

Modelo de Prevención

de

Delitos

Surproceso S.A.



Contenido

I.	Introducción	1
II.	Objetivo	1
III.	Alcance	2
IV.	Marco Jurídico	2
V.	Contexto / Diagnóstico.....	2
VI.	Objetivos Estratégicos.....	3
VII.	Objetivos de Cumplimiento.....	3
VIII.	Componentes del Modelo.....	4
IX.	Gestión de Cumplimiento	4
a)	Principios de Diseño	5
X.	Oficial de Cumplimiento.....	7
a)	Funciones	7
b)	Medios y Facultades.....	8
XI.	Riesgo	8
XII.	Roles y Funciones	9
a)	Directorio	9
b)	Comité de Cumplimiento	9
c)	Gerente General.....	10
d)	Subgerente de Administración y Finanzas	10
e)	Responsable de área	11
f)	Subgerente de RRHH.....	11
g)	Colaboradores y Proveedores	11
XIII.	Unidades de Negocio	12
XIV.	Ambiente de Control.....	12
XV.	Instrumentos Legales	13
XVI.	Actividades de Prevención	13
a)	Capacitación	13
b)	Comunicación.....	14
XVII.	Actividades de Detección	14
a)	Monitoreo de Juicios.....	14
b)	Monitoreo de Capacitaciones y Entrenamiento	14

c)	Informes de ejecución de controles o procesos	14
d)	Monitoreo del Canal de Denuncias e Investigaciones	15
e)	Actividades de evaluación y mejora.....	15
XVIII.	Actividades de Respuesta.....	15
a)	Planes de acción	16
b)	Medidas disciplinarias y correctivas.....	16
XIX.	Actividades de Monitoreo, Seguimiento y Mejora Continua.....	16
a)	Monitoreo del Modelo	16
b)	Análisis de Indicadores y Revisión de prioridades, segmentos y Outcomes.....	17
c)	Actualización permanente	17
XX.	Requerimientos	17
XXI.	Cumplimiento del Modelo	18
XXII.	Anexos	18
XXIII.	Control de Modificaciones	18

 SURPROCESO	MODELO DE PREVENCION DE DELITOS Código: P GG 04	Edición: 01 Fecha de Edición: 2024-05-06
Área /Departamento Emisor:	GERENCIA	: FIRMA
Revisado:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	: FIRMA
Aprobado:	DIRECTORIO	: FIRMA

I. Introducción

El presente Modelo de Prevención de Delitos (el “**MPD**” o el “**Modelo**”) se ha establecido de acuerdo con las disposiciones contempladas en la ley N°20.393 (la “Ley”), y tiene como objetivo instaurar una estructura organizativa que prevenga la perpetración de diversos delitos por parte de Surproceso S.A. (“**Surproceso**” o la “**Compañía**”), sus trabajadores (los “**Colaboradores**”), y por quienes le prestan servicios.

Surproceso es una empresa dedicada a proveer servicios a nivel de proceso primario y secundario para la industria del salmón en Chile, considerando en las etapas de su proceso el acopio de especies, su cosecha, procesamiento y refrigeración. La incorporación del MPD refleja el compromiso institucional de Surproceso por evitar la comisión de los ilícitos comprendidos en la Ley, y busca asegurar que, en caso de que algún colaborador o prestador de servicios incurra en tales acciones, esto no solo contradiga la cultura de la Compañía, sino que también suceda a pesar de los esfuerzos implementados por ésta para prevenirlo. La Compañía manifiesta su absoluto rechazo a participar en este tipo de conductas y resalta su compromiso por un actuar corporativo íntegro y con apego al cumplimiento de la normativa legal en todos los lugares donde realiza sus operaciones y negocios (“**Compliance**”).

En términos generales, la Ley establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas producto de la comisión de los delitos contemplados en ella, que sean cometidos en su nombre o en su beneficio. Dicha Ley establece la necesidad de implementar modelos de prevención de delitos al interior de las organizaciones, promoviendo así una cultura de cumplimiento normativo. En definitiva, la Ley busca prevenir la impunidad corporativa y fomentar prácticas empresariales éticas, haciendo hincapié en la importancia de los deberes de dirección y supervisión por parte de su administración y la adopción de medidas preventivas para evitar la comisión de delitos.

II. Objetivo

El objetivo del MPD es cumplir con las exigencias de la Ley N°20.393, en el marco de los objetivos estratégicos definidos por la Compañía en materia de prevención de delitos. Asimismo, mediante el Modelo se busca alinear la gestión operativa de la Compañía con su estrategia de cumplimiento.

III. Alcance

El alcance del Modelo es para Surproceso comprendiendo a sus directores, gerentes, representantes, Colaboradores, Terceras Partes Intermediarias (“TPI”)¹, sus dueños, socios y/o accionistas, quienes deben sujetar su conducta en conformidad a las reglas y principios que integran el Modelo.

IV. Marco Jurídico

La Ley N°20.393 establece un catálogo restringido de delitos que pueden generar responsabilidad penal de las personas jurídicas el cual ha variado mediante sucesivas modificaciones desde la entrada en vigor de la referida norma el año 2009. Actualmente el listado de ilícitos incluidos en la Ley está conformado por:

- Delitos mencionados en la Ley N°21.595, en sus 4 categorías, sean o no considerados económicos bajo dicha norma.
- Financiamiento del terrorismo.
- Trata de personas.
- Delitos de la Ley de Control de Armas.
- Sustracción de madera.

