

**STARR INTERNATIONAL SEGUROS GENERALES S.A.**

**MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS  
LEY N°20.393**

**Fecha de entrada en vigencia del MPD: octubre 2018**

**MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD)**  
**STARR INTERNATIONAL SEGUROS GENERALES S.A.**

<b>CONTENIDO</b>	
<b>Temas</b>	<b>Pág.</b>
Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo, Cohecho y Receptación.	2
Introducción	2
Conceptos Generales	5
Política de Prevención de Delitos	5
Modelo de Prevención de Delitos	6
Sistema de Prevención de Delitos	9
Roles y Responsabilidades en el Funcionamiento del MPD	13
Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias	19
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos Generales</li> <li>• De las Competencias</li> <li>• Del Procedimiento</li> <li>• Investigación de los hechos denunciados</li> <li>• Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa</li> <li>• informes al Directorio</li> <li>• Determinación y aplicación de medidas</li> <li>• Comunicación y Difusión de las medidas adoptadas</li> </ul>	19 20 20 22 24 24 25 25
Vigencia, Control, Revisión y Modificación del MPD	25

## **MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

### **STARR INTERNATIONAL SEGUROS GENERALES S.A.**

#### **LEY N°20.393**

#### **ESTABLECE RESPONSABILIDAD PENAL DE LA PERSONAS JURÍDICAS.**

### **INTRODUCCIÓN**

La Ley N°20.393 del año 2009 que establece Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho, dispone que las personas jurídicas son penalmente responsables de los delitos antes señalados, cuando son cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por personas que realicen actividades de administración y supervisión (como sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales y representantes), y por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de aquellos, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento de tales deberes de dirección y supervisión.

Adicionalmente, en julio del año 2016, fue publicada la Ley N°20.931 que facilita la aplicación efectiva de las penas establecidas para los delitos de robo, hurto y receptación y mejora la persecución penal de dichos delitos, conocida como la Ley de Agenda Corta Anti-delincuencia, la cual se enfoca en la persecución de delitos de robo, hurto y receptación. Entre las modificaciones introducidas por la Ley señalada anteriormente, se encuentra la incorporación del delito de receptación al catálogo de delitos base de la Ley N°20.393.

La Ley N°20.393 que establece Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (en adelante e indistintamente denominada “Ley N°20.393”) regula también el procedimiento para la investigación y establecimiento de las responsabilidades por los delitos antes dichos, la determinación de las sanciones procedentes y la ejecución de éstas tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas.

No obstante, en el evento de comprobarse la existencia de algún delito sancionado, la ley exime o atenúa la responsabilidad penal a las personas jurídicas que adopten e implementen oportunamente un Modelo de Prevención de Delitos (en adelante también “el Modelo”), esto es, un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos antes señalados, caso en el cual la ley considera que los deberes de dirección y supervisión se han cumplido, lo que constituye una eximente o atenuante de la eventual responsabilidad penal de la Empresa, según el caso.

Finalmente, las personas jurídicas no son penalmente responsables cuando las personas naturales antes indicadas hubieren cometido el delito exclusivamente en ventaja propia o a favor de un tercero, y no en beneficio de la misma sociedad, caso en el cual solo responden penalmente las personas naturales que participaron en el delito.

Para que la Empresa cumpla con sus deberes de supervisión y dirección, el Modelo debe contener, a los menos, los siguientes elementos:

1. La designación por parte de la máxima autoridad administrativa de la Empresa, de un Encargado de Prevención de Delitos, que goce de autonomía respecto a la administración y propiedad de la entidad.
2. La definición de medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos, los que deben ser suficientes para el desempeño de sus funciones.
3. El establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos (que más adelante se detalla), a fin de identificar las actividades o procesos de riesgo de comisión de delitos de la Ley N°20.393, establecer políticas, protocolos, reglas y procedimientos que permitan prevenir tales delitos, asignar los roles y responsabilidades de los distintos estamentos de la Empresa en el funcionamiento y apoyo del Modelo, y establecer procedimientos de denuncia y sanciones para quienes incumplan este último.
4. La Supervisión del Sistema de Prevención de los Delitos, a fin de establecer métodos para la efectiva aplicación del Modelo y procedimientos de supervisión periódica para detectar y corregir sus fallas, así como para actualizarlo de acuerdo a los cambios de circunstancia de la respectiva entidad.

La responsabilidad de adoptar, implementar, administrar, supervisar y actualizar el Modelo de Prevención de Delitos corresponde conjuntamente al Directorio y al Encargado de Prevención de Delitos.

Además, la Empresa podrá buscar la certificación del Modelo de Prevención de Delitos por un organismo externo inscrito para tal efecto ante la Comisión para el Mercado Financiero, a fin de comprobar que cumple con los elementos antes señalados, considerando la situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad de la organización.

La Empresa realizará los esfuerzos y coordinaciones que sean necesarios para extender y difundir este Modelo a sus filiales y a sus sociedades relacionadas, con el objeto de otorgar un tratamiento corporativo a la prevención de delitos.

Finalmente, la Empresa fiscalizará la efectiva aplicación de los Modelos de Prevención de Delitos adoptados e implementados por sus filiales y por sus sociedades relacionadas, tarea que estará a cargo del Encargado de Prevención de Delitos de Starr International Seguros Generales S.A.

NOTA: El presente Modelo de Prevención de Delitos ha sido incorporado como Anexo al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Starr International Seguros Generales S.A.

## CONCEPTOS GENERALES

### POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Modelo de Prevención de Delitos de Starr International Seguros Generales S.A. (en adelante “Starr” o “La Empresa”) requiere la definición de una Política que oriente y dirija las acciones de prevención, detección, corrección, dirección, supervisión y monitoreo que le son propias, conforme a lo establecido en la Ley N°20.393.

