabella Ltda.:
- a. Asesorar respecto del contenido de las cláusulas de cumplimiento de la Ley que deberán ser incluidas en los contratos que se celebren con empresas proveedoras de bienes y servicios;
  - b. Ejecutar los controles que sean su responsabilidad según la Matriz de Riesgos y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos;
  - c. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en auditorías o investigaciones relacionadas al MPD que sean de su responsabilidad;
  - d. Entregar la información que requiera el EPD para el desempeño de sus funciones en relación al MPD;
  - e. Difusión de los requerimientos procedimentales para la dictación de las normas internas necesarias para implementar de forma eficaz el MPD.
- (vi) Gerencia Cumplimiento S.A.C.I. (GCLG)
- a. A través del EPD, recibir al menos semestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten informes que deberán comprender situaciones a informar, conclusiones y planes de acción respecto de, a lo menos, actividades de prevención; detección; respuesta; supervisión y actualización del MPD; según lo establece el mismo;
  - b. Asesorar al EPD respecto de los requerimientos procedimentales y de consistencia para la dictación de las normas internas necesarias para implementar de forma eficaz el MPD.
- (vii) Comité de Cumplimiento:
- a. Recibir del EPD los reportes periódicos de éste sobre la gestión de los riesgos de cumplimiento relativos a la Ley; y,
  - b. Entregar directrices al EPD respecto de la gestión de riesgos del MPD y hacer seguimiento al estado de avance de los planes de acción que éste adopte.
- (viii) Colaboradores y Proveedores:
- a. Cumplir con lo dispuesto en las cláusulas relativas a la Ley presentes en los contratos respectivos que suscriban;
  - b. En el caso de los Colaboradores de la Compañía, cumplir con el RIOHS, así como con el resto de la normativa interna de la empresa;
  - c. Participar de las capacitaciones desarrolladas en el marco de la prevención de delitos y del programa de ética de la Compañía en general;



- d. Informar y consultar o denunciar, a través del Canal de Integridad, respecto de situaciones que pudieran ir en contra de la legalidad vigente y/o de las políticas de la Compañía; y,
- e. Ejecutar análisis Due diligence a los nuevos y existentes proveedores, de acuerdo a la periodicidad establecida en el procedimiento.

## **9. POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE REGISTROS**

El EPD será responsable de guardar registro de aquella documentación en la que consten decisiones de la Compañía relativas al diseño e implementación del MPD. Asimismo, guardará registro de los informes de seguimiento y auditoría que se emitan en relación a MPD.

Sólo se podrá proceder a la destrucción de esta documentación previa autorización del Gerente General de Viajes y deberán justificarse fundadamente las razones del EPD para dicha solicitud. La desaparición o destrucción de todo o parte de esos registros sin contar con la debida autorización, se estimará como un incumplimiento grave de los deberes del EPD.

Adicionalmente, el EPD velará por mantener registro de toda documentación que dé cuenta del compromiso de la Compañía con la implementación efectiva del MPD, como por ejemplo actas, comunicados internos, declaraciones, discursos y presentaciones, entre otras.”