V. Contexto / Diagnóstico

La efectividad y eficacia del Modelo dependen de una serie de factores o elementos tanto de carácter interno como externo. Desde la etapa de diseño del Modelo hasta su operatividad, dichos elementos deben estar presentes en la toma de decisiones, y comprenden, entre otros:

- Complejidad, tamaño y estructura de la organización;
- Naturaleza, escala y complejidad de los procesos de negocio;
- Mercados en los que opera la Compañía (geográficos y de productos o servicios); y,
- Normativa o regulación que incide en los procesos de negocios, bienes y/o servicios ofrecidos.

¹ “Terceras Partes Intermediarias”: significa aquel proveedor que gestiona intereses de Surproceso, sea que actúe o no en su representación. La calidad de tercera parte intermediaria puede recaer en personas naturales o jurídicas.

VI. Objetivos Estratégicos

El Modelo canaliza los esfuerzos de la organización por satisfacer las particularidades propias del contexto en que ésta se desempeña y de la normativa que les es aplicable, con el objetivo de:

“Siempre tomar decisiones considerando los riesgos y buscando proteger el patrimonio y reputación de Surproceso S.A.”

Dicho objetivo debe guiar y orientar todas las decisiones organizacionales y de los Colaboradores.

- Proteger el patrimonio. Todos los Colaboradores deben prever los impactos económicos y/o financieros que afecten negativamente las operaciones de la Compañía.
- Proteger la reputación. La exposición derivada de los riesgos propios de cada proceso de negocio debe ser considerada y asumida como uno de los riesgos estratégicos de la organización. A lo anterior, debemos sumar el impacto netamente reputacional que nuestras acciones generan sobre nuestros grupos de interés y las comunidades con las que nos relacionamos.

VII. Objetivos de Cumplimiento

La Compañía a través del Oficial de Cumplimiento promueve el establecimiento de objetivos de cumplimiento anuales para los distintos roles y funciones. Para lo anterior, se considera:

- Priorización de iniciativas;
- Responsabilidad sobre los riesgos y controles;
- Asignación de recursos;
- Establecimiento de plazos adecuados; y,
- Mecanismos de evaluación y métricas sobre los resultados esperados.

Los objetivos de cumplimiento, de este modo definido, pasan a integrarse a alguna de las siguientes categorías:

- i. **Promoción de una cultura de Compliance y prevención.** Por esto entendemos el compromiso de la Compañía, con el cumplimiento normativo.
- ii. **Integridad y consistencia organizacional.** Entendida la Compañía como un todo, cada una de sus partes o componentes deben moverse de forma armónica. Aquellos objetivos trazados desde la alta administración deben hacerse patentes en todos los procesos del negocio, y en la conducta de todos los Colaboradores.
- iii. **Incorporación de métricas para medir la efectividad.** El Modelo requiere, de base, integrar métricas para incrementar gradualmente su efectividad en la ejecución. De este modo, la organización favorece la toma de decisiones asociadas a indicadores y, por otra parte, el compromiso con los resultados.
- iv. **Actualización y mejora continua.** El Modelo se inserta dentro de una realidad cambiante para la Compañía. Existen modificaciones normativas, cambios en los procesos de negocio o renovación de Colaboradores que deben integrarse tanto al levantamiento de riesgos como mitigantes de forma periódica.

VIII. Componentes del Modelo

Una vez establecida la base conceptual del Modelo, corresponde el desarrollo de cada uno de los elementos que lo constituyen. Para tales efectos, seguiremos el esquema de la Figura 1. Componentes del Modelo:

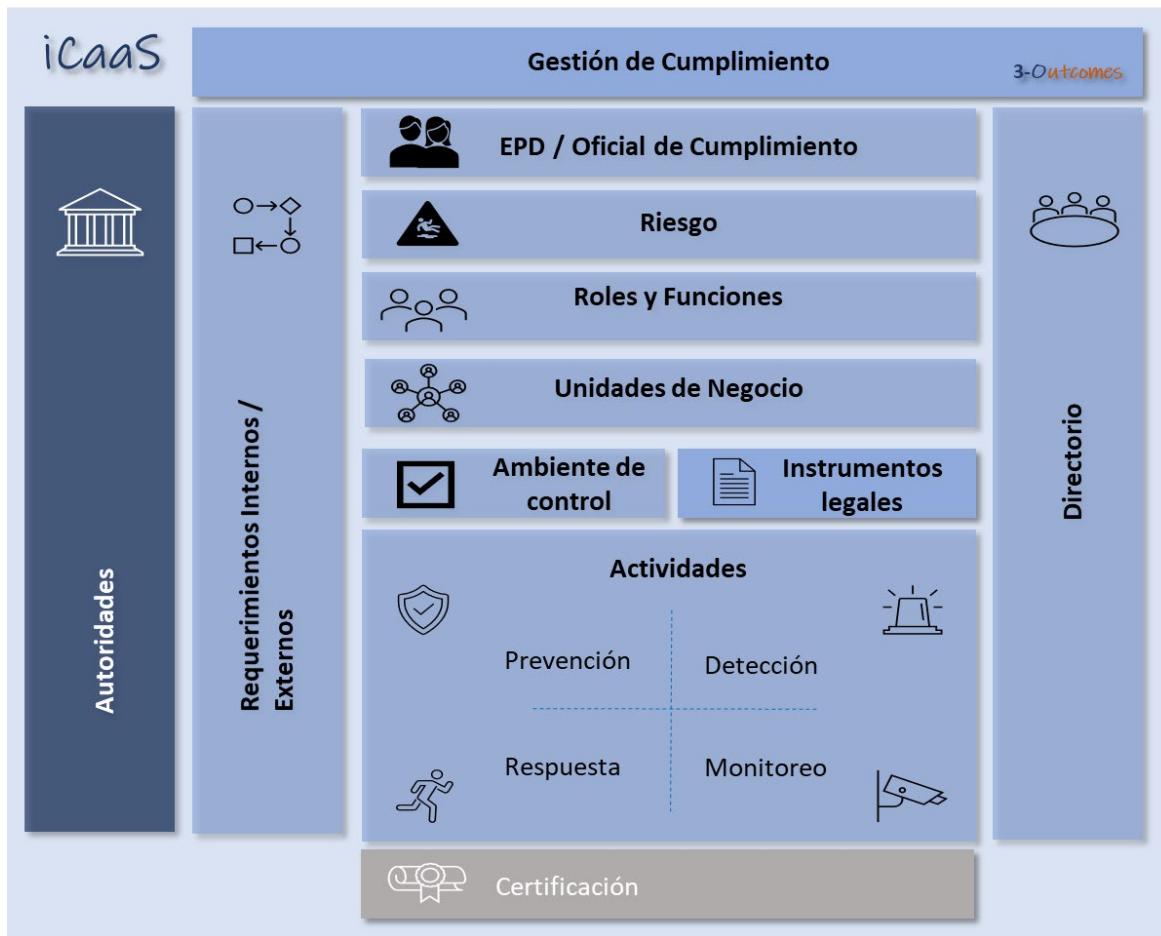


Figura 1. Componentes del Modelo

IX. Gestión de Cumplimiento

Gestión de Cumplimiento

3-D Outcomes

El Oficial de Cumplimiento organizará las iniciativas y actividades sobre la base de una planificación anual (la "Planificación" o "Plan Anual"). Dicho documento deberá fomentar el buen uso de los recursos internos de la organización para procurar el cumplimiento de los objetivos trazados. De este modo, en la elaboración de la planificación anual se deberá considerar:

- i. **Foco en el rol.** Las actividades en que participan los Colaboradores deben considerar todas las exigencias de cumplimiento. De este modo, lo que se pretende es que los Colaboradores

- internalicen sus responsabilidades y la conducta que la organización espera de ellos de manera simple y assertiva.
- ii. **Priorización de Riesgos.** Las actividades consideradas dentro de la Planificación deben corresponder a las estimadas de mayor relevancia en función del análisis de riesgos de la Compañía.
 - iii. **Segmentación.** El éxito para la generación de capacidades internas en la organización está dado por la capacidad para identificar las áreas en que iniciar el trabajo. La correcta segmentación permite escalar las capacidades generadas y ampliar la efectividad del Modelo.
 - iv. **Incorporación de métricas.** La Planificación considerará datos y métricas que permitan estimar los resultados de las actividades. De este modo, se pueden generar líneas de base o partida y medir la mejora o no producida en el tiempo.
 - v. **Outcomes.** Los Outcomes o resultados relevantes que se buscan con la realización de las iniciativas o actividades deben estar definidos y documentados en la planificación anual. Asimismo, resulta fundamental su comunicación y/o difusión interna a fin de generar consistencia y optimizar los esfuerzos.
 - vi. **Evaluación.** Todas las actividades incorporadas en la Planificación deben ir aparejadas de un método de evaluación estable en el tiempo. Se trata de medir la efectividad de las iniciativas y actividades en el período y comparativamente con otros.

a) Principios de Diseño

El Modelo basa su marco de trabajo en lo que denominamos para estos efectos 3-Outcomes (3-O), y conceptos de teoría de complejidad.

El marco de trabajo propuesto en el Modelo se rige por 3 principios:

- **Integración de las áreas de negocio.** El objetivo es que la organización incorpore la perspectiva de riesgo en sus actuales procesos de negocio. Los responsables de la operación de cada área de negocio deben conocer sus riesgos para poder luego gestionarlos.
- **Integración de Datos.** Las organizaciones poseen y utilizan información para realizar sus procesos de negocio. Las áreas de negocio a cargo de estos procesos obtienen dicha data de primera fuente para favorecer la toma de decisiones. En tal sentido, las áreas que no están directamente en ese rol, como es el caso de Compliance, Control Interno o Auditoría Interna, deben hacer esfuerzos por acceder a la data. Por ello, el objetivo es que la función de Compliance tenga acceso a la información de primera fuente. A través de una taxonomía simple permite reconocer las etapas de los procesos del negocio e integrar la data de las distintas áreas. Así, el Modelo provee una taxonomía que permite hacer cruces de información a partir de la matriz de riesgos e informes de las áreas de negocio respectivas, para luego analizar la gestión de los riesgos y sus controles en los procesos de negocio que los implementan.
- **Medición de Outcomes.** La gestión del Modelo debe estar enfocada en el establecimiento de resultados relevantes para la organización. A través de un modelo de gestión iterativo se logra enfocar las actividades, que permiten alcanzar los referidos Outcomes, incorporando métricas que apoyen su monitoreo permanente. Para ello, se establece un marco de

