

Componente	Exigencias	Acciones	Actividades	Entregable	Fecha de Implementación	Periodicidad	Responsables	Responsable	Estado	Observación		
(i) Compromiso real de cumplir de la Alta Dirección	Se evidencia en el involucramiento de la Gerencia General y Directorio, principalmente, en la asignación de recursos adecuados y suficientes para mitigar los riesgos que se hayan identificado (recursos económicos, humanos, informáticos, otros). Asimismo, el compromiso de la alta dirección se evidencia al estar de autonomía y facultades al Comité de Cumplimiento para el desarrollo de sus funciones en el marco del Programa.	Programa de cumplimiento	Aprobación de Programa de cumplimiento.	Acta de aprobación del PLC en Sesión N° 03	10/2/2022	Anual	Directorio -Oficialía de Cumplimiento	Directores -Ninovska Tejada	Implementado			
	Difusión de Programa de cumplimiento.		-Publicación en SIG. -Correo informativo a nivel institucional.	30/04/2022	Anual	-SIG -Gerencia Comercial	-Ronald Vargas -Saul Ayaypoma	Pendiente				
	A continuación, se presenta una serie de acciones que permitan evidenciar el compromiso real de cumplir por parte de la Alta Dirección (Gerencia General y Directorio).	Compromiso de cumplimiento	Emisión de compromiso suscrito por la alta dirección para el cumplimiento de Normas de Libre competencia.	-Declaración de compromiso	30/06/2022	Biannual	Directorio -Oficialía de Cumplimiento	-Ninovska Tejada	Pendiente			
	1) La Alta Dirección exige conformidad de la aprobación del Programa de Cumplimiento y brinda información sobre su contenido y monitoreo, en actas de directorio o documento institucional, tal como la memoria anual de la empresa. 2) La Alta Dirección expresa al resto de la organización su compromiso con el Programa de Cumplimiento. 3) La Gerencia General o el Comité del Directorio designa solicita un reporte periódico de cumplimiento a los gerentes de las distintas áreas de la organización. 4) Los diferentes reportes y otros vinculados al Programa de Cumplimiento son revisados y validados por la gerencia general y de ser el caso, por el directorio. 5) La Gerencia General y el Directorio, de ser el caso, participan en las actividades de capacitación vinculadas al Programa de Cumplimiento. 6) El Oficial o Comité de Cumplimiento responde directamente a la Gerencia General o el Directorio según corresponda. En particular, para atender casos en los que se advierten presuntas prácticas anticompetitivas que involucran a la gerencia general, se recomienda contar con procedimientos para que el Oficial o Comité de Cumplimiento reporte los resultados de la investigación interna al directorio o a la gerencia de la matriz o su equivalente, en caso de ser tratada de una empresa transnacional.		Publicación en Portal de Transparencia del Programa y Compromiso de cumplimiento de las normas de Libre Competencia.	-Portal de transparencia	30/06/2022	En cada actualización	-Calidad y Fiscalización -Oficialía de Cumplimiento	-Eldis Humanizante -Ninovska Tejada	Pendiente			
		Capacitación a Directorio y Alta Dirección (Gerentes Corporativos y Regionales).	-Memo OC-017/2022. -TDR y Contrato de capacitación. -Invitación a capacitación. -Presentación del curso. -Constancia de asistencia. -Informe de capacitación.	30/09/2022		-Jefatura Corporativa de Gestión de Personas	-Alejandro Rojas	Pendiente	Oficialía de Cumplimiento remitió el Memo N° OC-017/2022 del 23/02/2022, a fin de que GP gestione la contratación de especialista en temas de LC.			
