

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS

LEY N° 20.393

PEDIDOSYA CHILE



ÍNDICE

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS PEDIDOSYA CHILE

I. INTRODUCCIÓN	4
1. Alcance	4
2. Sistema de Prevención de Delitos de PedidosYa	5
II. OBJETIVOS Y PILARES DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS	6
III. SOBRE LOS DELITOS QUE FORMAN PARTE DEL CATÁLOGO ESTABLECIDO POR LA LEY	7
1. Generalidades	7
2. Delitos Ley N° 20.393	8
3. Sanciones establecidas por la Ley	8
IV. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	9
1. Generalidades	9
2. Designación del Cargo	10
3. Autonomía	10
4. Medios y facultades del EPD	11
5. Funciones del EPD	11
6. Datos de Contacto del EPD	13
V. MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR PEDIDOSYA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS DELITOS Y FALTAS A LA ÉTICA	14
1. Generalidades	14
2. Protocolos y reglas establecidas por PedidosYa	14
3. Políticas específicas implementadas por PedidosYa en materias de anticorrupción	16
VI. CANAL DE DENUNCIAS Y/O CONSULTAS	19
1. Generalidades	19
2. Canal de Denuncias	19
3. Procedimiento de investigación	20
4. Sanciones:	20
● Amonestación: verbal o escrita.	20
● Multa: de hasta el 25% de su remuneración diaria.	20
● Término del Contrato de Trabajo si fuere aplicable.	20
VII. MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL MPD	20

I. INTRODUCCIÓN

1. Alcance

El presente Manual de Prevención de Delitos (en adelante, "Manual") constituye una herramienta del Sistema de Prevención de Delitos -según dicho término se define más adelante- de Delivery Hero E-Commerce Chile SpA (en adelante e indistintamente, "PedidosYa", la "Sociedad" o la "Compañía"), cuyo contenido debe ser conocido y aplicado por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, así como por cualquier persona natural que esté bajo la dirección y/o supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados (en adelante, "Potenciales Infractores"), tanto de PedidosYa como de sus sociedades relacionadas.

PedidosYa, Rol Único Tributario N° 76.211.425-9, es una sociedad por acciones cuyo giro consiste principalmente en la prestación de servicios de *delivery* de productos y mercancías a través de plataformas web y aplicaciones móviles.

A su vez, las siguientes sociedades se encuentran relacionadas con PedidosYa y, junto con esta última, forman parte del mismo grupo empresarial en Chile (en adelante, "Grupo PeYa"):

- i. Delivery Hero Stores Chile SpA, Rol Único Tributario N° 77.125.361-K, sociedad por acciones cuyo giro comprende principalmente la compra, venta, almacenaje, comercialización y distribución de toda clase de bienes, artículos, productos y mercaderías, en general, en locales comerciales también conocidos como "*Dark Stores*" (en adelante, "DH Stores").
- ii. Delivery Hero Kitchens Chile SpA, Rol Único Tributario N° 77.197.869-K, es una sociedad por acciones cuyo giro comprende principalmente la instalación, administración y comercialización de todo tipo de establecimientos y espacios habilitados para la elaboración de productos gastronómicos y/o culinarios, también conocidos como "*Dark Kitchens*" (en adelante, "DH Kitchens").

El presente Manual es aplicable a todo el Grupo PeYa, cuyos integrantes se esforzarán por, y propenderán a, que los terceros con quienes se relacionen, tales como sus proveedores, prestadores de servicios (incluyendo a los *riders*), *partners*, contratistas, asesores y/o demás colaboradores, entre otros (en adelante, "Terceros Relacionados"), den estricto cumplimiento al mismo o, al menos, ajusten sus comportamientos a las directrices y espíritu que subyacen a todo el Sistema de Prevención de Delitos antes referido.

En adelante en el presente instrumento, se entenderá que todas las referencias hechas a la Compañía comprenden también a las demás sociedades integrantes del Grupo PeYa, así como a cualquier otra que pueda existir en el futuro.

2. Sistema de Prevención de Delitos de PedidosYa

PedidosYa se ha impuesto como misión conectar a sus usuarios con diversos restaurantes cuyas actividades incluyen el servicio a domicilio, con el propósito de brindar a los primeros la mejor experiencia posible en el rubro del *delivery*.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Sociedad ha establecido como principio general que sus actuaciones, las de sus Potenciales Infractores y de sus Terceros Relacionados se efectúen siempre dentro de un marco de ética e integridad y dando cumplimiento a la legislación aplicable, razón por la cual PedidosYa prohíbe y rechaza expresamente, y desde ya, cualquier participación de toda persona que estuviera vinculada a ella en conductas de carácter ilícito -constitutivas o no de delitos-, que pudieran ser consideradas como poco éticas o reñidas con ésta y/o que pudieran afectar su reputación.

En este contexto, y con el ánimo principal de promover, instaurar y fortalecer de manera efectiva una cultura ética al interior de PedidosYa, se ha diseñado e implementado un sistema de prevención de delitos de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 20.393 (en adelante, el “Sistema de Prevención de Delitos” y la “Ley”, respectivamente) -que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por la comisión de los delitos contemplados en el catálogo de su artículo 1° (en adelante, los “Delitos”) por parte de determinadas personas naturales- que le permita adoptar una forma de organización corporativa que **prevenga, evite, detecte y sancione** la comisión de Delitos dentro de, o vinculados con, PedidosYa.

