

FALABELLA



POLÍTICA GENERAL DE INVESTIGACIÓN

I. Introducción

Falabella, en ocasiones, debe conducir investigaciones con la finalidad de esclarecer hechos ocurridos en su interior o relacionados con ella, y determinar eventuales responsabilidades.

Dichas investigaciones deben efectuarse de manera profesional y consistente, bajo criterios estandarizados de respeto a las garantías básicas de los Colaboradores involucrados a la luz de los principios del derecho del trabajo y del debido proceso. Lo anterior con la finalidad de: **i)** propender al hallazgo y documentación de los hechos, participación en ellos y responsabilidades, de manera legal e íntegra; **ii)** coadyuvar al gobierno corporativo de la Compañía por la vía de efectivizar el deber de diligencia a través de la realización de las investigaciones que sean necesarias; **iii)** asegurar la disponibilidad de la información que sea obtenida a través de las investigaciones; y, **iv)** asegurar un trato digno, respetuoso, predecible a igualitario hacia las personas que, en distintos roles, puedan estar afectas a una investigación, habida consideración y entendimiento del hecho que una investigación puede ser un momento incómodo y tenso para quienes participan de ellas.

II. Objetivo

Establecer las normas y estándares de trabajo y conducta que debe cumplir todo Colaborador e Investigador que realice una Investigación al interior de Falabella, de manera que la misma: **i)** dé garantías de debido proceso; y, **ii)** resulte en un informe de hallazgos fundado que, en la mayor medida de lo posible, permita: **a)** conocer los hechos del modo en que ocurrieron; **b)** determinar la identidad de las personas que participaron de ellos y la responsabilidad que al respecto les pudiere caber; y, **c)** habilite la toma de decisiones informadas, respetuosas y legalmente correctas con respecto a unos y otros.

III. Alcance

Esta Política es de alcance corporativo, por lo que es aplicable a todo Falabella, debiendo implementarse y exigirse su cumplimiento a todos los Colaboradores.

IV. Definiciones

Los términos que en esta Política se usan con mayúscula se encuentran definidos en el Anexo N°1.

V. Política

Todas las Investigaciones realizadas en Falabella, y que den origen al Procedimiento General de Investigación, deberán sustanciarse aplicando los principios, actividades y estándares de conducta señalados a continuación:

1. Principios Formativos de Toda Investigación

Las Investigaciones son procesos complejos y dinámicos. Es extremadamente difícil y costoso prever y regular todos los incidentes que se pueden dar en su desarrollo. Por lo anterior, sin perjuicio de las normas mínimas de proceso que se contienen en el Procedimiento General de Investigación, es muy importante que las Investigaciones se conduzcan guardando siempre, en lo regulado y lo no regulado, estricta observancia de ciertos principios fundamentales de toda acción o gestión indagatoria.

1.1. Confidencialidad

El motivo o causa de una Investigación; el hecho de la realización de la misma; su desarrollo; sus pruebas y evidencias; sus hallazgos; los documentos e informes que sobre la misma se emitan; y, su cierre: deben tratarse siempre de manera confidencial. La confidencialidad significa que la Investigación y su contenido sólo deben comunicarse a, y tratarse con, personas individualmente determinadas, bajo el criterio de la Necesidad de Saber.

1.2. Documentación

Todos los actos y gestiones de las Investigaciones deben siempre registrarse, sea documentalmente o de otro modo, y tales registros deben mantenerse y custodiarse para los efectos de una eventual revisión de las conclusiones.

1.3. Facticidad

Toda Investigación debe buscar el establecimiento o esclarecimiento de hechos y la intervención eventual en ellos. Las Investigaciones no deben basarse nunca sobre la valía o el carácter de las personas, sean Colaboradores o no. Esto no se opone a que los hallazgos de una Investigación puedan ser demostrativos de la responsabilidad o la responsabilidad sancionable de una persona sobre ciertos hechos. En nuestras Investigaciones buscamos establecer la verdad sobre hechos, no las opiniones de una persona acerca de otra.

1.4. Imparcialidad

Quienes participen de una Investigación, bajo cualquier rol, deben actuar de manera objetiva y libre de conflictos de interés, y deben asimismo tomar precauciones para que la imparcialidad impere en todo momento. Una manifestación fundamental de la imparcialidad consiste en que los Investigadores y quienes revisen informes de Investigación para adoptar decisiones al respecto, deberán considerar tanto la información puesta a su disposición que reafirma los hechos y sus eventuales responsabilidades, como la que los descarta o refuta.

