	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 1 de 17

## 1. INTRODUCCION

TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A. en adelante denominada "TELCA" tiene el propósito de establecer un marco de comportamiento aplicable a todos los colaboradores que conforman la organización, así como a sus clientes, distribuidores, agentes y/o representantes en general, en términos de observar un comportamiento ajustado a la legislación vigente y a las normas generales de la presente Política de Cumplimiento, denominada "política".

Esta política se genera en el marco de la normativa de cumplimiento de TELCA y ha sido adaptada al marco jurídico vigente, sirviendo como fundamento para que la compañía y sus colaboradores conviertan las pautas aquí establecidas en requisitos funcionales en sus procesos, que permitan mitigar la ocurrencia de un acto delictivo en cualquiera de sus formas.

## 2. OBJETIVO

Esta política establece los lineamientos generales para la implementación y operación del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento de TELCA.

## 3. ALCANCE

El alcance de la presente política se ha establecido como un objetivo prioritario de TELCA, alcanzando para su implementación a todos los colaboradores que componen o se relacionan con la compañía, por tanto, debe ser acatada por sus accionistas, directores, gerentes, trabajadores, clientes, distribuidores, agentes, representantes, prestadores de servicios, contratistas, subcontratistas y personal temporal, así como por cualquier tercero que, en la ejecución de los servicios prestados por TELCA, genere una relación con la compañía, conforme lo dispuesto en el marco jurídico vigente.

## 4. DOCUMENTOS APLICABLES

4.1. PAN-CDG-001 Código de ética TELCA


## 5. TERMINOLOGÍA

No aplica

## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 6.1. DIRECCIÓN GENERAL


6.1.1. Aprobar las Políticas base del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
<u>Fecha de Aprobación:</u> 07/01/2025	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 01	<u>Página:</u> 2 de 17

- 6.1.2. Velar por la correcta implementación y efectiva operación del Programa en la Compañía.
- 6.1.3. Brindar los recursos que requiera la Gerencia Legal y Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación con la implementación, operatividad y efectividad del Programa.
- 6.1.4. Velar porque las áreas de la Compañía cumplan con las funciones relacionadas al Programa.
- 6.1.5. Informar a la Gerencia Legal y Cumplimiento, cualquier situación observada, que tenga relación con la normativa vigente y las gestiones relacionadas con el Programa.
- 6.1.6. Apoyar a la Gerencia Legal y Cumplimiento asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades propias del Programa, en las áreas que se requiera.
- 6.1.7. Apoyar en la implementación de los controles para mitigar los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos.

## **6.2. COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO**

- 6.2.1. Velar por el cumplimiento del Código de Ética, sus valores y principios fundamentales.
- 6.2.2. Aprobar las iniciativas de cumplimiento.
- 6.2.3. La presente política será revisada con periodicidad o cuando exista una causa justificada para ello, conforme sea requerido por el Oficial de Cumplimiento en conjunto con el Comité de Ética y Cumplimiento.
- 6.2.4. Identificar los riesgos a los que se enfrenta una organización y asesorar sobre ellos (identificación).
- 6.2.5. Aprobar y aplicar controles para proteger a una organización de esos riesgos (prevención).
- 6.2.6. Vigilar e informar sobre la eficacia de esos controles en la gestión de la exposición de una organización a los riesgos (vigilancia y detección).
- 6.2.7. Resolver las dificultades de cumplimiento en el momento en que se producen (resolución).
- 6.2.8. Asesorar a la empresa sobre las normas y controles (asesoramiento).
- 6.2.9. Desarrollar, establecer y poner en práctica disposiciones que garanticen que la gestión de riesgos se convierta en parte integral de la planificación, el proceso de gestión y la cultura general de TELCA.
- 6.2.10. Supervisar y examinar los riesgos y planes de mitigación, independientemente de la forma en que se financien, u otros incidentes

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: <u>07/01/2025</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>01</u>	Página: <u>3 de 17</u>

y formulará recomendaciones para mejorar la mitigación de los riesgos, cuando proceda, mediante las estructuras de gestión existentes.

- 6.2.11. Recomendar a la Dirección General el ciclo apropiado para las revisiones de la gestión de riesgos según los criterios de riesgo, el nivel de riesgo y las posibles consecuencias.
- 6.2.12. Aplicar las sanciones y conocer los resultados de los incidentes conforme a la delegación de autoridad acordada.

