MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS
EMPRESA DE CORREOS CHILE

	Nombre	Fecha	Gerencia
Elaboró	Nicolás Hagen Esper	16/07/2024	Departamento de Compliance
Revisó	Diego Acevedo Bustos	14/08/2024	Contraloría Interna

Registro de Modificaciones				
Revisión		**Emisor**	**Descripción de la Modificación**	
Nº	**Fecha**	**Nombre/Dpto.**		**Aprobó**
3	25/11/2012	G. Contraloría	Actualización	Claudio Mundaca A.
4	20/11/2015	G. Contraloría	Actualización	Claudio Mundaca A.
5	18/10/2021	G. Contraloría	Actualización	Diego Acevedo Bustos
6	14/08/2024	G. Contraloría	Actualización	Diego Acevedo Bustos

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Correos Chile.

Antes de utilizar alguna copia de este documento, verifique que el número de versión sea igual al que se encuentra publicado en intranet.

Cualquier pregunta o comentario sobre este procedimiento dirigirla al Encargado de Prevención de Delitos epd@correos.cl

Índice

1. INTRODUCCIÓN....4

2. OBJETIVO....4

3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORREOS CHILE....8

3.1. Gobernanza Compliance....9

3.1.1 Directorio de Correos Chile....9

3.1.2 Comité Auditoría, Riesgos, Legal y Finanzas....9

3.1.3 Encargado de Prevención de Delitos (EPD)....9

Medios, Facultades y Responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos (EPD)....10

3.1.4 Comisión de Compliance....11

3.2 Sistema de Prevención de Delitos (SPD)....11

3.2.1 Pilar de Prevención....12

3.2.2 Pilar de Detección....14

3.2.3 Pilar de Respuesta....15

3.2.4 Pilar de Monitoreo....15

3.3 Revisión por Terceros Independientes....15

3.4 Difusión y Capacitación....16

4. RESPONSABILIDADES ANTE EL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO....16

5. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL MPD....16

6. Anexo 1 – Controles....17

1. INTRODUCCIÓN

El presente Modelo de Prevención de Delitos, (en adelante MPD) ha sido diseñado en concordancia con lo establecido en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus modificaciones posteriores, respecto a los delitos señalados en el mencionado cuerpo legal, principalmente lo que respecta a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida y otros delitos que forman parte del Catálogo de Delitos Económicos y Medioambientales de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de Correos Chile.

La Ley N° 20.393, establece que las personas jurídicas (en adelante la empresa), serán responsables de los delitos señalados en su artículo primero, que fueren cometidos, con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en la empresa, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la comisión del delito se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos en la organización.

Bajo los mismos preceptos indicados en el párrafo anterior, la empresa será también responsable, por los delitos cometidos por personas naturales relacionadas en los términos previstos en dicho inciso con una persona jurídica distinta, siempre que le preste servicios ante terceros, con o sin su representación, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando existan relaciones de participación o propiedad.

La falta de adopción de Modelos de Prevención tendrá como consecuencia, en caso de materializarse algún delito contenido en la Ley, la aplicación de multas y sanciones a la empresa, que de acuerdo a la gravedad de la falta podrá implicar: Pérdida de beneficios fiscales y la prohibición de recibirlos, inhabilitación de contratar con el Estado, comiso del producto del delito, publicación de un extracto de la sentencia condenatoria, entre otros.

El Modelo de Prevención de Delitos de Correos Chile es un sistema de organización, administración, supervisión y monitoreo, de procesos o actividades que se encuentran expuestas a la comisión de los delitos señalados, cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores y trabajadoras de Correos Chile, incluidos sus directores, ejecutivos principales y extensible a sus proveedores y prestadores de servicios.

2. OBJETIVO

El objetivo general del Modelo de Prevención de Delitos de Correos Chile es establecer y dar a conocer a todos los trabajadores y trabajadoras de la Empresa, los pilares sobre los cuales se sustenta la operación del MPD, contribuyendo de este modo a mitigar la ocurrencia de acciones o situaciones asociadas a los delitos de la Ley 20.393 y otros factores de riesgo, derivados de las operaciones de la Empresa.