1.5. Indemnidad

En Falabella, no será aceptable que el hecho de efectuar una consulta ética o participar en una Investigación, en cualquier rol, puedan ser objeto de represalias por parte de algún Colaborador o de la Compañía. La protección por participar en una Investigación, no se opone a la adopción de medidas disciplinarias respecto de quienes efectúen de mala fe denuncias falsas.

1.6. Legalidad

Sin perjuicio de que todo lo que hagamos en Falabella debe ser siempre legal, la legalidad en las Investigaciones necesita que los esfuerzos en este sentido sean extremados, toda vez que: **i)** las investigaciones que realizan las empresas no están dotadas de las facultades de imperio y control de legalidad con que las autoridades públicas realizan las suyas; y, **ii)** las gestiones indagatorias tienen límite en los derechos de los investigados y de terceros.

1.7. Profesionalismo

Las Investigaciones deben: **i)** realizarse siempre conforme a esta Política y el Procedimiento General de Investigación por personas que han recibido entrenamiento para efectuarlas; y **ii)** hacerse solo por personas con conocimientos y entrenamiento para entender y procesar información relativa a la materia de que trata la Investigación del caso; como por ejemplo información financiera o contable, en su caso.

1.8. Prudencia

En las Investigaciones se deberá atender a una evaluación de sensatez y buen juicio de proporcionalidad entre la materia, la gravedad objeto de la Investigación y las diligencias que se empleen, procurando el Investigador alterar las actividades de los Colaboradores y el funcionamiento del negocio en la medida de lo estrictamente necesario. Ni más, ni menos.

1.9. Respeto

Las Investigaciones deben siempre conducirse en un ambiente y acciones respetuosas y dignas para todos los que toman participación en ellas. Quienes conduzcan Investigaciones deben tener especial cuidado de conducirse de manera que sus dichos y actos se hagan cargo de que quienes toman participación en una Investigación en otros roles, pueden muy entendiblemente estar sometidos por ese hecho a nerviosismo y estrés.

1.10. Bilateralidad

Tanto el denunciante como el denunciado deberán tener la oportunidad de ser oídos y fundamentar sus dichos.

1.11. Expedición

La investigación no debe extenderse más allá de lo necesario, evitando generar una situación de inestabilidad o falta de certeza prolongadas que afecten a la persona denunciada.

2. Necesidad de Investigar

La determinación de si existe o no la necesidad de realizar una Investigación es una decisión que requiere reflexión. Dicha reflexión debe orientarse a determinar si existe una base razonable para efectuar la Investigación. Así, por ejemplo, será necesario preguntarse: **i)** ¿es razonablemente cierto que podría haberse cometido un incumplimiento al Código de Integridad, a la ley o a alguna norma interna?; y **ii)** ¿es razonablemente cierto que el Colaborador denunciado cometió el hecho denunciado?

En esta reflexión, debe tenerse presente también que existen casos en que es necesario indagar antecedentes pero no se trata de una Investigación¹; que existen casos en los que será necesario aplicar el Procedimiento General de Investigación a pesar de que no se trate necesariamente de hechos contrarios al Código de Integridad²; y, existen casos en que se trata de una Investigación Ética.

Estas distinciones y el empleo del buen juicio en el uso, o no, del Procedimiento General de Investigación, es fundamental en el desarrollo de la cultura de las organizaciones. La necesidad de efectuar investigaciones profesionales no puede llevar a una cultura inquisitiva del pánico y la persecución. Ello podría afectar gravemente el ánimo y espíritu empresarial de los Colaboradores.

Las Investigaciones son un medio, no un fin en sí. Es importante tener esto siempre en mente y ser juicioso al tomar decisiones al respecto. En caso de duda, se deberá consultar siempre a la Gerencia de Asuntos Legales, a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento o a la Gerencia de Ética para la determinación de si se está o no frente a la necesidad de una Investigación.

¹ Un ejemplo de tales indagaciones que no persiguen hechos específicos y determinados son los estudios o análisis de clima laboral. Indagar acerca del clima laboral en un área determinada no es una Investigación, y en dicha indagación no debe seguirse este procedimiento. Lo anterior porque no se está en búsqueda de hechos específicos y determinados que tengan un responsable. Otro claro ejemplo de indagación no constitutiva de Investigación son las auditorías rutinarias que efectúa el área de auditoría interna.

