



MANUAL PARA PROVEEDORES MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

NORMAS APLICABLES PRESTADORES DE SERVICIOS DE CLAROVTR

1. Objetivo

La integridad y el comportamiento ético son principios fundamentales que Claro Chile SpA, VTR Comunicaciones SpA y/o sus filiales (“ClaroVTR” o la “Empresa”) fomenta entre todos sus colaboradores y prestadores de servicios, de quienes espera que adopten una conducta honesta y responsable en el contexto de las actividades que desarrollen.

Para evitar la comisión de infracciones penales, ClaroVTR ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (“MPD”) en cumplimiento de la Ley N°20.393 según la Ley N° 21.595. En este contexto, la Empresa ha adoptado el presente Manual para Proveedores (el “Manual”), que tiene por objeto establecer los principios y lineamientos que ClaroVTR fomenta entre todos sus proveedores, de modo tal de que presten sus servicios de forma ética y respetando la normativa que le sea aplicable en atención a sus actividades.

ClaroVTR declara que un objetivo primordial en el desarrollo de sus actividades es cumplir con la normativa vigente y no incurrir en conductas reñidas con la ética ni en actos ilícitos. ClaroVTR no incentiva, tolera ni avala ningún tipo de conducta atentatoria contra la normativa vigente.

2. Alcance

El Manual es aplicable a todas las personas jurídicas y naturales que presten servicios a ClaroVTR gestionando asuntos suyos ante terceros (“los Proveedores” o “el Proveedor”, según corresponda), la representen formalmente, o no.

En caso de vulneración del presente Manual, ClaroVTR podrá dar por terminada la respectiva relación comercial con el Proveedor, además de las otras sanciones que contemple el acuerdo suscrito entre las partes. La Empresa también podrá solicitar que el autor de la infracción le indemnice todos los perjuicios que sufra directa o indirectamente a causa de dicha conducta ilícita.

3. Marco normativo

3.1. La Ley N°20.393

La Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica establece un estatuto que permite declarar la responsabilidad criminal de las empresas por la comisión de delitos económicos, siempre que se cumplan los requisitos señalados en esta ley. Las empresas puedan eximirse de responsabilidad penal mediante la adopción e implementación de un MPD.

En términos sencillos, un MPD es un conjunto de políticas, procedimientos, roles, deberes, funciones, formas de trabajo, controles y canales de comunicación dentro de una organización empresarial, tendientes a: **(i)** evitar la comisión de delitos por parte de sus colaboradores y proveedores; **(ii)** detectar posibles conductas delictivas; y **(iii)** corregirlas, contener los riesgos y ponerlas en conocimiento del área de cumplimiento de la empresa para su comunicación a la

autoridad, en caso de que corresponda. Por esto, el MPD tiene funciones preventivas, de detección, correctivas y reactivas.

De esta manera, la Ley N°20.393 incentiva a las empresas a organizarse y autorregularse para minimizar los riesgos de comisión de delitos en su interior, generando instancias y controles que permitan prevenir y detectar la posible comisión de ilícitos.

3.2. La Ley N°21.595 de Delitos Económicos

La Ley N°21.595 de Delitos Económicos representa uno de los mayores cambios a la legislación penal de nuestro país. La ley considera más de 230 ilícitos como “delitos económicos”, todos ellos caracterizados por ser conductas ilícitas que se cometen en el contexto de las actividades de una empresa. Tanto las personas naturales (los colaboradores) como las personas jurídicas (las empresas) pueden cometer delitos económicos.

En cuanto a la responsabilidad de las personas naturales, una de las principales novedades que implica esta ley, de cometerse un delito económico, es que la posibilidad de que el responsable de dicho delito cumpla la condena en prisión efectiva es mayor, debido a que se ha modificado el estatuto de atenuantes y agravantes que contempla el Código Penal y, sobre todo, se ha limitado la posibilidad de optar a las denominadas “penas sustitutivas”.

En cuanto a la responsabilidad penal de las personas jurídicas, la Ley de Delitos Económicos contempla una serie de cambios a la Ley N°20.393 que impactan de forma directa a las personas jurídicas, debido a que se modifica su estatuto de responsabilidad penal. En concreto, la Ley de Delitos Económicos modificó los presupuestos bajo los cuales una organización puede ser responsable penalmente por los delitos perpetrados en el marco de su actividad, así como las sanciones corporativas a las que se expone.