### 6.3. CONTROL INTERNO


- 6.3.1. Reportar, al menos semestralmente, a la Dirección General o al Comité de Ética y Cumplimiento y/o cuando las circunstancias lo ameriten.
- 6.3.2. Tomar conocimiento y efectuar un análisis de toda operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al Comité de Ética y Cumplimiento y/o al Dirección General cuando corresponda. A efectos del análisis, la Gerencia Legal y Cumplimiento deberá recabar toda la documentación relacionada con esa operación, generando, para tales efectos, un archivo de antecedentes.
- 6.3.3. Colaborar en el proceso de supervisión del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.
- 6.3.4. Efectuar el seguimiento de las recomendaciones o instrucciones que emanen de procesos de certificación y velar por su actualización de acuerdo con los cambios normativos y del entorno del negocio.
- 6.3.5. Realizar trabajos especiales que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o a la Dirección General le encomiende en relación con las materias de su competencia, manteniendo en todo caso, la autonomía que le exige la ley.

### 6.4. DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO

- 6.4.1. Coordinar en conjunto con la Gerencia Legal y Cumplimiento, la capacitación de los colaboradores sobre la prevención y mitigación de riesgos, así como la adopción de buenas prácticas de cumplimiento.
- 6.4.2. Canalizar las denuncias de cumplimiento que le llegaren de cualquier naturaleza a la Gerencia Legal y Cumplimiento.

### 6.5. DIRECCIONES, GERENCIAS O JEFATURAS


- 6.5.1. Intervenir, cuando corresponda, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que decida emprender la Compañía en relación con los riesgos mencionados en la presente Política y aportar todos los

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
<u>Fecha de Aprobación:</u> 07/01/2025	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 01	<u>Página:</u> 4 de 17

antecedentes que mantenga en su poder o de los cuales tuviere conocimiento en razón de su cargo.

**6.6. LA GERENCIA LEGAL Y CUMPLIMIENTO, CON EL APOYO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DEBE:**

- 6.6.1.** Coordinar que las distintas áreas de TELCA cumplan con las leyes y normas de prevención de los delitos mencionados.
- 6.6.2.** Promover el diseño de procedimientos adecuados para la prevención y control de los delitos estipulados en el marco jurídico vigente.
- 6.6.3.** Mantener actualizado el Modelo de Prevención y las normativas o procedimientos internos referidos a dicho modelo, de acuerdo con las exigencias legales.
- 6.6.4.** Solicitar la realización de auditorías específicas para la verificación del acatamiento de este documento. Además, determinar su alcance y extensión.
- 6.6.5.** Verificar el diseño y ejecución de un programa de capacitación para el cumplimiento del Sistema de Cumplimiento dirigido a todos los colaboradores de TELCA.
- 6.6.6.** Velar por el correcto establecimiento y operación del Programa.
- 6.6.7.** Establecer y dar cumplimiento al Programa Corporativo de Cumplimiento y sugerir, desarrollar e implementar cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar el referido Programa.
- 6.6.8.** Fomentar que los procesos y actividades internas de la Compañía, cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de corrupción, soborno transnacional y comisión de delitos regulados por las leyes internacionales relacionadas a Corrupción, Lavado de Activos, Cohechos Domésticos, Soborno Transnacional y delitos relacionados, conductas anticompetitivas y protección y manejo de datos personales, así como mantener el registro de evidencia del cumplimiento y ejecución de estos controles.
- 6.6.9.** Evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del Programa y su conformidad con las leyes y demás regulaciones aplicables, informando al Directorio la necesidad y conveniencia de su modificación.
- 6.6.10.** Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades de prevención de riesgos de cumplimiento.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 5 de 17

## 6.7. Áreas de Apoyo al Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento

El objetivo de las áreas de apoyo es brindar soporte a la Gerencia Legal y Cumplimiento en las actividades de prevención, detección, respuesta, supervisión y monitoreo que componen el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento. Esto se puede materializar mediante la asesoría en la toma de decisiones, apoyo en la coordinación de actividades, implementación de controles, entrega de información, archivos, entre otros.

Las áreas de apoyo al Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento son las siguientes:

- Dirección Financiera
- Control Interno
- Dirección de Capital Humano
- Otras Direcciones y Gerencias.
- Oficial de Cumplimiento.