trabajo, que gobierna el programa de Compliance, que resulta consistente con dichos objetivos. El propósito de esto es implementar un mecanismo de gestión ágil, con la mejora continua integrada a través de ciclos iterativos de 3 meses, según se representa en la Figura 2. Marco de Trabajo 3-O:



Figura 1. Marco de Trabajo 3-O

El marco de trabajo, tal como se representa, considera períodos sucesivos de 3 meses para su desarrollo y ejecución. El objetivo es disponer de medidas concretas y efectivas que resulten medibles rápidamente en su impacto. Lo anterior se logra mediante el trabajo directo con los involucrados en cada etapa y la iteración permanente. De este modo, es posible tomar decisiones oportunas considerando:

Prioridades. El ciclo considera definir 3 prioridades de trabajo. A modo de ejemplo, una prioridad puede ser que los responsables de un riesgo en particular asuman el rol en completitud.

Segmentos. Dentro de cada prioridad se toma un segmento, fracción o subconjunto del alcance inicial. A modo de ejemplo, se podría tomar el área comercial en cuanto a su participación en riesgos de Prevención de Delitos y Libre Competencia. El objetivo es desarrollar una solución escalable, enfocando los esfuerzos en generar una capacidad interna de modo que la experiencia luego sea implementada en el resto de las áreas.

Outcomes. Tal como ya se indicó, corresponde a la definición de resultados relevantes del ciclo de trabajo. Esto marca la diferencia con un enfoque formalista o centrado sólo en el diseño. El Modelo busca generar capacidad de gestión. Para finalizar el ejemplo, el resultado será la generación de un reporte periódico centrado en medir la efectividad de los controles (planes de acción). De este modo, la organización “se entera” de información relevante y permite seguir un circuito de mejora permanente.

De este modo, los 3 principios descritos son la pauta o guía para el diseño del Modelo en todas sus fases de operación, y deben, al mismo tiempo, servir de referencia para la realización de las actividades operativas a su amparo.

X. Oficial de Cumplimiento



Oficial de Cumplimiento

3-D Outcomes

El Oficial de Cumplimiento es el Colaborador especialmente designado por el Directorio de Surproceso S.A. para el diseño, implementación y control del MPD.

a) Funciones

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

- i. Velar por la implementación efectiva del Modelo, su adecuación y su actualización, en conjunto con el Directorio y el Gerente General.
- ii. Requerir al Directorio y al Gerente General 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 el Modelo.
- iv. Reportar al menos semestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten al Directorio y al Gerente General.
- v. Reportar y participar en las sesiones de funcionamiento del Comité para la revisión sobre la gestión de los riesgos y controles de la Compañía.
- vi. Solicitar a los responsables de riesgos 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.
- vii. Revisar, anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten, las actividades o procesos de la Compañía en los que se generen o incrementen los riesgos organizacionales.
- 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 por medio de los canales establecidos.
- x. Desarrollar las investigaciones por infracciones o incumplimientos al Modelo.
- xi. Llevar un registro separado y confidencial de las denuncias, investigaciones, antecedentes y resultados.
- xii. Proponer al Directorio actualizaciones al Modelo, ante cambios normativos relevantes o cuando las circunstancias lo requieran.
- xiii. Mantener actualizada la matriz de riesgos.
- xiv. Evaluar periódicamente la aplicación efectiva del Modelo.
- xv. Elaborar e implementar la planificación anual de actividades;
- xvi. Diseñar e implementar actividades de capacitación y comunicación.
- xvii. Velar por que la información relativa al Modelo esté disponible y actualizada para los Colaboradores, y que el canal de denuncias esté operativo.
- xviii. Asesorar y resolver consultas y/o requerimientos de los Colaboradores o de las áreas relacionadas con cualquier aspecto del Modelo.
- xix. Todas aquellas descritas en el presente documento.

b) Medios y Facultades

Los medios y facultades del Oficial de Cumplimiento para realizar sus labores serán los siguientes:

- i. El Oficial de Cumplimiento tendrá facultades efectivas de dirección y supervisión y contará con autonomía funcional. En virtud de ella tendrá acceso directo al Directorio, Comité Ejecutivo, y al Gerente General de Surproceso para informarle, oportunamente y por un medio idóneo, de las medidas y planes implementados.
- ii. Anualmente el Directorio de la Compañía aprobará el presupuesto presentado por el Oficial de Cumplimiento, que le permita obtener los medios materiales para cumplir con sus funciones. Dicho presupuesto será previamente revisado por el Gerente General.
- iii. Tanto el nombramiento como la duración, autonomía y disponibilidad de medios y presupuestaria del Oficial de Cumplimiento constarán en la respectiva acta de sesión del Directorio.
- iv. Acceso irrestricto a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.
- v. Infraestructura física necesaria y adecuada para desarrollar adecuadamente su trabajo y mantener la confidencialidad de sus hallazgos.
- vi. 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.
- vii. Recursos humanos entrenados, competentes y con experiencia para el adecuado cumplimiento de sus funciones y obligaciones.