Entre estas modificaciones, destaca que se amplió el universo de personas que, de cometer un delito base de la Ley N°20.393, puede comprometer la responsabilidad penal de la persona jurídica, en el sentido de que basta que tales individuos ocupen un cargo, función o posición en la organización para que su actuar delictivo pueda ser jurídicamente relevante para esta última. Asimismo, se incluyen expresamente dentro del universo de personas que pueden comprometer la responsabilidad criminal de la empresa a los prestadores de servicios que gestionen asuntos suyos ante terceros, sin que sea necesario que actúen en su representación.

4. Principios y lineamientos para los proveedores de ClaroVTR

ClaroVTR espera que sus proveedores actúen en todo momento con el más alto estándar ético, fomentando siempre las buenas prácticas corporativas que la Empresa promueve, y respetando tanto las leyes aplicables como las políticas, procedimientos y protocolos de ClaroVTR.

A continuación, se refieren los lineamientos y principios que ClaroVTR espera que sus proveedores respeten y cumplan durante la prestación de sus servicios.

4.1. Código de Ética

Todo Proveedor debe tener un compromiso real con los principios y valores señalados en el Código de Ética de ClaroVTR, que inspiran la toma de decisiones y la actuación correcta de la Empresa, con integridad y profesionalismo. De esta manera, ClaroVTR será capaz de mantener el más alto estándar ético que la caracteriza y permitirá garantizar un mejor servicio a sus clientes.

Todos los Proveedores deben leer, comprender y aceptar el Código de Ética de ClaroVTR, cumpliendo en todo momento con sus principios y lineamientos durante la prestación de sus servicios, entre los cuales destacan los siguientes:

- Actuar de forma ética, profesional, responsable, integra y honesta en todas las actividades que desarrollen en el marco de la prestación de los servicios a ClaroVTR.
- No incurrir en conductas que pudiesen afectar la imagen y reputación de ClaroVTR.
- Tratar a cada persona con respeto, dignidad y profesionalismo, promoviendo la inclusión en el lugar de trabajo y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- No incurrir en ningún tipo de discriminación, acoso, violencia de género, intimidación, burlas, amenazas u otras actitudes o comportamientos de violencia física, verbal o psicológica que atenten contra la dignidad de las personas.
- Ofrecer un entorno de trabajo sano y seguro a sus propios colaboradores, con capacitación, equipo y herramientas necesarios para mantener la salud y seguridad, así como adoptar las medidas necesarias para evitar o disminuir riesgos laborales en las operaciones, cumpliendo todas las normas de seguridad que sean aplicables.
- Brindar un trato justo, empático y respetuoso a todos nuestros clientes en todos los canales de contacto y/o atención, garantizando un servicio y atención de calidad.
- Ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades de los clientes de ClaroVTR de manera eficaz y oportuna y ser transparentes con relación a los términos y condiciones de los contratos y servicios.
- Proporcionar información adecuada, clara, confiable y oportuna en cuanto a los productos y servicios que ofrece ClaroVTR.
- Proteger la privacidad y los datos personales de los empleados, clientes y, en general, de todas las personas con las que ClaroVTR se relaciona, y cumplir con las regulaciones y leyes aplicables.
- Resguardar y proteger de forma adecuada la información confidencial y la información privilegiada a la que los Proveedores accedan al prestar servicios a ClaroVTR.
- No incurrir en conductas ligadas a la corrupción, y cumplir con los protocolos internos en materia de interacción con funcionarios públicos.
- Respetar las normas internas de ClaroVTR en materia de regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidades.
- Siempre poner el interés de ClaroVTR por encima de cualquier interés personal, respetando las normas internas de gestión de conflictos de intereses.

- Respetar y cumplir con las normas que protegen la libre competencia en todos los mercados en los que participe ClaroVTR.
- Utilizar los bienes y activos de ClaroVTR solo para fines estrictamente ligados con los servicios que el proveedor está prestando a la Empresa.
- Comprometerse firmemente con la sostenibilidad, con el objetivo de contribuir al bienestar de los grupos de interés, las comunidades y el entorno de ClaroVTR.

El Código de Ética no prevé todas las situaciones ni abarca todas las normas aplicables a cada caso concreto. Por lo tanto, su contenido debe considerarse complementado con las leyes, reglamentos, normas y políticas aplicables a los prestadores de servicios en atención a las actividades que realizan.

El Código de Ética de ClaroVTR se encuentra publicado oficialmente en las páginas web de Claro Chile y VTR, accesibles a través de sus respectivas secciones: [Personas | Claro Chile](#) y [Internet, Planes Hogar, Portabilidad y Equipos | VTR](#)

4.2. Política de prevención de delitos

ClaroVTR declara que cumplir con la normativa vigente y no incurrir en conductas ilícitas constituye un objetivo primordial en el desarrollo de sus actividades como empresa líder en Chile en el mercado de las telecomunicaciones.

