

Control de versiones

Fecha	Versión	Cambios de la versión anterior	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
15-09-2026	2	Cambio de imagen de eContact Cambio de nombre de eContact Cambio de url al canal de denuncia	Mónica Ziede	Mónica Ziede	Mónica Ziede
24-07-2025	1	Versión inicial	Mónica Ziede	Simón Villalobos	Patricio Cáceres

Tabla de contenido

1	Objetivo	3
2	Alcance	3
3	Marco normativo	3
4	Términos y definiciones	3
5	Principios rectores	5
6	Documentación del MPD aplicable a proveedores	5
6.1	Políticas del MPD	5
6.1.1	Política de prevención de delitos	6
6.1.2	Política de gestión de riesgos eContact	6
6.1.3	Política de protección a denunciantes	6
6.1.4	Política de relación con funcionarios públicos	6
6.1.5	Política de inversiones y endeudamiento	6
6.1.6	Política de incentivos y compensaciones	6
6.1.7	Política de rendición de gastos	6
6.1.8	Política de regalos, invitaciones y viajes	6
6.1.9	Política de donaciones, auspicios y patrocinios	7
6.1.10	Política de conflictos de interés	7
6.2	Procedimientos del MPD	7
6.2.1	Procedimiento de Gestión de Denuncias MPD	7
6.2.2	Procedimiento de Monitoreo y Evaluación MPD	7
6.2.3	Procedimiento de Gestión de Riesgos MPD	8
6.3	Cláusulas MPD en Instrumentos Contractuales	8
7	Gestión de riesgos penales	8
8	Roles y responsabilidades	8
8.1	Alta Dirección (Directorio y Gerente General)	9
8.2	Encargada de Prevención de Delitos (EPD)	9

8.3	Comité de Ética y Cumplimiento (CEC)	9
8.4	Dueños de procesos / Dueños de controles.....	9
8.5	Trabajadores, alumnos en práctica y terceros	9
8.6	Proveedores y contratistas	9
9	Canal de denuncias y protección del denunciante.....	9
10	Conocimiento del MPD por parte de los proveedores.....	10

1 OBJETIVO

Establecer las directrices del Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) de **eContact** dirigidas específicamente a sus **Proveedores**, conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, con el propósito de prevenir, detectar y mitigar la comisión de delitos en la cadena de suministro. Este manual documenta de manera clara y estructurada los requisitos éticos y normativos que **deben** cumplir los **Proveedores**, proporcionando una guía orientadora para asegurar una comprensión común del **MPD**. Asimismo, refleja las particularidades del giro y operación de **eContact**, y articula los principios, procesos y mecanismos de control que promueven relaciones comerciales basadas en la integridad, la transparencia y la mejora continua.

2 ALCANCE

Este manual aplica a todos los **Proveedores** de **eContact**, sus subcontratistas, representantes y cualquier tercero que actúe en su nombre con o sin su representación. Abarca los procesos de abastecimiento y prestación de servicios, tanto en Chile como en el extranjero, e incluye las políticas del **MPD**, los controles aplicables, el Canal de Denuncias y los mecanismos para reportar, prevenir y gestionar situaciones de riesgo. Su cumplimiento es obligatorio y su alcance será revisado periódicamente para mantener su alineación con la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

A efectos de este manual, se entenderá por “Proveedor” a toda persona natural o jurídica que suministre bienes o preste servicios a **eContact**, ya sea directamente o mediante terceros relacionados, incluyendo contratistas, subcontratistas o quienes actúen a nombre de **eContact**, con o sin representación.