El Sistema de Prevención de Delitos de PedidosYa contempla entre sus elementos:

- i. El presente **Manual**, el que a su vez comprende diversos protocolos, reglas y/o medidas que se deben adoptar en los distintos procesos, procedimientos y/o actividades que se desarrollen en, o sean llevadas a cabo por, la Sociedad, con el propósito de eliminar, minimizar y/o mitigar aquellos riesgos de comisión tanto de los Delitos señalados en la Ley y cualquiera otro que se incorpore a ella en el futuro, como de otras conductas que pudieran considerarse como reñidas con la ética, así como sus consecuencias, según corresponda.

Además, el Manual contempla herramientas de control y vigilancia para velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Prevención de Delitos.

- ii. Una **matriz de los riesgos** de comisión de Delitos y/o de incursión en conductas cuestionables y/o reñidas con la ética al interior de la Compañía (en adelante, la “Matriz de Riesgos”), junto con una serie de propuestas de acciones de prevención, sanción y capacitación a ser implementadas por la Sociedad.
- iii. La designación de un **Encargado de Prevención de Delitos** (en adelante, el “EPD”), quien, entre otras funciones, velará por el cumplimiento normativo y la prevención de los Delitos.
- iv. Todo otro **protocolo, política y documentación implementada por la Compañía y/o el Grupo PedidosYa** que busque promover, instaurar y/o fortalecer una cultura ética al interior de la Sociedad.

La debida implementación y buen funcionamiento del Manual y del Sistema de Prevención de Delitos es tarea de todos los Potenciales Infractores, Terceros Relacionados y/o colaboradores de PedidosYa, cuyo compromiso permanente con dichos propósitos deberá constar de manera expresa en los contratos de trabajo y/o de prestación de servicios suscritos con la Compañía, según corresponda.

II. OBJETIVOS Y PILARES DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

PedidosYa tiene un compromiso real y permanente con el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y demás regulaciones que rigen sus actividades, así como con la responsabilidad de mantener los más altos estándares éticos en la forma en que se llevan a cabo las operaciones, actividades y actuaciones de la Sociedad para mantener y consolidar una cultura de cumplimiento normativo y de implementación de buenas prácticas empresariales, en rechazo a cualquier conducta delictiva, ilícita o contraria a, o reñida con, la ética.

Con miras a cumplir con su objetivo, PedidosYa ha diseñado e implementado el presente Manual en base a los cuatro pilares que se indican a continuación:

- i. **Prevención:** PedidosYa aspira a prevenir la ocurrencia de conductas no deseables al interior de la Compañía mediante la instauración de un ambiente de control, evitando incumplimientos o violaciones a las normas éticas y/o la ley, ya sea por parte de los Potenciales Infractores, los Terceros Relacionados u otros colaboradores o personas vinculadas a ella.

Para poder llevar a cabo las acciones de prevención, PedidosYa ha implementado distintas medidas, tales como el diseño y aplicación de documentación y/o reglamentación interna y la creación de la figura del **EPD**, quien, en conjunto con la Administración de PedidosYa, tendrá la labor principal de supervigilar y controlar (a) el funcionamiento del Sistema de Prevención de Delitos, incluyendo todas las políticas y protocolos implementados por la Compañía y el Grupo PedidosYa para estos efectos, y (b) la conducta y el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la Sociedad.

- ii. **Detección:** PedidosYa busca identificar y advertir la ocurrencia real o potencial de situaciones y/o hechos que correspondan, o pudieran corresponder, a incumplimientos o trasgresiones al Sistema de Prevención de Delitos, la ética y/o la ley.

Para poder realizar las acciones de detección, PedidosYa ha confeccionado una **Matriz de Riesgos** en la que se identifican aquellas actividades y/o situaciones que podrían implicar una mayor exposición por parte de la Sociedad a la comisión de faltas éticas y/o Delitos, determinando adicionalmente tanto las medidas concretas para el control de los eventos riesgosos como para la mitigación de las consecuencias correspondientes, razón por la que además ha designado responsables encargados de su implementación.

Por otro lado, la Compañía ha previsto la implementación de un **Canal de Denuncias** para facilitar la detección y comunicación de cualquier sospecha y/o certeza de la

ocurrencia de algún incumplimiento o infracción dentro de, o en relación con, la Sociedad.

- iii. **Reacción:** PedidosYa ha adquirido el compromiso de intentar mitigar y/o corregir cualquier situación detectada que pueda implicar un incumplimiento o infracción al Sistema de Prevención de Delitos o la ley, mediante la ejecución de acciones concretas que permitan hacer cesar, mitigar y/o reparar las consecuencias negativas que pudieran derivarse de los mencionados hechos y, en su caso, fortalecer, complementar, corregir y/o modificar aquellos controles y/o directrices que sea necesario.

Para poder llevar a cabo dichas acciones de reacción, PedidosYa podrá **iniciar y concluir investigaciones**, ya sea de oficio o ante la recepción de denuncias, así como eventualmente aplicar las **sanciones** que correspondan, junto con evaluar la posibilidad de interponer acciones judiciales y/o efectuar denuncias en contra de quienes resulten responsables de los eventos investigados. Para efectos de esto último, podrá concurrir ante el Ministerio Público, la Fiscalía Nacional Económica, la Comisión para el Mercado Financiero u otros organismos o autoridades que sean competentes.

- iv. **Monitoreo:** PedidosYa estará constantemente revisando y controlando el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos por parte de los Potenciales Infractores, los Terceros Relacionados y/u otros colaboradores con quienes se vincule, y tomará las medidas que estime necesarias con el propósito de llevar a cabo las actualizaciones o mejoras convenientes para cumplir con las metas del Sistema de Prevención de Delitos.