Las actividades que ejecutará cada área de apoyo son las siguientes:

### 6.7.1. Dirección Financiera

- 6.7.1.1. Entregar la información que requiera el Oficial de Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Programa.
- 6.7.1.2. Implementar los controles para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas en relación al Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento o cualquier riesgo nuevo identificado.
- 6.7.1.3. Ejecutar controles de carácter preventivo y de detección definidos en la Matriz de Riesgos y Controles.
- 6.7.1.4. Velar porque las áreas bajo su dependencia ejecuten los controles de carácter preventivo y detección definidos en la Matriz de Riesgos y Controles.
- 6.7.1.5. Velar por el correcto y oportuno registro de la información financiera de la Compañía.

### 6.7.2. Control Interno


- 6.7.2.1. Entregar la información que requiera la Gerencia Legal y Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.
- 6.7.2.2. Apoyar las investigaciones correspondientes de las denuncias recibidas por el Canal de Denuncias.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 6 de 17

- 6.7.2.3. Incorporar en su plan de auditoría revisiones al Programa.
- 6.7.2.4. Apoyar en la revisión de actividades que la Gerencia Legal y Cumplimiento le solicite y que sean compatibles con la independencia del área.

### **6.7.3. Dirección de Capital Humano**

- 6.7.3.1. Inclusión de cláusulas de cumplimiento en los contratos de trabajo.
- 6.7.3.2. Entregar la información que requiera la Gerencia Legal y Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.
- 6.7.3.3. Ejecutar controles de carácter preventivo y de detección definidos en la Matriz de Riesgos y Controles y velar porque las áreas bajo su dependencia ejecuten los controles de carácter preventivo y detección definidos en la Matriz de Riesgos y Controles.
- 6.7.3.4. Entregar a quien corresponda la información necesaria respecto de trabajadores sujetos a investigación.
- 6.7.3.5. Asesorar en la toma de decisiones en relación con las sanciones y acciones a seguir producto de las investigaciones efectuadas.
- 6.7.3.6. Implementar los controles para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas en relación con el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento o cualquier riesgo nuevo identificado.
- 6.7.3.7. Apoyar en la coordinación de las actividades de difusión que efectúe la Gerencia Legal y Cumplimiento; que incluye:
- 6.7.3.8. Comunicación efectiva del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento. Dicha comunicación debe involucrar todos los niveles de la organización, incluyendo al Directorio. Se debe mantener evidencia de la entrega de comunicaciones a los trabajadores en cumplimiento de esta actividad.
- 6.7.3.9. Capacitaciones periódicas respecto al Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento. Se deberá llevar registro de los asistentes a las capacitaciones. Las capacitaciones periódicas en la organización comprenderán el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento y todos sus componentes.
- 6.7.3.10. Actualización de información por los medios de comunicación disponibles respecto del Programa.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
<u>Fecha de Aprobación:</u> 07/01/2025	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 01	<u>Página:</u> 7 de 17

- 6.7.3.11. Inclusión de materias del Programa y sus riesgos asociados en los programas de inducción del personal que ingresa a la Compañía.
- 6.7.3.12. Velar por la efectiva entrega del Código de Ética.

#### **6.7.4. Gerencia Legal y Cumplimiento – Ámbito Legal**

- 6.7.4.1. Asesorar en el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento de las leyes anticorrupción y atentados a la libre competencia, en los diversos contratos, convenios o acuerdos que celebre la Compañía.
- 6.7.4.2. Informar acerca de las multas o sanciones aplicadas a la Compañía por entidades fiscalizadoras con el fin de detectar casos que afecten el cumplimiento de la ley.
- 6.7.4.3. Entregar la información que requiera la Gerencia Legal y Cumplimiento o Comité de Ética y Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Programa.
- 6.7.4.4. Asesorar en relación con investigaciones y análisis de denuncias.
- 6.7.4.5. Asesorar en la toma de decisiones en relación con las sanciones y acciones correctivas a implementar producto de las investigaciones efectuadas y concluidas.


#### **6.7.5. Otras Gerencias**

El resto de las Gerencias y Áreas deberán:

- 6.7.5.1. Entregar la información que requiera La Gerencia Legal y Cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del Programa.
- 6.7.5.2. Ejecutar controles de carácter preventivo y de detección definidos en la Matriz de Riesgos y Controles.
- 6.7.5.3. Implementar los controles para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas en relación con el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento o cualquier riesgo nuevo identificado.

