

# Manual de Prevención de Delitos

---

## Grupo Terrafirme



Enero 2026

## Índice

DEFINICIONES .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
4. DELITOS DE LA LEY 20.393 .....	6
5. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN MPD EFECTIVAMENTE IMPLEMENTADO.....	8
5.1. Identificación de actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva ...	9
5.2. Establecimiento de protocolos y procedimientos.....	9
5.2.1. Protocolos y procedimientos .....	9
5.2.2. Canal de Denuncias .....	10
5.2.3. Sanciones Internas.....	12
5.2.4. Cláusulas en contratos de Colaboradores y Proveedores.....	13
5.3. Encargado/s de Prevención de Delitos o Responsable del MPD .....	14
5.3.1. Atribuciones y Obligaciones .....	14
5.3.2. Flujos de Información .....	16
5.3.3. Recursos y Medios .....	17
5.3.4. Comité de Cumplimiento Terraфирme .....	17
5.3.5. Coordinación y Apoyo.....	18
5.4. Evaluaciones Periódicas y Mecanismos de Perfeccionamiento y Actualización .....	19
5.4.1 Evaluaciones Periódicas.....	20
5.4.2 Mecanismos de Perfeccionamiento y Actualización.....	20
ANEXO 1: Toma de Conocimiento Manual de Prevención.....	20
ANEXO 2: Informe de Riesgos .....	20
ANEXO 3: Matriz de Riesgos.....	20
ANEXO 4: Protocolos y procedimientos .....	20
ANEXO 5: Cláusula de Contrato de Trabajo de Colaboradores .....	20
ANEXO 6: Cláusula de Contratos con Proveedores.....	20
ANEXO 7: Designación del Encargado de Prevención de Delitos .....	20

## DEFINICIONES

**Administración:** Conjunto de gerentes de las Empresas.

**Administración superior:** Directorio funcional de Terraфирme y los apoderados de las empresas del grupo.

**Asesor Jurídico:** Abogado que asiste a la Administración superior en la toma de decisiones con contenido legal, así como al Comité de Cumplimiento Terraфирme.

**Terraфирme o Empresa:** Grupo Terraфирme, el cual se compone de “Inmobiliaria DTP Limitada”, “Constructora Terraфирme Limitada” y las Inmobiliarias Terraфирme, enumeradas de forma secuencial, existiendo – a la fecha de realización de este Manual- un total de 18 empresas, las más antiguas inactivas, con proyectos terminados y vendidos.

**Colaborador (en plural, Colaboradores):** Toda persona que forma parte de Terraфирme, en todos sus niveles, ya sean sus socios, accionistas, controladores, directores, representantes legales, administradores, ejecutivos principales, y trabajadores.

**Comité de Cumplimiento Terraфирme (o Comité):** Comité a cargo de desarrollar y supervisar la implementación del Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa. Está compuesto por tres integrantes, designados por la Administración superior, más el Asesor jurídico.

**Delitos que Aplican:** Tienen el significado señalado en el acápite 4, Delitos de la Ley 20.393.

**Delitos que No Aplican:** Tienen el significado señalado en el acápite 4, Delitos de la Ley 20.393.

**Encargado de Prevención de Delitos o Responsable del MPD:** Uno o más Colaboradores o asesores externos designados por la Administración superior de Terraфирme para gestionar el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa.

**Informe de Riesgos:** Tiene el significado señalado en el acápite 1, Introducción.

**Manual:** Tiene el significado señalado en el acápite 1, Introducción.

**Matriz de Riesgos:** Herramienta elaborada con el fin de identificar, evaluar y priorizar las actividades y procesos de Terraфирme donde pueda existir riesgo de conducta delictiva según la Ley 20.393.

**Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** Sistema de organización al interior de una empresa que establece un conjunto de procedimientos, políticas y normativas internas de carácter preventivo y de monitoreo, las que se traducen en el ejercicio de control sobre los procesos o actividades de la Empresa donde pueda existir riesgo de comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, y en la promoción de una cultura organizacional de cumplimiento normativo.

**Proveedores:** Contratistas, subcontratistas, asesores externos y prestadores de servicios, actúen o no en representación de la Empresa.

**RIOHS:** Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Instrumento, regido por los artículos 153 y siguientes del Código del Trabajo, por medio del cual Terraфирme regula las

obligaciones y prohibiciones, a las que deben sujetarse sus Colaboradores, según corresponda, en relación con sus labores, permanencia y vida en la Empresa.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Prevención de Delitos (“Manual”) contiene los lineamientos del Modelo de Prevención de Delitos de TerraFirme y constituye una guía para su implementación efectiva, actualización y perfeccionamiento.

El MPD considera las recientes modificaciones que Ley 21.595 (“Ley de delitos económicos”), introdujo a la Ley 20.393 (“Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas”)<sup>1</sup>.

Esto significa que existen más de 250 delitos por los cuales una empresa podría ser responsable penalmente, en la medida que se den los siguientes presupuestos de responsabilidad:

- a. Se perpetre el delito en el marco de la actividad de la empresa;
- b. Por o con la intervención de una persona natural,
  - (i) Que ocupe un cargo, función o posición en la empresa, o;
  - (ii) Le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación; y
- c. Que la perpetración del hecho sea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos por la persona jurídica.

Adicionalmente y concurriendo los presupuestos anteriores, una persona jurídica puede ser también responsable por los delitos cometidos por una persona natural que ocupe un cargo o posición en una empresa distinta, siempre que ésta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando entre ellas existen relaciones de propiedad o participación.