Por otra parte, del cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 20.393, se derivan algunos beneficios, entre los cuales se pueden identificar los siguientes:

- Reducción del Riesgo Legal: Ayuda a reducir significativamente el riesgo de que Correos Chile sea objeto de responsabilidad penal por la comisión de delitos señalados en la Ley.
- Promoción de la ética empresarial: Fomenta una cultura organizacional fundamentada en la ética, promoviendo valores de integridad, transparencia y responsabilidad en todas las operaciones de la empresa.
- Fortalecimiento de la confianza: El cumplimiento de la Ley fortalece la confianza tanto de cliente como de proveedores y otras partes interesadas de Correos Chile, demostrando un compromiso fuerte con el cumplimiento legal y conducción ética de los negocios.
- Optimización de procesos internos: El diseño e implementación de políticas y procedimientos no solo ayudan a cumplir con la Ley, sino que también puede conducir a una optimización de procesos internos, aumentando eficiencia y efectividad operativa en Correos chile.

- Protección de la reputación: La adopción de medidas preventivas ayudan a proteger la reputación de Correos Chile frente a posibles escándalos o controversias relacionadas con la comisión de delitos, salvaguardando la confianza del público.

- El MPD de Correos Chile, establece como elemento basal dentro de la prevención, la concientización y entrega de conocimientos y herramientas comunes a todos los colaboradores.

Algunos de los delitos que define la ley son:

1. Cohecho:

a) **Cohecho a funcionario público nacional:** Artículo 250 Código Penal. - "*El que diere, 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*."

Como se desprende de la descripción del tipo penal transcrito en el párrafo anterior, el cohecho a empleado público nacional consiste en ofrecer o consentir en dar a un empleado público un beneficio económico en provecho de éste o de un tercero, para:

i) Ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo en razón del cual no le están señalados derechos (por ejemplo, pagarle a un juez por fallar una causa), o pagarle mayores derechos que los que le están señalados en razón de su cargo (por ejemplo, pagarle más de lo debido al Conservador de Bienes Raíces para apurar una inscripción);

ii) Omitir o por haber omitido un acto debido propio de su cargo (por ejemplo, para evitar una fiscalización);

iii) Ejecutar o por haber ejecutado un acto con infracción a los deberes de su cargo (por ejemplo, otorgar un permiso sin haber recibido todos los antecedentes requeridos al efecto), ejercer influencia en otro empleado público con el fin de obtener de éste una decisión que pueda generar un provecho para un tercero interesado (por ejemplo, un alcalde presiona al director de obras para que autorice un permiso de edificación); o

iv) Que cometa un delito que atente contra los derechos garantidos en la Constitución (por ejemplo, pagar por detener a alguien sin fundamento legal) o un delito de carácter funcionario (por ejemplo, se le paga a un juez para que a sabiendas falle en contra de la ley en una causa).

Cohecho a funcionario público extranjero: Artículo 251 bis del Código Penal.- *"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, prometiere, 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..."*

En otras palabras, el tipo penal antes descrito consiste en 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, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales.

Ejemplos Cohecho
- Pago de soborno a funcionarios públicos para obtener permisos.
- Pago de soborno a funcionarios públicos para evitar multas en procesos de fiscalización.

2. Receptación:

Art.456 bis A del 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 o sustracción de madera, 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 menos 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.

Ejemplo Receptación
- Transporte de mercancías obtenidas de manera ilícita.

3. Administración Desleal:

Código Penal: Artículo 470 número 11: *"Al que teniendo a su cargo la salvaguardia o le 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"*

Ejemplos Administración Desleal
- Utilizar sin autorización recursos de terceros que han sido puestos en custodia o administración de Correos Chile.

4. Negociación Incompatible:

Código Penal: Artículo 240:
Número 1) "*El empleado público que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en razón de su cargo*."
Número 7): "*El director o gerente de una sociedad anónima abierta o especial 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"*

Debido a la naturaleza del delito (artículo 240 N°1 Código Penal), y a las exigencias de la ley, este delito tiene efecto de responsabilidad penal de personas jurídicas cuando:

- Existe toma de decisión por parte de un ejecutivo, en una negociación con un tercero.
- Existe un conflicto de interés no declarado por quien tiene poder de decisión al interior de la

compañía (Engaño). Existe un cambio de conducta debido al conflicto de interés, el ejecutivo habría razonablemente actuado de forma distinta si no existe esa situación.
- Se genera un perjuicio a una de las partes por la toma de decisiones del ejecutivo que toma la decisión bajo conflicto de interés. (Perjuicio)
- Se genera un beneficio originado del cambio de conducta del tomador de decisiones (Beneficio)
- Se realiza con intención.

