
Plan de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo

Comercializadora Skechers Chile Limitada

Noviembre de 2024

Índice

I.	<u>Introducción</u>	4
II.	<u>Alcance, Declaración y Principios del Plan de Cumplimiento</u>	6
	<u>II.1 Alcance y objetivos del Plan de Cumplimiento</u>	6
	<u>II.2 Declaración</u>	7
	<u>II.3 Valores de Skechers y principios de derecho del consumo</u>	8
III.	<u>Política de Cumplimiento</u>	10
IV.	<u>Procedimientos y Órganos</u>	11
	<u>IV.1 Propósitos</u>	11
	<u>IV.2 Órgano de Gobierno</u>	12
	<u>IV.3 Alta Dirección</u>	13
	<u>IV.4 Órgano de Cumplimiento</u>	15
	<u>IV.5 Delegados de Cumplimiento</u>	18
	<u>IV.6 Recursos: competencia y formación para el Plan de Cumplimiento y sus encargados</u>	19
	<u>IV.6.1 Capacitaciones</u>	19
	<u>IV.6.2 Toma de conciencia</u>	20
	<u>IV.6.3 Gestión del cambio normativo</u>	21
	<u>IV.7 Planificación del cumplimiento</u>	21
	<u>IV.7.1 Metodología de evaluación de riesgos de cumplimiento</u>	22
	<u>IV.7.2 Objetivos de cumplimiento y controles para estos efectos</u>	22
	<u>IV.7.3 Evaluación de riesgos de cumplimiento</u>	23
	<u>IV.7.4 Seguimiento del Plan de Cumplimiento y auditoría</u>	24
	<u>IV.8 Canales de comunicaciones</u>	25
	<u>IV.8.1 Comunicación interna</u>	25
	<u>IV.8.2 Comunicación externa</u>	25
	<u>IV.9 Información documentada</u>	26
	<u>IV.10 Canal de denuncias e investigaciones internas</u>	26
	<u>IV.11 Mejora continua</u>	28

I. Introducción

Este documento contiene el Plan de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo (“Plan de Cumplimiento” o “Plan”) aplicable para todas las áreas de Comercializadora Skechers Chile Limitada (en adelante, “Skechers” o la “Compañía”).

El Plan, que a continuación se describe, fue elaborado a partir de las recomendaciones expuestas en el documento denominado “Reporte de riesgos en Derecho del Consumo: Análisis de la estructura de Comercializadora Skechers Chile Limitada y de sus políticas y procedimientos desde la perspectiva de la normativa del Derecho del Consumo”, de agosto de 2024¹ (“Reporte”).

El Reporte analiza e identifica las estructuras organizacionales y las prácticas que generan un riesgo de infracciones al derecho del consumo, las que este Plan busca prevenir. Con la información obtenida en el marco del Reporte, se procedió a confeccionar una “Matriz de Riesgos”, la que, junto con la descripción de los riesgos específicos en materia de derecho del consumo, determina el sujeto a cargo de su control, así como las medidas concretas de prevención que Skechers debe implementar.

El Plan se ha desarrollado de acuerdo con los lineamientos contenidos en la Especificación Técnica INN/ET 1 “Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores- Requisitos con orientación para su uso” (en adelante, indistintamente la “Norma Técnica” o “INN/ET1”), preparada conjuntamente por el Instituto Nacional de Normalización y el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”).

En cuanto a su estructura, el presente Plan se divide en tres partes.

En la primera parte (Título II), se explicitan los objetivos y alcance del Plan (§ II.1.); se expone el compromiso de Skechers de cumplir con la normativa chilena de derecho del consumo y con su propia política en la materia (“Declaración”) (§ II.2.); y, a continuación, se listan los valores y principios que Skechers se compromete a respetar (§ II.3.).

¹ El Reporte fue elaborado a partir de: (i) la revisión de los antecedentes entregados por la Compañía; (ii) las reuniones informativas con sus principales ejecutivos y colaboradores, en las que se describió su sistema de funcionamiento; y, (iii) un análisis de las áreas y operaciones de la Compañía en que existe un mayor riesgo de incurrir en conductas reñidas con el derecho del consumo.

En la segunda parte (Título III) se describen en términos generales los principales contenidos de la Política de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo (“Política”).

En la tercera parte (Título IV), se describen los procedimientos de seguimiento y actualización del Plan. Esta sección incluye una descripción de los propósitos del Plan (§ IV.1), el Órgano de Gobierno (§ IV.2) y la Alta Dirección (§ IV.3.). Además, establece la existencia de un Órgano de Cumplimiento responsable de velar por la ejecución eficaz y efectiva de este Plan (§ IV.4.); indica los recursos dispuestos por Skechers para alcanzar los fines declarados en este Plan en materia de competencia, capacitaciones, toma de conciencia y gestión del cambio normativo (§ IV.5.); establece una planificación de cumplimiento (§ IV.6.), destinada a minimizar la concreción de eventuales incumplimientos de la normativa de derecho del consumo, según será definida enseguida; señala los canales de comunicaciones (§ IV.7.), la necesidad de documentar la información relativa a este Plan (§ IV.8.), un canal de denuncias (§ IV.9.) y las medidas adoptadas para garantizar una mejora continua del desempeño de cumplimiento (§ IV.10.).

Lo anterior es complementado por la Matriz de Riesgos de Skechers, generada a partir de un proceso de evaluación de riesgos, documento en el que, junto con la descripción de los riesgos específicos de la Compañía en materia de derecho del consumo, se determina el sujeto a cargo de su control, así como las medidas concretas de prevención que se deben implementar.

Se hace presente que la Política, junto con los demás documentos que se anexan o mencionan en el presente documento, forman parte integral de este Plan de Cumplimiento y sirven de instrucción para la actuación de todos los trabajadores, ejecutivos y demás integrantes de Skechers (conjuntamente, “colaboradores”), así como de fuente para interpretar cualquier otro documento, procedimiento o actividad que se origine en el interior de la Compañía, y que tenga por finalidad prevenir la ocurrencia de infracciones a las normas de derecho de consumo.

Por último, el presente Plan, en tanto sistema de obligaciones y prohibiciones, se complementa por un sistema de sanciones, el que se encuentra contenido en el Reglamento de Higiene, Orden y Seguridad de Skechers (“RIOHS”).

II. Alcance, Declaración y Principios del Plan de Cumplimiento

II.1 Alcance y objetivos del Plan de Cumplimiento

De acuerdo con el punto 4.3. de la Norma Técnica, para determinar el alcance de este Plan de Cumplimiento es necesario “*determinar límites y la aplicabilidad del plan de cumplimiento para la protección de los consumidores*”.