ClaroVTR no incentiva ni tolera ningún tipo de conducta atentatoria contra la normativa vigente. En ese sentido, la Empresa espera que sus proveedores respeten y cumplan con las obligaciones y prohibiciones establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y, en particular, que no incurran en conductas constitutivas de delitos que puedan generar responsabilidad penal de la persona jurídica, según lo consignado en el artículo 1 de la Ley N°20.393.

Junto con lo anterior, los proveedores de ClaroVTR deben conocer y comprender las políticas, procedimientos y normativa interna del Modelo de Prevención de Delitos de nuestra Empresa que le sean aplicables según los servicios que prestan. Lo anterior implica que los Proveedores deben cumplir plenamente con las normas y controles que disponga ClaroVTR para prevenir y evitar la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393.

Por último, los Proveedores deben conocer el canal de denuncias de ClaroVTR (ver *infra* punto 5), utilizarlo correctamente y de buena fe, reportando a través de él cualquier infracción a la normativa legal o interna de la Empresa que le sea aplicable, sea que se haya materializado o exista riesgo de que se materialice en el marco de los servicios que están prestando, en cuanto se tenga conocimiento de éstas.

4.3. Anticorrupción

La corrupción es un fenómeno que degrada las instituciones, tanto públicas como privadas, y el mercado afectando fuertemente a la sociedad en su conjunto y al bienestar social. Todo acto de corrupción es ilegal, antiético, aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbre en las transacciones comerciales, destruye la confianza en las personas e instituciones e impide el funcionamiento eficiente de los mercados.

ClaroVTR mantiene una política de tolerancia cero y rechaza categóricamente cualquier acto de corrupción pública, en cualquiera de sus formas, variantes y expresiones. La corrupción pública se manifiesta cuando se ofrece, promete, da o consiente en dar una ventaja indebida de cualquier valor a un funcionario público, con el fin de inducirlo a realizar, omitir o agilizar un acto propio de su cargo, o en razón de haberlo hecho u omitido. Asimismo, se configura cuando el funcionario público solicita, acepta o recibe un beneficio indebido bajo las mismas condiciones.

La Empresa también tiene una política de tolerancia cero frente a la corrupción entre particulares, tanto en su faz activa como en su faz pasiva. Este delito se configura en su faz activa cuando una persona ofrece, promete o da una ventaja indebida a directores, administradores, mandatarios o empleados de una empresa, con el fin de influir en la toma de decisiones comerciales. Por otro lado, se configura en su faz pasiva cuando un director, administrador, mandatario o empleado solicita, acepta recibir o recibe una ventaja indebida para favorecer a un tercero en el ámbito de las decisiones comerciales. La corrupción entre particulares no solo afecta la transparencia en el mercado y la lealtad en la competencia, sino que también vulnera los deberes fiduciarios de quienes representan o administran los intereses de una empresa, generando un desequilibrio en el mercado.

ClaroVTR tiene un firme compromiso de controlar la corrupción dando cumplimiento con todas las leyes aplicables y llevando a cabo sus negocios de manera que se evite incluso la mera apariencia de corrupción. Las acusaciones en esta materia pueden dañar gravemente a nuestra Empresa y nuestra reputación.

Por lo anterior, los Proveedores no están autorizados en ninguna circunstancia para dar, ofrecer o consentir en dar un beneficio de cualquier naturaleza a:

1. Un funcionario público para inducirlo a tomar cualquier decisión, u omitir cualquier acto que permita o ayude a ClaroVTR a obtener o retener un negocio, o de otra manera crear una ventaja injusta, impropia o ilegal para la Empresa; o
2. Cualquier otra persona para inducir a realizar cualquier acto o tomar cualquier decisión que permita o ayude a ClaroVTR a obtener o retener un negocio o a crear una ventaja injusta, impropia o ilegal.

ClaroVTR exige que los Proveedores se abstengan de participar en estas prácticas, ya sea ofreciendo beneficios indebidos a terceros o aceptándolos. El beneficio indebido no necesariamente debe ser en dinero, sino que también puede ser en valores, bienes, donaciones, regalos, invitaciones,

hospitalidades, viajes, ofertas laborales, servicios personales, entre otros. Por lo tanto, los Proveedores deben adoptar una actitud conservadora y no ofrecer, dar o consentir en dar ningún tipo de beneficio indebido a terceros.