3 MARCO NORMATIVO

El Manual de Prevención de Delitos – Versión **Proveedores**, de **eContact** se apoya en un conjunto de disposiciones legales y buenas prácticas que definen las obligaciones mínimas y expectativas de comportamiento en materia de integridad corporativa dentro de la cadena de suministro. A continuación, se indican los referentes normativos esenciales que sustentan este manual:

- **Ley N°20.393** que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, define los delitos base y los requisitos mínimos para implementar un Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**).
- **Ley N°21.595**, que modifica la Ley N°20.393, amplía el catálogo de delitos económicos y endurece las sanciones aplicables a las personas jurídicas.
- **ISO 37301:2021**, norma internacional de gestión de compliance que entrega principios y directrices para el diseño, operación, mantenimiento y mejora continua del **MPD**.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para comprender adecuadamente el alcance y aplicación de este manual, resulta fundamental conocer ciertos conceptos jurídicos y operativos, especialmente aquellos vinculados a los delitos sancionados por la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Esta sección presenta las definiciones operativas de los principales términos utilizados en este manual. El listado completo de términos y definiciones se encuentra disponible en el documento [Glosario MPD-DI-GL](#), parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos de **eContact**.

- **Lavado de activos:** Operaciones orientadas a ocultar, disimular o integrar en la economía formal bienes o dineros provenientes de delitos, de modo que aparenten un origen lícito.

eContact.cx

- **Financiamiento del terrorismo:** Obtención, canalización o administración de fondos, valores o bienes destinados, directa o indirectamente, a apoyar la planificación o ejecución de actos terroristas.
- **Cohecho a funcionario público:** Ofrecimiento, promesa, entrega, solicitud o aceptación de un beneficio indebido para que un funcionario público realice u omita un acto propio o relacionado con su cargo, vulnerando el principio de probidad.
- **Cohecho a funcionario público extranjero:** Ofrecimiento, promesa o entrega de cualquier beneficio económico o de otra naturaleza a un funcionario público de otro Estado o de un organismo internacional público, para que actúe u omita actuar en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener o retener negocios u obtener una ventaja indebida
- **Corrupción entre privados:** Acto por el cual un empleado, directivo, socio o mandatario del sector privado solicita, acepta, ofrece o entrega beneficios indebidos para favorecer indebidamente la contratación o continuidad de negocios, en perjuicio de la libre competencia o de la propia entidad.
- **Administración desleal:** Perjuicio patrimonial causado por quien, teniendo facultades de administración sobre bienes ajenos, los gestiona de manera abusiva o contraria al interés de su dueño.
- **Apropiación indebida:** Retención, uso o disposición ilegítima, en beneficio propio o de tercero, de dinero, bienes o valores recibidos con la obligación de devolverlos o darles un destino específico.
- **Receptación:** Adquisición, transporte, tenencia, comercialización u ocultamiento de bienes sabiendo, o debiendo saber, que provienen de hurto, robo, estafa o apropiación indebida.
- **Estafa:** Obtención patrimonial indebida mediante engaño que induce a error a la víctima y causa perjuicio económico.
- **Delitos tributarios y aduaneros:** Conductas dolosas destinadas a eludir, disminuir u ocultar obligaciones tributarias o aduaneras, tales como declaración maliciosamente falsa, simulación de operaciones o contrabando.
- **Fraude informático:** Manipulación de sistemas o datos que produce un traspaso patrimonial ilícito o la generación de un beneficio económico indebido.
- **Acceso ilícito:** Ingreso sin autorización a un sistema o red informática protegida, vulnerando medidas de seguridad establecidas.
- **Ataque a la integridad de un sistema informático:** Interferencia, deterioro o alteración maliciosa que impida, dificulte o afecte gravemente el funcionamiento normal del sistema.
- **Interceptación ilícita:** Captación, grabación, desvío o supervisión no autorizada de datos informáticos en tránsito entre sistemas.
- **Ataque a la integridad de los datos informáticos:** Daño, borrado, deterioro, alteración, supresión o inutilización de datos ajenos sin autorización.
- **Receptación de datos informáticos:** Obtención, almacenamiento, uso, venta o transferencia de datos obtenidos mediante delito informático, con conocimiento de su origen ilícito.
- **Abuso de los dispositivos:** Producción, distribución, adquisición o utilización de equipos, contraseñas o software diseñados para cometer delitos informáticos.
- **Entrega o aprobación de entrega de información falsa de la Compañía:** Suministro, autorización o publicación dolosa de datos inexactos o incompletos respecto de la situación financiera, contable o corporativa, destinados a inducir a error a la autoridad, mercado o terceros interesados.
- **Falsificación de instrumento público o privado:** Alteración o confección de un documento con apariencia de auténtico que puede inducir a error a la autoridad o a particulares, con la finalidad de generar un beneficio indebido o causar perjuicio.
- **Debida Diligencia (En inglés Due Diligence):** proceso sistemático y continuo que las organizaciones implementan para identificar, evaluar, mitigar y responder a los riesgos asociados