Para dar a conocer estos objetivos y pilares del Manual, la Compañía llevará a cabo capacitaciones periódicas con la finalidad de **informar, instruir y orientar** a sus colaboradores, con especial énfasis en sus Potenciales Infractores sobre (a) la existencia del Sistema de Prevención de Delitos y (b) el rol que le corresponde asumir a cada uno de ellos para el funcionamiento eficaz de este último; y, adicionalmente, respecto del modo de comunicar las operaciones y/o negocios que pudieran considerarse como inusuales, preocupantes y/o riesgosos para la Sociedad.

III. SOBRE LOS DELITOS QUE FORMAN PARTE DEL CATÁLOGO ESTABLECIDO POR LA LEY

1. Generalidades

En diciembre del año 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.393, que estableció en Chile la responsabilidad criminal en contra de las personas jurídicas, cuando alguno de los Potenciales Infractores hubiera cometido alguno de los Delitos directa e inmediatamente en el interés o provecho de la respectiva persona jurídica, y siempre que la comisión del Delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de ésta, de sus deberes de dirección y supervisión.

Sin perjuicio de lo anterior, la Ley considera que los deberes de dirección y supervisión se han cumplido -permitiendo que las personas jurídicas puedan optar a atenuar o eximirse de una eventual atribución de responsabilidad criminal en su contra- al implementar en forma previa a la comisión de los Delitos, un Sistema de Prevención de Delitos que cumpla con los requisitos

mínimos establecidos en dicha norma y que contemple una serie de herramientas, medidas y/o actividades para la prevención de, y la protección contra, la comisión de los Delitos.

2. Delitos Ley N° 20.393

Los Delitos cuya comisión puede atribuir responsabilidad criminal a las personas jurídicas son:

- Lavado de activos;
- Cohecho y soborno de funcionarios públicos nacionales o extranjeros;
- Financiamiento del terrorismo;
- Receptación;
- Negociación incompatible;
- Apropiación indebida;
- Corrupción entre particulares;
- Administración desleal;
- Contaminación de aguas;
- Violación de veda de recursos hidrobiológicos;
- Realización de actividades extractivas de manera ilegal de recursos del fondo marino.;
- Procesamiento, elaboración y almacenamiento ilegal de productos escasos o derivados que estén en estado de colapsado o sobreexplotado;
- Inobservancia de las medidas de aislamiento dictadas por la autoridad sanitaria en caso de pandemia o epidemia;
- Trata de personas;
- Delitos contemplados en el Título II de la Ley N° 17.798 sobre control de armas; y,
- Delitos contemplados en el Título I de la ley que sanciona delitos informáticos.

Algunos de los Delitos antes mencionados requieren de la ejecución previa de otros ilícitos, es decir, se trata de delitos que no pueden cometerse de manera independiente, pues, para configurarse, necesitan que antes se incurra en otras conductas criminales, las que suelen denominarse “delitos base”.

El Anexo N° 1 del presente Manual contiene una breve explicación de los Delitos que actualmente integran el catálogo de la Ley, sin perjuicio de que su regulación está contenida en leyes específicas.

No obstante, debe enfatizarse que PedidosYa busca rechazar toda conducta que pudiera ser considerada como corrupta o contraria a la ética, sin importar si es constitutiva o no de alguno de los Delitos.

3. Sanciones establecidas por la Ley

PedidosYa reconoce el importante impacto que la conducción de sus actividades, alejándose de la ética y/o de la legalidad, puede tener en su organización, toda vez que la vinculación de la Sociedad a actividades ilícitas y/o repudiables puede traer aparejada, no sólo responsabilidades de carácter legal o criminal, sino que también un daño reputacional de gran magnitud para la Compañía y para el Grupo PedidosYa.

En relación con lo anterior, la Ley ha establecido el siguiente conjunto de sanciones que podría resultar aplicable a aquellas personas jurídicas a quienes eventualmente se les atribuyere responsabilidad criminal por haberse cumplido con todos los requisitos y condiciones determinados para dichos efectos:

- i. Disolución de la persona jurídica o cancelación de la personalidad jurídica;
- ii. Prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con el Estado, incluyendo la contratar a cualquier título con órganos o empresas del Estado o con empresas o asociaciones en que éste tenga una participación mayoritaria; así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado;
- iii. Pérdida parcial o total de beneficios fiscales o prohibición absoluta de recepción de los mismos por un período determinado, la que puede extenderse desde un 20% y hasta el 100% de los beneficios fiscales;
- iv. Multas a beneficio fiscal, las que podrán ascender a un importe de entre UTM 400 y UTM 300.000; o,
- v. Penas accesorias del artículo 13 de la Ley: (a) publicación de un extracto de la sentencia condenatoria en el Diario Oficial o en un diario de circulación nacional, (b) comiso, y (c) en caso que el Delito cometido suponga la inversión de recursos de la Sociedad superiores a los ingresos que ésta genera, se podrá imponer la pena de enterar en arcas fiscales una cantidad equivalente a la inversión realizada.

IV. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

1. Generalidades

Con el propósito de fortalecer su compromiso con la ética en los negocios y el cumplimiento normativo, el Grupo PedidosYa ha implementado una estructura interna en materias de *Compliance*, integrada, principalmente, por su departamento de *Governance, Risk & Compliance* y por las distintas gerencias y oficinas regionales relativas a estas materias.

De esta manera, el Grupo PedidosYa ha designado a distintos *Compliance Officers* para cada una de las regiones en que desarrolla sus actividades, incluyendo al Oficial de Cumplimiento establecido a nivel LATAM.

Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley en relación con los requisitos mínimos para la implementación de un Sistema de Prevención de Delitos, la Compañía ha decidido investir a un individuo con el cargo de Encargado de Prevención de Delitos.