Habida consideración de la cantidad de delitos por los cuales una empresa puede ser responsable penalmente, existe un riesgo de comisión de delitos que podrían acarrear responsabilidad penal para TerraFirme, lo que hace necesario implementar efectivamente un MPD adecuado en la Empresa.

El MPD de TerraFirme da cuenta del compromiso organizacional de la Empresa, sus socios, accionistas, directores, administración y, en general, de todos sus Colaboradores, por evitar la comisión de los delitos referidos en la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, mediante el establecimiento de un sistema al interior de TerraFirme que prevenga la comisión de estos delitos y promueva el cumplimiento normativo, siguiendo las directrices de la Ley.

---

<sup>1</sup> La Ley 21.595 fue publicada el 17 de agosto de 2023, pero las modificaciones que hizo a la Ley 20.393 tienen vigencia desde el 1º de septiembre de 2024.

El MPD parte por identificar las actividades o procesos de la Empresa en que podrían presentarse riesgos de comisión de los delitos contemplados en la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, considerando el tamaño, giro, recursos y complejidad de Terrafirme. La calificación de riesgo de dichas actividades o procesos se encuentra en la “Matriz de Riesgos”, documento que junto con el “Anexo 2 MPD - Informe de Riesgos - Terrafirme” (“Informe de Riesgos”), forman parte de este Manual como Anexos 2 y 3.

En la Matriz de Riesgos señalada se distinguen, en primer lugar, los delitos de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas que son aplicables (Aplican) a Terrafirme conforme con las actividades que desarrollan. Respecto de ellos, se efectúa una calificación delito a delito, identificando para cada uno de ellos las actividades o procesos de Terrafirme relacionados con las conductas que constituyen el respectivo delito.

Conforme a la Matriz de Riesgos, hay 132 artículos citados en la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas que consagran distintos delitos del Código Penal y de otro conjunto de cuerpos legales, en que se han identificado actividades o procesos de Terrafirme que pueden implicar riesgo de comisión de estos delitos.

Habida consideración de estos riesgos, el MPD de Terrafirme contempla protocolos y procedimientos para prevenir conductas delictivas en el contexto de las actividades o procesos antes identificados, incluyendo entre ellos (i) sanciones internas en caso de incumplimiento del MPD; (ii) un canal seguro de denuncias; y (iii) la inclusión de cláusulas que hacen referencia al MPD en los contratos de trabajo y de Proveedores de Terrafirme.

La designación del Encargado de Prevención de Delitos que la ley exige, por su parte, ha sido realizada por la Administración superior, denominación que corresponde al señalado en el Anexo 7.

Finalmente, es importante tener presente que el MPD de Terrafirme es un sistema dinámico en permanente evolución, que requiere de revisiones y ajustes periódicos, atendidos los cambios en el entorno de las actividades que desarrollan la Empresa, así como su tamaño, recursos, complejidad y modificaciones o complementos que se introduzcan en las exigencias de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y otros cuerpos legales.

## **2. OBJETIVO**

El objetivo de la implementación efectiva del MPD es prevenir la comisión de los delitos contemplados en la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, en particular, los identificados en la Matriz de Riesgos, promoviendo una cultura de cumplimiento normativo en la Empresa.

## **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El MPD aplica a todos los Colaboradores de Terrafirme y a todos sus Proveedores, en lo que sea pertinente.

#### 4. DELITOS DE LA LEY 20.393

La Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas luego de ser modificada, estableció como delitos por los cuales responde la empresa (i) todos los delitos referidos en la Ley de delitos económicos, sean considerados delitos económicos o no; y (ii) los delitos de financiamiento del terrorismo, los delitos que sanciona la ley de control de armas, la explotación sexual, la trata de personas, los trabajos forzados o similares, la extracción de órganos y la sustracción de madera<sup>2</sup>.

(i) Ley de delitos económicos

La Ley de delitos económicos identificó más de 200 delitos, la mayor parte de ellos ya existentes en el Código Penal y otras leyes, más otros nuevos, tales como los atentados contra el medio ambiente incorporados al Código Penal. Al ser estos delitos perpetrados en el ámbito de la actividad empresarial, o ser de aquellos que coloquialmente se les conoce como “*de cuello y corbata*”, la ley dispuso que se les aplique un estatuto diferenciado en cuanto a (i) penas de multas y consecuencias adicionales, además de la pena privativa de libertad; (ii) régimen especial de atenuantes y agravantes; y (iii) régimen especial de penas sustitutivas a la pena privativa de libertad.

La Ley de delitos económicos distinguió 4 categorías de delitos, a saber:

Los delitos de la primera categoría siempre se considerarán como delitos económicos.

**Ejemplos:** uso de información privilegiada, venta fraudulenta de acciones, colusión, negociación incompatible, corrupción entre privados, cohecho a funcionario extranjero, entre otros.

Los delitos de la segunda categoría se refieren a ciertos delitos que se considerarán como delitos económicos, siempre que sean perpetrados en el ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o cuando fueren cometidos en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa.

