

Sermecoop

Juntos nos protegemos mejor

Modelo de Prevención del Delito

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO EPD	CARGO Gerente General	CARGO Presidente del consejo
NOMBRE Eduardo Bustos	NOMBRE Jessica Gutiérrez	NOMBRE Mauricio Cárcamo
FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA 24-03-2026	FECHA 24/03/2026	FECHA 24/03/2026

1.	Política y MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD).....	4
2.	Normas generales del MPD.....	4
2.1.	Modelo de Prevención del delito y sus componentes.....	5
3.	Roles y Responsabilidades	5
3.1.	Consejo de Administración	5
3.2.	Encargado de Prevención de Delitos (EPD).....	5
3.3.	Comité de Ética y Cumplimiento	6
3.4.	Ejecutivos (Gerente General, Jefes de unidad y Subgerentes de Departamento)7	
3.5.	Todo el personal	7
4.	Sistema de Prevención de Delitos	7
4.1.	Matriz de riesgos:	7
	Identificación de riesgos de delitos.....	7
	Desarrollo de la Matriz de Riesgos y definición de actividades.....	8
4.2.	Actividades de Prevención	8
	Establecimiento de políticas, procedimientos y reglas:	8
	Difusión y Entrenamiento:.....	8
4.3.	Actividades de Detección	9
4.4.	Monitoreo a los controles	9
4.5.	Evaluación de cumplimiento de las actividades del MPD	10
4.6.	Actividades de Respuesta	10
5.	Áreas de apoyo al MPD	10
5.1.	Unidad de Marketing y Comunicaciones	11
5.2.	Unidad de Personas.	11
5.3.	Gerencia General	11
6.	Reportes	11
7.	Denuncias a la justicia	11

1. POLÍTICA Y MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD).

El Modelo de Prevención de Delitos de Sermecoop (MPD) es una herramienta que persigue identificar, prevenir y mitigar los riesgos relacionados con conductas que pudiesen dar lugar a la comisión de delitos indicados en la Ley 20.393.

El MPD opera a través de diversas actividades de control, sobre los procesos o actividades de negocio de la empresa que potencialmente presenten riesgos de comisión de delitos.

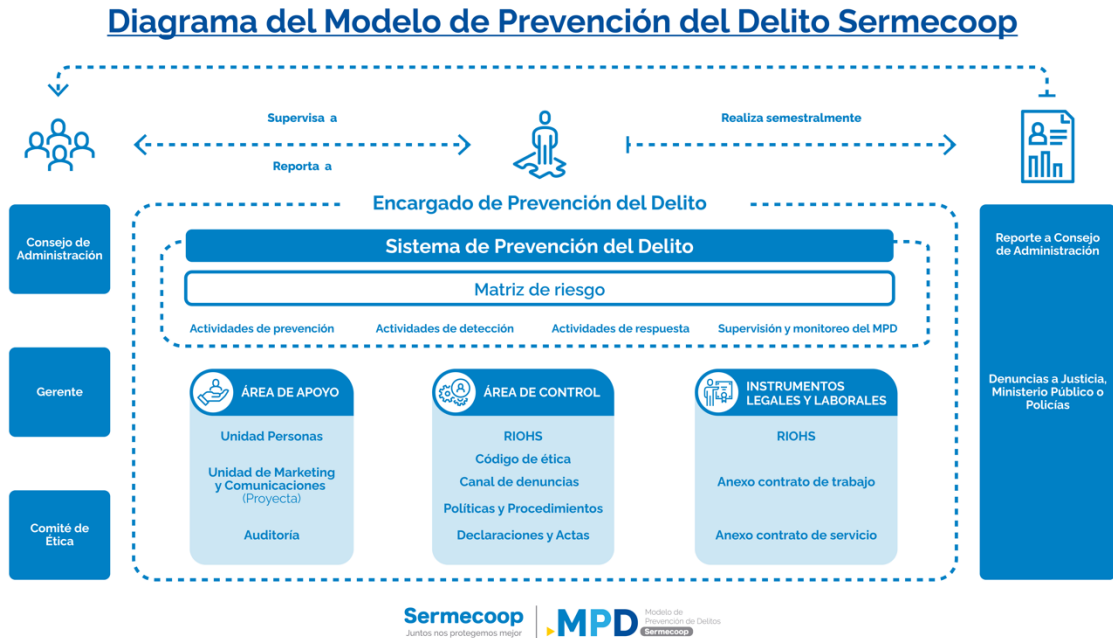
A continuación se describen las normas generales del MPD, los roles y responsabilidades que le corresponden a los miembros de Sermecoop en relación con dicho Modelo, y los demás elementos y actividades que lo conforman:

2. NORMAS GENERALES DEL MPD

- a. Todos los miembros de Sermecoop, sean estos consejeros, ejecutivos, colaboradores asesores o comisionistas deberán respetar las disposiciones del MPD. Sin perjuicio de lo anterior, la supervisión, monitoreo y fiscalización de las actividades de prevención, control y respuesta que contemple el MPD, serán de cargo de las personas que se designen como responsables en cada caso.
- b. El MPD se incorporará en los contratos de trabajo que Sermecoop celebra con sus colaboradores. Además, cuando corresponda, el MPD se hará extensivo a los contratos de prestación de servicios, aportes y otros similares que celebre la empresa.
- c. El MPD será revisado cada 6 meses y cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio o se detecten debilidades, vacíos o dificultades en la ejecución del MPD que así lo ameriten. El Encargado de Prevención del Delito (EPD) será responsable de realizar esta revisión, y deberá proponer al Consejo de Administración los ajustes y complementos al MPD que estime necesarios.
- d. El EPD, en ejercicio de sus funciones, contará con autonomía respecto de la Administración de Sermecoop y de sus socios.
- e. Asimismo, el EPD contará con los medios y facultades suficientes para el desempeño de sus funciones, lo cual implica que dispondrá de un equipo interno adecuado, y de un presupuesto anual aprobado por el Consejo de Administración, con cargo al cual podrá contratar las asesorías externas que estime necesarias para cumplir su cometido.
- f. El EPD podrá solicitar al Consejo de Administración un incremento del presupuesto en caso que lo estime necesario. De estos recursos, deberá rendir cuenta anual al Consejo de Administración.
- g. El EPD tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización, con el fin de realizar o coordinar la ejecución de las actividades que formen parte de sus responsabilidades, como por ejemplo, para efectuar o encargar investigaciones, para facilitar el monitoreo del sistema de prevención de delitos, y para solicitar y revisar información necesaria para la ejecución de sus funciones.

2.1. Modelo de Prevención del delito y sus componentes

En la figura siguiente se muestra el modelo de prevención del delito, sus componentes e instancias.



3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

3.1. Consejo de Administración

- Aprobar la Política y el Modelo de Prevención de Delitos, como también sus modificaciones.
- Designar, remover o reemplazar al EPD, el que durará 3 años renovables.
- Proveer al EPD de los medios y recursos necesarios y razonables para que Sermecoop cumpla adecuadamente con sus roles y responsabilidades.
- Recibir los informes de gestión y funcionamiento del MPD elaborados por el EPD, al menos semestralmente.
- Adoptar las medidas que puedan ser necesarias cuando el EPD le informe de la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito bajo la Ley 20.393, y que pueda involucrar la responsabilidad de Sermecoop.

3.2. Encargado de Prevención de Delitos (EPD)

- Ejercer el rol de EPD, tal como lo establece la Ley 20.393.
- Velar por el correcto establecimiento, funcionamiento y eficacia del MPD.
- Reportar semestralmente al Consejo de Administración de Sermecoop y sus Filiales sobre el estado del MPD, y sobre los asuntos de su competencia.
- Realizar las actividades que el Consejo de Administración le encomiende, en relación con las materias de su competencia.
- Proponer al Consejo de Administración la actualización o modificación de la Política y el Modelo de Prevención de Delitos cada vez que sea necesario.