(ii) Identificación y gestión de riesgos, tanto actuales como potenciales	Consideraciones metodológicas para la identificación y la gestión de riesgos, en general, en perjuicio de que cada empresa pueda emplear las metodologías que considere pertinentes, en atención a sus propias características y necesidades: 1) Comunicación y consulta: Determinar a las personas involucradas en áreas o procesos en los cuales se identificarán los riesgos, con el fin de proponer al personal de información relevante y sensibilizar a las personas involucradas respecto de los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. A raíz de ello, la empresa deberá establecer canales de comunicación y consultar con los funcionarios y trabajadores que participan de la toma de decisiones comerciales relevantes (por ejemplo, aquellas vinculadas con precios, licitaciones o descuentos) o que se relacionen con competidores, clientes y proveedores, además de los que intervienen en procesos de selección públicos y en asociaciones gremiales. 2) Alcance, contexto y criterios: Identificar los procesos en los cuales están identificados los riesgos, dentro del ámbito de interés en el cual opera la empresa y los criterios para determinar los riesgos que se quiere afrontar en el desarrollo de sus operaciones. Las variables a tomar en consideración en esta etapa, entre otros, pueden ser las siguientes: (i) Tamaño de la empresa. (ii) Grado de influencia o poder que la empresa ostenta en el mercado en que participa. (iii) Características. (iv) Características del mercado en el que participa. 3) Identificación, análisis y valoración del riesgo: En la identificación de riesgos se podrán considerar los siguientes escenarios: (i) Contención directa con empresas de la competencia, respecto de precios, condiciones comerciales o ofertas en el marco de procesos de selección en los que participan; ya sea por contacto establecido a través de los trabajadores, por medio de reuniones realizadas con los competidores de la misma rama. (ii) Contención indirecta con empresas de la competencia a través de clientes, proveedores o terceros empresa o personas. (iii) Negativa injustificada de compra o venta de productos a proveedores o distribuidores. (iv) Facilidad de intercambio de información sensible de la empresa con sus competidores. (v) Facilidad en la imposición injustificada de precios de reventa. 4) Tratamiento del riesgo: Implica las siguientes actividades: (i) Formular y seleccionar opciones para el tratamiento del riesgo. (ii) Identificar e implementar las medidas seleccionadas para el tratamiento del riesgo. (iii) evaluar la eficacia de ese tratamiento. (iv) decidir si el riesgo residual es aceptable; y (v) si no es aceptable, efectuar tratamiento adicional. 5) Seguimiento y revisión: Se debe reevaluar los riesgos de manera periódica, frente a los cambios que atraviese la empresa. Para estos efectos, se recomienda emplear indicadores que permitan medir la eficacia del tratamiento de los riesgos. 6) Registro e informes: Se debe informar a las instancias involucradas en la implementación del Programa de Cumplimiento. 7) Identificación y gestión de riesgos, tanto actuales como potenciales	Difusión	Inclusión de información sobre libre competencia en Memoria Anual.	-Memoria 2022.	31/12/2022	Anual	-Jefatura Corporativa de Comunicaciones -Ingenio Institucional	-Lenny Carbonel -Carlos Zavaleta	Pendiente			
		Identificación y evaluación	Elaboración de matriz de riesgos e identificación de actividades y procesos de mayor riesgo.	-Matriz de riesgos (Identificación, análisis, valoración).	31/05/2022	Anual	-Jefatura de Clientes Mayores (Gerencia Comercial)	-Saul Ayaypoma	Pendiente	Oficialía de Cumplimiento remitirá propuesta de cronograma de trabajo para elaboración y análisis de la matriz de riesgos de LC.		
		Tratamiento del riesgo	Evidencia de controles para mitigación/eliminación de riesgos.	-Matriz de riesgos (Controles y planes de acción).	31/05/2022	Semestral	-Jefatura de Clientes Mayores (Gerencia Comercial)	-Saul Ayaypoma	Pendiente	Oficialía de Cumplimiento remitirá propuesta de cronograma de trabajo para elaboración y análisis de la matriz de riesgos de LC.		
		Seguimiento y revisión	Supervisión a cargo de la Gerencia Comercial que deberá sustentar el cumplimiento de los controles, identificación, gestión y tratamiento de riesgos. Informe se presenta a la Gerencia Regional y Oficialía de Cumplimiento.	-Informes de supervisión. -Autoevaluaciones.	15/01/2023	Semestral	-Jefatura de Clientes Mayores (Gerencia Comercial)	-Saul Ayaypoma	Pendiente	La Gerencia Comercial deberá realizar la autoevaluación de la matriz de riesgos y controles e informar dichos resultados.		