## **7. LINEAMIENTOS GENERALES**

- 7.1. TELCA considera de real importancia diseñar e implementar un Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento para la aplicación de las mejores prácticas en estas materias, en acuerdo con las leyes y normativas

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 8 de 17

aplicables. Para ello, se designó un Oficial de Cumplimiento, quien velará por la adecuada gestión del programa, y reportará a la Gerencia Legal y Cumplimiento.


- 7.2.** TELCA evaluará periódicamente los principales riesgos de cumplimiento a los que está expuestos en el desarrollo de sus actividades, considerando una adecuada gestión de los mismos.
- 7.3.** Para la gestión de estos riesgos TELCA ha establecido un Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento, para lo cual el Directorio, las máximas autoridades administrativas, la Dirección General, el Comité de Ética y Cumplimiento y la Gerencia Legal y Cumplimiento, serán en conjunto responsables de la adopción, implementación, administración, actualización y supervisión de dicho Programa. Asimismo, el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento de TELCA considera áreas de apoyo que ayudarán a desarrollar la gestión del Programa y cooperar con las actividades que desarrolle la Gerencia Legal y Cumplimiento.

## 8. PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

El Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento de TELCA se afianza sobre tres áreas específicas con sus respectivas actividades:

- Área de Prevención.
- Área de Detección.
- Área de Respuesta.

Articulación efectiva de las áreas de cumplimiento		
Supervisión del Directorio		
Detección de riesgos		
Prevención	Detección	Respuesta
Código de Ética	Canal de denuncias	Gestión de incidentes e investigación
Políticas y procedimientos	Monitoreo continuo	Acciones correctivas

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 9 de 17

Capacitación y asesoría	Evaluación de relaciones sensibles	Actividades de remediación
<b>Protocolos de comunicación</b>		
<b>Gestión de recursos</b>		
<b>Evaluaciones periódicas de cumplimiento</b>		
<b>Evaluación periódica de riesgos</b>		
<b>Compromiso desde la Dirección</b>		

En el desarrollo del programa se establecerán actividades comunes a todas las áreas, así como específicas, según la etapa del programa de que se trate, conforme la siguiente tabla:

**TABLA # 1 Articulación efectiva de las áreas de cumplimiento**

### **8.1. Actividades de Prevención**


La prevención eficaz ayuda a evitar conductas u omisiones impropias desde su origen o inicio. El objetivo de las actividades de prevención es evitar incumplimientos o violaciones a las leyes aplicables y normativas internas, así como prevenir situaciones que puedan propiciar o devenir en las distintas áreas de riesgo. Las actividades de prevención son las siguientes:

- 8.1.1.** Establecimiento del Código de Ética, las Políticas y Procedimientos del Programa.
- 8.1.2.** Capacitación y asesoría en el Programa.
- 8.1.3.** Valoración de Riesgos de Cumplimiento.
- 8.1.4.** Comunicación del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.

El contenido y elementos de cada actividad de prevención se describen a continuación:

#### **8.1.5. Establecimiento del Código de Ética y las Políticas y Procedimientos del Programa**

TELCA cuenta con un Código de Ética que incluye los principios fundamentales que permiten a TELCA contar con un marco de referencia que busca el bien común. Los buenos negocios deben ser negocios correctos desde todo punto de vista. Dicho Código es difundido entre todos los colaboradores, de forma presencial o virtual, quienes a su vez

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 10 de 17

firman o remiten vía electrónica su compromiso de adhesión con el mismo el cual puede estar incluido en el legajo de cada colaborador.

TELCA exige a todo su personal, tanto comercial, operativo y de las áreas de apoyo, un comportamiento probo, recto, estricto y diligente, en el acatamiento de las normas sobre prevención previstas en esta política, toda vez que sus colaboradores entienden que la responsabilidad en la materia es tarea de todos.


Esta política, así como las políticas y procedimientos específicos serán el marco de referencia y deberá ser tomada como parte integrante de todas las normas y procedimientos que se desarrollen en TELCA.