**Ejemplos:** financiamiento irregular de la política, delitos tributarios, giro doloso de cheques, no enterar pago de cotizaciones previsionales retenidas al trabajador, uso de secretos comerciales, algunos delitos ambientales, algunos tipos de delitos de amenazas, fraudes y delitos contra la propiedad, lesiones y muerte imprudente con infracción al deber de cuidado de la empresa, violación de la propiedad intelectual e

---

<sup>2</sup> El artículo 1º de la Ley 20.393 establece que los delitos por los cuales la persona jurídica responde penalmente conforme a la presente ley son los siguientes:

1. Los delitos a que se refieren los artículos 1, 2, 3 y 4 de la Ley de Delitos Económicos, sean o no considerados como delitos económicos por esa ley.

2. Los previstos en el artículo 8 de la Ley 18.314 que determina conductas terroristas y fija su penalidad; en el Título II de la ley N° 17.798, sobre Control de Armas, y en los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal.

industrial, entrega de información falsa o fraccionamiento de proyectos con motivo de evaluación de su impacto ambiental, entre otros.

Los delitos de la tercera categoría se refieren a delitos funcionarios, esto es, cometidos por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, los que se considerarán como delitos económicos siempre que en la perpetración de estos delitos intervenga como autor o cómplice un particular actuando en el ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o cuando el hecho fuere perpetrado en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa.

**Ejemplos:** certificación fraudulenta, falsificación de instrumento público, malversación de caudales públicos, fraude fiscal, negociación incompatible de funcionario público, tráfico de influencias, enriquecimiento injustificado y cohecho, entre otros.

Los delitos de la cuarta categoría se refieren a la receptación y el lavado de activos, los que se considerarán como delitos económicos cuando los hechos de los que provienen los bienes que son receptados o lavados, sean además constitutivos de delitos económicos conforme a alguna de las tres categorías anteriores o sean constitutivos de alguno de los delitos de la segunda o tercera categoría, siempre que la receptación o el lavado de activos fueren perpetrados en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa.

#### **Ejemplo:**

La Empresa X abre un proceso de licitación, el cual es finalmente adjudicado a la Empresa Y, en desmedro de otro oferente, debido a que fue favorecida por el gerente de adquisiciones como resultado de pagos ilícitos que le hizo la adjudicataria. Esta conducta configura el delito de corrupción entre particulares, el cual se encuentra incluido entre los delitos de primera categoría en la Ley de delitos económicos, tanto pasiva como activa<sup>3</sup>.

Posteriormente, otro ejecutivo de la Empresa X, con pleno conocimiento de que los fondos obtenidos por favorecer la adjudicación tienen un origen ilícito (derivado del mencionado delito), lleva a cabo una serie de operaciones financieras destinadas a ocultar dicho origen. Éstas incluyen la emisión de facturas ideológicamente falsas, es decir, que aparentan la venta de bienes o servicios que nunca han existido, configurando de este modo el delito de lavado de activos.

---

<sup>3</sup> Código Penal artículo 287 bis “El director, administrador, mandatario o empleado de una empresa que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro será sancionado con la pena de ...”.

Código Penal artículo 287 ter “El que diere, ofreciere o consintiere en dar a un director, administrador, mandatario o empleado de una empresa un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro será castigado con la pena de ...”.

(ii) Ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas

La Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas establece un segundo grupo de delitos que pueden originar responsabilidad penal para una empresa. Se trata de delitos que existían en esta ley antes de su reciente modificación, a saber:

Delitos de financiamiento del terrorismo, delitos que sanciona la ley de control de armas – como por ejemplo, porte o posesión de armas sin autorización o debidamente inscritas -, la explotación sexual, la trata de personas, trabajos forzados o similares, extracción de órganos y la sustracción de madera.

Ahora bien, tal como se identificó en la Matriz de Riesgos, dada su naturaleza, tamaño, y las actividades que actualmente desempeñan la Empresa, varios de los delitos que establece la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, no aplican a TerraFirme o, no existe riesgo de comisión de estos delitos, por una decisión de la Empresa de no realizar la actividad que implica riesgo, los que en la Matriz de Riesgos se denominan “Delitos que No Aplican”.

Es el caso de delitos que se relacionan con:

- i. actividades ajenas al giro u objeto social de TerraFirme como la administración de patrimonios ajenos que hacen árbitros, veedores, liquidadores, la actividad pesquera, actividad forestal, la caza, la minería, la actividad médica, telecomunicaciones; y,
- ii. situaciones ajenas a la actividad actual de TerraFirme, como la adopción de acuerdos en sesiones de directorio o el tener como fuente de financiamiento operaciones de warrants.

Por lo tanto, como veremos en el acápite siguiente, los delitos por los cuales podría responder TerraFirme penalmente se circunscriben principalmente a algunos de los delitos, que en la Matriz de Riesgos se denominan “Delitos que Aplican”.

## **5. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN MPD EFECTIVAMENTE IMPLEMENTADO**

De acuerdo al artículo 4 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, se entiende que un MPD efectivamente implementado es adecuado para eximir de responsabilidad penal a una empresa, cuando en la medida exigible a su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolle, considere seria y razonablemente los siguientes aspectos<sup>4</sup>:

- i. Identificación de las actividades o procesos de la empresa que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- ii. Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades a que se refiere el número anterior, los que deben considerar necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimiento.

---

<sup>4</sup> Artículo 4º de la Ley 20.393

Estos protocolos y procedimientos, incluyendo las sanciones internas, deberán comunicarse a todos los Colaboradores. La normativa interna deberá ser incorporada expresamente en los respectivos contratos de trabajo de los Colaboradores, incluidos sus máximos ejecutivos, y de prestación de servicios de los proveedores.