El EPD de PedidosYa es quien, en conjunto con la Administración de la Sociedad y el departamento de *Governance, Risk & Compliance*, tendrá la responsabilidad de diseñar, implementar y administrar el Sistema de Prevención de Delitos al interior de la Compañía, y deberá, en definitiva, ser el principal encargado de velar por su observancia y buen funcionamiento, así como por el fomento de una cultura de prevención y cumplimiento al interior de la Sociedad.

Para dichos efectos, estará dotado de la autonomía e independencia suficientes para ejecutar sus funciones, así como para informar sobre las medidas y planes implementados y rendir cuenta de su gestión a la Administración y al departamento de *Governance, Risk & Compliance*. Adicionalmente, el EPD tendrá a su disposición los medios materiales, recursos humanos y el acceso a la información y áreas del negocio necesarios para cumplir con sus labores.

2. Designación del Cargo

El EPD será designado por la Administración de PedidosYa de conformidad con lo establecido por los estatutos sociales respecto a la forma de actuación de esta última, y tal designación será comunicada a todos los Potenciales Infractores y colaboradores de la Sociedad a través de medios que aseguren que éstos conozcan plenamente tanto el nombre de la persona seleccionada, como la existencia del cargo de EPD y sus funciones.

El EPD desempeñará este cargo por 3 años, pudiendo la Administración renovar su designación por períodos sucesivos de igual duración.

3. Autonomía

Tal como se señaló, para un adecuado y efectivo cumplimiento de sus labores, el EPD estará dotado de autonomía orgánica y funcional respecto de la Administración de PedidosYa, así como del resto de la Sociedad, lo que se evidencia, entre otras, de las siguientes formas:

- i. No quedará sujeto al monitoreo ni control de ningún otro cargo u órgano dentro de PedidosYa en cuanto a sus labores como EPD, sin perjuicio de su obligación legal de rendir cuentas sobre su gestión a la Administración, de acuerdo con lo señalado en el numeral 5 de la presente Sección.
- ii. Podrá recabar y solicitar directamente a cualquiera de los Potenciales Infractores, Terceros Relacionados y/u otros colaboradores de la Compañía, aquellos antecedentes que estime como indispensables y/o necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- iii. No requerirá de ninguna autorización de parte de alguna jefatura ni órgano dentro de la Sociedad para poder desempeñar funciones propias de su cargo.
- iv. Ejercerá funciones relacionadas con la prevención, disuasión y detección de Delitos y otras conductas que pudieran calificarse de corruptas o no ajustadas a la ética.
- v. Contará con, y deberá utilizar, un presupuesto destinado al desempeño adecuado de sus labores, y tendrá la capacidad para disponer libremente del mismo, sin perjuicio de su obligación legal de rendición de cuentas sobre su gestión.

No obstante lo establecido en el presente Manual respecto de la autonomía e independencia del EPD, se deja expresa constancia que deberá trabajar conjuntamente con el departamento de *Governance, Risk & Compliance* de la Compañía, y ceñirse a las directrices generales que el Grupo PedidosYa ha establecido en materia de prevención de delitos, ética y cumplimiento normativo.

4. Medios y facultades del EPD

El EPD estará investido de todas las facultades requeridas para ejercer efectivamente sus funciones, y contará con los medios necesarios y suficientes para la prevención y disuasión de Delitos y otras conductas ilícitas y/o contrarias a, o reñidas con, la ética al interior de la Sociedad, con el propósito de cumplir, en consecuencia, satisfactoriamente con sus obligaciones.

De esta forma, estará dotado de:

- i. Los recursos y medios materiales que sean necesarios para cumplir adecuadamente con sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica y organizacional de PedidosYa;
- ii. Acceso directo a la Administración de PedidosYa para, entre otras materias, informarle oportunamente y por un medio idóneo, sea electrónico o físico, acerca de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión y reportarle a lo menos semestralmente;
- iii. Acceso directo y sin intermediarios a las distintas áreas y/o departamentos de PedidosYa, para efectos de evaluar su situación y funcionamiento, así como para realizar requerimientos especiales;
- iv. Independencia para diseñar, implementar y/o ejecutar medidas tendientes a fortalecer la cultura corporativa ética de la Compañía;
- v. Potestades suficientes para investigar y/o hacer investigar las denuncias y/o reclamos que se reciban a través de los medios establecidos para este propósito;
- vi. Un presupuesto que será determinado por la Administración y el departamento de *Governance, Risk & Compliance*, que le permita llevar a cabo sus funciones, considerándose dentro de ellas la ejecución de revisiones sobre el nivel de cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos y del Manual, la organización de actividades de capacitación y la actualización de los documentos, políticas y/o procedimientos que integren el Sistema de Prevención de Delitos.

Del nombramiento del EPD de PedidosYa, así como de la duración del cargo, su autonomía y la disponibilidad de medios y presupuesto con la que estará dotado, quedará expresa constancia a través de un acuerdo tomado por parte de la Administración de la Sociedad de la forma establecida en los estatutos sociales.