con sus operaciones, relaciones comerciales y actividades. Implica una investigación rigurosa de terceros, como clientes, proveedores, socios comerciales y empleados, para garantizar que cumplen con los estándares éticos, legales y regulatorios de la empresa.

5 PRINCIPIOS RECTORES

Los siguientes principios orientan el diseño, implementación y mejora continua del Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) – Versión **Proveedores** de **eContact**. Representan los valores fundamentales que sustentan la cultura de integridad y cumplimiento en la cadena de suministro:

1. **Compromiso de la Alta Dirección:** El **Directorio** y el **Gerente General** de **eContact** respaldan activamente el **MPD**, asignan recursos adecuados y promueven su cumplimiento en toda la organización, incluyendo su relación con **Proveedores**.
2. **Tolerancia cero a los delitos:** **eContact** rechaza cualquier conducta que pueda constituir delito conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, tanto dentro de la organización como en su entorno de negocios.
3. **Responsabilidad individual y organizacional:** Cada colaborador y Proveedor de **eContact** es responsable de actuar conforme a la ley, las políticas internas y los estándares del **MPD**.
4. **Prevención, detección y reacción:** El **MPD** se basa en controles sustentados en la debida diligencia, que permiten prevenir, detectar y responder a riesgos penales asociados a **Proveedores** y otros terceros que se relacionan con **eContact**. Esto incluye su evaluación continua para asegurar que cumplan con los estándares éticos, legales y regulatorios de **eContact**.
5. **Mejora continua:** El modelo se actualiza y fortalece en función de aprendizajes, auditorías, cambios normativos y mejores prácticas, incluyendo aquellas derivadas de la supervisión y evaluación de **Proveedores**.
6. **Comunicación y transparencia:** La información relevante del **MPD** se comunica de forma clara, accesible y oportuna a todos los públicos pertinentes, incluidos los **Proveedores**.
7. **Protección al denunciante y debido proceso:** Se garantiza confidencialidad, ausencia de represalias y respeto a los derechos de todas las partes involucradas en una denuncia.

6 DOCUMENTACIÓN DEL MPD APLICABLE A PROVEEDORES

La documentación que respalda el Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) de **eContact** se debe mantener actualizada, accesible y orientada a las necesidades de la cadena de suministro. Incluye políticas, cláusulas contractuales, procedimientos, formularios y registros que permiten a los **Proveedores** conocer sus obligaciones, prevenir riesgos penales, colaborar con la organización en el cumplimiento de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

6.1 Políticas del MPD

En el contexto del **MPD** de **eContact**, una política es una directriz formal que define lo que se **debe y no debe** hacer frente a riesgos penales regulados por la Ley N°20.393 y sus modificaciones. Cada política establece principios, reglas, límites y posibles excepciones. Además, enlaza a los procedimientos y registros necesarios para su correcta aplicación. Todas ellas forman parte de la documentación obligatoria del **MPD** y **deben** estar actualizadas, ser conocidas por los responsables y cumplidas por los **Proveedores** cuando les resulten aplicables, dejando evidencia de su adecuada implementación y seguimiento.

6.1.1 Política de prevención de delitos

El documento [Política de prevención de delitos \(MPD-P-PD\)](#) define el marco general del **MPD** y fija los principios de integridad, asigna responsabilidades, establece tolerancia cero a los delitos de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y ordena la aplicación de controles proporcionados. Aplica a **Directores, Gerentes, Trabajadores, Alumnos en Práctica y Terceros** que actúen en nombre de **eContact**, con o sin su representación.