### **8.1.6. Capacitación y Asesoría en el Programa**

TELCA realizará capacitaciones sobre su Programa Corporativo de Cumplimiento mediante la coordinación Gerencia Legal y Cumplimiento en conjunto con la Dirección de Capital Humano, procurando los siguientes objetivos:

- Una comunicación y aprehensión efectiva del Programa Corporativo de Cumplimiento. La comunicación debe involucrar todos los niveles de la organización, incluyendo al Directorio y la totalidad de los colaboradores. Se debe mantener un registro de los asistentes a las capacitaciones, siendo este registro parte de la información a ser reportada, capacitaciones que serán coordinadas por el Oficial de Cumplimiento en conjunto con la Universidad Corporativa.
- La incorporación de las materias y los riesgos asociados al Programa Corporativo de Cumplimiento en los programas de inducción de nuevos colaboradores. La ejecución de capacitaciones debe ser en forma periódica, al menos cada año, incluyendo al menos:
  - Código de Ética.
  - Política Corporativa de Cumplimiento.
  - Las normativas aplicables y leyes específicas aplicables al negocio;
  - Las Políticas internas de control y mitigación de riesgos, rectoras de los diferentes procesos, procedimientos y aspectos de negocio.

El programa de capacitación e inducción debe considerar y diferenciarse respecto de su contenido, profundidad y periodicidad, de acuerdo con el nivel de exposición a los riesgos de cumplimiento de las distintas áreas de TELCA, capacitación que igualmente será

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 11 de 17

realizada a lo interno como a los terceros intermediarios relacionados con la operación comercial de TELCA.

### **8.1.7.Evaluación de Riesgos de Cumplimiento**

#### **8.1.7.1. Identificación y evaluación de los riesgos y controles**

Las direcciones, gerencias y jefaturas de cada área son los responsables del proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos de cumplimiento para TELCA, para lo que podrán trabajar conjuntamente con la Gerencia Legal y Cumplimiento. Este proceso debe ser realizado anualmente, preferiblemente integrado al proceso de planeamiento y presupuesto o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones de la Compañía.

Para desarrollar los procesos mencionados, se deben efectuar las siguientes actividades:


- Identificación del inventario de riesgos de cumplimiento.
- Identificación y evaluación de controles existentes.
- Evaluación de los riesgos identificados por su probabilidad e impacto.
- Diseño de medidas de respuesta al riesgo residual.
- Documentación de resultados en la Matriz de Riesgos y Controles de TELCA.

#### **8.1.7.2. Identificación del inventario de riesgos de cumplimiento:**

La identificación de los principales riesgos inherentes deberá contar con la participación de quienes realicen y/o desempeñen funciones y cargos de liderazgo relacionados a los procesos generadores de estos riesgos.

#### **8.1.7.3. Identificación y evaluación de controles existentes:**

Una vez identificado el inventario de riesgos inherentes se deben identificar los controles existentes que los mitigan. La identificación de controles se efectuará a través de reuniones de trabajo con representantes de las áreas involucradas y de la revisión de la información documentada con la que cuenta TELCA, obteniendo como resultado la descripción de cada uno de los controles identificados.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 12 de 17

Los controles identificados por cada riesgo se evaluarán en relación con la mitigación del riesgo al que aplica. Dicha evaluación será efectuada por el Comité de Ética y Cumplimiento, la Gerencia Legal y Cumplimiento en conjunto con las áreas que interactúan en el proceso.

Para evaluar los controles por cada riesgo, se considerará si los controles identificados ayudan a mitigar razonablemente la materialización del riesgo asociado.

#### **8.1.7.4. Evaluación de los riesgos identificados por su probabilidad e impacto:**

Se debe realizar la evaluación y clasificación de los riesgos identificados para su priorización, con el objetivo de determinar las áreas o procesos de mayor exposición lo que permitirá enfocar los recursos y esfuerzos.

Para evaluar los riesgos se utilizarán los parámetros de impacto y probabilidad.

Se entiende por impacto, el resultado de un suceso que afecta a los objetivos de la Compañía, es decir el efecto o el daño sobre la Compañía en caso de materializarse un riesgo. Se entiende por probabilidad la posibilidad de que algún hecho se produzca.

Los riesgos reportados, deberán ser analizados por el Comité de Ética y Cumplimiento, quien propondrá a la Dirección General y Directorio un plan de acción o decisión.


El mismo procedimiento se aplicará para la valoración e identificación de riesgos relacionados a proveedores nuevos o existentes (de ser necesario).

#### **8.1.8. Actividades de Detección**

El objetivo de las actividades de detección es efectuar acciones que detecten incumplimientos a la presente Política o posibles situaciones de exposición a riesgos.