5. Funciones del EPD

Como principal administrador del Sistema de Prevención de Delitos, al EPD le corresponden fundamentalmente las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Diseñar y mantener actualizada una Matriz de Riesgos para PedidosYa que contenga un listado de aquellas actividades que, identificadas y analizadas, puedan representar -por la forma en que se realizan o por sus características propias-, un riesgo para la Compañía, ya sea relacionado con la comisión de Delitos y/o la de otras conductas reñidas con la ética.
- ii. Determinar tanto las medidas concretas y controles que sean necesarios para la mitigación de los riesgos indicados en el literal i. anterior, como los responsables encargados de su implementación;
- iii. Podrá llevar una bitácora, en el soporte que decida, para efectos de registrar sus actuaciones;
- iv. Velar, junto con la Administración, el departamento de *Governance, Risk & Compliance* y, en general, con la totalidad de los colaboradores de PedidosYa, por el correcto establecimiento, operación y funcionamiento del Sistema de Prevención de Delitos y del Manual, de acuerdo con las normas y directrices establecidas por la Sociedad y de conformidad con sus facultades y deberes legales;
- v. Coordinar, dirigir y supervigilar que las distintas áreas y departamentos de PedidosYa cumplan con las leyes, normas y/o políticas, internas o dictadas por las autoridades competentes, relacionadas con la prevención de los Delitos, la corrupción y/o de otras conductas contrarias a, o reñidas con, la ética;
- vi. Solicitar a las distintas áreas y/o departamentos de la Sociedad los correspondientes registros y/o evidencias que den cuenta del cumplimiento de sus respectivas funciones y la ejecución del contenido del Sistema de Prevención de Delitos y/o del Manual;
- vii. Proponer, desarrollar, implementar, evaluar y/o actualizar, según corresponda, las políticas, procedimientos, directrices, herramientas, documentación y/o lineamientos de PedidosYa para el cumplimiento, la operación y funcionamiento efectivos del Sistema de Prevención de Delitos y/o de los deberes de dirección y supervisión referidos en la Ley;
- viii. Dar cuenta de su gestión al menos semestralmente a la Administración de PedidosYa y al departamento de *Governance, Risk & Compliance*, sobre el estado y funcionamiento del Sistema de Prevención de Delitos, así como acerca de asuntos propios de su competencia;
- ix. Tomar conocimiento de las denuncias recibidas por los medios que la Compañía ha puesto a disposición para dichos efectos, liderando, coordinando y/o haciendo el debido seguimiento a sus procedimientos de investigación;
- x. En el contexto del literal ix. anterior, velar por el resguardo al derecho al debido proceso y defensa, incluyendo la ausencia de represalias en contra de los denunciantes de buena fe, principalmente en aquellas investigaciones que eventualmente lidere y/o coordine;

- xi. Resguardar la confidencialidad de las investigaciones, de todos los antecedentes que se recopilen en el curso de sus respectivos análisis y de los resultados de las mismas, así como la reserva de la información a la que tenga acceso en uso de sus facultades.
- xii. Dejar registro de las denuncias recibidas y los procesos de investigación llevados a cabo. Sus obligaciones de confidencialidad no obstarán la posibilidad de hacer públicas las medidas que se tomen respecto de los responsables de una infracción o como resultado de una investigación;
- xiii. Según corresponda, resolver, proponer, solicitar y/o aplicar, en conjunto con la Administración y el departamento de *Governance, Risk & Compliance*, las sanciones establecidas en la normativa interna de PedidosYa;
- xiv. Diseñar, coordinar, organizar y/o implementar programas de difusión, capacitaciones y evaluaciones relativos al Sistema de Prevención de Delitos destinados a la formación y la toma de conciencia en materias de *Compliance* y anticorrupción tanto de la Administración de PedidosYa, como del resto de sus colaboradores, incluyendo, según corresponda, a sus Potenciales Infractores y/o Terceros Relacionados;
- xv. Propender y velar por el conocimiento y cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la Sociedad y de sus Potenciales Infractores de las políticas, protocolos y/o documentación implementados por PedidosYa, así como de las obligaciones y sanciones que pudieran serles exigibles y/o aplicables de conformidad con el Sistema de Prevención de Delitos;
- xvi. Asesorar y resolver consultas relacionadas al Sistema de Prevención de Delitos y al Manual; y,
- xvii. Mantener registros de la documentación -incluyendo su actualización- y/o actividades de difusión y capacitación del Sistema de Prevención de Delitos y del Manual.

6. Datos de Contacto del EPD

Para efectos de comunicarse con el EPD, en caso de dudas sobre la forma de dar cumplimiento al Sistema de Prevención de Delitos, consultas sobre su operación u otros asuntos que puedan ser atinentes, se podrá utilizar uno o más de los siguientes canales, o bien aquellos que sean oportunamente informados por PedidosYa:

Correo electrónico	Dirección
justo.dominguez@pedidosya.com; compliancelatam@pedidosya.com	https://sites.google.com/pedidosya.com/compliancelatam/compliance-portal

Lo anterior es sin perjuicio de la existencia del Canal de Denuncias implementado por la Sociedad, el cual se encuentra disponible para la recepción de denuncias por hechos dudosos y/o actividades

indiciarias de conductas constitutivas de Delitos, prácticas corruptas o cuestionables y/o faltas a la ética.

V. MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR PEDIDOSYA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS DELITOS Y FALTAS A LA ÉTICA

1. Generalidades

En la presente Sección se describen las principales medidas, políticas y protocolos que PedidosYa ha diseñado e implementado para efectos de fortalecer el cumplimiento ético dentro de su organización.

En consecuencia, los Potenciales Infractores y los Terceros Relacionados, según corresponda, deberán ajustar sus actividades a las reglas siguientes, así como a cualquier otra normativa interna existente o que fuere dictada por la Compañía, respetándolas y velando por su cumplimiento y promoción entre las distintas áreas y departamentos de PedidosYa.

2. Protocolos y reglas establecidas por PedidosYa

i. Código de Conducta LATAM.

El Código de Conducta LATAM es aquel documento por medio del cual la Compañía ha delineado el comportamiento que se espera de parte de sus colaboradores en la conducción de las tareas y negocios emprendidos por la organización.