Al respecto se hace presente que el Plan de Cumplimiento es aplicable a todas las áreas de Skechers, y por consiguiente deberá observarse por todas las personas que forman parte de la Compañía en todos sus niveles, incluyendo sus *managers*, plana gerencial, administración, y trabajadores.

Los objetivos del Plan de Cumplimiento son los siguientes: **(i)** concretar la política de respeto al derecho del consumo de Skechers en acciones específicas destinadas a prevenir la comisión de infracciones a dicha normativa –la que se encuentra contenida principalmente en Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley del Consumidor” o “LPC”), así como en una serie de otras normas generales y sectoriales de relevancia en materia de consumo (en general, “Normativa de Consumo”)-; **(ii)** detectar eficaz y tempranamente las zonas de riesgo dentro de Skechers en que estos ilícitos pudieran ocurrir; **(iii)** orientar a todos quienes deben observar este Plan acerca de cómo evitar incurrir en alguna de dichas contravenciones; y, **(iv)** reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiere configurar una infracción a la Normativa de Consumo.

Teniendo a la vista este alcance y objetivos, Skechers declara a continuación que cumplir con la Normativa de Consumo y generar procesos internos de prevención de contravenciones a esta normativa, constituye un objetivo primordial de su quehacer empresarial.

En el Anexo I del Reporte se encuentra una “Matriz Normativa” que establece las obligaciones de cumplimiento, con indicación de su fuente, contenido y requisitos, de modo de dar cumplimiento al deber que impone el punto 4.1. de la Norma Técnica.

Como se anticipó, en § II.3 de este Plan también se detallarán los principios y valores que orientan el actuar de Skechers en la persecución de los objetivos antes mencionados, y que deberán inspirar la correcta interpretación por parte de los colaboradores de las reglas contenidas en la Matriz Normativa.

Las reglas referidas constituirán los límites dentro de los cuales los colaboradores podrán llevar a cabo sus funciones. Skechers no incentiva ni tolera ningún tipo de conducta reñida con la Normativa de Consumo.

II.2 Declaración

Dentro de los principios de Skechers se incluye la creación de una “cultura de cumplimiento” para guiar el comportamiento y la toma de decisiones de todos los colaboradores dentro de la Compañía, y el respeto de la Normativa de Consumo ocupa un lugar esencial. Así se establece también en la Política, que se entiende parte integrante del presente Plan de Cumplimiento.

El Plan de Cumplimiento se encuentra orientado a difundir y cumplir el compromiso que mantiene Skechers de armonizar su actividad empresarial con el respeto de los principios y derechos básicos de los consumidores, y busca servir de orientación a todos sus colaboradores con el fin de prevenir infracciones a la Normativa de Consumo, entregándoles lineamientos y recomendaciones básicas sobre cómo actuar en la materia.

Skechers tiene y ha tenido siempre como mandato cumplir estrictamente con la Normativa de Consumo, sin distinción alguna del cargo o posición que sus colaboradores ocupen dentro de la Compañía indistintamente si forman parte de Skechers de manera permanente o se encuentran realizando un trabajo específico.

En consecuencia, cumplir con la Normativa de Consumo es obligatorio para todos los colaboradores, y este deber no admite excepciones. De esta forma, todos los colaboradores deben saber que:

- a. Cualquier infracción a la Normativa de Consumo puede ocasionar severos perjuicios no sólo para Skechers, sino que también para los individuos implicados en dicha infracción. En consecuencia, y de acuerdo con las letras g) y h) del punto 5.2. de la Norma Técnica, todos los colaboradores deben dar estricto cumplimiento a la Ley del Consumidor y otras normas generales y sectoriales de relevancia en materia de consumo y, en consecuencia, cualquier acción contraria a esta normativa se encuentra expresamente prohibida.
- b. Violar la Normativa de Consumo nunca es una solución aceptable, beneficiosa o incluso neutral para Skechers o sus colaboradores. Adicionalmente, invocar el desconocimiento de dicha normativa no constituye una justificación aceptable, sino que, por el contrario, es una circunstancia agravante de la conducta de un proveedor profesional y responsable.
- c. No obstante, para evitar el desconocimiento normativo, la política de Skechers ha sido y será instruir y capacitar periódicamente a todos sus colaboradores, sin

distinción del cargo, acerca de los comportamientos que resultan o no aceptables conforme a la Ley del Consumidor, además de incentivarlos a formular cualquier duda al Órgano de Cumplimiento referido *infra* y a plantear sus denuncias a través del canal de denuncias que se detalla en este documento.

- d. Por ello, es extremadamente importante, en toda circunstancia, seguir estrictamente este Plan de Cumplimiento, la Política y los demás documentos que lo integran.

La vulneración del presente Plan, de la Política y/o de la Normativa de Consumo, podría dar lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias contenidas en el Título XVIII del RIOHS, por parte Skechers al infractor, las que inclusive podrán llevar a su despido o remoción del cargo, sin perjuicio de las demás sanciones que nuestro ordenamiento jurídico contempla.

II.3 Valores de Skechers y principios de derecho del consumo

Los valores que inspiran el actuar de Skechers y que deben orientar la aplicación e interpretación del presente Plan, así como el actuar de todos sus colaboradores, sin excepción, ponen al consumidor en el centro del quehacer de la Compañía mediante el impulso de iniciativas relativas a asegurar la calidad y seguridad de los productos comercializados, el cumplimiento de los compromisos asumidos por Skechers para con los consumidores, además de la debida y oportuna atención de todos los clientes. Estos valores son el fundamento de los principios de Skechers en materia de derecho del consumo, y constituyen un compromiso de cumplimiento en los términos del punto 3.12. de la Norma Técnica.

Estos principios son los siguientes:

- a. Informar veraz, clara y oportunamente a los consumidores, respecto de las características relevantes de los productos comercializados.
- b. Actuar con profesionalidad, respetando los derechos de los consumidores. Por lo mismo, Skechers previene daños patrimoniales o extrapatrimoniales por medio de la adopción de altos estándares de calidad y profesionalismo, a través del cumplimiento de sus obligaciones como proveedor y con las exigencias de las autoridades, junto con procurar evitar cualquier situación que pueda vulnerar los derechos de los consumidores.
- c. Relacionarse de buena fe con los consumidores. Skechers se relaciona con los consumidores de buena fe y sobre la base de la confianza en cada una de las etapas

de la relación de consumo. La Compañía procura atender todos los requerimientos de los consumidores y canalizar satisfactoriamente sus requerimientos y necesidades. Asimismo, la relación con los consumidores está informada por los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia y respeto a su dignidad e integridad física y psíquica.