Las actividades de detección son las siguientes:

- Canal de denuncias.
- Monitoreo Continuo.
- Evaluación de relaciones sensibles.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: <u>07/01/2025</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>01</u>	Página: <u>13 de 17</u>

#### **8.1.8.1. Canal de Denuncias**

TELCA valora y aprecia positivamente el esfuerzo individual de los colaboradores de informar sobre posibles incumplimientos al Código de Ética, a la presente Política y a las Políticas Complementarias.

Con el fin de promover el reporte de los mencionados incumplimientos, TELCA ha puesto a disposición de los colaboradores el Canal de Denuncias como mecanismo adicional para reportar incumplimientos relacionados a la Compañía, además del reporte directo a su jefe inmediato, Gerencias o Comité de Ética y Cumplimiento. Toda la información relacionada al funcionamiento del Canal de Denuncias se encuentra detallada en la "Política de Gestión de Denuncias"


Los colaboradores deberán informar sobre las infracciones identificadas en la Política. Se harán todos los esfuerzos razonables para asegurar la confidencialidad de los asuntos referentes a sospechas de violación a normativas legales o a la presente política.

#### **8.1.8.2. Monitoreo Continuo**

La Gerencia Legal y Cumplimiento deberá realizar periódicamente procesos de monitoreo de los controles implementados para evaluar sistemáticamente la implementación y eficacia del Programa Corporativo de Cumplimiento.

Por otro lado, el Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento podrá ser auditado con la periodicidad definida por el Comité de Ética y Cumplimiento, Dirección General o Junta Directiva a través de un órgano interno como Calidad y Mejora Continua o Control Interno. Adicionalmente, TELCA podrá considerar la realización de procesos de auditoría realizado por terceros.

Respecto de la actividad de detección, a través de auditorías de cumplimiento Control Interno o quien éste designe, deberá verificar periódicamente que los controles operan. También podrá solicitar revisiones independientes en forma periódica al programa de cumplimiento.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 14 de 17

### 8.1.8.3. Evaluación de Relaciones Sensibles

Los riesgos de cumplimiento se generan a partir de la interacción de TELCA con sus distintos grupos de interés o socios de negocio (v.g. clientes, proveedores), en este sentido, TELCA debe realizar procedimientos de debida diligencia para el conocimiento y evaluación de sus colaboradores y de sus socios de negocio los cuales incluyan revisiones de antecedentes reputacionales.

### 8.1.9. Actividades de Respuesta

El objetivo de las actividades de respuesta es establecer resoluciones, medidas disciplinarias y/o sanciones a quienes incumplan los lineamientos del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento. Como parte de las actividades de respuesta se debe contemplar la revisión de las actividades de control vulneradas, a fin de fortalecerlas o reemplazarlas por otras nuevas.

Las actividades de respuesta son las siguientes:


- Gestión de incidencias e investigación de incumplimientos.
- Acciones correctivas.
- Actividades de remediación.

#### 8.1.9.1. Gestión de incidencias e investigación de incumplimientos

La Gerencia Legal y Cumplimiento, con el apoyo del Oficial de Cumplimiento debe mantener un registro actualizado de las denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación al incumplimiento de la presente Política y las Políticas complementarias.

Las investigaciones se deben realizar con objetividad, respetando el debido proceso y el derecho de defensa de las personas involucradas, en apego al procedimiento que se establezca para su tramitación.

Para este fin, dependiendo del tipo de incidente, se podrá requerir del apoyo de las direcciones de Capital Humano y Financiera, entre otros.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 15 de 17

### 8.1.9.2. Acciones correctivas

La Compañía podrá aplicar medidas disciplinarias ante el incumplimiento del Programa, políticas y procedimientos de TELCA o la detección de indicadores de potenciales riesgos, tomando en consideración lo siguiente respecto de las medidas disciplinarias:

- Las sanciones deben ser proporcionales a la falta cometida.
- Deben ser consistentes con las políticas y procedimientos disciplinarios de TELCA.
- Deben ser aplicables a todas las personas involucradas.
- La aplicación de una sanción debe estar sustentada en una investigación del hecho que la justifique fehacientemente.
- La sanción será determinada por el Comité de Ética y Cumplimiento, dependiendo de la gravedad del incumplimiento cuando se trate de Gerentes o Directores.