De esta manera, se establecen tanto la misión, visión y valores de la Compañía, como los principios de la Sociedad y sus principales directrices en relación con el comportamiento ético de sus colaboradores, incluyendo, entre otras materias, lineamientos respecto a la responsabilidad social empresarial, las relaciones comerciales y el comportamiento en el mercado de PedidosYa, y la protección de los intereses de esta última.

ii. Política Anticorrupción y Antisoborno LATAM.

La Sociedad ha diseñado e implementado esta política con el propósito de establecer su compromiso contra los actos de soborno y corrupción. De esta manera, pretende proporcionar información y guía a todos los colaboradores de la Compañía sobre cómo reconocer y tratar en forma responsable los temas de soborno y corrupción que puedan surgir en el transcurso de la actividad comercial diaria, lo que deberá complementarse con lo indicado en el presente Manual y el Sistema de Prevención de Delitos de PedidosYa.

En dicho contexto y en términos generales, se entenderá por corrupción la oferta, promesa, prestación, aprobación o concesión de beneficios de cualquier tipo, con la intención deshonesto de influenciar a una persona, a un grupo de personas o a una compañía con la finalidad de obtener o asegurar ventajas comerciales u otras de carácter indebido.

iii. Política de Conflicto de Intereses LATAM.

Con la finalidad de ayudar a los empleados a identificar y lidiar con situaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés reales o potenciales, la Sociedad ha diseñado e implementado esta política, la que otorga lineamientos para actuar en el mejor interés de PedidosYa y ejercer un buen juicio, libre de intereses personales.

Para dichos efectos, se entenderá por conflicto de interés aquella situación en que el interés privado de un empleado (o el interés de su familiar o persona con quien mantenga una relación cercana) contradice o interfiere, o parece contradecir o interferir, real o potencialmente con los intereses de la Compañía.

iv. Código de Conducta Proveedores.

Para PedidosYa es fundamental que sus proveedores cumplan totalmente con las leyes aplicables y que se adhieran a aquellos estándares de gobernanza medioambiental, social y corporativa internacionalmente reconocidos.

En este sentido, los proveedores de PedidosYa deberán conocer y aceptar este Código de Conducta, y adherirse en todo momento a los principios de la Compañía.

Se considerará como proveedor a todo agente, compañía, prestador de servicios y/o suministrador o vendedor de bienes, subcontratistas y sus potenciales empleados, y a cualquier integrante de la cadena de abastecimiento de la Sociedad.

v. Política contra el Acoso y la Intimidación.

Esta política tiene por propósito establecer lineamientos sobre el comportamiento profesional dentro de la Sociedad, y expresa el compromiso de ésta respecto a generar y mantener un entorno de trabajo seguro y respetuoso, entregando orientación sobre lo que PedidosYa considera como una conducta inaceptable y sobre los mecanismos de denuncia que se han implementado en caso de que se produzca una situación de este tipo.

vi. Línea de Denunciantes – Preguntas Frecuentes (FAQ).

La Compañía ha implementado una plataforma con el propósito de permitir a sus colaboradores y terceros denunciar, de forma anónima y en cualquier momento a la Sociedad, respecto de quejas, riesgos y/o situaciones irregulares, actuales o potenciales, de los que se tenga sospecha o conocimiento.

vii. Cláusulas incorporadas a contratos de trabajo y a contratos de prestación de servicios.

Para efectos de dar cumplimiento a los requisitos mínimos establecidos por la Ley en relación con los sistemas de prevención de Delitos, la Compañía ha incorporado expresamente al Manual y la demás normativa interna sobre materias de anticorrupción en los respectivos contratos de trabajo y de prestación de servicios de todos los trabajadores, empleados y prestadores de servicios de PedidosYa, incluidos sus Potenciales Infractores y máximos ejecutivos.

viii. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

De conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad tiene por finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todas las personas que laboran como trabajadores dependientes de la empresa PedidosYa, en las faenas, obras o actividades que en cualquier punto del territorio estén a cargo o sean desarrolladas por dicha empresa.

En particular, el Capítulo XVI del referido documento se encuentra específicamente destinado a tratar materias relacionadas con la Ley y el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos de la Compañía.

ix. Auditoría de los procesos de administración de recursos financieros.

Con el objetivo de evaluar la eficacia real de los procesos de administración de recursos financieros de la Compañía, éstos serán auditados periódicamente por una empresa de auditoría externa designada al efecto, quien emitirá tanto sus observaciones como las oportunidades de mejora identificadas en su revisión, las que deberán, según corresponda, ser subsanadas o abordadas por el área de finanzas en relación con los distintos procesos y/o protocolos implementados al efecto por la Compañía.

x. Revisión de Litigios y Procedimientos Judiciales.

El EPD en conjunto con el departamento legal deberá monitorear periódicamente la eventual participación de la Sociedad en litigios y/o procedimientos judiciales en los que esté o pueda estar involucrada.

3. Políticas específicas implementadas por PedidosYa en materias de anticorrupción

i. Requerimientos de Consulta Antes de Actuar.

En el evento que un colaborador de PedidosYa tenga cualquier duda en cuanto a la legalidad y/o apego a la ética de alguna situación particular, deberá consultar previamente a su superior jerárquico y/o al EPD, con el propósito de determinar su conveniencia. El pronunciamiento correspondiente será obligatorio para los colaboradores de la Compañía.

Algunas de las situaciones que podrían ser objeto de consultas son, a modo ejemplar, las solicitudes de parte de terceros respecto a pagos para agilizar trámites, para la realización u omisión de actos determinados y/o para el otorgamiento de aprobaciones, permisos y/o patentes.

ii. Requerimientos sobre Relaciones con Funcionarios Públicos.

