

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

GRUPO MYRA SALUD



TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	p.4
2.	Objetivos	p.6
3.	Alcance	p.7
4.	Declaración acerca de la Cultura de Cumplimiento en la Empresa	p.8
5.	Sistema de Prevención de Delitos	p.11
5.1.	Pilares del Sistema	p.11
5.2.	Pilar Institucional	p.12
5.2.1.	Gerente General	p.13
5.2.2.	Comité Ejecutivo CORE	p.15
5.2.3.	Encargado de Cumplimiento	p.16
5.2.4.	Comité de Ética	p.20
5.2.5.	Comités de Gerentes	p.22
5.2.6.	Trabajadores	p.23
5.3.	Pilar Normativo	p.26
5.3.1	Código de Ética	p.26
5.3.2.	Políticas	p.27
5.3.2.1.	De Conflictos de Interés	p.27
5.3.2.2.	De Relacionamiento con Funcionarios y Organismos Públicos	p.27
5.3.2.3.	De Tratamiento de Datos Personales	p.27
5.3.3.	Decálogo del Comportamiento de Negocios	p.27
5.3.4.	Obligaciones y Prohibiciones	p.31
5.3.5.	Ambiente Laboral	p.34
5.3.6.	Ambiente Contractual Comercial	p.36

1. INTRODUCCIÓN

La promulgación de la Ley de Delitos Económicos N°21.595, en agosto de 2023, y su entrada en vigencia para las personas jurídicas en septiembre de 2024, marca un hito significativo en la historia del derecho penal chileno, introduciendo modificaciones sustanciales al Código Penal, a una serie de otras normativas, y muy significativamente al sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas establecido en la Ley N°20.393.

Así, se amplió considerablemente el catálogo de delitos calificados de económicos, incrementando su gravedad y, en consecuencia, la intensidad de las penas. Asimismo, se modificaron los presupuestos para que una persona jurídica tenga responsabilidad penal, y se ampliaron las personas naturales que – en el contexto de la actividad empresarial - pueden verse comprometidas en dicha responsabilidad.

En este sentido, la ley establece el centro del sistema de responsabilidad en la capacidad de autorregulación de las personas jurídicas, en términos que tengan la capacidad de ejercer adecuadamente sus deberes de supervisión y dirección mediante la implementación de un modelo en su interior que le permita tener correcta, total y oportunamente identificados los riesgos derivados de sus operaciones, estableciendo los controles, mediciones, y mitigaciones necesarias para evitarlos.

En este contexto de nuevas exigencias legales, la Empresa Servicios Médicos Integrados Myra Salud SpA, en adelante, para efectos del presente Modelo, “la Empresa”, ha decidido adoptar un Sistema de Cumplimiento y Prevención del Delito, (“Sistema de Cumplimiento”) que da cuenta del compromiso organizacional por evitar la comisión de los delitos referidos en la Ley N°20.393, y que contempla la existencia de procedimientos, políticas y controles, establecidos en relación a las características propias de la empresa, su cultura, tamaño, operaciones propias en

el contexto de la industria de la salud, a sus relaciones con terceros, y al contexto sociocultural y económico en el que se desenvuelve la organización.

El Sistema de Cumplimiento se ha establecido sobre la base de tres pilares fundamentales, el normativo, el institucional, y el procedimental.

El presente Modelo de Prevención del Delito (en adelante “Modelo de Prevención”), forma parte del pilar normativo, siendo un elemento más del Sistema de Cumplimiento, y cuya principal característica es condensar en un solo documento los principios, procedimientos y componentes esenciales de este sistema.

Este modelo refleja el compromiso de la Empresa con la ética y con la integridad, promoviendo un actuar honesto y responsable en todas sus actividades, teniendo como objetivo primordial prevenir la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393, protegiendo tanto a la Empresa como a sus trabajadores de posibles responsabilidades penales.

Por otro lado, la adopción de este Modelo de Prevención no solo busca cumplir con dichas obligaciones legales, sino también fortalecer la cultura organizacional y obtener ventajas competitivas, promoviendo una gestión ética y transparente.

La Empresa se compromete a mantener este modelo en funcionamiento, mediante auditorías y evaluaciones periódicas realizadas por terceros independientes, asegurando así una continua mejora en la prevención de delitos y en la protección de su reputación e integridad.

2. OBJETIVOS

El Modelo de Prevención tiene como principales objetivos los siguientes:

- a)** Establecer las actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operación de un Modelo de Prevención al interior de la organización.
- b)** Instituir un mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos de la Ley N°20.393 a los cuales se encuentra expuesta la Empresa.
- c)** Incorporar procesos que permitan reconocer nuevos riesgos asociados a las actividades de la organización y/o a cambios normativos, evaluar su impacto e incorporar los cambios necesarios para prevenirlos.