Las siguientes son las Políticas en las que se sustenta el Modelo de Prevención de Delitos de Starr, sus procedimientos y controles, entre otros, y que alcanzan a todos los trabajadores, ejecutivos, directores, contratistas y proveedores de la Empresa, y a sus filiales y sociedades relacionadas:

1. Es política de Starr cumplir y hacer cumplir la legislación vigente.
2. Es política de Starr cumplir y hacer cumplir los procedimientos y normas internas de la Empresa, especialmente los contenidos en Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
3. Es política de Starr cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, que contiene los valores, principios, políticas y marco estratégico que rigen el comportamiento que se espera de sus trabajadores, ejecutivos, directores y proveedores, el cual debe ser honesto, íntegro y transparente, como también eficiente y productivo.
4. Es política de Starr no tolerar la comisión de delitos al interior de la Empresa, ni siquiera si se cometen en provecho de esta.
5. Es política de Starr implementar, mantener y actualizar un modelo de organización, administración y supervisión adecuado para prevenir los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros, receptación, como también otros delitos, denominado “Modelo de Prevención de Delitos de Starr”, el cual debe contener los elementos señalados en la Ley N°20.393. El Directorio, la Alta Administración y el Encargado de Prevención de Delitos de Starr serán en conjunto los responsables de la adopción, implementación y administración del Modelo de Prevención de Delitos, en cumplimiento de los deberes de dirección y supervisión de la Empresa.
6. Es política de Starr establecer métodos para la aplicación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y procedimientos de supervisión a fin de detectar y corregir sus fallas, y actualizarlo de acuerdo con el cambio de circunstancias de la Empresa.

7. Es política de Starr y obligación de todos sus trabajadores, aplicar y cumplir las medidas y procedimientos de control implementadas con el fin de prevenir, evitar y detectar hechos constitutivos de los delitos contemplados en la Ley N°20.393, infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, al Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, entre otros, como asimismo aplicar y respetar las sanciones que en estos casos se impongan conforme a la ley y al mencionado reglamento interno.
8. Es política de Starr denunciar y perseguir todo hecho constitutivo de delito, como también las conductas que infrinjan las leyes y reglamentos, los procedimientos y normas internas, las faltas a la ética y las contrarias al ambiente de control interno y al Modelo de Prevención de Delitos, mediante la aplicación de medidas disciplinarias o el ejercicio de acciones legales en contra de los responsables, según corresponda.
9. Es política de Starr el establecer y mantener canales adecuados para recibir tales denuncias en forma confidencial, como también mantener y difundir un procedimiento expedito para su investigación y resolución.
10. Es política de Starr buscar la certificación del Modelo de Prevención de Delitos, por parte de un organismo externo, inscrito para tales efectos ante la Comisión para el Mercado Financiero, cuando la Empresa lo estime conveniente.

## **MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

Con el fin de cumplir con sus deberes de dirección y supervisión, el Directorio de Starr adoptará e implementará el presente Modelo de Prevención de Delitos, partiendo por la selección y designación de un Encargado de Prevención de Delitos, conforme a lo dispuesto en la Ley N°20.393.

1. Designación del encargado de prevención de delitos.

El Directorio de la Empresa designará formalmente a un Encargado de Prevención de Delitos, quien durará en su cargo tres años, el que podrá prorrogarse por períodos de igual duración.

Además, le conferirá la autonomía y facultades señaladas en la Ley N°20.393, con el fin de adoptar, implementar, administrar, supervisar y difundir en la Empresa un modelo de prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros, receptación, aprobado por el Directorio; implementar las políticas y procedimientos relacionados a la conducta ética en el desarrollo de los negocios; velar por la difusión y cumplimiento de tales políticas y procedimientos, como también de los valores, principios y pautas de conducta de la Empresa, en coordinación con las demás áreas de la misma; gestionar el procedimiento para recibir denuncias de delitos, infracciones y faltas a la ética, como también investigar las denuncias recibidas; y velar por el cumplimiento de leyes, reglamentos o normas específicas asociadas al rol público de la Empresa, entre otras.

## 2. Definición de medios y facultades del encargado de prevención.

La administración de Starr proveerá al Encargado de Prevención de Delitos los medios suficientes para el desempeño de sus funciones, asignándole una oficina provista de recursos y medios materiales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, la que se ubicará en el domicilio corporativo (casa matriz) de la Empresa, ubicado en calle Apoquindo N°2929, piso 14, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, código postal N°7550246, y dotándolo de elementos tecnológicos como computador personal, impresora, teléfono celular, correo electrónico, entre otros. Adicionalmente, es importante señalar que el Encargado de Prevención de Delitos tiene acceso a recursos entregados por la oficina global del grupo Starr.

Además, la administración de Starr otorgará recursos suficientes para diseñar, adoptar e implementar y difundir en la Empresa un Modelo de Prevención de Delitos contemplado en la Ley N°20.393.

Durante la definición, desarrollo e implementación del presente Modelo, se han establecido las siguientes condiciones de autonomía y las facultades con las contará el Encargado de Prevención de Delitos:

- a) Su designación y revocación debe ser efectuada por el Directorio.
- b) Cuenta con autonomía respecto de la administración.
- c) Tiene acceso directo, irrestricto y confidencial a la información, a fin de cumplir con las responsabilidades asignadas.
- d) Tiene acceso directo al Directorio de Starr, para informar oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos semestralmente.
- e) El Directorio proveerá los recursos económicos y medios materiales necesarios para que realice adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de la Empresa.

## 3. Establecimiento del Sistema de Prevención de los Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con la Administración de Starr, es responsable de establecer un Sistema de Prevención de Delitos, que contenga políticas y procedimientos para prevenir y detectar delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales y extranjeros, receptación y los delitos que se agreguen al catálogo de delitos base de la Ley N°20.393, de tal forma que se reduzca razonablemente la probabilidad de su ocurrencia. Para tal efecto, deben realizarse las siguientes acciones:

- a) La identificación de las actividades o procesos de la Empresa, habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genera o incrementa el riesgo de comisión de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros, y receptación; la evaluación de la probabilidad de su ocurrencia y la determinación de los efectos que derivarían de ellos.