- d. Ofrecer oportunamente soluciones ante las dificultades que presenten los consumidores, y reparar íntegramente cualquier perjuicio. Ante eventuales riesgos operacionales que se puedan materializar en situaciones dañosas para los consumidores y/o que puedan comprometer su debida atención durante toda la relación de consumo, Skechers asumirá una actitud proactiva para solucionar oportunamente tales situaciones, además de reparar íntegramente –cuando corresponda– los daños ocasionados con motivo del riesgo concretado.
- e. Dar irrestricto cumplimiento a las leyes que rigen las relaciones de consumo y a los principios que las inspiran. Skechers se asegura de llevar a cabo la relación con los consumidores bajo las mejores condiciones posibles y en pleno cumplimiento de los principios que inspiran la Normativa de Consumidor, incluyendo el respeto a la dignidad de las personas.

Sin perjuicio de su actualización periódica, el listado completo de las obligaciones legales a los que se encuentra sujeto Skechers en su calidad de proveedor se encuentra, como anticipamos, en la Matriz Normativa. Las eventuales sanciones asociadas a cada uno de estos deberes están contenidas en la Matriz de Riesgos.

III. Política de Cumplimiento

Como anticipamos, el presente Plan está orientado a difundir y cumplir el compromiso que mantiene Skechers de respetar la Normativa de Consumo. La Compañía está convencida de que cualquier infracción a esa normativa o a los derechos básicos de los consumidores, sin importar cuál sea, no solamente sería reprochable por su ilicitud, sino que también dañaría la imagen y reputación que Skechers ha logrado construir a lo largo de sus años de existencia y presencia en Chile.

En este contexto, la Política definida en § I. establece los criterios orientadores que deben regir la actuación de los colaboradores.

Al respecto, se hace presente que:

- a. La Política tiene como objetivo materializar y difundir el compromiso que mantiene Skechers de respetar la Normativa de Consumo de acuerdo con su estrategia y misión.
- b. La responsabilidad de velar por el cumplimiento de la Política descansa en todos y cada uno de los colaboradores. En consecuencia, la Política constituye también un compromiso de cumplimiento en los términos del punto 3.12. de la Norma Técnica. En efecto, es importante reiterar que la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la Política descansa en cada colaborador de Skechers, sin distinción alguna de la función o rol que cumpla. En consecuencia, todos los colaboradores deben dar cumplimiento a las orientaciones y directrices contenidas en la Política.
- c. Como una forma de materializar los principios de derecho del consumo referidos *supra* en orientaciones concretas que fijen un marco de actuación fácil de asimilar por parte de los colaboradores, se hará entrega a todos ellos de la Política, la que establece los criterios orientadores que deben regir su actuación.
- d. La Política fue elaborada tomando en consideración las directrices generales de Skechers contenidas en su Código de Ética y Conducta Empresarial y otros documentos internos de la Compañía. Adicionalmente, la Política considera las recomendaciones que surgieron a lo largo del desarrollo del presente Plan de Cumplimiento.
- e. Concretamente, la Política contiene normas específicas que regirán el actuar de todos los colaboradores en materia de derecho del consumo, tales como los deberes de información, el cumplimiento de las obligaciones aplicables a la Compañía, el relacionamiento de buena fe con los consumidores en cada una de las etapas de la relación de consumo, las debidas respuestas a los reclamos y solicitudes de los consumidores y, cuando corresponda, la adecuada solución de contingencias.

Ahora bien, es necesario tener presente que la Política no puede cubrir todos y cada uno de los hechos o circunstancias que los colaboradores pueden enfrentar en el desempeño diario de sus funciones. Por ello, Skechers desea e incentiva que todos los colaboradores que tengan dudas sobre el contenido y alcance de la Política, del Plan de Cumplimiento, o de la Normativa de Consumo, consulten al Órgano de Cumplimiento.

Skechers valora profundamente las consultas y comentarios de sus colaboradores, pues permitirán prevenir o detectar tempranamente posibles riesgos de infracción de la Política y los principios que inspiran su actuar.

IV. Procedimientos y Órganos

Para ser eficaz en la prevención, educación, detección y reacción frente a un hecho que pudiera ser considerado contrario a la Normativa de Consumo, todo plan de cumplimiento necesita, junto con la identificación de las obligaciones y normas que deben ser cumplidas, una adecuada organización al interior de Skechers. Ello, con el objeto de que todos los principios incorporados en sus documentos fundantes pasen a formar parte de la cultura corporativa de la Compañía.

Con el objeto de alcanzar un adecuado nivel de eficacia, este Plan de Cumplimiento establece un conjunto de procedimientos destinados a mantener actualizados sus contenidos normativos y, al mismo tiempo, dota a Skechers de las estructuras organizacionales necesarias para que la cultura de cumplimiento se difunda en todas sus áreas.

IV.1 Propósitos

Los procedimientos y órganos descritos *infra* buscan garantizar el cumplimiento de la Normativa de Consumo (con especial énfasis en la Ley del Consumidor), el Plan y la Política.

IV.2 Órgano de Gobierno

De acuerdo con lo descrito en el punto 5. de la Norma Técnica, este Plan de Cumplimiento depende de que los procesos diseñados sean implementados con compromiso y liderazgo desde el Órgano de Gobierno.

El Órgano de Gobierno es el grupo o cuerpo que tiene la responsabilidad y autoridad últimas sobre las actividades, la administración y las políticas de la Compañía y al cual la Alta Dirección reporta. Además, el Órgano de Gobierno es responsable de velar por el cumplimiento de la Normativa de Consumo. En este sentido, las funciones del Órgano de Gobierno de Skechers se ejercen por su Country Manager, quien rinde cuenta de su gestión a la matriz SKECHERS USA Inc.

El Órgano de Gobierno debe demostrar liderazgo y compromiso con el Plan de Cumplimiento a través de **(i)** la aprobación del Plan de Cumplimiento de la Compañía; **(ii)** la revisión de que la estrategia y la Política de Cumplimiento estén alineadas; **(iii)** la recepción y revisión periódica de la información relevante sobre la implementación, desempeño y efectividad del Plan de Cumplimiento; y, **(iv)** el aseguramiento de que el Plan de Cumplimiento disponga de los recursos adecuados y suficientes para su efectiva operación. En definitiva, el Órgano de Gobierno debe demostrar un compromiso visible y

sostenido con un estándar común y ético de comportamiento en todas las áreas de la organización.