Ejemplos Negociación Incompatible
- Otorgar licitaciones a proveedor donde responsables del proceso o quien adjudica tiene conflicto de interés.
- Otorgar beneficios irregulares a terceras partes donde el que aprueba los beneficios, tiene interés particular.
- Contratar personal que tiene relación con el tomador de la decisión.

Nota: Estos serán delitos si no se ha declarado el conflicto de interés y no se han tomado las medidas para administrarlo. Siempre y cuando el hecho punible NO se *perpetre* exclusivamente en contra de la propia Empresa.

5. Apropiación Indebida:

Código Penal: Artículo 470 N°1 Código Penal: "*A los que, en perjuicio de otros, 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*"

Ejemplos Apropiación Indebida
- Productos de terceros en instalaciones de la compañía, que son incorporados al patrimonio de Correos Chile.
- Recursos puestos en administración de Correos Chile por terceros, y que son traspasados al patrimonio de Correos Chile sin autorización del titular.

6. Quebrantamiento de Sellos:

Código Penal: Artículo 243 Código Penal: *"el que teniendo a su cargo la custodia de papeles o efectos sellados por la autoridad, quebrantare los sellos o consintiere en su quebrantamiento, sufrirá las penas de reclusión menor en su grado mínimo a medio y multa de once a quince unidades tributarias mensuales."*

.

Ejemplos de Quebrantamiento de Sellos
- Paquetes asegurados con sellos oficiales por una autoridad, cuyo contenido es accedido indebidamente al quebrantar los sellos.
- Abrir un envío de documentos sellado por una autoridad judicial sin autorización, comprometiendo la integridad de la información contenida en el documento.

3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORREOS CHILE

Definiciones

Funcionario Público: de acuerdo a señalado en el Art. 260 del Código Penal, se considera Funcionario Público a todo aquel que desempeñe un cargo o función pública, sea en la Administración Central o en instituciones o empresas semifiscales, municipalidades, autónomas y organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean de nombramiento del Jefe de la República ni reciban sueldo del Estado. No obstará a esta clasificación el que el cargo sea de elección popular.

Modelo de Prevención de Delitos: conjunto de normas, actividades y documentos que rigen a la organización en el cumplimiento de la Ley 20.393

El **Modelo de Prevención de Delitos de Correos Chile**, está formado por cuatro elementos principales:

1. Gobernanza Compliance
2. Sistema de Prevención de Delitos (SPD)
3. Revisión por Terceros Independientes
4. Difusión y Capacitación

Gráficamente se puede representar de la siguiente forma:

3.1. Gobernanza Compliance

La estructura de gobernanza de Compliance en Correos Chile está diseñada para garantizar la efectividad y transparencia en la prevención de delitos dentro de la organización. La gobernanza está compuesta por cuatro agentes clave: el Directorio de Correos Chile, el Comité de Auditoría, Ética y Riesgos, el Encargado de Prevención de Delitos, y la Comisión de Compliance. Cada una de estas entidades desempeña un rol fundamental en el mantenimiento y supervisión del sistema de prevención de delitos, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo una cultura organizacional ética y de integridad.

3.1.1 Directorio de Correos Chile

El Directorio de Correos Chile es la máxima autoridad administrativa encargada de velar por el cumplimiento y la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos.

El Directorio cuenta con atribuciones que incluyen la asignación de un Encargado de Prevención de Delitos (EPD) conforme al artículo 4 numeral 3 de la Ley N°20.393, asegurando su adecuada independencia y facultades efectivas de dirección y supervisión. A su vez, el Directorio le proporciona al EPD los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores y garantiza el acceso directo a la administración de Correos Chile.

Finalmente, el Directorio aprueba el Modelo de Prevención del Delito descrito en el presente documento, y supervisa el cumplimiento y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos, mediante la información levantada por el EPD con respecto a: Medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rendición de cuentas de su gestión y requerimientos de adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.