		Difusión	Aprobación y publicación de matriz de riesgos.	-Publicación en SIG. -Correo informativo.	7/06/2022	En cada actualización	-Calidad y Fiscalización	-Lorena Vazquez	Pendiente	Depende de implementación y aprobación de la matriz.		
		Registro e informes	Monitoreo de la gestión de riesgos de Libre cumplimiento. Informe para GR, GD y el Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.	-Informes anuales.	15/01/2023	Anual	-Oficialía de Cumplimiento	-Ninovska Tejada	Pendiente			
		Procedimientos	Revisión de normatividad comercial y verificación de su alineamiento con las normas de libre competencia. Mercado Regulado y mercado libre.	-Informe de evaluación de alineamiento de normas internas con normas de LC -Implementación de modificaciones en normas internas.	15/01/2023	Anual	-Jefatura de Clientes Mayores -Calidad y Fiscalización -Oficialía de Cumplimiento	-Saul Ayaypoma -Lorena Vazquez -Ninovska Tejada	Pendiente	Verificar las políticas, manuales, procedimientos, instructivos u otros, incluyen los requerimientos normativos de libre competencia, lo cual deberá quedar evidenciado en un informe anual. Por ejemplo: - Metodología de Riesgos - Política de Gestión de Riesgos - Procedimientos y/o instructivos de la gestión comercial		
		Protocolos	Definir la asistencia a reuniones con competidores y a reuniones de asociaciones gremiales. (Manual de Libre Competencia).	-Manual de LC (implementado 24/05/21). -Memo a jefaturas sobre protocolo.	8/04/2022	Anual	-Gerencia Regional -Calidad y Fiscalización	-Ricardo Amse -Lorena Vazquez	En Proceso	Esta pendiente el envío del Memo a jefaturas Nota: Gerencia Comercial sugiere incluir al protocolo del Manual de Libre Competencia, un formato que se viene utilizando para la presentación de información sensible (precios, descuentos, etc.) en reuniones con competidores o clientes.		
		(iii) Procedimientos y protocolos	Estos deben ser establecidos sobre la base de los riesgos identificados y deberán mantenerse actualizados, entre los factores en el mercado, en la dinámica comercial de la empresa, en la normativa aplicable, entre otros. A título de ejemplo, las empresas podrán implementar procedimientos y protocolos internos que tengan por finalidad regular los aspectos que se mencionan a continuación: 1) La identificación de riesgos de incumplimiento de las normas de libre competencia. - El desarrollo de auditorías y monitoreos. - La asistencia a reuniones con competidores y a reuniones de asociaciones gremiales. - La determinación de precios y otras condiciones comerciales. - El riesgo confidencial de información comercial. - El reporte de presuntas incumplimientos. - Las investigaciones internas y procedimientos disciplinarios por presuntas incumplimientos. - La participación en procesos de selección públicos. - El uso del lenguaje por parte de los trabajadores en las comunicaciones. Las empresas deben tomar medidas razonables para comunicar periódicamente y de una manera sencilla sus procedimientos y protocolos a sus trabajadores. Los medios de difusión pueden ser escritos, a través de comunicaciones formales (comunicados, memorandos, publicaciones institucionales), u orales, a través de mensajes transmitidos en las capacitaciones a los trabajadores, reuniones de trabajo, entre otros. En cualquier caso, es recomendable que las comunicaciones sean realizadas por funcionarios de la Alta Dirección, ya que ello reforzará el compromiso institucional por el respeto a la Ley.	Procedimientos	Revisión de lineamientos de comunicaciones por parte de los trabajadores.	-Lineamiento. -Plan de trabajo de comunicación (post implementación).	30/04/2022	Anual	-Calidad y Fiscalización	-Lorena Vazquez	Pendiente	Revisar políticas y demás documentos internos existentes de comunicación, a fin de incluir lineamientos relacionados a Libre Competencia. Acuerdo de revisión pactado para la cuarta semana de abril (a partir del 16).