En ese sentido, el Country Manager de Skechers, en su rol de Órgano de Gobierno, tendrán las funciones que se listan en el punto 5.1.1. de la Norma Técnica, y en particular, las siguientes:

- a. Relacionarse con las gerencias de la Compañía, y derivar la información relativa a la implementación, desempeño y efectividad del Plan de Cumplimiento de manera eficiente, oportuna y clara a los colaboradores de Skechers en Chile.
- b. Aprobar la Política de Cumplimiento y todas sus posteriores modificaciones.
- c. Asegurarse de que la estrategia de cumplimiento de Skechers y la Política estén alineadas.
- d. Asegurarse de que los recursos destinados para la ejecución de este Plan sean adecuados y suficientes, y se distribuyan y asignen adecuadamente.
- e. Asegurarse de que este Plan de Cumplimiento esté en concordancia con el resto de la documentación interna de cumplimiento normativo de Skechers.
- f. Nombrar al Órgano de Cumplimiento, y resguardar que éste **(i)** cuente con la autoridad y responsabilidad necesarias y suficientes para el diseño, y revisión de consistencia e integridad del Plan de Cumplimiento, y la autoridad para actuar de forma independiente sin conflictos por tener otras prioridades; **(ii)** tenga acceso directo al Órgano de Gobierno, y en particular a los encargados de la toma de decisiones de alto nivel; **(iii)** contribuya en las etapas tempranas de los procesos de toma de decisiones, en todos los niveles de la organización; y que **(iv)** pueda acceder a toda la información documentada y datos necesarios para desarrollar las tareas de cumplimiento. De este modo, para el cumplimiento de esta función, se deberá otorgar al Órgano de Cumplimiento la autoridad y responsabilidad que le permita cumplir con su rol y mantener este Plan en funcionamiento en toda la Compañía. Asimismo, se deberá otorgar al Órgano de Cumplimiento los medios necesarios para el correcto desarrollo de su función.
- g. Recibir, a través de los reportes semestrales del Órgano de Cumplimiento, información acerca del desempeño del Plan de Cumplimiento.

IV.3 Alta Dirección

La Alta Dirección se compone por la persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel, que tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

En relación con el cumplimiento de la Normativa de Consumo, la Alta Dirección en Skechers corresponde al equipo de *managers* de Skechers, a saber: **(i)** HR Senior Manager; **(ii)** Finance Controller; **(iii)** IT Manager; **(iv)** Customer Service Manager; **(v)** Marketing Manager; **(vi)** Sales Manager; **(vii)** Retail Manager; y **(viii)** Logistics Manager.

Por su parte, la Alta Dirección estará a cargo de:

- a. Asegurarse de que el Plan de Cumplimiento, incluida la Política, sea establecido, implementado, mantenido y revisado regularmente para que aborde adecuadamente los riesgos de cumplimiento de Skechers y cumpla con los requisitos de la INN ET/1, y demás normativa aplicable.
- b. Integrar el Plan de Cumplimiento en los procesos internos de Skechers.
- c. Destinar los recursos suficientes otorgados por la Compañía para la operación efectiva del Plan de Cumplimiento.
- d. Comunicar de manera interna y externa la importancia del Plan y Política de Cumplimiento de Skechers.
- e. Dirigir y apoyar a los colaboradores de la Compañía para contribuir a la eficacia del Plan de Cumplimiento y permitir que logre sus objetivos.
- f. Apoyar otras funciones y áreas para la correcta implementación y eficacia del Plan de Cumplimiento.
- g. Fomentar el uso del canal de denuncias de Skechers ante un acto de incumplimiento presunto o real.
- h. Garantizar que ningún colaborador sufra algún tipo de represalia o discriminación por hacer uso del canal de denuncias de Skechers de buena fe o sobre la creencia razonable de un incumplimiento o presunto incumplimiento. Tampoco sufrirá represalia quien se niegue a participar en un hecho que pudiese representar un incumplimiento normativo.

- i. Promover una cultura de cumplimiento adecuada dentro de la organización.
- j. Promover la mejora continua del Plan y de la Política.
- k. Apoyar las funciones y la gestión de medidas que sean pertinentes y adecuadas para la prevención y detección de incumplimientos.
- l. Recibir y revisar la información acerca del contenido, desarrollo e implementación, del Plan de Cumplimiento de parte del Órgano de Cumplimiento, al menos de forma semestral.
- m. Informar periódicamente al Órgano de Gobierno acerca del contenido y desarrollo del Plan de Cumplimiento.

IV.4 Órgano de Cumplimiento

De acuerdo con lo indicado en los puntos 5.1.1., 5.1.2. y 5.3. de la Norma Técnica, y con la finalidad de potenciar la efectividad del Plan de Cumplimiento, por medio de una organización de personas con responsabilidades determinadas y funciones específicas, se ha designado a un Órgano de Cumplimiento de la normativa de derecho del consumo (“Órgano de Cumplimiento”), conformado por el Comité de Supervisión del Modelo de Prevención de Delitos de Skechers y su Coordinadora, quienes serán designados por el Country Manager en el ejercicio de las funciones propias del Órgano de Gobierno.

En cumplimiento de lo indicado en el punto 7.2.1. de la Norma Técnica, Skechers adoptará las medidas que sean necesarias para que: **(i)** las personas que realizan un trabajo en el que se deba cumplir con la Normativa de Consumo tengan las competencias necesarias para ello, y en particular que cuenten con la educación, formación o experiencia adecuadas; **(ii)** cuando sea aplicable, se adopten las acciones necesarias para que esas personas adquieran las competencias necesarias y se evalúe la eficacia de las acciones tomadas, y; **(iii)** se registre y conserve de manera apropiada la información que dé cuenta de tal formación o competencias.

El Órgano de Gobierno de Skechers designará a los cinco miembros de sus gerencias y un coordinador, quienes conformarán el Comité de Supervisión del Modelo de Prevención de Delitos de Skechers, y cumplirán con los estándares y competencias necesarias para desempeñarse en conjunto como Órgano de Cumplimiento.

El Órgano de Cumplimiento tendrá la responsabilidad de gestionar el cumplimiento de la Normativa de Consumo en Skechers, y estará a cargo de mantener el Plan de Cumplimiento

en condiciones de prevenir, de manera profesional, responsable y diligente, la ocurrencia de hechos que pudieran infringir la Normativa de Consumo, así como las políticas y principios de la Compañía.

Además, el Órgano de Cumplimiento determinará las personas que trabajarán junto con él y las labores que cada uno de ellos deberá cumplir. El Órgano de Cumplimiento preferirá a personas internas de Skechers. En caso de que trabaje con personas externas, procurará que ellas tengan disponibilidad para cumplir de manera adecuada sus funciones.