XI. Riesgo



Riesgo

3-D outcomes

La gestión de riesgos consiste en el diagnóstico de las exposiciones de riesgo que presenta la operación de Surproceso, según las propias características de su actividad y forma de organización. Asimismo, la Compañía debe considerar la identificación de las obligaciones de cumplimiento que se deriven de sus procesos de negocio. Esta actividad es un pilar fundamental en la integración del Modelo al negocio, y consecuentemente, debe ser considerado para su operación, desarrollo, evaluación y mejora.

El Oficial de Cumplimiento es responsable del proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos y obligaciones de cumplimiento (que puedan derivar en riesgos propios del modelo), los cuales deberán quedar plasmados en una matriz de riesgos (la "Matriz").

XII. Roles y Funciones



Los estamentos, áreas y cargos que se indican a continuación tienen un rol relevante para el adecuado funcionamiento del Modelo en las distintas actividades. Participan, por tanto, en la implementación, operatividad y mejora continua, con las responsabilidades, facultades y funciones que para cada caso se indican:

a) Directorio

- i. Designar o revocar de su cargo al Oficial de Cumplimiento.
- ii. Proveer los medios y recursos necesarios para que el Oficial de Cumplimiento cumpla con su cometido.
- iii. Aprobar el Modelo, sus Anexos y políticas.
- iv. Velar por la correcta implementación y efectiva operación del Modelo.
- v. Recibir el informe de gestión y la rendición de cuentas del Oficial de Cumplimiento a lo menos semestralmente.
- vi. Apoyar las actividades de capacitación y comunicación del Modelo, generando y participando en aquéllas.
- vii. Aprobar anualmente el plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento.
- viii. Informar al Oficial de Cumplimiento de cualquier situación observada que tenga relación con el Modelo.
- ix. Instruir al Oficial de Cumplimiento para entregar reportes a otros estamentos de la Compañía.

b) Comité de Cumplimiento

- i. Supervisar y velar por el cumplimiento de la normativa interna, promoviendo una cultura de adhesión a las normas y buenas prácticas organizacionales.
- ii. Mantener y supervisar la coherencia de la normativa interna de la empresa.
- iii. Conocer y aprobar los reportes de gestión de la Compañía sobre los riesgos abordados en el Modelo de Prevención de Delitos.
- iv. En este sentido, le corresponde aprobar los planes de acción sobre los resultados obtenidos, monitorear su cumplimiento y efectividad.
- v. Velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Investigaciones Interna, apoyar la gestión de todas las áreas involucradas
- vi. Definir los planes de acción sobre los resultados obtenidos en la gestión de riesgos, monitorear su cumplimiento y efectividad.
- vii. Designar al responsable del Comité.
- viii. Reportar semestralmente al directorio de la Compañía sobre la gestión del período.

c) Gerente General

- i. Velar por la implementación efectiva del Modelo y su permanente adecuación y actualización, en conjunto con el Directorio y el Oficial de Cumplimiento.
- ii. Disponer anualmente los recursos económicos, tecnológicos y humanos adecuados para el funcionamiento del Modelo.
- iii. Apoyar la gestión del Oficial de Cumplimiento 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 Modelo.
- iv. Ordenar, en su caso, la ejecución de los planes de acción o implementación de medidas que diseñe el Oficial de Cumplimiento.
- v. Informar al Oficial de Cumplimiento de cualquier situación observada que tenga relación a eventuales incumplimientos al Modelo.
- vi. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz, y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos.
- vii. Reportar al Oficial de Cumplimiento sobre la efectividad de los controles o procesos a su cargo.
- viii. Apoyar las actividades de capacitación y comunicación del Modelo, generando y participando en aquéllas.
- ix. Dictar protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos riesgosos, actuar de manera conforme.
- x. Instruir la obligatoriedad de participar en las capacitaciones relativas al Modelo.

d) Subgerente de Administración y Finanzas

- i. Proponer, con la colaboración del Oficial de Cumplimiento, al Directorio y al Gerente General, la dictación de políticas, procedimientos o protocolos relativos a la administración de los recursos financieros.
- ii. Apoyar las actividades de capacitación y comunicación del Modelo, generando y participando en aquéllo.
- iii. Desarrollar en conjunto con el Oficial de Cumplimiento un sistema de controles asociado a los recursos financieros para prevenir conductas contrarias al Modelo.
- iv. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz, y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos, y reportar al Oficial de Cumplimiento sobre la efectividad de los controles o procesos a su cargo.
- v. Requerir apoyo y colaboración del Oficial de Cumplimiento en todos los temas relativos al Modelo.
- vi. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en revisiones, auditorías o investigaciones relacionadas al Modelo.
- vii. Entregar la información que requiera el Oficial de Cumplimiento para el desempeño de sus respectivas funciones.