- iii. Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos y procedimientos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la Administración superior de Terrafirme para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia. Terrafirme deberá proveer al o a los responsables de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para llevar a cabo adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica del Grupo Terrafirme.
- iv. Evaluaciones periódicas efectuadas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

### **5.1. Identificación de actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva**

En cumplimiento de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, se han identificado las diversas actividades o procesos de Terrafirme con sus respectivas situaciones de riesgo de incurrir en alguno de los delitos contemplados en esta ley. Dicha información se encuentra consignada en detalle en la Matriz Riesgos (Anexo 3) e Informe de Riesgos (Anexo 2).

### **5.2. Establecimiento de protocolos y procedimientos**

#### **5.2.1. Protocolos y procedimientos**

A partir de la evaluación de riesgo registrada en la Matriz de Riesgos, se indican los protocolos o procedimientos destinados a prevenir y controlar los riesgos identificados, los que se incluyen como Anexo 4 de este Manual.

En algunos casos se trata de protocolos o procedimientos nuevos para Terrafirme, a propósito de la implementación del MPD. En otros casos, se trata de protocolos o procedimientos existentes, que se deben ajustar o escriturar, a fin de mejorar la cobertura de los controles en procesos que ya se encontraban normados. Otros controles, adecuados en su estado actual, se mantienen sin modificación alguna.

Los protocolos o procedimientos que forman parte de este Manual como Anexo 4, son los siguientes<sup>5</sup>.

Nuevos protocolos y procedimientos:

- Procedimiento de Revocación y actualización de poderes

---

<sup>5</sup> Forman parte inicial de este Manual como Anexo 4 los Nuevos protocolos y procedimientos, y los que existen actualmente en Terrafirme que no requieren cambios. Asimismo, una vez que sean escriturados y/o ajustados, se deberán incluir los respectivos protocolos o procedimientos al Anexo 4.

- Protocolo de Relacionamiento con funcionarios públicos
- Procedimiento de Intercambio y manejo de información con terceros
- Protocolo de Relacionamiento en evento de procedimientos concursales
- Protocolo de Adquisiciones y selección de proveedores
- Protocolo de Uso de obras protegidas por propiedad intelectual e industrial
- Protocolo de Límites legales y requisitos para Préstamos, Gastos e Inversiones
- Protocolo de Cumplimiento de medidas de la autoridad
- Protocolo de Recepción de mercadería
- Protocolo de Registro y Control de Documentos
- Protocolo de Tratamiento de patrimonio protegido
- Protocolo para Control de permisos y autorizaciones previas
- Protocolo de Prevención de daños a terceros
- Controles que permitan prevenir y detectar el fraude, ya sea a través de la elaboración de un protocolo o de una modificación al RIOHS

Protocolos/Procedimientos existentes que deben escriturarse:

- Procedimiento de Auditorías
- Protocolo de Determinación de Precios de Venta
- Protocolo Tributario
- Protocolo de Gestión de desechos y elementos peligrosos
- Protocolo de Uso y accesos al sistema informático (Escriturar e incorporar normas existentes, en su caso)
- Protocolo de Pago de remuneraciones y cotizaciones
- Protocolos de Gestión ambiental
- Protocolos en caso de catástrofe, epidemia o contagio

Protocolos/Procedimientos que deben ajustarse para el cumplimiento del MPD:

- RIOHS

Protocolos/Procedimientos existentes sin cambios<sup>6</sup>:

- Protocolos para gestión de salud ocupacional
- Política de remuneraciones

### **5.2.2. Canal de Denuncias**

En cumplimiento de lo dispuesto en el N°2 del artículo 4 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, el MPD de Terrafirme considera el establecimiento de un Canal de Denuncias seguro.

---

<sup>6</sup> Estos protocolos sólo se refieren a actividades o procesos que se relacionan con los riesgos identificados en el MPD, dejando fuera todos aquellos otros protocolos que se refieren a materias ajenas a estos riesgos.

### Objetivo y alcances

El objetivo del Canal de Denuncias es establecer un medio de comunicación para la materialización, investigación y resolución de las denuncias efectuadas por los Colaboradores, Proveedores o terceros ajenos a Terrafirme, respecto de hechos que ellos consideren que puedan constituir delitos conforme lo señalado en la Ley de responsabilidad de las personas jurídicas y/o hechos que puedan constituir infracciones a este MPD, sus protocolos y/o procedimientos.

A estos efectos, Terrafirme ha habilitado una casilla **destinada a la recepción de denuncias (disponible en: [https://terrafirme.buk.cl/partner\\_complaint/tickets/new](https://terrafirme.buk.cl/partner_complaint/tickets/new))**.

La Empresa velarán por la confidencialidad del proceso de investigación que se inicie en virtud de la denuncia y su eventual sanción.

El Canal de Denuncias, como su nombre lo indica, tiene como único fin recibir denuncias. En consecuencia, otros requerimientos, que no sean denuncias, tales como dudas o comentarios sobre un caso particular o acerca del MPD, deberán formularse dirigiendo un correo electrónico a [raldunate@terrafirme.cl](mailto:raldunate@terrafirme.cl) o concurriendo directamente a las dependencias del Encargado de Prevención de Delitos.