En particular, y de acuerdo con lo indicado en el punto 5.3.2. de la Norma Técnica, serán funciones del Órgano de Cumplimiento, entre otras, las siguientes:

- a. Supervisar el diseño, implementación y mantenimiento del Plan de Cumplimiento de Skechers, incluyendo la gestión del canal de denuncias, una vez que sea implementado por la Compañía.
- b. Investigar las denuncias que se presenten a través del canal y que digan relación con posibles infracciones a la Normativa del Consumidor o políticas internas relacionadas con esta temática.
- c. Asegurar que el Plan de Cumplimiento se ajuste a los requisitos de la Norma Técnica.
- d. Actualizar periódicamente el Plan de Cumplimiento a través de:
 - i. Una evaluación anual de riesgos.
 - ii. La organización de capacitaciones anuales para los colaboradores, las que deberán realizarse tomando en cuenta los niveles de riesgo que presente cada área o gerencia de Skechers.
 - iii. La coordinación con asesores externos para realizar, al menos, una auditoría interna de Skechers cada dos años. En particular, encargar a especialistas en derecho del consumo evaluar la efectividad de las medidas de prevención del Plan, detectar eventuales nuevos riesgos a la luz de la legislación, doctrina y jurisprudencia de la época, y dar cuenta del resultado de las auditorías a la Compañía, con propuestas de mejora, de ser necesario.
 - iv. La realización de auditorías al interior de Skechers para determinar los niveles de cumplimiento del Plan.

- e. Proponer las medidas disciplinarias y sanciones aplicables a quienes infrinjan la Normativa de Consumo, el Plan, la Política, o sus anexos.
- f. Comunicar regularmente a todos los colaboradores las políticas y procedimientos que integran el Plan de Cumplimiento, y particularmente, las obligaciones que de ellas se derivan.
- g. Asistir, aconsejar y orientar a los colaboradores acerca de todas las materias o asuntos relacionados con el Plan de Cumplimiento, la Política de Cumplimiento, o en general con la Normativa de Consumo.
- h. Mantener informado al Órgano de Gobierno y la Alta Dirección acerca del funcionamiento del Plan de Cumplimiento. En cumplimiento de los puntos 9.1.6. a 9.1.8. de la Norma Técnica, el Órgano de Cumplimiento deberá asistir al Órgano de Gobierno y entregar una presentación escrita que dé cuenta de las principales gestiones realizadas en el período de acuerdo con la planificación de cumplimiento, las denuncias que se hubieren recibido y la forma en la que fueron resueltas, y el apoyo prestado a los Delegados, además de toda otra materia relevante. El Órgano de Cumplimiento realizará esta gestión de manera periódica.
- i. Observar de manera general las actuaciones de los colaboradores que pudieran incidir en el cumplimiento de este Plan y/o las políticas y procedimientos vigentes. En caso de que corresponda, revisar estas actuaciones, y de ser el caso, otorgar su autorización.
- j. Velar por que los colaboradores que denuncien irregularidades e incumplimientos de buena fe no sean objeto de represalias.
- k. Velar por el debido cumplimiento de la Normativa de Consumo y de las políticas y procedimientos correspondientes.
- l. Fomentar la cultura de cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores.
- m. Proponer, cuando corresponda, la aprobación de nuevas políticas y la correspondiente actualización o modificación de la existente.
- n. Coordinar con los Delegados de Cumplimiento referidos *infra*, la mejora continua de los procesos de contacto con los consumidores, incluyendo entre ellos la forma de

responder a sus reclamos o consultas, la forma en que Skechers dará solución a estos reclamos o consultas, las reparaciones que sean necesarias para dar cumplimiento a la Normativa de Consumo, o bien, las coordinaciones internas dentro de la Compañía para conocer en tiempo y forma de los hechos en que se fundan estos reclamos o consultas, de manera de dar respuesta en tiempo y forma a requerimientos de información que solicite SERNAC.

- o. Realizar un seguimiento de las acciones relacionadas al Plan de Cumplimiento.
- p. Capacitar, asesorar y guiar a los colaboradores, en todas las materias que incumben al presente Plan.
- q. Reportar, al menos semestralmente, al Órgano de Gobierno acerca del funcionamiento de la Política y el Plan de Cumplimiento
- r. Todas las demás funciones que se indiquen en este documento o en la Política.

IV.5 Delegados de Cumplimiento

El Country Manager de Skechers estará a cargo de designar a los Delegados de Cumplimiento, quienes deben pertenecer a las distintas gerencias de la Compañía. Los Delegados de Cumplimiento de Skechers contarán con las siguientes funciones:

- a. Supervisar el diseño, implementación y mantención del Plan de Cumplimiento de Skechers.
- b. Comunicar regularmente a todos los colaboradores las políticas y procedimientos que integran el Plan de Cumplimiento y, particularmente, de las obligaciones que de ellas se derivan
- c. Asistir, aconsejar y orientar a los colaboradores acerca de todas las materias o asuntos relacionados con el Plan de Cumplimiento, la Política de Cumplimiento, o en general con la Normativa de Consumo.
- d. Mantener informado al Órgano de Cumplimiento acerca del funcionamiento del Plan de Cumplimiento
- e. Observar de manera general las actuaciones de los colaboradores que pudieran incidir en el cumplimiento de este Plan y/o las políticas y procedimientos vigentes.

- f. Velar por el debido cumplimiento de la Normativa de Consumo y de las políticas y procedimientos correspondientes.
- g. Reportar al menos semestralmente al Órgano de Cumplimiento acerca del funcionamiento del Plan y Política de Cumplimiento.

IV.6 Recursos: competencia y formación para el Plan de Cumplimiento y sus encargados

De acuerdo con el punto 7.1. de la Norma Técnica, Skechers determinará y proporcionará los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente este Plan de Cumplimiento.

IV.6.1 Capacitaciones

De acuerdo con el punto 7.2.2. de la Norma Técnica, todos los colaboradores deben cumplir eficazmente las obligaciones del Plan de Cumplimiento.

Para tales efectos, los colaboradores que determine el Órgano de Cumplimiento, en conformidad con la evaluación de riesgos que se realizará periódicamente según se indicó, deberán asistir a jornadas de capacitación y actualización en la Normativa de Consumo, al menos una vez por año. Estas jornadas deberán fundamentarse tanto en las normas, deberes y recomendaciones que se han redactado en este Plan de Cumplimiento y en la Política, como en las demás que se incluyan en otros documentos relevantes de Skechers, sin perjuicio de los nuevos procesos y/o documentos que anualmente determine agregar el Órgano de Cumplimiento.