- f. Liderar el proceso de identificación y análisis de riesgos, que se describe más adelante.
- g. Velar por la existencia de protocolos, reglas y procedimientos que sean necesarios para el funcionamiento del MPD, o para prevenir la comisión de delitos.
- h. Identificar los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a la empresa prevenir su utilización en la comisión de delitos.
- i. Velar para que los procesos y actividades internas de la empresa cuenten con actividades preventivas, detectivas y de respuesta efectivas en relación con los riesgos de comisión de delitos y, además, mantener los registros de evidencia sobre el cumplimiento y ejecución de estas actividades.
- j. Velar por la adecuada capacitación del personal de Sermecoop, sobre la Ley 20.393 y la Política y Modelo de Prevención de Delitos.
- k. Velar por la difusión y comunicación de la presente Política y Modelo de Prevención de Delitos la que se realizará anualmente.
- l. Participar activamente y prestar la debida colaboración con el proceso de certificación del MPD, cuando corresponda.
- m. Efectuar el seguimiento de las recomendaciones que emanen del proceso de certificación, cuando corresponda.
- n. Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito, y que pudiera dar lugar a la responsabilidad de Sermecoop, el EPD deberá informar al Consejo de Administración, directamente y/o a través del Comité de Ética y Cumplimiento.
- o. Participar, cuando corresponda, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que decida emprender la compañía en relación a delitos señalados en la Ley 20.393 y aportar todos los antecedentes que posea en su poder o de los cuales tuviere conocimiento, en razón de su cargo.
- p. Llevar el registro de las reuniones con funcionarios públicos y las declaraciones de relación con funcionarios públicos
- q. Velar por el buen funcionamiento del Canal de Denuncias, la existencia de sanciones administrativas y persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención del delito.

3.3. Comité de Ética y Cumplimiento

- a. Supervisar el cumplimiento de la presente Política y Modelo de Prevención de Delitos.
- b. Supervisar y monitorear el adecuado funcionamiento del Canal de Denuncias de Sermecoop.
- c. Apoyar al EPD en el cabal cumplimiento de sus funciones.

3.4. Ejecutivos (Gerente General, Jefes de unidad y Subgerentes de Departamento)

- a. Apoyar al EPD, asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades propias del MPD en las áreas que se requiera.
- b. Informar oportunamente al EPD sobre cualquier situación que pueda implicar la comisión de un delito.
- c. Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y actividades relacionadas con el MPD que estén a su cargo, incluyendo los controles que se definan en la Matriz de Riesgos como de su responsabilidad.
- d. Informar, a requerimiento del EPD o por propia iniciativa, la aparición de nuevos riesgos relacionados con la comisión de delitos.

3.5. Todo el personal

- a. Cumplir con lo establecido en la presente Política y Modelo de Prevención de Delitos, en lo que corresponda.
- b. Denunciar inmediatamente cualquier hecho o acto que constituya o pueda llegar a constituir alguno de los delitos. Esta denuncia se podrá hacer directamente al EPD o a través del Canal de Denuncias de Sermecoop, el cual garantiza la confidencialidad.
- c. Informar, a requerimiento del EPD, sobre la aparición de nuevos riesgos relacionados con la comisión de delitos.

4. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Sistema de Prevención de Delitos forma parte del MPD, y está orientado a darle cumplimiento y ejecución. El Sistema de Prevención de Delitos se compone de los siguientes elementos:

- Matriz de Riesgo.
- Actividades de Prevención.
- Actividades de Detección.
- Monitoreo a los Controles.
- Evaluación de cumplimiento de las actividades del MPD.
- Actividades de Respuesta.

4.1. Matriz de riesgos:

La Matriz de Riesgos es la herramienta que identifica y describe los distintos riesgos de comisión de delitos, como también las actividades que se definen para prevenir o mitigar dichos riesgos.

Identificación de riesgos de delitos

Este proceso debe ser realizado periódicamente. También se podrá realizar cuando ocurran circunstancias que a juicio del EPD lo hagan necesario.

La identificación de riesgos debe ser liderada por el EPD y debe hacerse con un enfoque de arriba hacia abajo, más conocido como “top-down”, con la participación de los cargos más altos de la Administración.

Los potenciales riesgos de comisión de delitos se identifican a través de una revisión detallada de los diversos procesos de negocios, políticas, actividades, sean habituales o esporádicas, y otros documentos de la empresa.

Adicionalmente, se efectúan reuniones entre el EPD y la Alta Administración, con el fin de identificar con mayor detalle los potenciales riesgos de comisión de delitos.