4.4. Relacionamiento con funcionarios públicos

ClaroVTR está interesada en promover y fortalecer de forma ética los vínculos con actores relevantes, como autoridades gubernamentales a nivel local y global, entidades académicas y culturales, así como instituciones relacionadas con su ámbito operativo. Todo esto, en el marco del desarrollo de sus actividades comerciales y el cumplimiento de sus obligaciones como empresa de telecomunicaciones en Chile.

En ese contexto y por la naturaleza de nuestros negocios, en distintas ocasiones se requiere interactuar de forma directa con funcionarios públicos. Lo anterior, por ejemplo, con el fin de obtener licencias o permisos ante la autoridad, participar en licitaciones convocadas por organismos públicos, formar parte de mesas de trabajo con la autoridad o, en general, para realizar cualquier otro tipo de gestión o trámite.

Para ClaroVTR es esencial garantizar que todo contacto con la autoridad que lleve adelante un proveedor que gestiona asuntos de la Empresa tenga lugar en el marco de la legalidad y de la ética. Toda interacción que lleve a cabo el Proveedor, en el marco de la gestión de asuntos de ClaroVTR, deberá tener como único propósito la negociación o discusión de asuntos referentes a la operación de la Empresa y desarrollarse con apego a la normativa vigente, de manera abierta y transparente.

En ese sentido, los Proveedores no pueden incurrir en las siguientes conductas:

- Ofrecer, dar o consentir en dar un beneficio económico de cualquier naturaleza a un funcionario público con el fin de obtener algún tipo de ventaja para ClaroVTR.
- Ofrecer, dar o consentir en dar regalos, invitaciones, viajes, u hospitalidades a funcionarios públicos o sus familiares.
- Realizar “pagos de facilitación”, es decir, pagos menores para la obtención o agilización de un servicio gubernamental al cual tenemos derecho.
- Hacer donativos o realizar pagos a causas o partidos políticos, con recursos de la Empresa o a nombre de ClaroVTR.

En caso de que un Proveedor requiera reunirse con un funcionario público para gestionar asuntos de la Empresa, deberá pedir audiencia a través de la Plataforma de la Ley de Lobby (Ley N°20.730), previo aviso a ClaroVTR.

Toda reunión o interacción con funcionarios públicos que sostengan nuestros Proveedores para gestionar asuntos de ClaroVTR deberá ser oportunamente informada al colaborador de la Empresa con el que mantiene interacción directa, presentando los antecedentes que resulten necesarios para estos efectos.

El Proveedor que tome conocimiento de cualquier indicio de corrupción en el marco de la prestación de servicios a ClaroVTR debe comunicar esta situación de inmediato a la Empresa a través del Canal de Denuncias (ver *infra* punto 5), absteniéndose de seguir participando en el hecho en el que se verificaron dichos indicios.

A estos efectos, debe considerarse que ostenta la calidad de empleado o funcionario público cualquier persona que desempeñe una labor en un organismo público, empresas públicas u órganos en que el Estado tenga algún grado de participación. En caso de dudas, el Proveedor debe contactar con el Área de Cumplimiento de ClaroVTR.

4.5. Donaciones, aportes, auspicios y patrocinios

En su constante compromiso de fortalecer sus vínculos con sus terceras partes relacionadas, ClaroVTR puede realizar donaciones, entrega servicios sin costo y/o realizar aportes, auspicios o patrocinios a personas naturales como a personas jurídicas.

Para ello, ClaroVTR cuenta con una Política de Donaciones, Servicios Costo Cero, Aportes, Auspicios y Patrocinios, documento en el que se establece los principios, lineamientos y requisitos para realizar cualquier tipo de aporte a terceros.

Los Proveedores no pueden realizar ninguna donación, entrega de servicios sin costo o costo cero, aporte, auspicio y/o patrocinio en nombre o representación de ClaroVTR sin la autorización de la Empresa. Todo aporte a terceros que pretenda realizar un proveedor en nombre de ClaroVTR debe ser previamente autorizado por la Empresa, de acuerdo con los lineamientos y requisitos internos que regulan la materia.

4.6. Sostenibilidad

ClaroVTR se encuentra firmemente comprometida con la sostenibilidad, de modo tal de integrar esta visión en todas nuestras actividades, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la Empresa a largo plazo. La sostenibilidad es parte de nuestra mirada de gestión responsable hacia los grupos de interés, especialmente debido a que nuestras actividades pueden tener un impacto en el medioambiente y en las comunidades con las que nos relacionamos.

En ese sentido, ClaroVTR se preocupa de las dimensiones Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (“ASG”) de sus negocios, orientando sus acciones empresariales en este ámbito, lo que permitirá generar valor compartido y bienestar para nuestros principales grupos de interés: accionistas, clientes, reguladores, proveedores, colaboradores y comunidad.