Adicionalmente, el Órgano de Cumplimiento velará por que la educación y formación que reciban los colaboradores cumplan con los criterios indicados en el punto 7.2.2. de la Norma Técnica y, especialmente, con los siguientes lineamientos: **(i)** relacionarse con el rol y responsabilidades específicos de los colaboradores dentro de la Compañía; **(ii)** basarse en una evaluación de sus conocimientos y competencias; **(iii)** realizarse tanto al comienzo de la relación con Skechers como posteriormente, de forma continua y en concordancia con los planes anuales de formación de la Compañía; **(iv)** estar alineadas con el programa de formación de colaboradores e incorporadas en los planes anuales de formación que implemente Skechers; **(v)** ser prácticas, fácilmente comprensibles, relevantes para el trabajo diario, ilustrativas de la industria de calzado y vestuario, junto con ser evaluadas por su eficacia; **(vi)** impartirlas por medio de distintas técnicas; **(vii)** ser actualizadas en caso de ser necesario, sobre todo cuando existan cambios de posiciones, responsabilidades,

procedimientos, estructura organizacional, entre otros; y **(viii)** ser registradas y conservadas.

IV.6.2 Toma de conciencia

De acuerdo con el punto 7.3. de la Norma Técnica, Skechers hará sus mejores esfuerzos para que los colaboradores se interioricen y tomen conciencia de la Política, de su contribución a la eficacia del Plan de Cumplimiento, los beneficios de la mejora del desempeño de cumplimiento y las implicancias de no cumplir los requisitos del Plan.

Con este objetivo, Skechers fomentará comportamientos que generen y apoyen el cumplimiento y, por el contrario, no tolerará aquellos que lo comprometan.

En este marco, y para apoyar el cumplimiento del Plan, la Alta Dirección de Skechers asumirá las funciones previstas en el punto 7.3.2.2. de la Norma Técnica, entre las que se destacan las siguientes: **(i)** alinear adecuadamente los compromisos de cumplimiento con los valores y objetivos del Plan; **(ii)** sensibilizar y motivar a los colaboradores de Skechers para que adopten y cumplan el Plan de Cumplimiento; ; **(iii)** animar a los colaboradores de Skechers para que acepten la importancia de alcanzar los objetivos de cumplimiento de los que son responsables; **(iv)** fomentar que los colaboradores informen o denuncien eventuales incumplimientos, sin temor a represalias de ningún tipo; **(v)** fomentar, recibir y acoger sugerencias para la mejora continua del desempeño del Plan, especialmente en aquellos procesos internos que impliquen un contacto con los consumidores, como la generación de piezas publicitarias, la aplicación del régimen de garantías o los canales de atención de clientes; **(vi)** asegurar dentro de la cultura organizacional y en las iniciativas de cambio cultural de Skechers el cumplimiento del Plan; **(vii)** corregir oportunamente los eventuales incumplimientos del Plan; **(viii)** asegurar que las políticas, procedimientos y procesos de Skechers fomenten y apoyen el Plan de Cumplimiento; y **(ix)** asegurar que los objetivos y metas operacionales no comprometan un comportamiento adecuado por parte de Skechers.

Adicionalmente, y en concordancia con el punto 7.3.2.3. de la Norma Técnica, el Órgano de Gobierno junto a la Alta Dirección apoyarán el desarrollo de una cultura de cumplimiento, la que se compondrá, entre otras, por las siguientes acciones: **(i)** la publicación y difusión de la Política y de los valores de Skechers en relación con la Normativa de Consumo; **(ii)** la formación continua en materia de cumplimiento de la Normativa de Consumo y actualizaciones periódicas, de acuerdo con lo indicado *supra*; **(iii)** la adopción de sistemas de evaluación de desempeño que consideren retribuciones al comportamiento de

cumplimiento, y **(iv)** la adopción de medidas disciplinarias en caso de incumplimiento de la Normativa de Consumo, sea éste intencional o negligente.

La existencia de esta cultura de cumplimiento se medirá de acuerdo con los criterios indicados en el punto 7.3.2.3 de la Norma Técnica.

IV.6.3 Gestión del cambio normativo

De acuerdo con el punto 4.5.2. de la Norma Técnica, para los efectos de asegurar un cumplimiento continuo de la Normativa de Consumo, es imprescindible que Skechers cuente con un proceso que permita identificar las novedades y modificaciones legislativas en la materia.

A lo anterior se suma la necesidad de hacer seguimiento permanente a la evolución de la jurisprudencia y los criterios interpretativos del SERNAC en cuanto autoridad en la materia.

Adicionalmente, es necesario que Skechers tenga un proceso que le permita evaluar el impacto de estas modificaciones, con el objeto de implementar cualquier cambio que sea necesario en la gestión de las obligaciones de cumplimiento.

Con esta finalidad, Skechers implementará un servicio de recepción periódica de novedades normativas, regulatorias, legislativas y jurisprudenciales.

IV.7 Planificación del cumplimiento

Skechers ha planificado de manera estructurada todo su sistema de cumplimiento de la Normativa de Consumo. Para estos efectos la Compañía cuenta con normativa interna y procesos como los descritos en este Plan, destinados a mantener su sistema de cumplimiento vigente y en permanente mejora. En términos de planificación, esto supone que Skechers desarrolla sus actividades de cumplimiento bajo un sistema ordenado de acciones destinadas a conseguir sus objetivos. Esta serie de acciones de planificación pueden ser descritas a partir de los siguientes procesos.

IV.7.1 Metodología de evaluación de riesgos de cumplimiento

De acuerdo con lo indicado en el punto 4.6.1. de la Norma Técnica, la organización debe realizar evaluaciones de los riesgos de cumplimiento de la Normativa de Consumo. Ello permitirá **(i)** identificar los riesgos de cumplimiento a los que se ve expuesta; **(ii)** analizar sus fuentes, causas, consecuencias y probabilidades; junto con **(iii)** valorar y priorizar estos riesgos, evaluar la idoneidad y eficacia de los controles existentes, y definir las acciones a ejecutar para su correcta gestión.

En atención a lo anterior, y en cumplimiento del punto 4.6.2. de la Norma Técnica, Skechers ha implementado un sistema de evaluación de riesgos, el cual ha dado lugar a este Plan. Por medio de dicha evaluación se ha planificado el cumplimiento de la Normativa de Consumo, al describir la forma en que Skechers debe evaluar sus riesgos de cumplimiento normativo, caracterizarlos, controlarlos y minimizar su ocurrencia.

Para este efecto, se ha realizado una evaluación de riesgos y, como fue indicado en § I., se ha elaborado un Reporte y Matriz de Riesgos.