6.1.2 Política de gestión de riesgos eContact

La [Política de gestión de riesgos \(SGI-P-GR\)](#) define la metodología corporativa para identificar, evaluar y tratar riesgos estratégicos, operativos y penales. Integra el **MPD** con el sistema integral de gestión de riesgos, asigna roles, ciclos de revisión y métricas de efectividad, promoviendo decisiones informadas y controladas en toda la compañía.

6.1.3 Política de protección a denunciantes

El documento [Política protección a denunciantes \(MPD-P-PROD\)](#) garantiza canales confidenciales y seguros para reportar irregularidades, prohíbe cualquier represalia y contempla medidas de acompañamiento. Describe principios que aseguran la investigación imparcial de los hechos y promueven una cultura de transparencia y colaboración en toda la organización.

6.1.4 Política de relación con funcionarios públicos

El documento [Política de relación con funcionarios públicos \(MPD-P-RFP\)](#) regula toda interacción con autoridades, evitando ofrecimientos indebidos, regalos excesivos. Establece registros obligatorios, límites monetarios y procedimientos de aprobación para prevenir cohecho, tráfico de influencias y conflictos de interés en la gestión de asuntos públicos.

6.1.5 Política de inversiones y endeudamiento

La [Política de inversiones y endeudamiento \(MPD-P-IE\)](#) fija los criterios éticos, financieros y de riesgo para la colocación de recursos y la contratación de pasivos. Detalla evaluaciones de contraparte, aprobaciones escalonadas y límites de exposición, previniendo lavado de activos, administración desleal, y otros ilícitos que establece la Ley N°20.393 y sus modificaciones, además del sobre endeudamiento que comprometa la sostenibilidad de **eContact**.

6.1.6 Política de incentivos y compensaciones

La [Política de incentivos y compensaciones \(MPD-P-IC\)](#) vincula bonos, premios y beneficios al desempeño ético y al cumplimiento normativo. Establece lineamientos para fomentar una cultura de cumplimiento que sean coherentes con una gestión responsable, sostenible y alineada con el cumplimiento normativo.

6.1.7 Política de rendición de gastos

La [Política de rendición de gastos \(MPD-P-RG\)](#) establece procedimientos para viáticos, reembolsos y fondos por rendir: documentación soporte, límites monetarios y autorizaciones previas. Busca prevenir malversación, apropiación indebida y uso irregular de recursos corporativos, exigiendo registros oportunos y verificables para toda erogación.

6.1.8 Política de regalos, invitaciones y viajes

El documento [Política de regalos, invitaciones y viajes \(MPD-P-RIV\)](#) regula la entrega y recepción de obsequios, hospitalidades y viajes de negocio. Fija montos máximos, criterios de razonabilidad y registros obligatorios; toda excepción requiere aprobación superior. Su objetivo es impedir cohecho, corrupción entre privados y percepciones de favoritismo.

6.1.9 Política de donaciones, auspicios y patrocinios

La [Política de donaciones, auspicios y patrocinios \(MPD-P-DAP\)](#) describe requisitos de debida diligencia, aprobaciones escalonadas y rendición de cuentas para aportes a terceros. Asegura alineación con fines corporativos, evita desvíos de fondos y mitiga riesgos de lavado de activos o uso político indebido de los recursos de eContact.