3.1.2 Comité Auditoría, Ética y Riesgos

El Comité de Auditoría, Ética y Riesgos en adelante “el Comité” es un órgano de apoyo a la gestión que realiza el Directorio de Correos Chile respecto de la implementación y supervisión del ambiente de control, de la gestión integral de riesgos, aspectos financieros, legales y de cumplimiento de Correos Chile.

El Comité desempeña un papel fundamental en la supervisión y apoyo del Modelo de Prevención del Delito (MPD). Su función principal es asegurar que el MPD se implemente y mantenga de manera efectiva, garantizando el cumplimiento normativo y la mitigación de riesgos relacionados con delitos económicos y medioambientales.

La Unidad de Compliance reportará periódicamente al Comité sobre la gestión del MPD. Esto incluye la presentación de estadísticas y casos del canal de denuncias "Correo Ético", resultados de campañas de difusión, capacitaciones y charlas realizadas, y revisiones a procesos críticos. Este seguimiento asegura una supervisión continua y efectiva del modelo, promoviendo una cultura de cumplimiento y prevención de delitos en toda la organización.

3.1.3 Encargado de Prevención de Delitos (EPD)

El Encargado de Prevención de Delitos (EPD) es el funcionario responsable de implementar, en conjunto con la Administración, un Modelo de Prevención de Delitos, que establezca protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades o procesos de Correos Chile, que impliquen riesgo de comisión de tales conductas.

El Encargado de Prevención de Delitos tendrá acceso directo a la Administración de la Empresa, para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión (lo que hará a lo menos semestralmente), y para requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido en caso de que éstas vayan más allá de su competencia.

.

Medios, Facultades y Responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos (EPD)

- **Medios:** Estarán conformados por: recursos humanos, presupuestarios, materiales y físicos, los cuales serán presupuestados al inicio de cada año.

- **Facultades:** Se definen las siguientes facultades del EPD

a) Ejecutar o hacer ejecutar los actos necesarios para la correcta implementación de la Ley N° 20.393, en la Empresa de Correos Chile.

b) Realizar investigaciones en forma autónoma y por iniciativa propia, ante la ocurrencia de hechos que revistan las características de los delitos definidos en la ley.

c) Establecer procedimientos de denuncia y persecución de responsabilidades en contra de los trabajadores que incumplan el Sistema de Prevención de Delitos.

d) Representar a Correos Chile, dentro del marco de la aplicación de la Ley N° 20.393, ante toda clase personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, entre ellas los organismos públicos, fiscales, semifiscales, de la administración centralizada y descentralizada, empresas del Estado y ante autoridades de gobierno, ministerios y municipalidades y ejercer ante todos ellos los derechos que correspondan a la Empresa.

e) Acceso a toda la información, de cualquier área de la Empresa y sin restricción alguna.

f) Acceso directo al Directorio para rendir cuenta del cumplimiento de su gestión y/o informar a este respecto de cualquier situación atingente al MPD.

g) Diseñar y proponer al Directorio, políticas y procedimientos en temas relacionados con la aplicación de la Ley N° 20.393.

- **Responsabilidades**: Se definen las siguientes responsabilidades del EPD

a) Velar por el cumplimiento de los procedimientos y actividades del Modelo de Prevención de Delitos, corregir los defectos que se notaren en su aplicación y adoptar, en esta materia, las medidas que se estimaren convenientes a los intereses bienes y recursos de la Empresa, y al cumplimiento de la Ley N° 20.393.

b) Supervisar la implementación de las acciones propuestas para la mitigación del riesgo de comisión de los delitos establecidos en la Ley N° 20.393

c) Liderar la Comisión de Compliance, para efectuar una supervisión y coordinación de todas las actividades relacionadas con el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) en las distintas Gerencias de Correos Chile.

d) Administrar el sistema de denuncias al interior de Correos Chile.

e) Realizar coordinaciones con Organismos externos para mejorar o potenciar el Modelo de Prevención de Delitos.

f) Generar información relevante en el ámbito del Modelo de Prevención de Delitos para la toma de decisiones de la Autoridad.

g) Rendir cuenta de su gestión al Directorio de la empresa con una periodicidad a lo menos semestralmente.