			Procedimiento para la comunicación informes y atención de presuntas incumplimientos a la libre competencia.	-Memorando de comunicación de actos de incumplimiento a la Libre Competencia.	Por ocurrencia	Por ocurrencia	-Oficialía de Cumplimiento	-Ninovska Tejada	Pendiente			
(iv) Capacitaciones para los trabajadores	Es necesario que cada empresa disponga de una estrategia de capacitación, de acuerdo con las consideraciones: - Dotar de contenido motivacional a las capacitaciones. Las capacitaciones no solo deben verse enfocadas al estudio de información, sino que deben motivar a los trabajadores a adoptar y cumplir los valores que sustentan a la política de cumplimiento que inspira el Programa. - Capacitar a todos los trabajadores de la organización. Todos los trabajadores deben capacitarse sobre los alcances del Programa. Para estos efectos, se recomienda incluir un módulo sobre infracciones en materia de libre competencia, en los programas de formación regulares de los trabajadores. - Requerir los servicios de asesores calificados en temas de libre competencia, para el dictado de las capacitaciones. Las capacitaciones deben estar a cargo de un profesional con experiencia y especializado en libre competencia. - Adoptar un enfoque casuístico. Las capacitaciones deben tener un contenido fundamentalmente casuístico y desarrollarse de manera didáctica e interactiva, con la propuesta de casos hipotéticos, en función de los riesgos identificados en la organización. - Emplear métodos de capacitación presenciales o virtuales. Se podrán realizar de manera presencial o virtual. Sin embargo, en el caso de las capacitaciones dirigidas a los trabajadores de la matriz de mayor riesgo, se recomienda optar por la modalidad presencial, a fin de que se puedan evaluar los niveles de comprensión. - Evaluar el desempeño de los trabajadores en mérito a las capacitaciones. Examinar periódicamente el nivel de conocimiento de los trabajadores con respecto de la legislación, las políticas de la empresa y otros procedimientos relacionados. Los resultados de las evaluaciones permitirán replantear la frecuencia de las capacitaciones, de ser el caso.	Capacitación	Capacitación anual sobre norma de Libre competencia. Incluir en Plan de Capacitación de la empresa.	-Plan Anual Cumplimiento (Act. #1) -TDR y Contrato. -Presentación del curso. -Constancia de asistencia. -Certificado de aprobación. -Informe de capacitación.	30/06/2022	Anual	-Gestión de Personas -Oficialía de Cumplimiento	-Cecilia Morales -Ninovska Tejada	En Proceso	La capacitación en temas de LC, está programado para el mes de mayo, se ha establecido como fecha de capacitación en Gestión de Personas. Asimismo, GP deberá gestionar las actividades pendientes para la contratación de los especialistas correspondientes para la capacitación.		
	El programa de capacitación será documentado, a fin de conservar registros sobre su desarrollo y evaluar sus resultados. A continuación, se presenta un listado de documentos que podrán ser producidos para esos efectos: a) Plan de trabajo de las capacitaciones que se llevará a cabo; b) Listado de capacitaciones efectuadas; c) Listado de asistencias de los trabajadores; d) Material audiovisual de las capacitaciones; e) De ser el caso, el contrato y conformidad por capacitación del especialista de libre competencia; f) Registro de las evaluaciones realizadas; g) Documentación sobre entrevistas o encuestas a trabajadores sobre las capacitaciones de las que ha formado parte; h) Medidas de mejora continua implementadas en relación con el programa de capacitación.	Difusión	Difusión de mensajes vinculados con el contenido del Programa de Cumplimiento. Instrumentos de comunicación: Correos, publicaciones en intranet, boletines, otros.	15/06/2022	Por ocurrencia	-Gestión de Personas -Calidad y Fiscalización	-Cecilia Morales -Lorena Vazquez	Pendiente	Gestión de personas deberá informar las actividades de capacitación, a la fin de que CyF ejecute las acciones de difusión. Se ha establecido como fecha de implementación el 15 de junio, en decir, dos semanas antes de la primera capacitación que se estará dando.			