Los Proveedores deben estar comprometidos con los criterios ASG al prestar servicios o gestionar asuntos de ClaroVTR, estableciendo relaciones de confianza y transparencia con nuestros grupos de interés, y con un firme compromiso con el respeto de los derechos humanos y laborales, la lucha contra la corrupción y la promoción de la diversidad y la inclusión en todas nuestras actividades.

En materia medioambiental, nuestros proveedores deben adoptar todas las medidas necesarias para un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales, una correcta gestión de los residuos generados, y una debida protección de la biodiversidad y el medioambiente, de modo tal de minimizar los impactos ambientales de nuestras operaciones. Además, deben cumplir con todos los estándares y regulaciones que sean aplicables a su actividad.

En cuanto al ámbito social, los Proveedores deben trabajar para generar un impacto positivo en las comunidades con las que interactúan, fomentando el desarrollo sostenible, reduciendo la brecha digital y colaborando con organizaciones sociales.

Por último, en lo que respecta al factor de gobernanza, los Proveedores deben estar comprometidos con la ética empresarial, la transparencia, la integridad, la honestidad y las buenas prácticas corporativas, de acuerdo con los lineamientos señalados en nuestro Código de Ética.

4.7. Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

ClaroVTR dirige sus esfuerzos para prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro del marco legal vigente. Para ello, la Empresa cuenta con una cultura institucional y controles internos en contra del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

En términos simples, el delito de lavado de activos consiste en hacer ingresar a la economía formal dineros provenientes de una actividad ilícita, ocultando de esta forma su origen ilegal. El financiamiento del terrorismo se refiere a cualquier forma de ayuda, apoyo o contribución económica, de forma directa o indirecta, a las actividades de elementos o grupos terroristas.

Producto de los devastadores efectos que estas conductas ilícitas tienen para la sociedad en su conjunto a nivel nacional e internacional, es de suma importancia para ClaroVTR que el comportamiento de los Proveedores tenga como sello distintivo la rectitud e integridad en cada una de sus acciones y que no participen de modo alguno en actividades de lavado de activo o de financiamiento del terrorismo.

En efecto, ClaroVTR espera que los Proveedores no oculten, disimulen, adquieran, posean, tengan o usen, en ninguna circunstancia, dinero u otros bienes que provengan o pueden provenir de actividades delictuales, aun cuando la recepción de estos activos pueda beneficiar a ClaroVTR. Tampoco podrán permitir que ClaroVTR reciba activos que pudieran provenir de actividades ilegales.

Los Proveedores no podrán financiar, de forma directa o indirecta, actividades de elementos o grupos de índole terrorista, en ninguna circunstancia.

Por último, ClaroVTR espera que los Proveedores le entreguen información fidedigna y certera sobre sus antecedentes comerciales, el giro del negocio de la empresa, y los antecedentes comerciales de los socios o propietarios de esta.

5. Canal de denuncias de ClaroVTR

ClaroVTR cuenta con un canal de denuncias que permite a sus colaboradores, Proveedores y terceros externos denunciar en caso de tener noticias o sospechas de la comisión de cualquier hecho constitutivo de delito o que infrinja la normativa interna de la Empresa:

- Reporte escrito en la plataforma: <https://denuncias.americamovil.com/>
- Correo electrónico: eticacorporativa@clarovtr.cl;

Todo Proveedor que tenga sospechas de que haya existido o pueda existir la comisión de uno de los delitos de la Ley 20.393, o que esté en conocimiento de alguna situación que pueda constituir un incumplimiento normativo o una infracción a los principios y lineamientos señalados en el presente Manual, debe comunicarlo inmediatamente a través del canal de denuncias.

Asimismo, el canal de denuncias podrá ser utilizado para resolver dudas o comentarios acerca de la interpretación de un caso particular o sobre una o más disposiciones de este Manual.

Todas las denuncias serán tramitadas e investigadas según las disposiciones, normas y lineamientos contemplados en el Procedimiento de Denuncias de ClaroVTR.

La obligación del Proveedor de hacer uso del canal de denuncias en los casos señalados es considerada esencial por ClaroVTR.

6. Vigencia y actualización

Toda actualización del Manual será debidamente informada a los Proveedores, tan pronto como ello ocurra y por medios de comunicación formal entre las partes.

En el marco de la relación comercial de ClaroVTR con sus Proveedores, los últimos se comprometen a realizar las gestiones que resulten pertinentes para adoptar los cambios y modificaciones al presente Manual, con la mayor celeridad posible, velando por la integridad del servicio y el idóneo cumplimiento de los valores y políticas de ClaroVTR.