3.1.4 Comisión de Compliance

La Comisión de Compliance es un órgano ejecutivo concebido para la gestión integral de riesgos y el fomento de una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento normativo. Se encarga de supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con el Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Esta comisión está compuesta por el Encargado de Prevención de Delitos **o quien éste dedigne** y los Gerentes de Correos Chile, lo que permite una visión integral y multidisciplinaria de los procesos y riesgos.

Entre las funciones principales de esta comisión se encuentran:

a) Coordinar las actividades del Modelo de Prevención de Delitos en las distintas gerencias de la organización, asegurando una implementación coherente y efectiva en todas las áreas y niveles jerárquicos.

b) Realizar el levantamiento y análisis de incidentes relacionados con posibles incumplimientos normativos o éticos.

c) Identificar puntos de mejora y proponer medidas correctivas.

d) Crear y definir indicadores para monitorear el cumplimiento y efectividad del programa, garantizando una evaluación continua de los controles implementados en la Matriz de Riesgos de Cumplimiento.

La Comisión de Compliance se reunirá, al menos, bimestral para revisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos. Durante estas reuniones, se podrán analizar indicadores, incidentes, identificación de posibles áreas de mejora y se podrán adoptarán las medidas necesarias para asegurar la eficacia del Modelo de Prevención de Delitos.

3.2 Sistema de Prevención de Delitos (SPD)

El sistema de prevención de delitos, en adelante SPD, es el eje central del Modelo de Prevención de Delitos y está orientado al funcionamiento y ejecución del modelo. Este sistema se fundamenta en 4 pilares: prevención, detección, monitoreo y respuesta. La integración de estos 4 pilares, fortalecen el sistema de control interno de la organización, contribuyendo a mitigar la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley N° 20.393.

3.2.1 Pilar de Prevención

Este pilar contribuye a mitigar la probabilidad de ocurrencia de condiciones o eventos adversos (riesgos), previniendo incumplimientos o transgresiones a lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos (MPD). En consecuencia, fortalece la prevención de la comisión de los delitos descritos en la ley 20.393.

El pilar de Prevención debe asegurar que se ejecuten adecuadamente las actividades de Correos Chile, para lo cual reúne un conjunto de políticas, normas, resoluciones, instructivos, ordenes de procedimiento y otros documentos emitidos por la Empresa, los cuales se encuentran descritos en el Anexo N° 1 del presente documento, así como instrucciones emitidas por organismos fiscalizadores externos.

Los procedimientos y políticas señalados anteriormente se encuentran publicados en la intranet de Correos Chile www.correos.cl y se entienden comprendidos en el MPD.

Correos Chile, con el objetivo de establecer una cultura de prevención al interior de la empresa, define los siguientes elementos como fundamentales:

a) **Existencia de Valores Corporativos**

Correos Chile ha definido un conjunto de valores y principios que definen las normas de conducta que se deben respetar y promover, sin importar el cargo, profesión o lugar de desempeño. A través de estos valores, se pretende que trabajadores, proveedores, transportistas, clientes, consultoras, alumnos en práctica y todo aquel que por sus funciones trabaje con Correos Chile o actúe en su representación, asuma estos principios.

Los valores de Correos Chile se enuncian a continuación:

- **Responsabilidad:** Con clientes, proveedores, trabajadores y comunidad.
- **Transparencia:** En la forma de actuar, competir y desempeñarse en la sociedad.
- **Compromiso:** De todos los trabajadores con la Misión y Visión de la Empresa.
- **Sustentabilidad e Innovación:** Promocionando espacios de solución creativos para asegurar que los procesos, servicios y operaciones tengan un beneficio positivo para la comunidad y los trabajadores.
- **Orientados al Cliente:** Demostrando un interés real y genuino por las necesidades de nuestros clientes y así garantizar satisfacción en la experiencia de servicio.
- **Flexibilidad:** Para adaptarnos a nuevas ideas, contextos o necesidades, de forma ágil.
- **Respeto e Inclusión**: Aceptando y valorando las cualidades de nuestros clientes, trabajadores, proveedores y comunidades.

b) **Obligaciones** para terceros.