La Sociedad ha definido un protocolo de comportamiento para aquellos de sus colaboradores que se relacionen con funcionarios públicos, con la finalidad de que los primeros lleven a cabo sus labores ajustándose a la ética y la normativa interna de PedidosYa. De esta manera, deberán:

- Mantener un cumplimiento irrestricto a la normativa legal vigente, así como a los protocolos, procedimientos y políticas diseñados por la Sociedad.
- Comportarse rectamente, sin buscar beneficios impropios de cualquier tipo, para sí mismos, terceros o la Sociedad.
- Evitar, en cualquier circunstancia, dar, consentir o autorizar en dar, prometer u ofrecer cualquier tipo de beneficio a funcionarios públicos que pudiera ser constitutivo de un hecho ilícito o éticamente cuestionable.
- Evitar incurrir en cualquier actividad y/o relación respecto de funcionarios públicos que pueda interpretarse como irregular, así como inducir, ayudar o permitir hacerlo a otros colaboradores de la Compañía.
- En el contexto del desempeño de sus funciones, comunicarse con funcionarios públicos y/o terceros sólo a través de canales de comunicación institucionales.
- Reportar o denunciar cualquier sospecha de haberse ejecutado una conducta, o haberse incurrido en una omisión, que pudiera ser considerada como una falta a la ética, o un incumplimiento a la ley, al Sistema de Prevención de Delitos, al Manual, los protocolos y/o las medidas y normativa implementadas por la Compañía.
- Realizar o concurrir a reuniones con funcionarios públicos, en la medida de lo posible, en inmediaciones de la Sociedad y/o de la entidad u órgano a la cual pertenezcan dichos funcionarios públicos, debiendo procurar que, en lo posible, asistan y participen en ellas al menos dos colaboradores de PedidosYa. Además, tales reuniones deberán ser en horarios y días laborales y, en su caso, deberán concertarse por medio de las plataformas y procedimientos institucionales especialmente diseñados e implementados por los órganos públicos al efecto.
- De toda reunión y/o fiscalización que se produzca deberá levantarse una minuta, copia de la cual será remitida al EPD y al superior jerárquico de los participantes. Respecto de las fiscalizaciones realizadas por Funcionarios Públicos en las dependencias de PedidosYa, se debe procurar que, en lo posible y durante todo el transcurso de la misma, al menos dos colaboradores de la Compañía interactúen con los primeros.

En caso de existir dudas con respecto a la aplicación de esta política, los colaboradores de PedidosYa deberán consultar al EPD antes de actuar, quien se pronunciará y los instruirá al respecto.

iii. Requerimientos sobre Responsabilidad Social Empresarial y Donaciones.

En el desarrollo de su giro, PedidosYa lleva a cabo y participa de distintas iniciativas, campañas y programas en favor de la comunidad. Asimismo, la Sociedad efectúa donaciones en beneficio de distintas personas y entidades.

Para efectos de concretar dichas participaciones o contribuciones, la Compañía ha establecido la necesidad de conducir de manera previa una investigación acotada respecto de las referidas instancias o beneficiarios, para prevenir y evitar cualquier riesgo que pudiera comprometer la responsabilidad y/o reputación de PedidosYa.

Una vez terminada la investigación respectiva, el colaborador a cargo deberá informar acerca de sus resultados a la Gerencia de Asuntos Públicos y al EPD, quienes deberán autorizar la participación de la Sociedad en el programa, iniciativa o campaña.

A mayor abundamiento, el EPD autorizará la existencia y se pronunciará respecto de la entidad beneficiaria y, en el caso de la Gerencia de Asuntos Públicos, esta última autorizará el otorgamiento de la donación, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía documentará cada participación o colaboración efectuada y, asimismo, podrá auditar que el procedimiento antes descrito haya sido cumplido a cabalidad.

iv. Requerimientos sobre Libre Competencia.

PedidosYa mantiene vínculos comerciales con respeto a los principios éticos, la buena fe, el profesionalismo y la lealtad comercial.

En consecuencia, la Compañía no aceptará en ninguna circunstancia acciones u omisiones que pudieran tener como resultado una afectación a la defensa de la competencia libre y leal. Asimismo, no será aceptable ninguna conducta que busque influenciar o inducir a sus proveedores, clientes u otros terceros a infringir dichos principios.

Los colaboradores de la Sociedad tendrán terminantemente prohibido negociar y llegar a acuerdos con competidores respecto a precios, condiciones de compra y/o venta, costos, ganancias o márgenes, cantidades producidas o vendidas y asignación de mercado o cuotas de producción, así como compartir información relevante y/o llevar a cabo acuerdos con competidores frente a procesos de licitación o contratación.

En caso de tener sospecha o conocimiento acerca de que un colaborador de PedidosYa esté incumpliendo alguna normativa, cometiendo presuntas irregularidades o violando la ley en relación con los valores de la competencia libre y leal, deberá reportarse dicho evento de conformidad a lo establecido más adelante en el Manual.

v. Requerimientos sobre Formación Continua de Colaboradores.

Toda persona que se incorpore al equipo de la Compañía en calidad de colaborador recibirá de parte de la Gerencia de Recursos Humanos el *Welcome Package*, que contiene, entre otros elementos, una copia de todos los lineamientos, políticas y protocolos internos diseñados e implementados por PedidosYa, los que desde su recepción se entenderán aceptados y deberán ser observados en plenitud.