- b) El establecimiento de políticas, protocolos, reglas o normas (obligaciones y prohibiciones) y procedimientos de control (generales y específicos) que permitan a las personas que intervienen en las actividades o procesos antes indicados, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los mencionados delitos.
- c) La formalización de tales políticas, protocolos, reglas y procedimientos en la estructura organizacional de Starr, mediante la asignación de roles y responsabilidades en su aplicación y supervisión, a los cargos y funciones que correspondan dentro de la organización de la Empresa.
- d) La identificación de los procedimientos de administración y revisión de los recursos financieros, a fin de prevenir su utilización en los delitos antes señalados.
- e) El establecimiento de un procedimiento de denuncia y de investigación de conductas sospechosas que puedan constituir delitos, así como también de medidas disciplinarias o sanciones administrativas internas en contra de las personas que incumplan el Sistema de Prevención de Delitos.
- f) La comunicación de estas obligaciones, prohibiciones y sanciones internas a todos los trabajadores de la Empresa, en forma periódica y práctica, mediante el respectivo proceso de difusión.
- g) La incorporación de esta normativa interna (obligaciones, prohibiciones y sanciones) a los siguientes documentos:
  - i. A los contratos de trabajo de todos los trabajadores de Starr, incluidos sus máximos ejecutivos.
  - ii. A los contratos de prestación de servicios de todos los prestadores de servicios de la Empresa.
  - iii. Al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Este sistema se desarrolla a través de actividades de prevención, detección, envío de respuestas, dirección, supervisión y monitoreo, orientadas a apoyar el funcionamiento y ejecución del Modelo. Estas actividades se encuentran detalladas en el Sistema de Prevención de Delitos de Starr que se ubica más adelante en este documento y que están bajo la responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos.

#### 4. Supervisión del Modelo de Prevención de los Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con la Administración de la Empresa, deberá establecer métodos para la aplicación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y su supervisión a fin de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al cambio de circunstancias que eventualmente experimente Starr.



El Modelo de Prevención de Delitos deberá ser actualizado todos los años, mediante la evaluación del diseño y efectividad del sistema, especialmente frente a cambios internos en la Empresa o a cambios legislativos. Deberá actualizarse la Matriz de Riesgos y de controles de la empresa, como también las políticas y procedimientos.

#### 5. Certificación del Modelo de Prevención de Delitos

La Empresa puede obtener la certificación del Modelo de Prevención de Delitos de parte de un organismo externo registrado para tales efectos ante la Comisión para el Mercado Financiero, de conformidad a la normativa establecida para estos efectos por el mencionado organismo fiscalizador (NCG N°302 de la SVS, hoy CMF, de fecha 25/01/2011).

Esta certificación tendrá una vigencia máxima de dos años y en ella constará que dicho Modelo contempla todos los requisitos anteriormente señalados, en relación a la situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad de la Empresa.

### **SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

El Sistema de Prevención de Delitos contiene las actividades de prevención, detección, corrección o respuesta, dirección, supervisión y monitoreo, orientadas a ejecutar y apoyar el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos. Su funcionamiento se basa en los roles y responsabilidades que corresponden a cada uno de los estamentos de la Empresa en el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos. El detalle de estas actividades está contenido en la Matriz de Cumplimiento relacionada a la Ley N°20.393 de la Empresa.

#### 1. Actividades de Prevención:

Su objetivo es evitar conductas u omisiones impropias desde su origen, a fin de prevenir la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros y receptación como también incumplimientos o infracciones al Modelo de Prevención de Delitos. Estas actividades son las siguientes:

- a) Difusión y capacitación: Contempla la confección de un plan anual de difusión y capacitación sobre el contenido de la Ley N°20.393, los delitos antes mencionados, el Modelo de Prevención de Delitos, sus políticas y procedimientos, dirigido a todos los trabajadores de Starr.

La confección y ejecución de este programa estará a cargo del Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con la Gerencia General, y debe comprender los siguientes aspectos:

- i. Una comunicación efectiva de las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos de Starr a todos los niveles de la empresa, esto es, a trabajadores, ejecutivos y directores, debiendo llevarse un registro de los asistentes a las capacitaciones, como también de quienes completen dichos cursos en forma remota por Internet, según sea el caso, para efectos de su posterior reporte.

- ii. La incorporación de las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos, y de los delitos asociados a la Ley N°20.393, en los programas de inducción para empleados de Starr.
    - 1. Política de Anti Lavado de Dinero.
    - 2. Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
    - 3. Código de Ética y Conducta en los Negocios.
  - iii. La ejecución de capacitaciones periódicas, al menos anualmente, respecto a las materias antes señaladas, cuyo contenido, profundidad y periodicidad debe adecuarse al nivel de exposición de cada área al riesgo de comisión de tales delitos.
  - iv. La difusión de información actualizada sobre el Modelo de Prevención de Delitos, a través de los canales de comunicación interna.
- b) Identificación y evaluación de riesgos y controles: El proceso de identificación y evaluación de los riesgos de delitos y sus controles mitigantes, debe realizarse anualmente o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones de la Empresa, y debe documentarse en la Matriz de Cumplimiento relacionada a la Ley N°20.393 de Starr, que contiene el detalle de los riesgos identificados y las respectivas actividades de control que debe efectuar cada área, como también las que debe efectuar el Encargado de Prevención de Delitos.

Este proceso está a cargo del Encargado de Prevención de Delitos y comprende las siguientes actividades:

- i. Identificación y evaluación de los riesgos: Deben determinarse las áreas, procesos o actividades con mayor exposición a la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros, receptación y los delitos que se agreguen al catálogo de delitos base de la Ley N°20.393; las que deben evaluarse según la probabilidad de ocurrencia (Alto – Medio – Bajo) y la gravedad del impacto para la Empresa (Alto – Medio – Bajo), a fin de enfocar los recursos y esfuerzos disponibles a la mitigación de los más graves.
- ii. Identificación y evaluación de los controles: Deben identificarse y describirse los controles existentes para mitigar cada uno de los riesgos detectados, determinando en cada caso su frecuencia, persona responsable de ejecución, evidencia de respaldo y tipo de control.