² Por ejemplo, una indagación acerca del paradero de activos faltantes sí es una Investigación y deberá seguir este procedimiento, aunque no sería posible considerar a dicha Investigación un caso ético si no existe razón, al menos temporalmente, para pensar que en su falta existe responsabilidad de un colaborador. La pérdida de tales activos, por ejemplo, podría haber sido accidental y mientras no exista evidencia de la intervención de un colaborador, no procedería conducir una Investigación Ética.

3. Inicio de una Investigación

Las investigaciones se llevarán a cabo única y exclusivamente tras solicitud de la Gerencia de Ética, del Encargado de Prevención de Delitos de la Compañía o del Área de Apoyo encargada de la función de ética según sea el caso.

La Gerencia de Ética tiene autoridad para definir, según los antecedentes proporcionados, el tipo de investigación que se debe realizar.

4. Medidas Provisionales

En cualquier etapa de la Investigación y con la finalidad de proteger el resultado de la misma y/o el interés de la Compañía, la Gerencia de Ética podrá sugerir, a quien tenga autoridad para implementarlas, la adopción de medidas de carácter provisional. Dichas medidas se encuentran detalladas en el Procedimiento General de Investigación ya señalado.

5. Actividades de Investigación

Las diligencias de Investigación deben ser realizadas por el Investigador o Investigadores designados, a quien deberá dársele el acceso y facultades que sean necesarios, dentro de la legislación y normativa interna, para desarrollar su labor. El Investigador deberá dar estricto cumplimiento a los Principios Formativos de Toda Investigación descritos en esta Política y al Procedimiento General de Investigación.

6. Informe de Investigación

Todo Investigador deberá concluir su trabajo a través de la emisión de un informe de Investigación escrito, el que deberá constar en soportes, físicos o digitales, que no permitan al lector hacer cambios o alteraciones. El contenido de dicho informe se establece con detalle en el Procedimiento General de Investigación.

7. Normas Especiales Para Investigaciones Privilegiadas o Relativas a Delitos

Tratándose de Investigaciones Privilegiadas o relativas a eventuales delitos, tanto la tramitación de éstas como la aplicación de Normas Especiales a los informes que resulten de ellas, se regirán por lo dispuesto en el referido Procedimiento General de Investigación.

8. Obligación de los Colaboradores

En las Investigaciones, a todo Colaborador le corresponden las responsabilidades de: **i)** colaborar en las actividades de la Investigación en las que su participación sea solicitada; y, **ii)** abstenerse de toda acción que pueda interferir con ella, como, por ejemplo, eliminar, esconder o alterar registros o evidencia, o dificultar o hacer más gravoso el desarrollo de la Investigación.

Los Colaboradores que tengan un cargo de jefatura y reciban una denuncia de forma directa, tienen la responsabilidad de derivarla de forma inmediata a la Gerencia de Ética para que evalúe la necesidad de investigar.

VI. Cumplimiento de la Política

El Gerente Corporativo de Asuntos Legales y Gobernanza velará por el fiel cumplimiento de esta Política y, en caso de detectar algún incumplimiento gestionará, en coordinación con la Gerencia General de Falabella S.A. y la Gerencia de Ética, la aplicación de las medidas que correspondan, por los órganos competentes de la Compañía de que se trate.

VII. Documentos Relacionados

- Código de Integridad [Código de Ética / Conducta / Eficación]
- Procedimiento General de Investigación

Esta Política y sus Documentos Relacionados pueden encontrarse en la intranet corporativa, bajo la sección Políticas y Normas Internas.

Anexo N°1 Definiciones

Las palabras y términos que se definen seguidamente, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, e independientemente del lugar de esta Política en que se utilicen, o si se emplean en una persona, número, modo, tiempo o variable gramatical, según sea necesario para el adecuado entendimiento de la misma, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

“**Área de Apoyo**” significa una organización identificable de medios humanos y materiales al interior de una Compañía, dedicada a la satisfacción de una necesidad funcional determinada de soporte a la conducción de los negocios de la misma, y que no consiste en la ejecución de la propuesta de valor de una Compañía; como lo son, por ejemplo, las áreas de sistemas, recursos humanos, legal, etc.

“**Auditoría Interna**” significa aquella Área de Apoyo encargada de la función de auditoría interna, sea para una Compañía, para un País de Operación o a nivel Corporativo.

“**Código de Integridad**” significa, cualquiera sea el nombre que le otorgue la Compañía de que se trate, la guía que establece los principios y valores de la Compañía e indica la conducta esperada de los Colaboradores.

“**Colaborador**” significa: **i)** toda y cualquier persona vinculada a una Compañía por un contrato de trabajo; y, **ii)** todos los miembros del directorio de cualquier Compañía.