(v) Actualización constante y monitoreo del Programa de Cumplimiento	El monitoreo es un proceso permanente a cargo del Oficial o Comité de Cumplimiento, que tiene por finalidad evaluar el desempeño de un Programa de Cumplimiento, desde un punto preventivo. Los resultados de la evaluación deberán ser documentados mediante reportes periódicos de monitoreo. En los reportes se deberán advertir las características y falencias del Programa de cumplimiento. En la delegación de la deleg											

(vi) Procedimientos para consultas y denuncias	A través de estos los trabajadores tienen información sobre los medios que deben emplear y las personas de contacto en caso surjan interrogantes o más aún, infracciones potenciales o efectivas. Para la implementación de dichos procedimientos, se pueden emplear sistemas informáticos internos o externos, como electrónico, teléfono, página web e intranet, entre otros. Asimismo, se deberá tomar en cuenta lo siguiente: • Funcionario a cargo: El funcionario encargado de atención de consultas y el tratamiento de denuncias debe ser el Oficial o Comité de Cumplimiento o, en su defecto, algún otro funcionario dentro de la organización. En el supuesto que un trabajador desee denunciar al funcionario que precisamente está encargado de atender las denuncias, la empresa debería contar con mecanismos para derivar la denuncia a otro funcionario, al directorio, de ser el caso. Por ejemplo, podría ocurrir que el Comité de Cumplimiento esté supervisado por el Gerente Gral y precisamente este sea objeto de una denuncia por incumplir las normas de libre competencia. • Responsables: El Oficial o Comité de Cumplimiento está a cargo de la atención de consultas, para lo cual podrán valerse del apoyo del área legal o de sus asesores externos, de ser necesario. La recepción e investigación de denuncias puede recaer en el Oficial o Comité o también encargarse a un tercero. La formalización podría darse en la recepción de la denuncia, que es canalizada luego al área encargada de la investigación, pero también podría comprender la investigación para confirmar la veracidad de la denuncia. En el supuesto que un trabajador desee denunciar al funcionario que precisamente está encargado de investigar las denuncias o suya un conflicto de intereses, la empresa debería contar con mecanismos para derivar la denuncia a otro funcionario, de ser el caso. Por ejemplo, podría ocurrir que el Comité de Cumplimiento esté integrado o supervisado por el Gerente Gral y precisamente este sea objeto de una denuncia por incumplir las normas de libre competencia. • Confidencialidad: Las empresas deben contar con mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información, especialmente, de la identidad de quien efectúa la consulta o denuncia. • Políticas de no represalias: La empresa debe garantizar que existe una política de no represalias en la organización. Para ello, se pueden establecer medidas de protección de los trabajadores que:	Difusión	Difusión de protocolo de denuncias de Línea Ética, el cual incluye denuncias de libre competencia. Así como el CEC.	Línea ética (canales habilitados). - Protocolo. - Informes semestrales de evaluación de denuncias asociadas a LC.	30/06/2022	Semestral	- Oficialía de Cumplimiento	- Novoska Tejada	En Proceso	Este componente se considerará implementado integralmente, con la emisión del primer informe semestral de la Línea Ética, en el cual se incluirá un capítulo sobre denuncias relacionadas a Libre Competencia.