e) Responsable de área

- i. Desarrollar en conjunto con el Oficial de Cumplimiento un sistema de controles asociado a los riesgos propios de los procesos bajo su responsabilidad.
- ii. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos.
- iii. Reportar al Oficial de Cumplimiento, y todo otro estamento que así lo disponga la normativa interna, sobre la efectividad de los controles o procesos a su cargo.
- iv. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en revisiones, auditorías y/o investigaciones relacionadas con los controles a su cargo.
- v. Apoyar las actividades de capacitación y comunicación del Modelo, generando y participando en aquéllas.
- vi. Entregar la información que requiera el Oficial de Cumplimiento para el desempeño de sus respectivas funciones.

f) Subgerente de RRHH

- i. Incluir la cláusula de Cumplimiento en los contratos de trabajo y prestación de servicios de todos los Colaboradores y proveedores bajo régimen de subcontratación.
- ii. Apoyar las actividades de capacitación y comunicación del Modelo, generando y participando en aquéllas.
- iii. Incluir las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas relativas al Modelo en el RIOHS;
- iv. Incluir las materias relacionadas al Modelo en los programas de capacitación e inducción que dicta a los nuevos Colaboradores.
- v. Ejecutar los controles que sean de su responsabilidad según la Matriz de Riesgos y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos.
- vi. Reportar al Oficial de Cumplimiento sobre la efectividad de los controles o procesos a su cargo.
- vii. Implementar los planes de acción para la superación de las brechas detectadas en revisiones, auditorías o investigaciones relacionadas al Modelo que sean de su responsabilidad.
- viii. Entregar la información que requiera el Oficial de Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación con el Modelo.
- ix. Apoyar en la coordinación de las actividades de capacitación y difusión del Modelo, siendo su responsabilidad el mantener evidencia del registro de asistencia y de la entrega a los Colaboradores de las comunicaciones elaboradas especialmente al efecto.
- x. Incluir entre los requisitos para promociones o asensos al interior de Surproceso el haber efectuado satisfactoriamente todas las capacitaciones relacionadas al Modelo.

g) Colaboradores y Proveedores

- i. Cumplir con lo dispuesto en las cláusulas relativas al Modelo presentes en los contratos respectivos que suscriban.
- ii. En el caso de los Colaboradores de la Compañía, cumplir con el RIOHS, así como con el resto de la normativa interna de la Compañía.

- iii. Participar obligatoriamente en las capacitaciones desarrolladas en el marco del Modelo; e,
- iv. Informar, consultar y/o denunciar, a través del canal de denuncias, respecto de situaciones que pudieran ir en contra de la legalidad vigente y en especial de los aspectos abordados por el Modelo.

XIII. Unidades de Negocio



Unidades de Negocio

3-*Outcomes*

Tal como ya se indicó a propósito del diseño y evaluación de controles, los responsables de cada riesgo y control deben estar perfectamente identificados en la Matriz. Resulta esencial para Surproceso que esta definición y responsabilidad asociada, esté presente en el quehacer diario de las distintas áreas y Colaboradores.

Por lo anteriormente expresado, uno de los primeros objetivos de cumplimiento es justamente el de “Responsabilidad sobre los procesos y controles”. Este objetivo es prioritario, y su prosecución debe ser monitoreada, medida y objeto de planes de acción por parte de la administración de la Compañía.

XIV. Ambiente de Control



Ambiente de control

3-*Outcomes*

La efectividad del Modelo al interior de la Compañía requiere de la existencia de un sólido ambiente de control, entendido como un conjunto de normas y procesos internos de trabajo que integren los compromisos y valores de aquél. Entre los elementos que conforman el ambiente de control destacan, entre otros, los siguientes:

- Política de Prevención de Delitos
- Procedimiento de Auditoría Interna
- Política de Seguridad y Salud Ocupacional
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad
- Procedimiento de Contratación
- Procedimiento de Adquisiciones y Proveedores

XV. Instrumentos Legales



Instrumentos legales

3-*Outcomes*

Los instrumentos legales y laborales que debe desarrollar la Compañía en el marco de la ejecución del Modelo son fundamentales para establecer una relación clara y sostenible con los Colaboradores y terceros. De este modo, la organización formalmente comunica e informa su estándar normativo y se definen las obligaciones que aquéllos deben cumplir. Dentro de los instrumentos consideramos:

- Cláusulas contratos laborales.
- Cláusulas contratos proveedores o que regulen la relación comercial.
- RIOHS.

XVI. Actividades de Prevención



Actividades de **Prevención**

3-*Outcomes*

El objetivo de estas actividades es evitar infracciones al Modelo y a la ley. Dentro de las actividades de prevención, se encuentran las siguientes:

a) Capacitación

El Modelo considera dentro del Plan Anual las actividades de capacitación y comunicación a desarrollar dentro del período, cuya implementación es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento. El objetivo de las capacitaciones es formar a los Colaboradores de Surproceso en los valores corporativos y su rol en la prevención de los riesgos normativos, especialmente, la operación de los controles a su cargo. El Oficial de Cumplimiento elaborará anualmente una planificación de actividades para lo que considerará, al menos, lo siguiente:

- i. Definición de objetivos, considerando la incorporación de métricas para su medición;
- ii. Priorización por *riesgos*;
- iii. Integración de distintos tipos de riesgos;
- iv. Diferenciación por tipo de audiencia;
- v. Especialización [o profundización] según el nivel de conocimiento y experiencia del público objetivo;
- vi. Incorporación de actividades de entrenamiento; y,
- vii. Evaluación de las actividades de capacitación. La evaluación se hará de un modo imparcial y objetivo y el colaborador que repreuebe la evaluación deberá repetir dicha capacitación dentro de los tres meses desde su reprobación.