Del mismo modo que se establecen valores corporativos, también se incorporan obligaciones para los trabajadores y terceros, cuyo objetivo es contribuir a la prevención. Al respecto, se han establecido las siguientes obligaciones formales:

- **Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad:** Existencia de Obligaciones y Prohibiciones para los trabajadores de Correos Chile.
- **Contratos individuales de trabajo:** Existencia de una cláusula específica en los contratos individuales de los trabajadores, incluidos los máximos ejecutivos de la empresa, que en lo esencial señala que el trabajador se obliga a cumplir las exigencias del Modelo de Prevención de Delitos.
- **Contratos con terceros:** Existencia de una cláusula específica a los contratos con terceros, proveedores, transportistas, clientes y cualquier otro que se relacione con Correos Chile.

c) **Actividades de prevención:**

- **Gestión de Riesgos Ley N°20.393:** La identificación de los riesgos de delitos es la parte central del modelo. Sin una adecuada identificación y definición de los riesgos de las actividades desarrolladas por Correos Chile, no es posible asegurar la integridad, consistencia y validez de la gestión de riesgos.

  Para iniciar el proceso de identificación, es necesario determinar cuáles son los elementos que se pueden ver afectados durante las actividades de la empresa y por el accionar de y con terceros. Es necesario destacar que un enfoque ampliamente aceptado y que tiene resultados efectivos, es comenzar por los objetivos de cada proceso y subproceso, y comenzar a identificar eventos que pueden afectar el cumplimiento de la normativa legal vigente en materias de delitos.

  <u>Daños al “Patrimonio de Correos Chile</u>

  Se entiende por patrimonio de Correos Chile, cualquier elemento interno o externo que permite alcanzar los objetivos del negocio y/o generar valor a clientes y al negocio. Desde la perspectiva de delito el patrimonio puede estar compuesto de:

- Daño Imagen
- Pérdidas Financieras
- Incumplimiento legal

Para el proceso de gestión de riesgos se realizaron reuniones con personal clave, donde se identificaron las actividades y procesos expuestos al riesgo de comisión de delitos. Durante estas reuniones, se analizaron las posibles causas de estos eventos delictivos. Luego se establecieron los controles necesarios (existentes y por implementar) para mitigar los riesgos identificados. Este proceso incluye la creación y actualización de una Matriz de Riesgos, que permite visualizar y gestionar los riesgos de manera estructurada.

La Matriz de Riesgos será revisada y actualizada continuamente para reflejar cambios normativos y variaciones en la estructura o actividades desarrolladas por Correos Chile, asegurando así la eficacia del modelo de prevención.

Este enfoque sistemático garantiza una gestión de riesgos proactiva y alineada con las mejores prácticas internacionales, contribuyendo a la integridad y seguridad de las operaciones de Correos Chile.

- Incorporación del título "Modelo de Prevención del Delito" en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Elaboración de Políticas y Procedimientos de soporte al MPD.
- Gestión de firma de cláusula o anexo MPD en el contrato individual de trabajo.
- Debida diligencia y gestión de firma cláusula o anexo MPD en el contrato con proveedores y prestadores de servicios.

3.2.2 Pilar de Detección

El objetivo de estas actividades es implementar acciones destinadas a identificar y detectar posibles incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o posibles escenarios de comisión de delitos señalados en la Ley N° 20.393.

Correos Chile cuenta con un canal de denuncias debidamente publicado en la página web, donde se reciben denuncias y consultas relacionadas con el actuar ético de la empresa.

Correos Chile ha desarrollado un procedimiento detallado para la recepción de denuncias, que enmarca la actividad estableciendo el flujo y los plazos de respuesta. Este procedimiento abarca desde la recepción y registro de las denuncias, hasta la resolución final. De esta manera, se asegura una gestión eficiente y oportuna de todas las denuncias recibidas, garantizando un proceso transparente y riguroso en el manejo de posibles conductas delictivas.

https://etica.resguarda.com/correoschile/cl_es.html
etica.correoschile@resguarda.com
800-835-133

3.2.3 Pilar de Respuesta

Este pilar está relacionado al establecimiento de medidas ante la ocurrencia de acciones u omisiones que afecten el cumplimiento del MPD de Correos Chile. El objetivo de las actividades de respuesta es determinar resoluciones, imponer medidas disciplinarias y/o aplicar sanciones a aquellos que incumplan con las obligaciones establecidas en el Modelo de Prevención de Delitos. En este contexto, como parte de las actividades de respuesta, se encuentran la gestión e investigación de denuncias, la respuesta a investigaciones y la conservación de documentos. El Encargado de Prevención de Delitos, en colaboración con la Administración, deberá revisar las actividades de control vulneradas, con el propósito de fortalecer o sustituirlas por nuevas actividades de control.