### Procedimiento

En la medida de lo posible, toda denuncia deberá contener la siguiente información:

- a. Descripción breve y clara de los hechos que fundamentan la denuncia;
- b. Fecha aproximada de ocurrencia de los hechos;
- c. Nombres y cargos de las personas involucradas en los hechos denunciados, incluyendo, en su caso, a Proveedores o terceros ajenos a la Empresa; y,
- d. Documentos que apoyen la denuncia, si los hubiere.

Una vez recibida una denuncia, el Encargado de Prevención de Delitos analizará los hechos y, en caso de que considere que existe fundamento suficiente, iniciará un procedimiento de investigación destinado a comprobar la efectividad de los mismos, mediante la apertura de un expediente que llevará un número correlativo a las investigaciones. Si el Encargado de Prevención de Delitos estima que no existe mérito para iniciar el procedimiento de investigación, lo comunicará por escrito al denunciante por la misma vía de recepción de la denuncia, dentro de un plazo de 10 días hábiles. En el mismo plazo, deberá comunicar al denunciante el inicio de la investigación, si procede.

En caso de que el denunciante decida insistir en su denuncia, deberá informarlo así por la misma vía, en cuyo caso el Encargado de Prevención de Delitos deberá dar cuenta al Comité de Cumplimiento Terrafirme en la próxima reunión periódica. Si en los hechos denunciados se menciona la intervención de algún integrante de la Administración o refiere hechos que, de ser efectivos, pueden generar un alto impacto a la Empresa, el Encargado de Prevención de Delitos deberá convocar a una reunión extraordinaria del Comité de Cumplimiento Terrafirme, tan pronto como sea posible, sin perjuicio de reportar de inmediato a la Administración superior, si lo estima pertinente.

Se dará inicio a una investigación, en su caso, mediante la designación y notificación formales al investigador designado, el que podrá ser el mismo Encargado de Prevención de Delitos, un Colaborador, o bien un asesor externo de TerraFirme (el “Investigador”). Como parte de sus labores, el Investigador podrá entrevistar a los Colaboradores, Proveedores y demás personas involucradas en los hechos denunciados, solicitar documentos, registros audiovisuales y revisar comunicaciones que hayan sido realizadas a través de correos institucionales o de algún dispositivo móvil dispuesto por TerraFirme para realizar su trabajo y, en todo caso, cualquier comunicación particular o registro, que sea aportada por su dueño. El periodo destinado a la investigación será determinado por el Encargado de Prevención de Delitos, dependiendo de la naturaleza de los hechos que se investigan, el cual en ningún caso podrá exceder los sesenta días corridos, contados desde la designación del Investigador, salvo que el Comité de Cumplimiento TerraFirme fije un plazo menor en sesión extraordinaria, de acuerdo con las características de la denuncia.

El procedimiento de denuncia deberá siempre respetar los principios de confidencialidad, especialmente respecto del resto de los colaboradores, presunción de inocencia, derecho a aportar prueba, imparcialidad, celeridad, razonabilidad, debido proceso, responsabilidad y proporcionalidad de la sanción. No podrá sancionarse internamente a ningún Colaborador sin que previamente se haya seguido un proceso interno con estas características.

Concluida la investigación, el Investigador deberá generar un informe y, en caso de ser alguien distinto al Encargado de Prevención de Delitos, le hará entrega de dicho informe a éste, quien deberá determinar los cursos de acción a seguir y las sanciones que propondrá al Comité de Cumplimiento TerraFirme en la siguiente reunión periódica, salvo que se fije una reunión extraordinaria, en razón de que se hubiese definido un plazo menor para realizar la investigación, conforme se señaló anteriormente.

La decisión sancionatoria deberá comunicarse a la Gerencia de Recursos Humanos, quien deberá iniciar el procedimiento para la aplicación de la sanción interna correspondiente, de acuerdo a lo señalado en el párrafo siguiente. El denunciado que considere que dicha sanción le causa agravio, podrá reponer de ella, por escrito, y dentro del plazo de 10 días de notificada, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. La Alta Administración resolverá la reposición dentro del plazo de 30 días, y notificará su resolución. Las notificaciones a las que se refiere este párrafo podrán realizarse por correo electrónico o de forma personal, entregando la referida resolución por escrito.

### **5.2.3. Sanciones Internas**

En cumplimiento de lo dispuesto en N°2 del artículo 4 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, el MPD de TerraFirme considera el establecimiento de sanciones internas, conforme a los títulos X (“Sanciones Multas y Procedimiento de Reclamación”), XXVIII (“Desempeño Ético y Responsabilidad Penal Ley N°20.393 y sus Normas Complementarias”) y XLII (“De Las Sanciones”) del RIOHS, sin perjuicio de las sanciones específicas contempladas en el contrato de trabajo o de servicios del Colaborador respectivo, en caso de existir.

A través de la suscripción de la Toma de conocimiento del Manual, disponible en el Anexo 1, y de la Cláusula del Anexo 5, las sanciones se entenderán conocidas por los Colaboradores e incorporadas a sus respectivos contratos de trabajo.

Dichas sanciones, según establece el RIOHS, podrán ser las siguientes:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita con copia a la hoja de vida.
- Amonestación escrita con copia a la hoja de vida y al Inspector Comunal del Trabajo. Grado 4 Multa de hasta un 25% de la remuneración diaria.
- Desvinculación

Las sanciones señaladas corresponden al sistema interno de TerraFirme, y no excluye posibles sanciones civiles o penales aplicables a la persona involucrada en la situación que podría revestir carácter de delito.