“**Compañía**” significa aquella empresa Falabella de la cual lo que se dice en este documento pueda predicarse para un caso específico.

“**Corporativo**” significa aquello que se refiere a, se hace para, o se predica de: **i)** todas y cada una de las Compañías; o, en su caso, **ii)** una Compañía en su totalidad, incluyendo a todos sus Países de Operación.

“**Falabella**” significa: **i)** Falabella S.A.; **ii)** toda otra persona jurídica, en cualquier jurisdicción, en la que Falabella S.A. controla directamente o a través de otra persona natural o jurídica más del 50% de su capital con derecho a voto o del capital, si no se tratare de una sociedad por acciones, o pueda elegir o designar o hacer elegir o designar a la mayoría de sus directores, consejeros o administradores; y, **iii)** toda aquella otra persona jurídica, en cualquier jurisdicción, en la que Falabella S.A. sea propietaria, directamente o a través de otra persona natural o jurídica, del 50% o menos de su capital con derecho a voto o del capital, siempre que la primera se distinga ante el público como negocio con marcas comerciales de Falabella S.A., o de cualquiera de las Compañías descritas en el numeral ii) inmediatamente precedente.

“**Gerencia de Asuntos Legales**” significa aquella Área de Apoyo encargada de la función legal, sea para una Compañía, para un País de Operación o a nivel Corporativo.

“**Gerencia de Ética**” significa aquella Área de Apoyo encargada de la función de ética, sea para una Compañía, para un País de Operación o a nivel Corporativo.

“**Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento**” significa aquella Área de Apoyo de Falabella S.A. dependiente de su Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza, encargada del liderazgo y coordinación de las materias de su denominación, para todo Falabella.

“**Investigación**” significa el conjunto de actos de naturaleza y finalidad indagatoria a través de los cuales se busca, en la mayor medida de lo posible: **i)** conocer los hechos objeto de la indagación; **ii)** determinar la identidad de las personas que participaron de ellos, en su caso; y, **iii)** determinar la responsabilidad que al respecto les pudiere caber, cuando corresponda.

“**Investigación Ética**” significa aquella Investigación que se realiza con la finalidad de esclarecer hechos y responsabilidades relacionadas a una eventual infracción al Código de Integridad o a las normas relacionadas al mismo, de una Compañía.

“**Investigación Privilegiada**” significa una Investigación que, por la naturaleza y potenciales implicancias legales de los hechos objeto de la misma, debe ser efectuada única y exclusivamente por Investigadores que sean abogados, sean éstos Colaboradores o Investigadores Externos, bajo la responsabilidad y por los medios de la Gerencia de Asuntos Legales y la Gerencia de Ética.

“**Investigador**” significa aquella persona que realiza una Investigación.

“**Investigador Externo**” significa aquel tercero ajeno a Falabella y contratado por la misma para la realización de una Investigación o de una o más actividades determinadas correspondientes a una Investigación.

“**Necesidad de Saber**” significa aquel criterio de comunicación o participación en una Investigación conforme al cual: **i)** la información es dada o divulgada única y exclusivamente a quien tenga un rol que cumplir en la Investigación o relacionado a ella, como por ejemplo: **a)** realizar una gestión indagatoria; **b)** prestar declaración; **c)** preparar un informe; o, **d)** revisar los hallazgos de un informe y opinar sobre los mismos; **ii)** la información se difunde o comparte de manera restringida a lo que el receptor necesita saber para cumplir con su rol en la Investigación; y, **iii)** la información se comparte solo en el momento en que es necesario entregarla; ni antes, ni después.

“**País de Operación**” significa cualquier país en el que opere una o más Compañías.

“Principios Formativos de Toda Investigación” significa aquellos elementos fundamentales conforme a los cuales es necesario conducir las Investigaciones, y que se describen en el Procedimiento General de Investigación.

CLASIFICACIÓN Uso Interno	FECHA APROBACIÓN 12/04/2017	N° DE POLÍTICA 2
-------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------

CONTROL DE VERSIONES					
Fecha	Versión	Modificaciones	Responsable	Revisor	Aprobador
12/04/2017	1	Texto Original	Gerencia de Ética Falabella S.A.	Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento Falabella S.A.	Gerencia Corporativa de Asuntos Legales y Gobernanza Falabella S.A.
28/08/2019	2	Adaptación al nuevo Modelo de Prevención de Delitos	Gerencia de Ética Falabella S.A.	Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento Falabella S.A.	Gerencia Corporativa de Asuntos Legales y Gobernanza Falabella S.A.