Correos Chile podrá aplicar sanciones administrativas por acciones u omisiones a lo previsto en el Modelo de Prevención de Delitos, tomando en cuenta el riesgo o daño ocasionado a la Empresa.

Las sanciones administrativas están incorporadas al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Correos Chile y por lo tanto serán parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos. El detalle de las sanciones es el siguiente:

- Amonestación verbal;
- Amonestación por escrito;
- Multa de hasta el 25% de la remuneración diaria del infractor.

3.2.4 Pilar de Monitoreo

La efectividad de la aplicación del MPD, se medirá a través de diversas actividades de supervisión y monitoreo permanentes, a los elementos que conforman los pilares el Modelo de Prevención del Delito, para obtener información relevante que dará cuenta de la efectividad de su funcionamiento.

El Encargado de Prevención de Delitos, dentro de sus funciones de supervisión y monitoreo del Modelo, realizará distintas actividades para las cuales puede solicitar apoyo a otras áreas de la organización, siempre que dichas áreas no estén involucradas en la actividad a ser revisada.

Dentro de las actividades de monitoreo se encuentra:

- Gestión de Declaraciones de Conflicto de Interés
- Revisión de la normativa vigente
- Auditorías y revisiones al MPD
- Revisión de Indicadores
- Reportes al Directorio a lo menos trimestralmente

3.3 Revisión por Terceros Independientes

De acuerdo con lo establecido en la Ley 20.393, Correos de Chile implementará como mecanismo de perfeccionamiento y actualización del Modelo de Prevención del Delito (MPD) la evaluación periódica por terceros independientes. Estas evaluaciones permitirán no solo cumplir con la normativa vigente, sino también identificar puntos de mejora en el MPD. Mediante la revisión y actualización de documentos a partir de tales evaluaciones, se garantizará la eficacia y pertinencia del modelo, asegurando que se mantenga alineado con los más altos estándares éticos y de cumplimiento.

3.4 Difusión y Capacitación

Para una implementación correcta y eficaz del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), es esencial que todos los colaboradores comprendan los alcances de la Ley N°20.393, así como el contenido y el alcance del sistema de prevención, sus controles y los documentos de soporte del MPD.

El objetivo es que los trabajadores de Correos Chile internalicen su rol en el MPD, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y creando conciencia integradora con el sistema de prevención.

Dentro de las acciones de difusión y capacitación, son consideradas entre otras, las siguientes:

- Capacitación presencial
- Capacitación vía E-Learning
- Cascada Comunicacional
- Charlas internas y externas
- Emisión de folletos y afiches explicativos
- Envío de mail masivos
- Seminarios de entidades externas

4. RESPONSABILIDADES ANTE EL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Los Directores, Gerentes, Ejecutivos, Trabajadores y Trabajadoras y el Encargado de Prevención de Delitos tendrán las siguientes responsabilidades:

- Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que se cumpla con las políticas y prácticas establecidas para Correos Chile.
- Controlar periódicamente el cumplimiento de estas políticas y prácticas por parte de Correos Chile.
- Los trabajadores de Correos Chile deben conocer y aplicar estas políticas.
- Los trabajadores de Correos Chile que tengan conocimiento del incumplimiento de estas políticas deberán informar esta situación al la Unidad de Compliance dependiente de la Gerencia de Contraloría Interna, a través de los canales de comunicación establecidos para recibir consultas y denuncias.

5. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL MPD

El MPD de Correos Chile fue aprobado por el Directorio de la empresa el día **10 de septiembre del año 2012** tiene vigencia a partir de esta fecha.

La actualización del Modelo de Prevención de Delitos descrito en el presente documento, se realizó el 14 de agosto de 2024.