Gran parte de la labor de evaluación y gestión de riesgos se concreta a través de la Matriz de Riesgos, pues en ella se incorporan los riesgos de cumplimiento detectados, los procesos dentro de Skechers en que estos riesgos se manifiestan, se caracterizan los riesgos, se valorizan de acuerdo con la metodología de evaluación de riesgos, se establecen los controles implementados por la Compañía para minimizarlos, el nivel de efectividad de esos controles, y los potenciales planes de acción destinados a mejorar esta efectividad.

Toda estructura conlleva al desarrollo de un proceso de mejora continua, que supone la supervisión de la ejecución de los controles descritos en la Matriz de Riesgos, y una actualización periódica de la misma, sin perjuicio de su actualización en caso de ser necesario en el tiempo intermedio.

IV.7.2 Objetivos de cumplimiento y controles para estos efectos

Skechers cuenta con distintos Delegados de Cumplimiento, entre cuyas funciones se encuentra resguardar las buenas relaciones con los consumidores de la Compañía. Aquellos, en coordinación con el Órgano de Cumplimiento, desarrollarán un plan anual destinado a gestionar de manera coordinada los planes de acción incluidos en la Matriz de Riesgos. De esta manera estarán dando cumplimiento al punto 6.2. de la Norma Técnica.

Por último, el Órgano de Cumplimiento desarrollará una planificación destinada a verificar el cumplimiento de los planes de acción que se deban ejecutar en la Compañía.

IV.7.3 Evaluación de riesgos de cumplimiento

En concordancia con el punto 4.6.2. de la Norma Técnica, Skechers debe establecer los criterios para evaluar su propio nivel de riesgo de cumplimiento, los cuales deben considerar las políticas y objetivos de la organización.

La evaluación del riesgo de cumplimiento se realizará cada 2 años, y cada vez que, por ejemplo, haya cambios en la estructura o en la estrategia de la Compañía o cambios en las obligaciones de cumplimiento.

Para efectos de realizar la evaluación del Plan de Cumplimiento, se deberá consultar, entre otras, a las siguientes fuentes de información: **(i)** los colaboradores, a través de las denuncias o consultas que hayan ingresado al canal de denuncias de Skechers; **(ii)** los consumidores, a través de una revisión de los reclamos formulados en un determinado período; **(iii)** los proveedores; **(iv)** el regulador, en especial el SERNAC; y, **(v)** los registros de los procesos y actividades realizadas para la implementación del Plan de Cumplimiento. Se deberá tomar con especial consideración aquellas fuentes de información que permitan el desarrollo de indicadores medibles que ayuden a la organización a medir el logro de sus objetivos y a cuantificar su desempeño de cumplimiento.

Estas evaluaciones serán realizadas por asesores externos, especialistas en derecho del consumo, con el objetivo de evaluar la efectividad de las medidas de prevención del Plan y de la Política, reevaluar el nivel de exposición a los riesgos ya detectados y detectar eventuales nuevos riesgos a la luz de la legislación, doctrina y jurisprudencia de la época. Junto con los resultados, se deberán proponer mejoras al Plan, la Matriz de Riesgos, y cualquier otro documento relevante que sea necesario modificar o actualizar producto de esta revisión.

Estas evaluaciones deberán incluir, como mínimo, una revisión de: **(i)** las comunicaciones tipo entre colaboradores de Skechers y los consumidores que recayeren en distintos aspectos que pudieran afectar el cumplimiento de la Normativa de Consumo; así como de la publicidad, o de las publicaciones en redes sociales o el sitio web de Skechers, definición y difusión de bases de promociones u ofertas, respuestas a consumidores o comunicaciones masivas o públicas, entre otros; **(ii)** los incentivos establecidos en los contratos de trabajo en relación con el respeto de los derechos de los consumidores; **(iii)** la manera en que Skechers se relaciona con las autoridades en lo que atañe a la información relativa a los derechos de los consumidores, y la respuesta a los requerimientos de información que las autoridades les envíen; y, **(iv)** la Política.

Los resultados de esta auditoría deberán verse reflejados en la actualización del Plan y la Política. Asimismo, el Órgano de Cumplimiento deberá utilizar la información obtenida para actualizar la Matriz de Riesgos.

IV.7.4 Seguimiento del Plan de Cumplimiento y auditoría

Skechers debe evaluar el desempeño y eficacia del Plan de Cumplimiento, en conformidad con lo dispuesto en el punto 9.1. de la Norma Técnica. El seguimiento de cumplimiento es el proceso de recopilar información con el objetivo de evaluar la eficacia del Plan de Cumplimiento y el desempeño de cumplimiento de los colaboradores de la Compañía.

El proceso de seguimiento del Plan de Cumplimiento, a cargo del Órgano de Cumplimiento, debe realizarse cada 2 años, y puede llevarse adelante en conjunto con la evaluación de riesgos referida en la sección anterior, en caso de que el Órgano de Cumplimiento lo estime necesario y/o conveniente.

De las actividades de seguimiento del Plan de Cumplimiento se generarán informes escritos en los que se detallarán las eventuales brechas u oportunidades de mejora del Plan de Cumplimiento. Estos informes deberán ser puestos en conocimiento del Órgano de Gobierno y la Alta Dirección de Skechers.

Junto con lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en el punto 9.2. de la Norma Técnica, Skechers podrá llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, cuyo objetivo será evaluar si el Plan de Cumplimiento **(i)** cumple con los requisitos propios que la Compañía ha establecido para este; **(ii)** cumple con los requisitos de la Norma Técnica; y **(iii)** se implementa y mantiene eficazmente. Especial énfasis tendrán las auditorías en medir el nivel de cumplimiento de los controles y planes de acción planteados en la Matriz de Riesgos.

Las auditorías serán realizadas por asesores externos, especialistas en derecho del consumo, y sus resultados podrán ser certificados por un consultor distinto del auditor.

Los medios empleados y la metodología para realizar las auditorías serán determinados año a año, de acuerdo con las mejores prácticas disponibles, y de conformidad con los antecedentes recogidos durante dicho periodo, incluyendo el número y tipo de denuncias recibidas y, en general, con la eficacia mostrada por el Plan en el período anterior para detectar a tiempo situaciones riesgosas.

Los resultados de esta auditoría deberán verse reflejados en la actualización del Plan y la Política. Asimismo, el Órgano de Cumplimiento deberá utilizar la información obtenida para actualizar la Matriz de Riesgos.

IV.8 Canales de comunicaciones

Para los efectos de comunicar este Plan, y mantener activo dentro de la Compañía el espíritu de respeto de la Normativa de Consumo, se han habilitado diversos canales de comunicaciones, siguiendo los lineamientos referidos en el punto 7.4. de la Norma Técnica.