La Gerencia Legal y Cumplimiento debe mantener un registro actualizado de las denuncias, investigaciones y medidas disciplinarias.

### 8.1.9.3. Actividades de remediación

- El Comité de Ética y Cumplimiento y la Dirección de Capital Humano, deberán resolver la conveniencia de comunicar las medidas disciplinarias a todos los colaboradores y terceros involucrados, con el fin de difundir su firme compromiso de resguardar las políticas y procedimientos, así como los principios y valores éticos declarados.
- La Gerencia Legal y Cumplimiento debe evaluar los riesgos y actividades de control vulnerados en cada uno de los casos resueltos, para determinar la necesidad de establecer:
  - Nuevas actividades de control o,
  - Mejoras en las actividades de control que no operan efectivamente o cuyo diseño no es el adecuado.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
Fecha de Aprobación: 07/01/2025	Tipo de Documento: Política	Versión: 01	Página: 16 de 17

Asimismo, la Gerencia Legal y Cumplimiento en conjunto con el Oficial de Cumplimiento, son responsables de asesorar a las áreas involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas adoptadas. La responsabilidad de la implementación de las acciones correctivas es del área correspondiente.

Ante la detección de un hecho que podría tipificarse como delito, el Comité de Ética y Cumplimiento, y/o la Dirección General deben verificar la posibilidad de efectuar acciones de denuncia ante las entidades públicas correspondientes.

## 9. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

Todo colaborador de TELCA será responsable de conocer el contenido de esta política y regirse por sus lineamientos en todo momento. La Gerencia Legal y Cumplimiento controlará el cumplimiento de esta Política y pondrá en práctica programas de verificación.

## 10. CREACION DE UNA CULTURA DE PREVENCIÓN

TELCA requiere que el programa de cumplimiento sea añadido a la cultura de la organización y se integre como criterio de actuación durante las labores cotidianas de cada colaborador, la Dirección de Capital Humano en conjunto con la Gerencia Legal y Cumplimiento, velarán por la oportuna ejecución de las medidas dirigidas a la implementación y aprehensión de esta Política y las Políticas Complementarias, quienes con el apoyo de la Coordinación de Comunicación, realizarán la adecuada comunicación y divulgación de la políticas y documentos generales relacionados al Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento.


Será responsabilidad de la Dirección de Capital Humano, en coordinación con la Dirección La Gerencia Legal y Cumplimiento, planificar y ejecutar el plan de actividades cíclicas establecidas en el programa y cada Gerencia velará, para que el personal a cargo asista puntualmente a las convocatorias correspondientes.

## 11. MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA

La Gerencia Legal y Cumplimiento deberá efectuar la actualización del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento mediante la realización del proceso de evaluación anual del diseño y efectividad operativa del mismo.

Para realizar la actualización, la Gerencia Legal y Cumplimiento en conjunto con el Oficial de Cumplimiento deberán:

- Conocer las nuevas normativas aplicables a la legislación nacional e internacional.

	Nombre: Política de Cumplimiento TELCA	Categoría: PAN.PE.EO.PG.PT	Código: PAN-PLT-001
<u>Fecha de Aprobación:</u> 07/01/2025	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 01	<u>Página:</u> 17 de 17

- Tener conocimiento de los cambios relevantes en la organización y/o industria en la que se encuentra inserta la Compañía.
- Realizar seguimiento de las mejoras implementadas a las actividades de control.
- Asegurarse de realizar la adecuada gestión documental del Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento de TELCA.

El Programa Corporativo de Ética y Cumplimiento será revisado y actualizado periódicamente en función de las necesidades, a partir de su entrada en vigencia, por la Gerencia Legal y Cumplimiento, quien propondrá los cambios correspondientes.

## 12. REPORTABILIDAD DEL PROGRAMA

La Gerencia Legal y Cumplimiento reportará al menos semestralmente a la Dirección General de TELCA, informando las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, así como de la gestión del Oficial de Cumplimiento de conformidad a los alcances de sus funciones establecidos en la presente política.

Los informes abarcarán al menos los siguientes tópicos:

- Acciones Preventivas.
- Acciones de Detección
- Acciones de Respuesta.

Asimismo, realizará las propuestas que considere oportunas para la implementación y mitigación de los nuevos riesgos identificados y el mejoramiento de los mecanismos de control existentes.