El presente Modelo de Prevención es parte central del Sistema de Cumplimiento con el que la Empresa observa e incorpora, tanto en sus valores y cultura, como en sus procedimientos, las exigencias de la Ley N°20.393, y refleja el compromiso organizacional por evitar la comisión de delitos económicos y ambientales. Por ello, reúne los instrumentos que establecen las guías y parámetros de conducta para los dueños, para la alta administración, representantes, y en general para los trabajadores de la Empresa, tanto para el desempeño de sus cargos, funciones o posiciones, como para el relacionamiento con clientes, proveedores, funcionarios públicos, y con cualquier actor de nuestra comunidad.

En este sentido, las pautas y criterios establecidos en este modelo, permiten reforzar que, en caso que alguno de los delitos establecidos en la Ley de Delitos Económicos y Ambientales sea cometido por algún miembro de nuestra organización, o bien por alguien que nos represente ante terceros, ello será efectuado en flagrante contravención de nuestra cultura de comportamiento e integridad empresarial, y además, ello significará que el hecho respectivo se ha verificado a pesar de todos los esfuerzos desplegados por nuestra Empresa para impedirlo, dentro de los cuáles se encuentra el presente Modelo de Prevención.

3. ALCANCE

Este Modelo de Prevención y sus instrumentos asociados son aplicables a la Empresa, y por tanto deberán ser conocidos y ejecutados, y en ese sentido son obligatorios para todos sus integrantes, incluyendo propietarios, equipo gerencial y trabajadores en general, sin importar el cargo, función o posición que ocupen en la organización. Además, el alcance del modelo se extiende a todas las personas que presten servicios a la Empresa en la gestión de sus asuntos ante terceros, con o sin representación formal.

Se establece expresamente que cualquier infracción al presente Modelo de Prevención y/o a cualquiera de los instrumentos que lo conforman puede dar lugar a medidas disciplinarias por parte de la Empresa contra el infractor, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las sanciones adicionales previstas en la legislación vigente. En el caso de los prestadores de servicio, la Empresa se reserva el derecho de dar por terminada la relación comercial correspondiente, además de aplicar las sanciones contempladas en el acuerdo suscrito entre las partes. Asimismo, la Empresa podrá reclamar una indemnización al autor de la infracción por todos los daños y perjuicios causados, ya sean directos o indirectos.

La responsabilidad de actualizar el presente Modelo de Prevención recae en el Encargado de Cumplimiento, quien documentará todos los cambios realizados. El Modelo de Prevención será divulgado dentro de la Empresa al menos una vez al año y se someterá a una revisión anual para verificar si ha habido cambios significativos en el contexto o en las circunstancias de la Empresa que requieran su actualización.

4. DECLARACIÓN ACERCA DE LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO EN LA EMPRESA

La Empresa declara formalmente que tanto el cumplimiento de la normativa vigente, como el evitar la ejecución de conductas contrarias a la ética o bien de conductas expresamente ilícitas, son un objetivo primordial en sus actividades.

En dicho sentido, la Empresa no fomenta ni tolera ningún tipo de comportamiento que infrinja la ley, la ética empresarial, y el comportamiento socialmente deseado.

Por tales motivos, la cultura de cumplimiento de la organización se fundamenta en dos pilares esenciales: el compromiso y liderazgo de la alta dirección, y la existencia de principios que orientan la ejecución del Sistema de Prevención.

Compromiso y liderazgo de la alta dirección

Tanto los propietarios, como los miembros de la alta dirección, están comprometidos con el sistema de cumplimiento, lo que se evidencia en las siguientes responsabilidades que todos ellos asumen:

- a) Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de cumplimiento.
- b) Comunicar la importancia del cumplimiento de las directrices del Modelo de Prevención y sus distintos instrumentos dentro de la Empresa, para asegurar su correcta implementación y operación.
- c) Monitorear la implementación y resultados del Modelo de Prevención, promoviendo su mejora continua.
- d) Vigilar que todos los miembros de la Empresa cumplan con las funciones y tareas asignadas por el Modelo de Prevención.
- e) Asegurar la integración del Modelo de Prevención en los procesos internos de la Empresa.

- f) Verificar la correcta implementación y operación de las políticas y procedimientos internos que forman parte del Modelo de Prevención.
- g) Implementar y supervisar el adecuado funcionamiento del canal de denuncias y de los procesos de investigación y sanción, en caso de incumplimiento de lo establecido en el Modelo de Prevención.
- h) Designar a la función de cumplimiento dentro de la organización, encabezada por el Encargado de Cumplimiento. Este nombramiento debe realizarse en una sesión formal del Comité Ejecutivo de la Empresa y ser registrado oficialmente.
- i) Otorgar al Encargado de Cumplimiento la independencia necesaria, con facultades efectivas de dirección y supervisión, y acceso directo a la administración.