Luego, debe evaluarse si el diseño de cada control mitigaría o no razonablemente el riesgo respectivo, para lo cual debe considerarse si el control es preventivo o detectivo (una vez ya ocurrido el hecho riesgoso), si es manual o automático, si la evidencia de respaldo está o no documentada, si el responsable de su ejecución es distinto de quién lo revisa, y si el control se efectúa con frecuencia diaria, semanal, mensual, trimestral o anual.

En base a esta evaluación puede determinarse si el control mitiga razonablemente o no mitiga razonablemente el riesgo de delito, caso este último en que deben efectuarse actividades de control mitigante, lo cual debe ser diseñado, implementado y ejecutado por el área responsable de mitigar el riesgo asociado al control deficiente, bajo la supervisión del Encargado de Prevención de Delitos.

Esta evaluación debe ser efectuada periódicamente por el Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con las áreas de apoyo, de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos.

- iii. Ejecución de los controles: Cada control debe ser ejecutado por el área que se encuentra a cargo del proceso o actividad de riesgo asociado, sin perjuicio de las actividades de control que correspondan al Encargado de Prevención de Delitos.

## 2. Actividades de Detección:

Su objetivo es detectar incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos o la comisión de delitos señalados en la Ley N°20.393. Estas actividades son las siguientes:

- a) Auditorias de cumplimiento de los controles del Modelo de Prevención de Delitos: El Encargado de Prevención de Delitos debe verificar periódicamente que los controles del Modelo de prevención operen, mediante la realización de auditorías de cumplimiento, las que podrán ser realizadas con la colaboración del Departamento Global de Auditoría Interna de Starr.
- b) Revisión de litigios: El Fiscal de la Compañía debe entregar mensualmente al Encargado de Prevención de Delitos un informe sobre:
  - i. Las acciones legales y juicios que involucren a la Empresa en hechos que puedan configurar alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393.
  - ii. Las actividades de fiscalización realizadas por entidades regulatorias, asociados a hechos que puedan configurar alguno de los delitos antes indicados.
  - iii. Infracciones en proceso y/o multas cursadas por entidades regulatorias, asociados a hechos que puedan configurar tales delitos.
- c) Recepción, análisis e investigación de denuncias: La recepción, análisis e investigación de las denuncias será responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos y se realizará según lo dispuesto en el "Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias" incorporado al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

## 3. Actividades de Corrección o Respuesta:

Su objetivo es establecer resoluciones, medidas disciplinarias o sanciones internas, o el ejercicio de acciones legales, respecto de quienes incumplen el Modelo de Prevención de Delitos o cometan alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. Estas actividades son las siguientes:

- a) Medidas disciplinarias o sanciones internas: En caso de que se detecten conductas contrarias al Modelo de Prevención de Delitos o incumplimientos a sus políticas y procedimientos por parte de los empleados de la Empresa, deberán ser investigadas y sancionadas conforme al procedimiento sancionatorio contenido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- b) Denuncias o querellas ante la Justicia: En caso de detectarse hechos constitutivos de delitos, Fiscalía de la Empresa en conjunto con el Encargado de Prevención de Delitos, debe evaluar y resolver la realización de una denuncia ante Carabineros, Investigaciones o el Ministerio Público, o la interposición de una querrela ante los Tribunales de Justicia, según corresponda.
- c) Registro y seguimiento de denuncias, investigaciones y sanciones: El Encargado de Prevención de Delitos debe mantener un registro actualizado de las denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y de las medidas de control adoptadas, conforme a lo dispuesto en el “Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias”, contenido en el Reglamento de Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- d) Comunicación de sanciones a toda la Empresa: La Administración, en conjunto con el Encargado de Prevención de Delitos y con la asesoría de las áreas de apoyo, debe resolver sobre la conveniencia de comunicar a toda la Empresa la aplicación de medidas disciplinarias por el incumplimiento de las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos, con el fin de difundir a los trabajadores y terceros involucrados, su firme compromiso de respetar y hacer cumplir las normas internas de Starr.
- e) Detección de debilidades y mejoramiento de actividades de control: El Encargado de Prevención de Delitos debe evaluar los riesgos y actividades de control vulneradas en cada uno de los casos detectados, para determinar la necesidad de establecer nuevas actividades de control o mejorar las deficientes, lo cual debe realizar en conjunto con el área responsable de la actividad respectiva.

#### 4. Actividades de Dirección:

Su objetivo es dirigir y promover, desde la alta dirección y para todos los estamentos de la Empresa, las políticas, normas y procedimientos para prevenir y detectar delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales y extranjeros, receptación y cualquier delito contemplado en la Ley N°20.393. Estas actividades son las siguientes:

- a) Implementar, actualizar y difundir las políticas de prevención de delitos.

- b) Implementar, actualizar y difundir los protocolos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos.
- c) Implementar, actualizar y difundir los valores, principios y políticas establecidos en el Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr.
- d) Implementar, actualizar y difundir las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y de otras normas internas de la Empresa.

5. Actividades de Supervisión y Monitoreo:

Para que el Modelo de Prevención de Delitos sea efectivo, es necesario verificar periódicamente su aplicación práctica y evaluar su adecuado funcionamiento, con el fin de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al eventual cambio de circunstancias que experimente de la Empresa.

Para tal efecto, el Encargado de Prevención de Delitos puede realizar las actividades de monitoreo detalladas en la Matriz de Cumplimiento relacionadas a la Ley N°20.393 de Starr, con el apoyo de otras áreas de la organización, siempre que dichas áreas no estén involucradas en la actividad a ser revisada.

**ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.**

El establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos requiere asignar los roles y responsabilidades que corresponden a cada uno de los estamentos de la Empresa en el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

1. El Directorio de Starr:

- a) Debe designar al Encargado de Prevención de Delitos, quien durará en su cargo tres años, prorrogables por períodos de igual duración.
- b) Debe definir los medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos.
- c) Debe proveer al Encargado de Prevención de Delitos los recursos económicos y medios materiales para el desempeño de sus funciones.
- d) Debe mantener contacto directo con el Encargado de Prevención de Delitos, para que le informe oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rinda cuenta de su gestión y reporte a lo menos semestralmente.
- e) Debe aprobar la política y Sistema de Prevención de Delitos.

- f) Debe vigilar la correcta adopción, implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos.
- g) Debe supervisar la corrección y actualización del Modelo de Prevención de Delitos, frente a un eventual cambio de circunstancias en la Empresa.
- h) Debe definir el procedimiento de denuncias que debe ser implementado con motivo de la adopción del Modelo de Prevención de Delitos y de la vigencia del Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr.
- i) Debe recibir y evaluar los informes de gestión y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos, generados al menos semestralmente por el Encargado de Prevención de Delitos.
- j) Debe recibir y evaluar el reporte anual de la gestión administrativa desarrollada por el Encargado de Prevención de Delitos y aprobar la planificación para el año siguiente.
- k) Debe comunicar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier situación que vulnere el Modelo de Prevención de Delitos o que constituya alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393.
- l) Debe supervisar las actividades dirigidas a actualizar y difundir las políticas de prevención de delitos, los protocolos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos, los valores, principios y políticas establecidas en el Código de Ética y Conducta en los Negocios, las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y otros reglamentos internos.
- m) Debe velar por la certificación del Modelo de Prevención de Delitos, por un organismo externo inscrito para tales efectos ante la Comisión para el Mercado Financiero.

## 2. El Gerente General de Starr:

- a) Debe apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en la efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos, asegurando su acceso irrestricto a la información, así como también en la coordinación de las actividades propias del Modelo en toda la Empresa o en las áreas específicas en que se requiera.
- b) Debe asegurar la disponibilidad de los recursos económicos y medios materiales para que el Encargado de Prevención de Delitos pueda desempeñar sus funciones, los cuales han sido previamente definidos y aprobados por el Directorio.
- c) Debe comunicar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier situación que vulnere el Modelo de Prevención de Delitos o que constituya alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393.

- d) Debe colaborar en la difusión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los estamentos de Starr, para que todos los trabajadores, ejecutivos y directores de la Empresa, como también sus contratistas y proveedores lo conozcan, cumplan y se comprometan con su efectiva aplicación.

3. El Encargado de Prevención de Delitos de Starr:

- a) Debe ejercer su rol conforme a las facultades definidas en el presente Modelo y según lo dispuesto en la Ley N°20.393, y de acuerdo a su designación por parte del Directorio de Starr.
- b) Debe determinar, en conjunto con la alta administración de Starr, los recursos económicos y medios materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.
- c) Debe implementar y dar cumplimiento a la política, Modelo y Sistema de Prevención de delitos.
- d) Debe implementar y operar en forma efectiva el Modelo de Prevención de Delitos adoptado por Starr, como también documentar y custodiar la evidencia relativa a su efectiva aplicación.
- e) Debe liderar y coordinar la difusión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los estamentos de Starr, para que todos los trabajadores, ejecutivos y directores de la Empresa, como también sus contratistas y proveedores, lo conozcan, cumplan y se comprometan con su efectiva aplicación.
- f) Debe supervisar y evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del Modelo de Prevención de Delitos, como también de sus políticas y procedimientos, frente a eventuales cambios de circunstancias que se produzcan tanto al interior de la Empresa, como en la legislación vigente y en el mercado, informando al Directorio de Starr sobre la necesidad y conveniencia de su corrección y actualización.
- g) Debe velar y fomentar que los procesos y actividades internas de la Empresa cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos; y debe mantener el registro de evidencia del cumplimiento y ejecución de tales controles.
- h) Debe administrar los canales de denuncias, como también recibir, analizar, investigar, resolver, informar y comunicar, según corresponda, los resultados de las denuncias realizadas conforme al Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias, de las cuales debe llevar un registro.
- i) Debe tomar conocimiento, analizar e investigar toda operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al Directorio de Starr cuando corresponda, junto con toda la documentación y demás antecedentes recabados sobre dicha operación.

- j) Debe tomar conocimiento de los contratos que Starr celebre con servicios o instituciones públicas, con empresas y sociedades del Estado, con personas, empresas o instituciones privadas, y de las circunstancias y antecedentes de su celebración, para los efectos de cautelar el cumplimiento efectivo de la Ley N°20.393 y del Modelo de Prevención de Delitos, como también la regularidad de estas operaciones.
- k) Debe procurar que se persigan y hagan efectivas las responsabilidades derivadas del incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos o de la comisión de hechos constitutivos de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros y receptación.
- l) Debe participar en las denuncias, querellas, demandas, investigaciones y juicios que Starr decida emprender con relación a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público, nacional e internacional y receptación; y aportar todos los antecedentes que haya recabado o que mantenga en su poder en razón de su cargo.
- m) Debe reportar al Directorio de Starr, al menos semestralmente y/o cuando las circunstancias lo ameriten, sobre la gestión y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.
- n) Si lo estimare procedente, reportará al Directorio sobre las denuncias que reciba y el resultado de las investigaciones que realice, para efectos de resolver las acciones y medidas que correspondan.
- o) Debe liderar y prestar amplia colaboración en el proceso de certificación del Modelo de Prevención de Delitos, realizado por un organismo externo inscrito ante la Comisión para el Mercado Financiero.
- p) Debe efectuar el seguimiento de las recomendaciones o instrucciones que emanen del proceso de certificación o de parte de entes reguladores.
- q) Debe velar por la permanente actualización y difusión de las políticas de prevención de delitos, de los protocolos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos, de los valores, principios y políticas establecidas en el Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, y de las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y otros reglamentos internos.
- r) Debe realizar las demás funciones que el Directorio de Starr le encomiende con relación con las materias de su competencia.