	En el Oficial o Comité de Cumplimiento debe ser parte de la estructura jerárquica más alta de la organización y tener acceso directo a otros órganos relevantes (el Comité de Auditoría, por ejemplo). Debe contar con independencia funcional y visibilidad en la organización, reportar directamente a la alta dirección y contar con recursos financieros y humanos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. También debe contar con experiencia y formación necesaria para el cumplimiento de su función. Asimismo, se recomienda que la alta dirección garantice que estos reciben capacitación constante en la materia. Las funciones a cargo del Oficial o Comité de Cumplimiento son las siguientes: • Implementar de manera efectiva el Programa de Cumplimiento y articular su implementación a la dinámica propia de la empresa: Debe procurar que el PCLC sea incorporado en uno de mayor jerarquía, que aborde la gestión de riesgos de incumplimiento de normas de diversas materias, de manera simultánea. Debe promover que dicho Programa se inserte en la dinámica propia de la actividad de la organización. • Identificar y supervisar los riesgos de la empresa: Con la alta dirección, deberá participar en la identificación de riesgos que enfrenta la empresa y en el diseño de las medidas (procedimientos y protocolos internos) para afrontarlos. Una vez identificados los riesgos y las medidas aplicables, deberá supervisar el cumplimiento de estas últimas. • Asignar responsabilidades derivadas del Programa de Cumplimiento a todos los trabajadores: Deberá identificar los roles y obligaciones del personal, en el marco del Programa de Cumplimiento implementado. Para mayor efectividad, se recomienda incluir las funciones identificadas dentro de la descripción de los puestos de trabajo. • Asesorar sobre el Programa de Cumplimiento: Los trabajadores podrán contactar al Oficial o Comité, a fin de que este atienda sus dudas sobre el Programa, en caso surjan situaciones de potenciales infracciones o frente a la comisión de la comisión de estas. • Reporte periódico del desempeño del Programa de Cumplimiento: Es recomendable que, como mínimo, se elabore un reporte anual sobre el desarrollo del Programa. Sin perjuicio de ello, deberá reportar de manera inmediata al directorio, en caso de ocurrencia de presuntos incumplimientos, incumplimientos probados o frente a la identificación de nuevos riesgos que debe afrontar la empresa. • Coordinación y gestión del cumplimiento en libre competencia a nivel corporativo e internacional: No aplica. Finalmente, es oportuno mencionar que determinada información del Oficial o Comité de Cumplimiento en el ámbito estricto de sus funciones podría encontrarse protegida excepcionalmente de manera similar al derecho al secreto profesional en la relación abogado – cliente, cuando esta protección se vincule con la tutela del derecho a la no autoincriminación.									
(vii) Oficial o Comité de Cumplimiento	Las funciones a cargo del Oficial o Comité de Cumplimiento son las siguientes: • Implementar de manera efectiva el Programa de Cumplimiento y articular su implementación a la dinámica propia de la empresa: Debe procurar que el PCLC sea incorporado en uno de mayor jerarquía, que aborde la gestión de riesgos de incumplimiento de normas de diversas materias, de manera simultánea. Debe promover que dicho Programa se inserte en la dinámica propia de la actividad de la organización. • Identificar y supervisar los riesgos de la empresa: Con la alta dirección, deberá participar en la identificación de riesgos que enfrenta la empresa y en el diseño de las medidas (procedimientos y protocolos internos) para afrontarlos. Una vez identificados los riesgos y las medidas aplicables, deberá supervisar el cumplimiento de estas últimas. • Asignar responsabilidades derivadas del Programa de Cumplimiento a todos los trabajadores: Deberá identificar los roles y obligaciones del personal, en el marco del Programa de Cumplimiento implementado. Para mayor efectividad, se recomienda incluir las funciones identificadas dentro de la descripción de los puestos de trabajo. • Asesorar sobre el Programa de Cumplimiento: Los trabajadores podrán contactar al Oficial o Comité, a fin de que este atienda sus dudas sobre el Programa, en caso surjan situaciones de potenciales infracciones o frente a la comisión de la comisión de estas. • Reporte periódico del desempeño del Programa de Cumplimiento: Es recomendable que, como mínimo, se elabore un reporte anual sobre el desarrollo del Programa. Sin perjuicio de ello, deberá reportar de manera inmediata al directorio, en caso de ocurrencia de presuntos incumplimientos, incumplimientos probados o frente a la identificación de nuevos riesgos que debe afrontar la empresa. • Coordinación y gestión del cumplimiento en libre competencia a nivel corporativo e internacional: No aplica. Finalmente, es oportuno mencionar que determinada información del Oficial o Comité de Cumplimiento en el ámbito estricto de sus funciones podría encontrarse protegida excepcionalmente de manera similar al derecho al secreto profesional en la relación abogado – cliente, cuando esta protección se vincule con la tutela del derecho a la no autoincriminación.	Designación del Oficial de Cumplimiento y estructura de responsabilidades en materia de LC.	• Acuerdo de Directorio en el que se designa el OC. • Responsabilidades en materia de LC de áreas usuarias.	Acta de sesión de Directorio, aprobando la designación del OC. • Asignación de roles y responsabilidades en RCI y MCI en materia de Libre Competencia de áreas involucradas.	Por definir	Única vez	- Directorio - Oficialía de Cumplimiento	- Directores - Novoska Tejada	Pendiente	