6.1.10 Política de conflictos de interés

La [Política de conflictos de interés \(MPD-P-CI\)](#) establece medidas para prevenir decisiones influenciadas por intereses personales. Aplica a **Directores, Gerentes, Trabajadores, Alumnos en Práctica, contratistas, proveedores, clientes** y cualquier **tercero** que actúe en nombre de la organización, con o sin su representación, o interactúe con ella. Obliga a declarar y abstenerse ante conflictos reales, potenciales o aparentes, en cumplimiento de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

6.2 Procedimientos del MPD

Los procedimientos desarrollados en el contexto del **MPD** de eContact describen, de forma detallada y secuencial, cómo **deben** actuar **Directores, Gerentes, Trabajadores, Alumnos en Práctica, Proveedores, clientes, subcontratistas, terceros** y demás **partes interesadas** en la aplicación del modelo: fijan pasos, responsables, plazos, controles y registros para cumplir las políticas del MPD y la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, manteniéndose actualizados, difundidos y respaldados para asegurar trazabilidad y mejora continua.

6.2.1 Procedimiento de Gestión de Denuncias MPD

El documento [Procedimiento de Gestión de Denuncias MPD \(MPD-PR-GD\)](#) establece la metodología para recibir, registrar, analizar, investigar y resolver denuncias relacionadas con la Ley N° 20.393, el **MPD** y los estándares éticos internos. Define canales formales y seguros (plataforma web y correo electrónico) disponibles para **Directores, Gerentes, Trabajadores, Alumnos en Práctica, Proveedores, clientes, contratistas**, demás **partes interesadas** y cualquier persona que desee reportar hechos. Contempla fases secuenciales con responsables, plazos y formularios, admisibilidad, clasificación de riesgo, investigación objetiva (interna o externa), informe final y decisión de la Alta Dirección. Garantiza confidencialidad, protección al denunciante, debido proceso, conservación digital de evidencia y retroalimentación para fortalecer controles y la cultura de integridad. Además, dispone de un formulario para registrar cada denuncia recibida (MPD-F4-RD) y de un formulario estructurado para documentar los hallazgos de la investigación correspondiente (MPD-F5-II), lo que asegura trazabilidad, estandarización y resguardo de la información sensible.

6.2.2 Procedimiento de Monitoreo y Evaluación MPD

El [Procedimiento de Monitoreo y Evaluación del MPD \(MPD-PR-ME\)](#) establece una metodología para verificar, documentar y mejorar continuamente la eficacia del **MPD**, en cumplimiento de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Define responsabilidades (**Gerente General, Encargada de Prevención de Delitos (EPD), dueños de procesos y auditores internos o externos**), así como la planificación, frecuencia, tipo, objetivos, alcance, fechas clave, recursos necesarios y responsables de las auditorías, revisiones y pruebas de controles. Estas actividades **deben** ejecutarse con independencia y contar con evidencias trazables. Se consideran también actividades de seguimiento, como el análisis de indicadores de cumplimiento del **MPD**, con el fin de identificar desviaciones relevantes y oportunidades de mejora, cuyos hallazgos, recomendaciones y acciones propuestas son reportados a **la Alta Dirección**. Cada hallazgo **debe** documentarse con su nivel de criticidad, responsable sugerido y medio de verificación, y su tratamiento **debe** ser coordinado por la **EPD**, quien se encarga de verificar su implementación y evaluar su eficacia.

6.2.3 Procedimiento de Gestión de Riesgos MPD

El [Procedimiento de Gestión de Riesgos MPD \(MPD-PR-GR\)](#) de **eContact** establece la metodología para identificar y valorar los riesgos penales a los que **eContact** está expuesta, para conocer su aplicación ver punto 7 de este manual.

6.3 Cláusulas MPD en Instrumentos Contractuales

Estas cláusulas forman parte de los instrumentos contractuales suscritos por **eContact** con **Directores, Gerentes, Trabajadores, Alumnos en Práctica, Proveedores, contratistas, clientes** y cualquier **tercero** que actúe en nombre de la organización, con o sin su representación, o interactúe con ella. A continuación, se presentan las cláusulas incorporadas en cada tipo de instrumento.