#### **5.2.4. Cláusulas en contratos de Colaboradores y Proveedores**

En cumplimiento de lo dispuesto en el N°2 del artículo 4 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, el MPD de TerraFirme incluye esta normativa interna expresamente en los contratos de trabajo y prestación de servicios de todos los Colaboradores y Proveedores.

##### *5.2.4.1 Cláusulas en contratos de Colaboradores*

Para prevenir las conductas delictivas identificadas en la Matriz de Riesgos, se han establecido obligaciones y prohibiciones para los Colaboradores, las cuales se han incorporado a sus contratos de trabajo a través de cláusulas especiales.

Mediante la adopción de esta medida, TerraFirme también busca incentivar el buen comportamiento de sus Colaboradores y promover la cultura de cumplimiento, entregando lineamientos claros sobre las conductas que se encuentran prohibidas al interior de la Empresa. Estas cláusulas han sido incorporadas a los contratos tipo de TerraFirme a través de un Anexo de contrato de trabajo, disponible en el Anexo 5 de este Manual.

##### *5.2.4.2 Cláusulas en contratos de Proveedores*

Del mismo modo, y dada la gran cantidad de relaciones que una empresa sostiene con Proveedores de productos y servicios para el ejercicio de su giro, se han tomado precauciones en relación a la contratación de éstos.

Las obligaciones para la Empresa proveedoras se han establecido de manera genérica en el Anexo 6 del presente Manual, sin perjuicio de otras especificaciones que atiendan riesgos asociados al servicio particular prestado por la empresa proveedora, como por ejemplo, especificaciones respecto a calidad de los productos, prohibición de pagos o entrega de beneficios a funcionarios públicos o especificaciones respecto a cumplimiento de normas de propiedad industrial, entre otros.

A estos efectos, los Proveedores podrán efectuar denuncias a través del Canal de Denuncias habilitado para ese efecto, respecto de los hechos de que tomen conocimiento en el contexto de su relación contractual.

### **5.3. Encargado/s de Prevención de Delitos o Responsable del MPD**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, la Administración superior de Terrafirme designó un Encargado de Prevención de Delitos, a quien de acuerdo a lo dispuesto en el N°3 del artículo 4 de dicha ley, corresponde aplicar los protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas. En tal calidad, tiene a su cargo la implementación del MPD y la ejecución de sus protocolos y procedimientos, con la finalidad de prevenir eficazmente la ocurrencia de los delitos levantados en la Matriz de Riesgos.

Asimismo, se creó el cargo de Encargado de Prevención de Delitos Subrogante del titular, quien será designado por el Encargado de Prevención de Delitos, según se señala en el acápite 5.3.4.E, y ejercerá sus funciones en caso de ausencia o impedimento temporal de este.

El nombramiento del Encargado de Prevención de Delitos, así como su remoción, es atribución exclusiva de la Administración superior de Terrafirme.

El cargo de Encargado de Prevención de Delitos contempla los siguientes ejes:

- (-) Atribuciones y obligaciones
- (-) Flujos de Información
- (-) Recursos y Medios
- (-) Comité de Cumplimiento Terrafirme
- (-) Coordinación y Apoyo

#### **5.3.1. Atribuciones y Obligaciones**

Implementación en términos generales:

- Ejercer el rol de acuerdo con las atribuciones definidas para el cargo por la Administración superior de Terrafirme, a través de actos formales y verificables, tal como lo establece la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas;
- Diseñar e implementar estrategias para la aplicación efectiva del MPD;
- Gestionar la aplicación y operación del MPD;
- Proponer mejoras al MPD, conforme con las dificultades que observe en su ejecución; y
- Mantener un comportamiento ético en todo momento, y el más estricto secreto respecto a las actividades que así lo requieran, particularmente, respecto a las denuncias recibidas a propósito del MPD.

#### Difusión, información y capacitación:

- Coordinar y gestionar la difusión y capacitación periódica del MPD, y de las políticas y procedimientos asociados al mismo, con el objetivo que los Colaboradores alcancen el mayor conocimiento y comprensión de los principales aspectos relacionados con la Ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas, el sistema de prevención de delitos y su rol y responsabilidad en dicho sistema; y
- Velar por el adecuado y fácil acceso de los Colaboradores, y de los Proveedores en lo que corresponda, a los documentos que forman parte del MPD;

#### Denuncias:

- Recibir y proceder a la investigación de las denuncias presentadas a través del Canal de Denuncias, cuando corresponda. En caso de efectuarse una denuncia mediante un medio distinto al Canal de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos deberá informar el medio regular para su canalización al denunciante, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar una investigación de oficio, según se señala a continuación;
- Aun cuando no medie una denuncia, iniciar de oficio una investigación cuando tome conocimiento de alguna situación que lo amerite;
- De considerarlo necesario, elevar casos directamente a la Administración superior;
- Proponer al Comité de Cumplimiento TerraFirme las sanciones a aplicar en caso de que el resultado de la investigación lo recomiende, así como que se realice la respectiva denuncia ante el Ministerio Público, cuando estime que el resultado de la investigación lo aconseje.
- Supervisar con el área de Recursos Humanos la efectiva implementación de las sanciones que se establezcan.