4. Todas las Gerencias de Starr:

- a) Deben entregar al Encargado de Prevención de Delitos la información que requiera en el desempeño de su cargo, para la implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos, y para las investigaciones que efectúe.
- b) Deben asesorar al Encargado de Prevención de Delitos, dentro de su área específica, en relación a investigaciones y análisis de denuncias.
- c) Deben realizar controles de prevención y detección en relación a la operación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a la Matriz de Cumplimiento relacionadas a la Ley N°20.393 de Starr.
- d) Deben implementar los controles necesarios para cubrir las brechas o cualquier nuevo riesgo identificado en su área específica, con motivo de los análisis e investigaciones realizadas con relación al Modelo de Prevención de Delitos.
- e) Deben asesorar al área de Cumplimiento, en sus áreas específicas, en las materias de sus respectivas competencias.
- f) Deben colaborar con la actualización y perfeccionamiento continuo del Modelo de Prevención de Delitos, del Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, y de las demás normas internas de la empresa, mediante la realización de las observaciones y sugerencias de modificaciones que estimen pertinentes.

5. Fiscal:

- a) Debe prestar asesoría jurídica en la redacción de los textos que hagan alusión a las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas propias del Modelo de Prevención de Delitos, con objeto de ser incorporados en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, en los contratos de trabajo de todos los trabajadores y empleados de la Empresa, incluidos los máximos ejecutivos de la misma, y en los contratos de prestación de servicios de todos los proveedores de la Empresa.
- b) Debe informar mensualmente al Encargado de Prevención de Delitos sobre los procesos judiciales seguidos por la Empresa, que se encuentran asociados a hechos que podrían configurar delitos señalados en la Ley N°20.393.
- c) Debe Informar mensualmente al Encargado de Prevención de Delitos sobre las multas aplicadas a la Empresa por entidades reguladoras, que se encuentran asociadas a hechos que podrían configurar delitos señalados en la Ley N°20.393.
- d) Debe coordinar con el Encargado de Prevención de Delitos en relación a investigaciones y análisis de denuncias.

- e) Debe presentar y tramitar las denuncias, y administrar las querellas y demandas que Starr decida emprender con relación a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público, nacional e internacional y receptación.
- f) Debe asesorar al Directorio en la permanente actualización y difusión de las políticas de prevención de delitos, de los protocolos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos, de los valores, principios y políticas establecidas en el Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, de las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y otros reglamentos internos.

#### 6. Recursos Humanos:

- a) Debe liderar y coordinar el proceso de incorporación de los procedimientos, obligaciones, prohibiciones y sanciones internas propias del Modelo de Prevención de Delitos, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y en los contratos de trabajo de todos los trabajadores y empleados de la Empresa, incluidos los máximos ejecutivos de la misma.
- b) Debe asegurar que todo el personal conozca y tenga a su alcance una copia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el que también contiene el presente Modelo de Prevención de Delitos.
- c) Debe participar en la confección y ejecución del programa anual de difusión del Modelo de Prevención de Delitos, en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos y Comunicaciones Corporativas.
- d) Debe apoyar las actividades de difusión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los estamentos de Starr, en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos y la Comunicaciones Corporativas.
- e) Debe mantener registro de las medidas disciplinarias aplicadas en atención al Modelo, en la carpeta personal del respectivo trabajador.

#### 7. Comunicaciones Internas:

- a) Debe colaborar en la confección y ejecución del programa anual de difusión del Modelo de Prevención de Delitos, en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos y Recursos Humanos.
- b) Debe colaborar en el proceso de difusión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los estamentos de la Empresa, en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos y Recursos Humanos.

- c) Debe efectuar la difusión de información actualizada sobre el Modelo de Prevención de Delitos, a través de los canales de comunicación interna que tiene a su cargo, en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos.
- d) Podrá establecer, mantener y actualizar en la página Web de la Empresa, entre otros medios de comunicación, los canales de denuncia definidos para declarar algún hecho relacionado con los delitos sancionados, y, asimismo, debe garantizar siempre y ante todos los casos la confidencialidad de la información como el completo anonimato del denunciante.

8. Auditoría Interna.

- a) Debe incorporar en su plan de auditoría anual revisiones al Modelo y Sistema de Prevención de Delito.
- b) Debe considerar en todas las revisiones de auditoría, los riesgos de delitos de las distintas actividades y procesos de la Empresa.

9. Todos los trabajadores, ejecutivos, directores, contratistas y proveedores de Starr.

- a) Deben cumplir y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Modelo de Prevención de Delitos de Starr.
- b) Deben colaborar en la difusión del Modelo de Prevención de Delitos en todos los estamentos de la Empresa.
- c) Deben denunciar los hechos que eventualmente constituyan delitos e infracciones al Modelo de Prevención de Delitos de Starr, a través de los canales establecidos para tal efecto por la Empresa.

## **PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS**

### **Aspectos Generales**

Es política de la Empresa y obligación de todos sus trabajadores, aplicar y cumplir las medidas y procedimientos de control implementadas con el fin de prevenir, evitar y detectar hechos constitutivos de alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393, como también infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, al Código de Ética y Conducta en los Negocios, y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como asimismo aplicar y respetar las sanciones que en estos casos se impongan conforme a la ley y al Reglamento Interno.

Para estos efectos, se establece el presente procedimiento, el cual es aplicable a todos los trabajadores, ejecutivos y directores de la Empresa, y a los terceros que interactúen con ella, como contratistas y proveedores, entre otros.

Se prohíbe a todo trabajador, ejecutivo, director, contratista o proveedor de la Empresa, tomar represalias contra cualquier persona que de buena fe formule denuncias referidas a las materias antes señaladas. Cualquier represalia será investigada y sancionada conforme a las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Todo trabajador debe conocer que a partir de las denuncias que se realicen por los canales y conforme al procedimiento dispuesto por la Empresa, luego de la respectiva investigación, podrán aplicarse a los responsables de los hechos denunciados, algunas de las sanciones internas o medidas disciplinarias contempladas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o ejercerse las acciones civiles y penales que correspondan, de acuerdo a la gravedad de los hechos.