Desarrollo de la Matriz de Riesgos y definición de actividades

Una vez identificados los potenciales riesgos de comisión de delitos, se desarrolla la Matriz de Riesgos, definiéndose las actividades o controles a ejecutar para mitigarlos de forma efectiva.

Cada actividad y control incluido en la Matriz de Riesgos deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

- Descripción de la actividad o control.
- Frecuencia.
- Identificación del cargo responsable de ejecutar la actividad o control.
- Evidencia o respaldo a través de la cual se verificará la realización de la actividad o control.
- El tipo de actividad (manual o automático).

La ejecución de las actividades de control será de cargo de quienes en cada caso se identifiquen como responsables en la Matriz de Riesgos. En el evento que se establezcan actividades de control a cargo de gerentes o ejecutivos, el EPD deberá informarlo a los respectivos responsables y apoyarlos en la ejecución de dichas actividades cuando fuese pertinente.

4.2. Actividades de Prevención

El objetivo de las actividades de prevención es evitar la ocurrencia de riesgos relacionados con la comisión de delitos. Entre las actividades preventivas del MPD, se encuentran las siguientes.

Establecimiento de políticas, procedimientos y reglas:

Las actividades que se vean expuestas a riesgos de comisión de delitos podrán regularse a través de políticas, procedimientos y reglas, con el objeto que permitan a las personas que intervengan en dichas actividades programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de delitos.

Difusión y Entrenamiento:

En este ámbito, el EPD deberá velar para que se realicen las siguientes actividades:

- Comunicación de la Política y el Modelo de Prevención de Delitos: Dicha comunicación deberá involucrar a todos los niveles de la organización, incluyendo al Consejo de Administración y la Gerencia.
- Capacitación: El programa de capacitación deberá considerar las diferencias que existen entre las distintas áreas de la empresa, y diferenciarse respecto de su contenido, profundidad y periodicidad, de acuerdo al nivel de exposición al riesgo de comisión de delitos que presente cada una de ellas.
- Difusión de información actualizada de la Política y el Modelo de Prevención de Delitos por diversos canales, tales como Intranet, Correos Masivos, etc.
- Inclusión de materias del MPD y sus delitos asociados en los programas de inducción de la compañía.

4.3. Actividades de Detección

El objetivo de las actividades de detección es descubrir la potencial comisión de delitos o el incumplimiento o deficiencia de los controles establecidos en el marco del MPD.

Entre las actividades detectivas del MPD se deben considerar, a lo menos, las siguientes actividades:

- Existencia de un Canal de Denuncias: El EPD velará por el adecuado funcionamiento del Canal de Denuncias de Sermecoop, el cual deberá:
 - Garantizar la confidencialidad de la denuncia o el anonimato del denunciante, en caso que éste así lo requiera.
 - Garantizar que no se tomarán represalias contra el denunciante, en caso de haber sido la denuncia realizada de buena fe. A través del Canal de Denuncias se recibirán las denuncias que se encuentren asociadas a escenarios de delitos, que tengan implicancia en la Política y Modelo de Prevención de Delitos, o que impliquen un incumplimiento de las diferentes políticas, procedimientos y controles que se establezcan para la prevención de delitos
- Revisión de Denuncias y Litigios: El EPD deberá verificar periódicamente el estado o existencia de denuncias internas relacionadas con la comisión de delitos, y, además, las demandas, juicios o cualquier acción administrativa o legal que involucre a la organización en algún escenario relacionado a los delitos de la Ley 20.393.

4.4. Monitoreo a los controles

El EPD deberá velar por el monitoreo periódico de la operación de los controles implementados para la mitigación de los riesgos de comisión de delitos.

Especial énfasis tendrá el EPD con los controles relacionados a actividades donde el riesgo de comisión de algún delito sea alto o crítico.

4.5. Evaluación de cumplimiento de las actividades del MPD

La Gerencia General deberá incorporar el MPD en el plan de auditoría de la organización, definiendo en conjunto con el EPD el alcance de la revisión que se realizará en cada período.

La revisión efectuada por Auditoría podrá incluir una evaluación del diseño, operación, aplicación y/o eficacia de las actividades contempladas en el MPD, según se defina en conjunto con el EPD.