Adicionalmente, todas las personas indicadas en el párrafo anterior deberán cursar y completar los programas y capacitaciones que correspondan, así como aprobarlos. En caso de reprobación, el colaborador deberá repetir el curso en cuestión.

Por último, todos los colaboradores de la Sociedad deberán realizar periódicamente los cursos y/o capacitaciones que sean determinados por la Gerencia de Recursos Humanos y/o el departamento de *Governance, Risk & Compliance* en materias de anticorrupción, *Compliance* y prevención de los

Delitos, con el propósito de renovar sus respectivas certificaciones que acreditan tanto su instrucción como su aprobación de dichos programas.

VI. CANAL DE DENUNCIAS Y/O CONSULTAS

1. Generalidades

Para PedidosYa es de suma relevancia tener advertencia de cualquier comportamiento potencial que no cumpla con los lineamientos y políticas internas, sea que ponga a la Compañía en riesgo o no sea ético.

Con dicha finalidad, la Compañía ha implementado un procedimiento destinado a la recepción de denuncias, para que cualquier persona pueda reportar conductas, actuales o potenciales, o sospechas de conductas o eventos que pudieran ser constitutivas de uno o más Delitos o faltas contra la ética y de las cuales tengan conocimiento, posean antecedentes y/o sospechas.

De esta manera, se considerará denunciante a toda persona que se manifiesta por medio de uno de los canales establecidos por la Compañía para estos efectos, respecto de una mala conducta que cree que está ocurriendo en la organización o dentro de un departamento en específico. Un denunciante podría ser un empleado, contratista, proveedor u otra parte interesada que se da cuenta de una actividad ilegal o antiética.

Con todo, tendrán la obligación de denunciar aquellas irregularidades, actuales o potenciales, de las que se percaten todos aquellos Potenciales Infractores que pudieran estar ante un evento o situación como los descritos.

Por otro lado, la Sociedad también recibirá consultas para el evento de que existiesen dudas o preguntas respecto a situaciones concretas vinculadas a la Compañía y/o en relación con la manera en que se deben aplicar las políticas diseñadas e implementadas por PedidosYa.

2. Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias consiste en una aplicación en línea dirigida a los colaboradores de la Compañía y a otras partes interesadas que permite a denunciantes de y en todo el mundo informar de forma anónima y en cualquier momento al departamento de *Governance, Risk & Compliance* sobre quejas y/o riesgos, actuales o potenciales, de los que se tenga sospecha o conocimiento.

Para hacer uso del Canal de Denuncias y efectuar reportes debe accederse a www.bkms-system.net/deliveryhero (sitio web que puede configurarse en español), seguir las instrucciones disponibles en dicha plataforma, y apoyarse en las directrices incluidas en la sección de Preguntas Frecuentes.

Cabe destacar que el Canal de Denuncias está destinado a situaciones y/o delitos graves, por lo que, en caso de enfrentar una conducta o evento menos severo, podrá hacerse uso de cualquiera de las siguientes vías para dar el respectivo aviso a PedidosYa: (i) informar al supervisor correspondiente; (ii) informar a Delivery Hero HR, dirigiéndose al correo electrónico hr@deliveryhero.com; o (iii) realizar reportes no anónimos al departamento de *Governance, Risk & Compliance* de la Compañía, dirigiéndose al correo electrónico compliance@deliveryhero.com.

Sin perjuicio de lo señalado, en caso de surgir asuntos de ética y/o cumplimiento, será deber de los colaboradores de PedidosYa dar aviso primero a su supervisor directo y, cuando ello no sea factible o resulte inadecuado, deberán dirigirse a su Oficial de Cumplimiento Local (CCO y CFO) o contactar directamente al Oficial de Cumplimiento Global de Delivery Hero, o tomar contacto con el departamento de *People* (Recursos Humanos).

Por último, se hace presente que el Canal de Denuncias no es ni opera como una línea de emergencia, por lo que, en caso de necesidad de atención urgente, no puede ser considerado como una vía institucional adecuada.

3. Procedimiento de investigación

Una vez ingresada la denuncia, y siempre que los antecedentes proporcionados sean suficientes, se realizará un análisis exhaustivo del reporte para determinar el curso de acción más apropiado, lo que incluye una evaluación cualitativa de la información provista. De ser necesario, el denunciante podrá ser contactado por la Compañía para recopilar antecedentes adicionales.

PedidosYa asegura que las denuncias recibidas serán investigadas de acuerdo con el procedimiento interno que se encuentre vigente a la fecha de su respectiva presentación, asegurando un examen independiente, confidencial y sin represalias para el denunciante.

Adicionalmente, se podrán realizar denuncias o consultas directamente al EPD, utilizando los datos de contacto antes referidos en el presente Manual, o dirigiéndose directamente al equipo de *Governance, Risk & Compliance* de la Compañía (correo electrónico: compliance@deliveryhero.com).

4. Sanciones:

- Amonestación: verbal o escrita.
- Multa: de hasta el 25% de su remuneración diaria.
- Término del Contrato de Trabajo si fuere aplicable.

VII. MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL MPD

El EPD deberá establecer métodos para la aplicación efectiva del Manual y su supervisión, con el propósito de detectar y corregir sus fallas, así como de actualizarlo de acuerdo con el cambio de las circunstancias que afecten a PedidosYa o cada vez que se requiera, razón por la que el Sistema de Prevención de Delitos y el Manual deberán ser monitoreados, revisados y evaluados de forma periódica.

Adicionalmente, la Compañía podrá obtener la certificación de la debida adopción e implementación de su Sistema de Prevención de Delitos otorgada por alguna entidad que se encuentre registrada para tales efectos ante la Comisión para el Mercado Financiero.