### **De las Competencias**

Para los efectos del presente procedimiento, el Encargado de Prevención de Delitos, tendrán las siguientes competencias:

- a) Será competencia del Encargado de Prevención de Delitos, la gestión del procedimiento de recepción e investigación de denuncias, así como la difusión de este. En particular, será el responsable de administrar los Canales de Denuncias (directamente o a través de una empresa externa) y de recibir, analizar e investigar los hechos denunciados, coordinar las actividades a desarrollar, informar los resultados al Directorio y comunicar al denunciante los resultados de la investigación. Asimismo, deberá llevar un registro de las denuncias recibidas. En caso de vacaciones o ausencia temporal del Encargado de Prevención de Delitos, será subrogado por la persona que determine el Directorio.
- b) Será competencia del área de Cumplimiento velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta en los Negocios de Starr, promoviendo una cultura de adhesión al cumplimiento de sus valores y principios éticos; tomar conocimiento y resolver acerca de los conflictos de intereses y recomendar que se investiguen los actos sospechosos de ser constitutivos de faltas y delitos; y recomendar a la administración la aplicación de sanciones o medidas disciplinarias, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, por las infracciones y faltas a la ética que se hayan cometido.

### **Del Procedimiento**

El presente procedimiento cuenta con las siguientes etapas:

- a) Recepción y registro de denuncias.
- b) Análisis de los hechos denunciados.
- c) Investigación de los hechos denunciados.
- d) Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa.
- e) Informes al Directorio.
- f) Determinación y aplicación de medidas.
- g) Difusión y comunicación de las medidas adoptadas.

Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, proveedor, contratista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de los siguientes Canales de Denuncia:

- a) Casilla de correo electrónico: [Compliancechile@starrcompanies.com](mailto:Compliancechile@starrcompanies.com)
- b) A través de entrevistas personales tomadas por el Oficial de Cumplimiento o por quien gestione los canales de denuncia.
- c) Por correo regular, en un sobre confidencial dirigido a Oficial de Cumplimiento de Starr, Apoquindo 2929, piso 14, Las Condes, Santiago.
- d) Tratándose de trabajadores de Starr, también pueden realizar la denuncia al Gerente o Jefe Directo del Área, quien debe derivarla al Encargado de Prevención de Delitos (Oficial de Cumplimiento) para su investigación.

La Empresa podrá difundir a todos sus trabajadores los números de teléfonos, direcciones de correo electrónico y de páginas Web que establezca para estos efectos.

La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima. En el caso de una denuncia nominativa, el denunciante debe señalar su nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario ésta no será considerada.

Las denuncias contendrán, preferentemente, los siguientes antecedentes:

- a) Tipo de infracción denunciada: lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos y receptación; infracciones al Código de Ética y Conducta en los Negocios; infracciones a leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas o externas; incumplimientos a las normas de control interno o al Modelo de Prevención de Delitos; u otras situaciones relevantes.
- b) La narración circunstanciada de los hechos denunciados, con indicación de la fecha o periodo y lugar de ocurrencia.
- c) Forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
- d) La individualización de quienes lo hubieren cometido, con indicación de nombre, apellido, cargo y área, o de los datos que permitan su individualización.
- e) La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- f) Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
- g) Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio de prueba (como fotografías, grabaciones de audio o video, entre otros) en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

Las denuncias recibidas por los canales antes señalados deben ser registradas por el Encargado de Prevención de Delitos, quien debe mantener la confidencialidad de dicho registro, encontrándose prohibida su divulgación.

### **Análisis de los hechos denunciados**

Una vez recibida la denuncia por uno de los canales antes señalados, el Encargado de Prevención de Delitos debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y adoptar, según el caso, alguno de los siguientes procedimientos:

- a) Si la presentación solo corresponde a un reclamo por aspectos operativos de la Empresa o a alguna otra manifestación que, por no ser constitutiva de delito, falta o infracción, no amerita una investigación interna, deberá derivarse inmediatamente al área correspondiente, para que se adopten las medidas que correspondan.
- b) En caso de denuncias sobre delitos menores cometidos por terceras personas en contra de la Empresa, deberá ser registrado por el Encargado de Prevención de Delitos y derivado al Fiscal para que evalúe y ejerza las acciones legales que correspondan, a fin de que los hechos sean investigados directamente por el Ministerio Público.
- c) En caso de denuncias sobre hechos constitutivos de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales o extranjeros y receptación cometido al interior de la Empresa, deberá abrirse inmediatamente una investigación, la que se realizará conforme al procedimiento que más adelante se indica, informando de ello al Directorio.
- d) En caso de denuncias sobre infracciones al Código de Ética y Conducta en los Negocios; sobre infracciones a leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas o externas; sobre incumplimientos a las normas de control interno o al Modelo de Prevención de Delitos, deberán ser investigados y sancionados conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, informando de ello a quien corresponda disponer la investigación y aplicar la medida disciplinaria (Directorio, Gerente General, Gerente de Área, Subgerente, según corresponda).

En los casos que la denuncia se refiera a hechos graves, como aquellos que involucran a miembros de la alta dirección o que puedan tener un gran impacto en la Empresa, entre otros, el Encargado de Prevención de Delitos deberá informar al Directorio, por el medio más expedito, de la recepción de tal denuncia, independiente de la materia que trate; y cuando la denuncia involucre a un director de la Empresa, deberá informarse al Presidente del Directorio, o a su Vicepresidente, en caso de inhabilitación o ausencia de aquél.

## Investigación de los hechos denunciados

Las investigaciones de los eventuales delitos estarán a cargo del Encargado de Prevención de Delitos, a menos que la denuncia involucre a este último, directa o indirectamente, circunstancia que deberá ser informada dentro del plazo de 24 horas al área de Auditoría o al Fiscal, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

La investigación deberá abrirse dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la denuncia y deberá efectuarse dentro del plazo de 45 días, el cual podrá prorrogarse por igual término, con autorización del Directorio.