#### Registros, conservación de documentación y promoción de cumplimiento:

- Elaborar y custodiar la documentación relativa al MPD, así como evidencia relativa a las actividades de prevención de delitos;
- Mantener un registro cronológico actualizado y confidencial de las denuncias recibidas, de las investigaciones en curso y las concluidas, así como de las sanciones aplicadas; y
- Conservar los registros del diseño, implementación, revisión y auditoría del MPD. Todos los registros serán conservados por el Encargado de Prevención de Delitos, al menos, durante un plazo de 10 años<sup>7</sup>.
- La desaparición o destrucción no autorizada de todo o parte de los registros, se estimará un incumplimiento grave de sus deberes.

#### Actualización del MPD y revisiones periódicas:

- Asegurar que el MPD esté sujeto a un proceso de evaluación y revisión periódico;

---

<sup>7</sup> Esta información estará a disposición de las autoridades del Ministerio Público y el administrador de tal información será el Encargado de Prevención de Delitos.

- Liderar, coordinar y cooperar con el proceso de evaluación del MPD;
- Considerar e implementar las medidas que resuelven las recomendaciones o instrucciones de perfeccionamiento o actualización que emanen del proceso de evaluación del MPD; y
- Actualizar periódicamente el MPD, tanto en lo que se refiere a la modificación de la normativa aplicable, la incorporación de nuevos riesgos y/o la modificación de los ya identificados, como respecto de las protocolos o procedimientos que los previenen.

A modo meramente enunciativo, podemos señalar que se debe revisar la necesidad de una eventual actualización al MPD cuando:

(a) se produzcan cambios en los mercados en que opera Terrafirme (por ejemplo, en las leyes que los regulan);

(b) Terrafirme amplíe sus actividades a otras no existentes al momento de implementarse el MPD;

(c) se dicten sentencias judiciales en relación con la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, que ameriten el ajuste de algún aspecto del MPD;

(d) se modifique la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, especialmente en el sentido de ampliarse la nómina de delitos susceptibles de generar responsabilidad penal a las personas jurídicas; y

(e) se modifique en forma sustancial la estructura de la Empresa. Por ejemplo, en caso de concretarse una fusión con otra persona jurídica.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá mantenerse siempre alerta ante cualquiera de estas situaciones. De producirse una o más de ellas, o alguna que se le asemeje, deberá revisar y actualizar los controles y otros mecanismos que puedan estar involucrados.

Estas medidas siempre deberán ir acompañadas del adecuado conocimiento y cumplimiento por parte de los Colaboradores;

Información:

- Rendir cuenta y reportar a lo menos semestralmente a la Administración superior de Terrafirme, según se señala en el apartado 5.3.2.

### **5.3.2. Flujos de Información**

Para asegurar su adecuada autonomía, sin perjuicio de la información periódica al Comité de Cumplimiento Terrafirme, el Encargado de Prevención de Delitos podrá reportar directamente a la Administración superior de Terrafirme en cualquier caso que lo amerite.

A su vez, para asegurar el adecuado cumplimiento de sus funciones:

- Deberá reportar sobre su gestión y el funcionamiento del MPD semestralmente y cada vez que las circunstancias lo ameriten, a la Administración superior de Terrafirme.
- Deberá evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del MPD adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al Comité de Cumplimiento Terrafirme respecto de la necesidad y conveniencia de su perfeccionamiento y actualización.

### **5.3.3. Recursos y Medios**

En cumplimiento a lo establecido por la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, el Encargado de Prevención de Delitos dispondrá de un presupuesto anual, así como de los recursos y medios materiales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, así como para garantizar su autonomía.

En particular, contará con:

- Acceso a todas las dependencias de Terrafirme, así como a toda la información relativa a sus operaciones y actividades, pudiendo entrevistarse con todos sus ejecutivos, directores, empleados y asesores.
- Apoyo de las distintas áreas de Terrafirme, pudiendo requerir a la gerencia respectiva la formación de equipos de trabajo para una tarea específica y delegar parte de sus funciones si el caso lo amerita.
- Recursos necesarios para la labor encomendada. Deberá disponer de una partida de gastos asignada al ítem “Modelo de Prevención de Delitos Ley 20.393” u otro análogo, establecido en el presupuesto que año a año se apruebe para la Empresa.

### **5.3.4. Comité de Cumplimiento Terrafirme**

El Comité de Cumplimiento de Terrafirme es el órgano encargado de desarrollar y supervisar la implementación del Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa. Está compuesto por tres integrantes, designados por la Administración superior, más el Asesor jurídico. Se reunirá de manera ordinaria con la frecuencia que establezca el mismo Comité, al menos, trimestralmente.

Sus funciones son las siguientes:

- a. Apoyar la gestión del Encargado Cumplimiento dentro de la Empresa.
- b. Procurar que el MPD sea implementado de forma correcta, proponiendo o apoyando al Encargado de Cumplimiento en todas las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo.
- c. Evaluar y aprobar las modificaciones a las políticas, protocolos y procedimientos que componen el MPD.
- d. Promover la cultura de integridad y cumplimiento normativo al interior de la Empresa.
- e. Mantenerse informado del estado del MPD. Para ello, el Comité de Cumplimiento Terrafirme recibirá, al menos de forma trimestral, un reporte del Encargado de Cumplimiento con información sobre la eficacia y desempeño del MPD.

- f. Tomar conocimiento de las denuncias que haya recibido el Encargado de Prevención de Delitos y evaluar la insistencia respecto de las denuncias que éste haya desestimado.
- g. Conocer y resolver las propuestas de denuncia al Ministerio Público que le formule el Encargado de Prevención de Delitos.
- h. Resolver, en sesión extraordinaria, aquellas denuncias en que se menciona la intervención de algún integrante de la Administración o refiere hechos que, de ser efectivos, pueden generar un alto impacto a la Empresa, pudiendo fijar un plazo menor de investigación de acuerdo con las características de la denuncia.
- i. Las demás que le encomiende la Administración superior.