El objetivo de estas evaluaciones es identificar posibles deficiencias, fallas u observaciones en las actividades que pudieran afectar de manera significativa la operación del MPD, o que aumente las probabilidades de comisión de delitos.

Concluida la evaluación de las actividades, los resultados serán reportados directamente al EPD.

4.6. Actividades de Respuesta

El objetivo de las actividades de respuesta es corregir las deficiencias detectadas, para que los eventuales incumplimientos al MPD, a las políticas y procedimientos relacionados a éste o a la comisión de algunos de delitos, no ocurran nuevamente.

Entre las actividades de respuesta deben considerarse, a lo menos, las siguientes:

- Corrección de deficiencias detectadas: Una vez recibidos los resultados de la evaluación de cumplimiento de los controles, las gerencias correspondientes, con el apoyo del EPD, procederán a corregir las deficiencias detectadas mediante la implementación de los planes que correspondan, los que podrán ser evaluados en el siguiente proceso de evaluación de cumplimiento.
- Investigación de las irregularidades detectadas: Las investigaciones relacionadas con el MPD se realizarán de acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento de Denuncia.
- Sanciones disciplinarias: El Comité de Ética y Cumplimiento, una vez realizada la investigación respectiva, podrá velar para que se apliquen medidas o sanciones disciplinarias a quienes resultasen responsables.

5. ÁREAS DE APOYO AL MPD

El objetivo de las áreas de apoyo es entregar soporte al EPD en las actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo que componen al MPD.

Esto implica el apoyo respecto de la toma de decisiones, coordinación de actividades, entrega de información y/o reportes de control.

A continuación, se detallan las principales áreas de apoyo y su responsabilidad en el MPD:

5.1. Unidad de Marketing y Comunicaciones

Apoyar al EPD en la coordinación de las actividades de difusión de la Política y Modelo de Prevención de Delitos en Sermecoop y Filiales, lo cual incluye:

- a. Comunicación efectiva del MPD. Dicha comunicación debe involucrar todos los niveles de la organización, incluyendo al Consejo de Administración y la Gerencia.
- b. Difusión de información actualizada del MPD por diversos canales, tales como: Intranet, Correos masivos y otros medios.
- c. Actualización de información en intranet respecto del MPD.
- d. Publicar en el sitio web el Modelo de Prevención del Delito

5.2. Unidad de Personas.

- a. Apoyar en la coordinación de las actividades de capacitación del MPD, lo que incluye:
 - La ejecución de capacitaciones periódicas en la organización con respecto al MPD y la Ley 20.393, el cual deberá contar con un registro de los asistentes a las capacitaciones.
 - Gestionar, supervisar y monitorear los cursos e-learning que existan, ya sea respecto al MPD o a la Ley 20.393.
 - Inclusión de materias del MPD y sus delitos asociados en los programas de inducción del personal que ingresa a la compañía.
- b. Entrega al EPD de información necesaria respecto de trabajadores sujetos a investigación.
- c. Asegurar la inclusión de cláusulas de cumplimiento (ley 20.393) en los contratos de trabajo que celebre la compañía.
- d. Apoyar al EPD a evaluar el estatus de conocimiento de los trabajadores sobre el Código de Ética y el MPD.

5.3. Gerencia General

- a) Realización de auditorías de cumplimiento de los controles del MPD.
- b) Apoyar en conjunto con el EPD a las áreas responsables, en la confección de planes de mejora para las deficiencias o vulnerabilidades detectadas en las diferentes actividades de monitoreo del MPD, cuando así se le solicite.
- c) Entrega de la información que requiera el EPD para el desempeño de sus funciones.

6. REPORTES

A lo menos semestralmente, el EPD dará cuenta al Consejo de administración, informando las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, y rindiendo cuenta de su gestión.

7. DENUNCIAS A LA JUSTICIA

Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito, y que pudiera dar lugar a la responsabilidad de Sermecoop, el EPD deberá informar al Consejo de Administración, directamente y/o a través del Comité de Ética y Cumplimiento, para que éste analice la pertinencia de realizar una denuncia ante las autoridades competentes.

Fecha	Descripción breve del cambio	Cambio registrado por:	Área
10/10/2022	Creación del documento base	Catalina Novoa Muñoz	Asesor externo