- **Contrato de Trabajo:** Cláusula que obliga a quienes mantienen un vínculo laboral con **eContact** a conocer y cumplir las políticas y el Manual de Prevención de Delitos, utilizar el canal establecido para denunciar irregularidades y actuar conforme a los principios de integridad y conducta ética. Su incumplimiento constituye falta grave, sancionable conforme al Reglamento Interno.
- **Orden de Compra:** Cláusula que exige al Proveedor de **eContact** conocer y cumplir con las políticas y el Manual de Prevención de Delitos, difundir estas obligaciones entre su personal, subcontratistas y terceros relacionados, y reportar cualquier situación irregular mediante el canal establecido. Su incumplimiento faculta a la empresa a poner término inmediato a la relación comercial, sin derecho a indemnización.
- **Contrato de Prestación de Servicios:** Cláusula que obliga al prestador de servicios a conocer y cumplir las políticas y el Manual de Prevención de Delitos de **eContact**, adoptar medidas para prevenir riesgos penales derivados de su equipo de trabajo y reportar hechos irregulares mediante el canal de denuncias de **eContact**. Su incumplimiento habilita a la empresa a poner término anticipado al contrato, sin responsabilidad ni indemnización.
- **Convenio de Práctica Profesional:** Cláusula que exige al **Alumno en Práctica** adherir a las políticas y al Manual de Prevención de Delitos de **eContact**, participar en actividades de formación en integridad y cumplimiento, y reportar irregularidades mediante el canal de denuncias de **eContact**. El cumplimiento de esta cláusula es condición para mantener la relación formativa, y su infracción faculta a la organización a poner término inmediato al convenio.

7 GESTIÓN DE RIESGOS PENALES

La Ley N° 20.393, en su artículo 4°, exige que todo Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) identifique los procesos o actividades donde puedan generarse riesgos de comisión de delitos. Para cumplir con este mandato, **eContact** cuenta con una metodología formal que permite gestionar dichos riesgos de forma estructurada, con trazabilidad y criterios objetivos. Esta metodología considera especialmente los puntos de contacto con terceros, incluidos los **Proveedores**, y permite evaluar escenarios de posibles conductas delictivas, su impacto y probabilidad. Los riesgos se registran en una matriz específica, que orienta la aplicación de controles y acciones de seguimiento, y se actualiza de forma periódica como parte de la mejora continua del **MPD**.

8 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Todas las personas involucradas en la implementación y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) **deben** desempeñar sus funciones con integridad, profesionalismo y compromiso ético. Cada uno es responsable de evitar conflictos de interés, asegurar la trazabilidad de sus acciones y resguardar

la confidencialidad de la información que gestionan, contribuyendo así a la eficacia y credibilidad del modelo.

8.1 Alta Dirección (Directorio y Gerente General)

La Alta Dirección lidera la adopción y sostenibilidad del **MPD**. Aprueba el modelo, sus políticas y procedimientos, designa a la **Encargada de Prevención de Delitos (EPD)** con autonomía y recursos, evalúa los informes periódicos de cumplimiento, y toma decisiones estratégicas frente a desviaciones. Su rol incluye supervisar el cumplimiento efectivo de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad y la prevención.

8.2 Encargada de Prevención de Delitos (EPD)

La Alta Dirección lidera la adopción y sostenibilidad del **MPD**. Aprueba el modelo, sus políticas y procedimientos, designa a la **Encargada de Prevención de Delitos (EPD)** con autonomía y recursos, evalúa los informes periódicos de cumplimiento, y toma decisiones estratégicas frente a desviaciones. Su rol incluye supervisar el cumplimiento efectivo de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad y la prevención.

8.3 Comité de Ética y Cumplimiento (CEC)

Órgano consultivo convocado por la **Alta Dirección** para analizar situaciones complejas relacionadas con conflictos de interés, denuncias sensibles o interpretación normativa del **MPD**. Contribuye a la toma de decisiones fundadas y fortalece la trazabilidad y legitimidad de las respuestas institucionales.

8.4 Dueños de procesos / Dueños de controles

Son responsables de ejecutar los controles definidos en el **MPD** en sus respectivas áreas. **Deben** alertar sobre desviaciones o debilidades, colaborar en actividades de monitoreo y rediseñar controles cuando sea necesario. Su rol operativo es fundamental para que el modelo funcione eficazmente en la práctica.