Las investigaciones de las infracciones y faltas a la ética serán realizadas por la jefatura directa del infractor o por el Encargado de Prevención, conforme al procedimiento contenido en el presente Documento.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.

Durante la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.

Una vez abierta una investigación, el Encargado de Prevención de Delitos debe realizar una recopilación preliminar de antecedentes, para lo cual podrá interactuar con el denunciante, a fin de dar un apropiado y oportuno curso a la investigación. Luego debe efectuar un análisis preliminar de los antecedentes recabados, para determinar si los hechos denunciados deben ser investigados con mayor profundidad. Además, debe informar al Directorio sobre los hechos denunciados, sobre los antecedentes recopilados y sobre el resultado de su análisis preliminar, lo que realizará en la próxima sesión ordinaria del Directorio, a menos que se trate de hechos graves y urgentes, caso en el cual debe informar de inmediato al presidente del Directorio, quien resolverá si la denuncia amerita convocar en forma extraordinaria al Directorio que preside.

El encargado de Prevención de Delitos debe llevar un registro de las actuaciones realizadas y de sus resultados, el cual debe informar mensualmente al Directorio. En los casos que requieran ser investigados con mayor profundidad, debe efectuar alguna de las siguientes actividades:

- a) Efectuar la recopilación de información y antecedentes.
- b) Efectuar entrevistas al personal involucrado en la denuncia.
- c) Disponer la realización de peritajes, con la colaboración de expertos en las materias respectivas.
- d) Efectuar un análisis de la información y antecedentes obtenidos mediante la recopilación y entrevistas realizadas.

El Encargado de Prevención de Delitos podrá realizar la investigación con apoyo del Fiscal, Auditoría Interna o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Empresa. En caso necesario, podrá contratar los servicios de auditores externos, peritos o personas especializadas externas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.

### **Comunicación a la persona denunciada y ejercicio del derecho a defensa.**

Transcurridos 30 días desde la apertura de la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos deberá comunicar formalmente a la persona denunciada los hechos por los cuales está siendo investigado.

Por su parte, la persona denunciada tendrá derecho a conocer los hechos investigados y los antecedentes recabados durante la investigación, a no declarar en su contra, a efectuar planteamientos y alegaciones en su defensa, a presentar pruebas y proponer diligencias útiles para el esclarecimiento de los hechos, y a deducir los recursos contemplados en contra de las medidas disciplinarias que eventualmente se apliquen en su contra.

No obstante, el Encargado de Prevención de Delitos podrá mantener en reserva determinadas actuaciones, registros o documentos, cuando lo considerare necesario para la eficacia de la investigación o la protección de los testigos.

### **Informes al Directorio**

Durante el transcurso de la investigación y al finalizar ésta, el Encargado de Prevención de Delitos debe elaborar los siguientes informes, en los casos que se indican:

- Informe de Planificación de la Investigación, en el caso de investigaciones complejas y/o que requieran de la aprobación de gastos.
- Informes de Análisis y/o de Avances de la Investigación, en los casos de mayor complejidad o cuando tales informes sean requeridos por el Directorio.
- Informe Final de Investigación, en el cual se deberán consignar los antecedentes del caso, las diligencias realizadas y sus resultados, el análisis de los antecedentes recabados, las conclusiones y las recomendaciones, ya sea de aplicación de medidas disciplinarias, de ejercicio de acciones legales, o de las medidas correctivas a los procedimientos, según corresponda a la naturaleza de los hechos denunciados.

Una vez concluida la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos debe presentar el Informe Final de Investigación al Directorio, en su próxima sesión ordinaria o extraordinaria.

Lo anterior sin perjuicio de los Informes de Análisis y/o de Avances de la Investigación que el Directorio le solicite durante el desarrollo de esta.



## **Determinación y aplicación de medidas**

En la misma sesión ordinaria o extraordinaria en la que se exponga el Informe Final de Investigación al Directorio, éste deberá resolver sobre las acciones o medidas que corresponda tomar, como el ejercicio de acciones civiles y/o penales, situación en la cual derivará el caso al Fiscal; o la inmediata desvinculación del trabajador, circunstancia en la que recomendará esta medida a Recursos Humanos; o la aplicación de medidas correctivas a los procedimientos o medidas de control en los que se hayan detectado debilidades, caso en el que instruirá su implementación al área respectiva.

## **Comunicación y difusión de las medidas adoptadas**

Con el fin de dar mayor credibilidad y confiabilidad a los Canales de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos comunicará al denunciante, en un plazo de 48 horas, las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un medio válido de contacto (correo electrónico, teléfono, etc.).

Además, el Directorio podrá instruir la difusión interna del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas, para que sean conocidas por todos los estamentos de la Empresa, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante.

Este procedimiento deberá ser controlado permanentemente y revisado cada un año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, proponiendo los cambios que sean necesarios tanto en la forma como en el fondo.

## **VIGENCIA, CONTROL, REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.**

El Modelo de Prevención de Delitos de Starr entrará en vigencia 30 días después de ser puesto en conocimiento de los trabajadores, mediante su publicación a nivel corporativo realizada con autorización previa del Gerente General, y luego de ser aprobado por Directorio.

Para tal efecto, deberá fijarse, a lo menos, en dos sitios visibles del lugar de la casa matriz de la Empresa, así como en cada una de las sucursales donde esta funcione otro ejemplar, con la anticipación antes señalada; y también deberá entregarse una copia al Comité Paritario.

Asimismo, será difundido por todos los medios de comunicación de la Empresa y se entregará un ejemplar impreso o en formato digital a los trabajadores.

El Modelo de Prevención de Delitos debe ser controlado permanentemente y revisado cada un año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, proponiendo los cambios al Directorio, tanto de forma como de fondo.