6. Anexo 1 – Controles

Controles Directivos

- Código de Conducta
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad
- Política de Descuentos
- Procedimiento Gestión Para La Participación En Licitaciones De Clientes
- Política y declaración de Conflicto de Interés Corporativo
- Ficha de apertura de cuenta
- Libro de Condiciones Generales para Transportistas
- Instructivo Solicitud Servicios Spot
- Procedimiento Gestión de Bienes Inmuebles
- Procedimiento Creación, Ajuste y Validación de Tarifas Especiales Postales y Paquetería
- Cláusulas MPD con Proveedores
- Procedimiento Internación Aduanera
- Procedimiento Identificación y Tratamiento de Envíos Internacionales
- Declaración Jurada de Contenido de Encomiendas
- LUP: Consideraciones para la admisión de carga con restricciones; Identificación de Mercancías Peligrosas
- Normativa Sucursales (Manual Admisión Sucursal – Instructivo Admisión Courier – Instructivo Admisión de Mercancías en Sucursales)
- Gestión De Envíos Robados, Hurtados y Extraviados y Denuncias por Robo de Envíos
- Comités Directivos
- Actividades de Capacitación MPD
- Política de Seguridad de la Información
- Política Toma de Inventario de Activo Fijo
- Política Antifraude
- Política de Viajes y Viáticos Internacionales
- Procedimiento Responsabilidades Del Administrador De Contrato
- Política de Gestión de Personas
- Capacitación en Seguridad Laboral
- Procedimiento de Reclutamiento y Selección
- Política de Compras
- Instructivo Fondos Fijos/Fondos por rendir
- Informe ante siniestros Departamento de Seguridad

➢ **Comités de Directorio**

- **Comité de Auditoría, Ética y Riesgos**: La función principal del Comité de Auditoría, Riesgos, Legal y Finanzas consiste en apoyar la gestión que realiza el Directorio de la Empresa, respecto de la implementación y supervisión del ambiente de control y de la gestión integral de riesgos. Además, trata materias de relevancia legal para la Empresa, como cumplimiento de normativas, demandas y otros.
- **Comité de Contratos**: La función principal del Comité de Contratos es supervisar todos aquellos procesos asociados a adquisiciones, asegurando el nivel de cumplimiento de las disposiciones generales, normativas y políticas de la Empresa.
- **Comité Comercial,** la función principal de este comité consiste en tratar los temas Gestión de Venta, Plan de Marketing, Pricing, Producto, entre otros.
- **Comité Operaciones y Calidad**: Como señala su nombre, la función principal de este comité consiste en tratar los temas de Operaciones y de Calidad de la Empresa.
- **Comité de Gobierno Corporativo, Personas y Sustentabilidad**: Este Comité trata todos aquellos temas relacionados con las actividades de Gobernanza de la empresa con los trabajadores de la Empresa, rentas variables, mesas de negociación, ausentismo, compensaciones, dotaciones y otros, además de la creación de valor compartido para la

empresa y las iniciativas a implementar que tengan como eje este fin.

- **Comités Alta Gerencia:**

  - **Comité de Administración y Finanzas**: Comité Mensual en donde se abordan temas relacionados a procesos de compra, licitaciones de contratos, gestión de abastecimiento y temas financieros.

  - **Comité de Gestión Comercial**: Comité que sesiona con una frecuencia quincenal. Se realiza revisión de avances en temas relacionados con la gestión comercial y preparación de material para el Comité Comercial, Operaciones y Calidad del Directorio.

  - **Comité de Operaciones**: Comité mensual. Se realiza revisión de los temas principales de las gerencias de Distribución y Transporte y de Operaciones Plantas. Se analizan los indicadores (operaciones y distribución) más importantes a través de un diagnóstico, plan de acción y seguimiento del plan de acción de las gerencias.

- **Actividades de Control**

  - Capacitaciones a los transportistas
  - Seguros asociados
  - Charla de manejo a la defensiva (Carteros)
  - Actividades de Capacitación MPD
  - Capacitación en Seguridad Laboral
  - Publicación en página web de productos prohibidos
  - Identificación de productos que requieren licencia o autorización en su uso (inventario)
  - Elaboración y/o validación de contratos Gerencia Asuntos Legales (Soporte De Contrato)
  - Segregación de Funciones Gerencia de Administración y Finanzas
  - Informe ante siniestros Departamento de Seguridad
  - Documentación de respaldo en SAP para emisión de facturas