8.5 Trabajadores, alumnos en práctica y terceros

Deben conocer y respetar las políticas y controles del **MPD**, actuar con diligencia y ética en el ejercicio de sus funciones, y reportar de buena fe cualquier hecho que pudiera constituir una infracción a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Colaboran en los procesos de revisión o investigación, y tienen derecho a protección frente a represalias.

8.6 Proveedores y contratistas

En el marco de su relación con **eContact**, los **Proveedores** **deben** cumplir con las obligaciones del **MPD** y aplicar la debida diligencia frente a riesgos penales vinculados a sus operaciones. Esto incluye conocer y respetar las políticas y procedimientos que les sean aplicables, reportar oportunamente cualquier hecho que pudiera constituir delito conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y mantener un estándar ético y legal acorde al compromiso de **eContact** con la prevención penal.

9 CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

El Canal de Denuncias de **eContact** es un mecanismo seguro y confidencial que permite a cualquier persona, ya sea interna o externa a la organización, reportar, de buena fe, hechos que puedan constituir delitos tipificados en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, infracciones al Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**), o vulneraciones a las políticas internas y principios éticos de la empresa. Las denuncias pueden efectuarse de forma anónima y están protegidas bajo estrictas garantías de confidencialidad. Su

funcionamiento y gestión están regulados por el [Procedimiento de Gestión de Denuncias MPD \(MPD-PR-GD\)](#).

Objetivos del canal:

- Facilitar un mecanismo accesible y transparente para la recepción de denuncias.
- Asegurar una gestión ágil, objetiva y trazable, desde la admisibilidad hasta el cierre del caso.
- Proteger al denunciante frente a toda forma de represalia, directa o indirecta.
- Fortalecer la cultura de integridad, confianza y mejora continua.

Formas de acceso al canal:

- Sitio web: <https://www.econtact.cx/pages/canal-de-denuncia.html>
- Correo electrónico: cumplimiento@econtact.cx.

Ambos medios son gestionados por la **Encargada de Prevención de Delitos (EPD)** y la **Alta Dirección** representada por el **Gerente General**.

Protección del denunciante:

De acuerdo con la [Política protección a denunciantes \(MPD-P-PROD\)](#), **eContact** garantiza:

- La confidencialidad de la identidad del denunciante, tanto en denuncias con nombre como en aquellas anónimas.
- La prohibición absoluta de represalias contra personas que denuncien de buena fe, aun cuando los hechos reportados no puedan ser confirmados.
- La trazabilidad y reserva de los antecedentes durante todo el proceso, incluyendo la conservación segura de los registros.
- La posibilidad de contacto seguro con la **EPD** en caso de temores fundados de represalias o necesidad de acompañamiento adicional.

El compromiso de **eContact** con la protección del denunciante se extiende a testigos, colaboradores en procesos de investigación y cualquier persona que actúe conforme a esta política. Se espera que **Proveedores** y demás terceros vinculados reporten de buena fe cualquier situación irregular, aplicando la máxima diligencia frente a los riesgos penales que puedan observar en su entorno.

10 CONOCIMIENTO DEL MPD POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

Los **Proveedores deben** conocer y cumplir las disposiciones del Modelo de Prevención de Delitos (**MPD**) de **eContact** que les sean aplicables, actuando con diligencia frente a los riesgos regulados por la Ley N° 20.393 y sus modificaciones. Cuando **eContact** lo considere necesario, podrá solicitar a los **Proveedores** una declaración formal de conocimiento y aceptación del **MPD**, ya sea al inicio o durante la relación comercial, como parte de sus procesos de evaluación, control o gestión contractual.



FIN DEL DOCUMENTO

Una copia impresa de este documento es válida sólo por el día en que se imprimió.

*Cualquier modificación, copia o fotocopia a este documento queda totalmente **PROHIBIDA***