La participación de los Colaboradores en las actividades a las que sean citados es obligatoria.

El Oficial de Cumplimiento llevará un registro de los asistentes a las capacitaciones, debidamente firmado en caso de que ellas sean presenciales, o con constancia de haber efectuado la capacitación en caso de que ellas sean vía e-learning.

A efectos de la ejecución del Plan Anual el Oficial de Cumplimiento deberá distinguir por tipo de audiencia o segmentos.

b) Comunicación

El Modelo contempla actividades dirigidas a su difusión propiamente tal, y al mismo tiempo, otras dirigidas a la concientización sobre sus contenidos. Al igual que en las actividades de capacitación, el Oficial de Cumplimiento las incluirá en el Plan Anual. Para el desarrollo de las actividades de comunicación se considera la elaboración de material gráfico y audiovisual de apoyo.

XVII. Actividades de Detección



El objetivo de las actividades de detección es descubrir oportunamente casos de eventuales incumplimiento o infracciones al Modelo, dentro de las cuales podemos encontrar:

a) Monitoreo de Juicios

Quien se encuentre a cargo de la gestión de juicios o procedimientos administrativos en favor de la Compañía, enviará informes semestralmente al Oficial de Cumplimiento relativos a éstos y que se relacionen o puedan relacionarse con el Modelo. Este informe constituye un insumo para el reporte semestral que el Oficial de Cumplimiento deberá realizar al Directorio y al Gerente General.

b) Monitoreo de Capacitaciones y Entrenamiento

Las actividades de capacitación realizadas por el Oficial de Cumplimiento son una oportunidad para detectar posibles infracciones o incumplimientos al Modelo. El Oficial de Cumplimiento dispondrá que luego de cada actividad, este punto sea considerado dentro del análisis y evaluación de ésta.

c) Informes de ejecución de controles o procesos

Los Colaboradores responsables de la ejecución de determinados controles, dentro de la Compañía, informarán al Oficial de Cumplimiento sobre la operatividad y efectividad de aquéllos. Con ocasión de estos informes indicarán, asimismo, los posibles incumplimientos detectados. El Oficial de Cumplimiento determinará la periodicidad del informe atendiendo la frecuencia de operación de cada control.

Con la información recibida el Oficial de Cumplimiento determinará si corresponde el desarrollo de un plan de acción en el ámbito de las Actividades de Respuesta o bien, una Actividad de Mejora Continua del control o proceso.

d) Monitoreo del Canal de Denuncias e Investigaciones

La Compañía ha diseñado y mantiene operativo un sistema de acceso múltiple para la recepción de denuncias y consultas (“Canal de Denuncias”), el que incluye medios de acceso en línea, entre otros, a través del cual cualquier persona, sea o no Colaborador, puede efectuar las denuncias por las infracciones a las normas del Modelo, en forma confidencial y, de así desearlo, anónima. La Compañía asegura y reafirma su compromiso de que quienes efectúen denuncias de buena fe a través de los canales de denuncias dispuestos en el Modelo, no serán objeto de represalia alguna.

Las denuncias que estén bajo el alcance del Modelo serán de conocimiento directo del Oficial de Cumplimiento. Correspondrá a éste el análisis de suficiencia de la denuncia y posterior investigación de los hechos.

e) Actividades de evaluación y mejora

El Oficial de Cumplimiento puede considerar en su planificación, revisiones a los procesos relacionados al Modelo y a su funcionamiento. Los elementos mínimos del Modelo que deberán ser auditados son los siguientes:

- i. La designación del Oficial de Cumplimiento, así como la asignación de medios y facultades suficientes al mismo.
- ii. Que el Oficial de Cumplimiento cuente con acceso directo al Directorio y al Gerente General para informar de las medidas y planes implementados y rendir cuenta de su gestión, debiendo además controlarse que tales informes contengan situaciones a informar, conclusiones y planes de acción respecto de los componentes del Modelo y sus actividades.
- iii. La realización de los reportes por parte del Oficial de Cumplimiento a los estamentos que defina el Directorio.
- iv. La realización y registro de las actividades definidas.
- v. Actualización anual de la Matriz.
- vi. Ejecución de la planificación anual.
- vii. La incorporación de las cláusulas definidas para el Modelo en los contratos de trabajo y en los contratos con proveedores de bienes y servicios.
- viii. La actualización oportuna del RIOHS, de forma tal que incorpore las obligaciones y prohibiciones que se requieran.