### **5.3.5. Coordinación y Apoyo**

#### **A. Administración Superior**

Por su parte, la Administración superior deberá:

- Nombrar al Encargado de Prevención de Delitos, otorgándole facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la Administración superior;
- Asegurar al Encargado de Prevención de Delitos los medios y recursos suficientes para el cumplimiento de su función;
- Recibir los informes y reportes que le presente semestralmente el Encargado de Prevención de Delitos y tomar las medidas que estime pertinente;
- Solicitar reportes extraordinarios al Encargado de Prevención de Delitos o cuando las circunstancias lo ameriten; y
- Apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en relación con denuncias recibidas, cuando la Administración se encuentre impedida de hacerlo por estar sus miembros involucrados en los hechos investigados.

#### **B. Administración**

La función del Encargado de Prevención de Delitos o será ejecutada en coordinación y con el apoyo de los miembros de la Administración, especialmente en el proceso de identificación y revisión de denuncias que correspondan al MPD, la resolución de las investigaciones y la posible ejecución de sanciones al respecto; así como facilitando el acceso del Encargado de Prevención de Delitos o a la información y dependencias de la Empresa a su cargo.

Las decisiones en relación al MPD se tomarán en forma exclusiva por el Encargado de Prevención de Delitos, en atención a la independencia que le asegura este Manual, no obstante su oportuno reporte al Comité de Cumplimiento TerraFirme. Si en los hechos que fundan una denuncia se consigna la intervención de algún miembro de la Administración, éste deberá abstenerse de participar en las instancias que se desarrollen en relación con dicha denuncia. Se designará a otro miembro de la Administración, para facilitar el apoyo señalado en el párrafo anterior en caso de ser necesario.

En cuanto entre en vigencia el MPD, la Administración superior de TerraFirme establecerá un procedimiento en que se detallen las responsabilidades, funciones y la manera en que deberán desarrollar estas actividades de coordinación y apoyo los miembros de la Administración, en conformidad con lo señalado en el presente Manual.

### C. Áreas

Las demás áreas de TerraFirme, deben brindar apoyo al Encargado de Prevención de Delitos, asegurando su acceso a la información disponible en cada área, así como también en la coordinación de las actividades que permitan la implementación efectiva del MPD.

A este efecto cada área debe:

- Velar por el cumplimiento de los protocolos o procedimientos asociados a su respectiva área;
- Informar oportunamente al Encargado de Prevención de Delitos de cualquier situación observada que tenga relación con delitos contemplados en la Matriz de Riesgos; e
- Informar oportunamente al Encargado de Prevención de Delitos sobre la aparición de nuevos riesgos.

### D. Colaboradores

El rol de los Colaboradores consiste en:

- Cumplir con lo dispuesto en el MPD y su documentación asociada, incluyendo, entre otras cosas, participar en los programas de capacitación destinados a instruir en relación a la prevención de delitos en la Empresa;
- En caso de tomar conocimiento del incumplimiento de las normas y principios impuestos por el MPD y su documentación asociada, o de sospechar de la ocurrencia de hechos que pudieren constituir un delito, comunicar dicho hecho tan pronto como tome conocimiento del mismo, a través del Canal de Denuncias establecido; y
- Colaborar de buena fe con las investigaciones que el Encargado de Prevención de Delitos inicie con motivo de las denuncias que reciba.

### E. Apoyo directo al Encargado de Prevención de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos designará un Colaborador como apoyo para la gestión de denuncias y cualquier otra actividad relativa al MPD que considere necesario. La persona designada tendrá las mismas obligaciones que el Encargado de Prevención de Delitos y, en su ausencia, actuará como su subrogante.

## **5.4. Evaluaciones Periódicas y Mecanismos de Perfeccionamiento y Actualización**

Dado que el MPD se estructura sobre la base de la identificación de las actividades y procesos de TerraFirme que impliquen riesgo de conducta delictiva, es imperativo que, para la eficacia de sus disposiciones, protocolos y procedimientos, el MPD se revise periódicamente.

#### **5.4.1 Evaluaciones Periódicas**

En virtud de lo señalado con anterioridad, y conforme a lo dispuesto en el N°4 del artículo 4 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, se establece la obligación de auditar periódicamente el MPD. Esta evaluación se realizará, al menos, cada **tres años**, por terceros debidamente calificados. No obstante, la primera auditoría se realizará una vez cumplidos **dos años** desde la fecha de este instrumento.

#### **5.4.2 Mecanismos de Perfeccionamiento y Actualización**

En base a los resultados de la Evaluación Periódica, Terraфирme adoptará las medidas correctivas necesarias para perfeccionar su MPD.

### ANEXOS

**ANEXO 1: Toma de Conocimiento Manual de Prevención**

**ANEXO 2: Informe de Riesgos**

**ANEXO 3: Matriz de Riesgos**

**ANEXO 4: Protocolos y procedimientos**

**ANEXO 5: Cláusula de Contrato de Trabajo de Colaboradores**

**ANEXO 6: Cláusula de Contratos con Proveedores**

**ANEXO 7: Designación del Encargado de Prevención de Delitos**