IV.8.1 Comunicación interna

Estos canales buscan asegurar que todos los colaboradores de Skechers estén debidamente informados sobre las principales obligaciones que la Política y el Plan establecen, de acuerdo con el punto 7.4.2. de la Norma Técnica. De esta manera, se han dispuesto las siguientes medidas de comunicación:

- a. El Plan y Política de Cumplimiento se encuentran disponibles en el sitio web de Skechers (www.skechers.cl), y serán divulgados periódicamente a los colaboradores.
- b. Todos los colaboradores, sean nuevos o antiguos en su cargo, deberán firmar un documento que acredite la recepción del Plan de Cumplimiento, así como consentir en obligarse en su debido cumplimiento.
- c. Todos los colaboradores serán debidamente informados de la existencia del canal de denuncias indicado *infra*.

IV.8.2 Comunicación externa

Estos canales buscan adoptar un enfoque práctico que incluya a todas las partes interesadas, de acuerdo con el punto 7.4.3. de la Norma Técnica.

Skechers cuenta con un Servicio al Cliente, a cargo de la Gerencia de Customer Service, que permite una interacción fluida con ellos.

Estos canales permiten dejar registro de todas las interacciones, entregar soluciones a los clientes que presenten reclamos, y escalar situaciones complejas o que representen riesgos de problemas masivos en la comercialización de productos.

Los clientes de Skechers pueden acceder al Servicio al Cliente a través de los siguientes puntos de contacto:

- a. Contacto a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

- b. Contacto telefónico a través del número de teléfono publicado en el sitio web www.skechers.cl
- c. Contacto por medio del correo electrónico ventas@skechers.com

IV.9 Información documentada

El Órgano de Cumplimiento será el responsable de compilar y guardar registro de toda la información documentada relacionada con este Plan, tales como la normativa interna aplicable (Código de Ética y Conducta Empresarial, Política, Matriz Normativa, Matriz de Riesgos, entre otras) y el resto de documentación que se produzca en la operación del Plan, tales como evaluaciones de riesgos, seguimientos al Plan de Cumplimiento, auditorías de cumplimiento, denuncias internas y su resolución, interacciones con el canal de atención de clientes, capacitaciones, registros de asistencia a capacitaciones, entre otras.

IV.10 Canal de denuncias e investigaciones internas

Skechers comprende la necesidad de implementar un Procedimiento de Denuncias, Investigaciones y Sanciones en base a los criterios y requisitos indicados en el punto 8.4. de la Norma Técnica.

Para la Compañía, es fundamental contar con un canal de consultas y denuncias que permita tanto a sus colaboradores como a terceros consultar, informar o denunciar, según el caso, todo hecho que pueda ser constitutivo de una infracción a la Normativa de Consumo, a la Política o a este Plan.

Por tanto, todo colaborador que tenga alguna duda o comentario acerca de la interpretación de un caso particular o sobre una o más disposiciones del Plan, podrá contactar al Órgano de Cumplimiento.

Asimismo, todo colaborador que **(i)** tenga sospechas de que haya existido o pueda existir una infracción a la Normativa de Consumo; **(ii)** detecte cualquier circunstancia que pueda motivar un reclamo ante alguna autoridad o el ejercicio de acciones legales en contra de Skechers (por parte de clientes, asociaciones de consumidores, o la misma autoridad); o **(iii)** tome conocimiento de posibles comportamientos contrarios a la Ley del Consumidor, debe comunicarlo inmediatamente a través del canal de denuncias que será debidamente implementado por Skechers. La obligación de hacer uso del canal de denuncias en los casos señalados es considerada esencial por la Compañía y su incumplimiento por cualquier colaborador será debidamente sancionado.

Quien recurra de buena fe al canal de denuncias para informar de un hecho que pueda estar reñido con la Normativa de Consumo, en ningún caso sufrirá medidas disciplinarias por el solo hecho de consultar o entregar información. Además, las denuncias que se realicen podrán ser anónimas, si así lo deseara el denunciante, lo cual será respetado por Skechers.

Por medio del canal de Skechers se pueden realizar denuncias, de forma anónima o no y de manera segura, sobre cualquier infracción relacionada con la Normativa de Consumo y/o a la normativa interna de Skechers que pueda tener efectos respecto de sus clientes. Todas las denuncias serán recibidas por el Órgano de Cumplimiento.

En la medida de lo posible, toda denuncia deberá contener la siguiente información:

- a. Lugar donde ocurrió el hecho (sucursal, oficina, dirección, ciudad, etc.).
- b. Área de Skechers vinculada al hecho denunciado.
- c. Fecha aproximada en que ocurrió el hecho observado.
- d. Descripción detallada de los hechos observados.
- e. Indicar nombres y cargos de personas involucradas en los hechos denunciados.
- f. Nombres y cargos de eventuales testigos de lo ocurrido.
- g. Monto aproximado relacionado con lo ocurrido (si es posible y corresponde).
- h. Acompañar todos los antecedentes con que cuenta el denunciante y que permita el esclarecimiento de los hechos o facilite la investigación.

Una vez recibida una denuncia, el Órgano de Cumplimiento, luego de analizar su mérito, iniciará un procedimiento de investigación destinado a comprobar su efectividad, abriendo un expediente documentado que llevará un número correlativo al ingreso de los casos.

IV.11 Mejora continua

De acuerdo con el punto 10. de la Norma Técnica, en caso de existir disconformidades respecto de este Plan, la Política o sus Anexos, Skechers: **(i)** adoptará las acciones necesarias para controlar, corregir o gestionar las consecuencias de la no conformidad, según sea el caso; **(ii)** evaluará qué acciones implementar para eliminar las causas de la no conformidad;

e, **(iii)** implementará acciones, revisará la eficacia de las ya implementadas y hará los cambios que sean requeridos.

Adicionalmente, las distintas gerencias y áreas de Skechers, en especial, la Gerencia de Retail, Gerencia de Sales, Gerencia de Logística, Gerencia de Marketing, Gerencia de Customer Service, Gerencia de IT, Gerencia de Finanzas y la Gerencia de Recursos Humanos reportarán regularmente las no conformidades de que hubieran tomado conocimiento al Órgano de Cumplimiento.

El Órgano de Cumplimiento recibirá este reporte y analizará todas las disconformidades para evaluar y adoptar las acciones correctivas que sean necesarias de acuerdo con lo indicado precedentemente. En casos calificados, el Órgano de Cumplimiento reportará las no conformidades a la Alta Dirección y Órgano de Gobierno.

Finalmente, la información recogida se utilizará como base para identificar las oportunidades de mejora del desempeño de cumplimiento de Skechers.