XVIII. Actividades de Respuesta



El objetivo de estas actividades es administrar las consecuencias de incumplimientos al Modelo. Las actividades de respuesta, por tanto, están destinadas a resolver la contingencia, por un lado, y a reaccionar frente al comportamiento no deseado por la Compañía. Entre las actividades de respuesta es posible distinguir:

a) Planes de acción

El Oficial de Cumplimiento revisará, frente a un incumplimiento, las actividades de control vulneradas, identificará la causa y elaborará planes de acción en conjunto con el área afectada, la Gerencia Legal y el responsable o dueño del proceso. El objetivo será resolver la contingencia y lograr mayor efectividad de los controles. Asimismo, el Oficial de Cumplimiento deberá reevaluar el grado de mitigación del riesgo inherente luego de la vulneración de los controles.

b) Medidas disciplinarias y correctivas

Dentro de lo que la legislación laboral permite, la Compañía podrá aplicar medidas disciplinarias a aquellos de sus trabajadores que incumplan el Modelo. Lo anterior, previa investigación bajo un procedimiento imparcial y que otorgue garantías mínimas de un debido proceso al investigado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno. Las sanciones se aplicarán de forma proporcional a la gravedad de la infracción comprobada a través del procedimiento y para su determinación deberá considerarse además la reincidencia del infractor.

Las sanciones que puede aplicar la Compañía son:

- Desvinculación en caso de faltas graves o reiteradas.
- Multa hasta por la cuarta parte de la remuneración diaria del infractor.
- Amonestación escrita al infractor.
- Amonestación verbal por parte del superior jerárquico.

En todo caso, las medidas disciplinarias a imponer deberán:

- Estar contenidas en el RIOHS en forma previa al acaecimiento de los hechos.
- Aplicarse a todos los Colaboradores participantes en el incumplimiento.

XIX. Actividades de Monitoreo, Seguimiento y Mejora Continua



Actividades de **Monitoreo**

3-*Outcomes*

El objetivo de estas actividades es supervisar y verificar el adecuado funcionamiento del Modelo son:

a) Monitoreo del Modelo

El Oficial de Cumplimiento definirá anualmente un plan de monitoreo de los distintos aspectos del Modelo, el que realizará directamente o a través de auditores externos, y acordar también aspectos a ser revisados por auditoría interna. Asimismo, en conjunto con la gerencia que corresponda, participará en el diseño e implementación de los planes de acción para superar las brechas detectadas.

En su planificación anual el Oficial de Cumplimiento comunicará al Directorio las actividades consideradas.

b) Análisis de Indicadores y Revisión de prioridades, segmentos y Outcomes

El Modelo está estructurado sobre un marco de trabajo que incorpora métricas para medir la efectividad de sus actividades e iniciativas. Conforme lo anterior el Oficial de Cumplimiento realizará un análisis de los indicadores resultantes de manera periódica, incorporando sus resultados en los reportes que emita. Dicho análisis, reflejará el mayor o menor riesgo asociado al comportamiento de los referidos indicadores. Así, los destinatarios y responsables de los procesos fijarán los planes de acción más adecuados, si es que corresponde.

Por otra parte, el marco de trabajo considera la revisión permanente e iterativa de cada ciclo de trabajo de 3 meses según ya se ha explicado. De este modo, el Oficial de Cumplimiento propondrá al Gerente General y los responsables de cada área de la Compañía, los cambios que se requieran para alcanzar los objetivos establecidos.

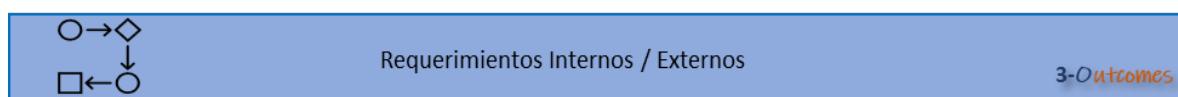
c) Actualización permanente

Para realizar la actualización del Modelo, el Oficial de Cumplimiento tendrá en consideración, entre otras circunstancias, las siguientes:

- Modificaciones o nuevas regulaciones aplicables a la Compañía.
- Cambios relevantes en la estructura de la Compañía, sus negocios, operaciones o los mercados en los que opera.
- Efectividad de los planes de acción implementados en el control o disminución de los riesgos.

Considerando lo anterior, el Oficial de Cumplimiento deberá actualizar la Matriz y los controles asociados al Modelo una vez al año.

XX. Requerimientos



El Modelo incorpora en su estructura los requerimientos de carácter interno y externo a la organización que el Oficial de Cumplimiento y su equipo deben atender como parte de los aspectos operacionales de la función.

De este modo, se consideran parte de las actividades operacionales del Modelo, y responsabilidad del Oficial de Cumplimiento. A modo ejemplar:

- Revisión o desarrollo de cláusulas contractuales.
- Realización de revisión o due diligence.
- Elaboración normativa.

XXI. Cumplimiento del Modelo

Los Colaboradores tienen el deber de comunicar toda información que dispongan, o efectuar las denuncias respecto a cualquier conducta que signifique un riesgo de incumplimiento de la normativa legal, de la Política de Prevención de Delitos o del MPD.

Cualquier infracción a la normativa anteriormente indicada podrá dar lugar a medidas disciplinarias respecto de los Colaboradores, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Surproceso.

XXII. Anexos

1. Matriz de Riesgos
2. Estatutos Comité de Cumplimiento

XXIII. Control de Modificaciones

Edición N.º	Página	Identificación de la Modificación	Fecha