Principios que guían la ejecución del Sistema de Cumplimiento

El Sistema de Cumplimiento de la Empresa se rige por los siguientes principios fundamentales:

a) Adherencia a la normativa:

En conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Ley N°20.393, la Empresa ha implementado voluntariamente un Modelo de Prevención que incluye, en relación con su objeto social, tamaño, complejidad, recursos y actividades, los siguientes elementos: (i) Identificación de las actividades o procesos de la Empresa que conlleven riesgos de conductas delictivas, según lo indicado en la Matriz de Riesgos. (ii) Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades de riesgo de la Empresa. (iii) Asignación de una o más personas responsables de aplicar dichos protocolos, con independencia adecuada, facultades efectivas de dirección y supervisión, y acceso directo a la administración para informar sobre las medidas y planes implementados, rendir cuentas de su gestión y solicitar medidas necesarias que puedan exceder su competencia. (iv) Evaluaciones periódicas del Modelo de Prevención por terceros independientes, junto con mecanismos de mejora o

actualización del mismo. Además, el Sistema de Cumplimiento de la Empresa cuenta con procedimientos que permiten su continua actualización y adaptación a los cambios normativos en el país relacionados con la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

b) Enfoque preventivo:

El Modelo de Prevención de la Empresa es un sistema de supervisión y prevención, que, a través de diversas actividades de control, se aplica a los procesos o actividades expuestas a riesgos de delitos, con el objetivo de evitar su ocurrencia. La responsabilidad de implementar y mantener el Modelo de Prevención recae en el Gerente General, el Encargado de Cumplimiento, el Comité Ejecutivo CORE, y la plana gerencial de la Empresa.

c) Compromiso transversal con el cumplimiento normativo:

El funcionamiento adecuado del Modelo de Prevención exige que todos los miembros de la Empresa estén comprometidos con el cumplimiento normativo y cumplan con sus responsabilidades, según se detallará más adelante.

La Empresa subraya la importancia de que todos sus trabajadores respeten y cumplan con el presente Modelo de Prevención y la Normativa de Cumplimiento, ya que de ello depende, en última instancia, la efectividad del Sistema de Cumplimiento Normativo de la Empresa, actuando como la primera línea de defensa.

5. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS

5.1. Pilares del Sistema

Con el objetivo de generar y mantener una cultura organizacional de cumplimiento, evitar o disminuir la ocurrencia de los principales riesgos levantados periódicamente en nuestra Matriz, prevenir la comisión de delitos económicos y ambientales, y mantener exenta de responsabilidad penal a la persona jurídica y sus integrantes, la Empresa ha desarrollado un sistema de cumplimiento completo y adecuado a sus operaciones e interacciones, del cual, el presente Modelo de Prevención es parte, y que considera tanto los elementos que describe la Ley N°20.393, como las mejores prácticas nacionales e internacionales que se han recopilado.

De acuerdo a lo anterior, la Empresa ha definido que su Sistema de Cumplimiento se sustente en 3 grandes pilares:

Pilar Institucional

Este se refiere a la estructura organizacional de la Empresa, dispuesta por todos aquellos estamentos, instancias, funciones, y cargos, que a través de los medios con que cuentan, sus roles y responsabilidades, colaboran conjuntamente con la mantención, supervisión y mejora de todas las políticas y procedimientos que tienen por objeto prevenir la comisión de delitos.

Pilar Normativo

Referido a todas aquellas normativas obligatorias en formato de códigos, políticas, procedimientos, cláusulas, y similares, que la propia Empresa se ha dado voluntariamente a sí misma, con el objeto de dotarla de un adecuado ambiente de control destinado a reducir el riesgo penal en sus

distintas operaciones e interacciones, estableciendo claramente y con anticipación, los derechos, obligaciones, consecuencias y procedimientos relacionados con su evitación y ocurrencia.

Pilar Procedimental

Este pilar agrupa a todos aquellos procedimientos mediante los cuales la Empresa implementa de manera efectiva su Sistema de Cumplimiento, que se expresan en este Modelo, que se gestiona mediante la Matriz de Riesgos, y que en términos generales dicen relación con la identificación, control, monitoreo, capacitación para prevenirlos, respuesta, monitoreo y certificación de las actividades que pueden dar lugar a cualquier infracción, penal o de otra naturaleza. De esta forma, mediante este pilar se agrupan todos aquellos mecanismos que permiten convertir las normas auto generadas por la Empresa en acciones concretas de prevención, control, difusión y mejora.

5.2. Pilar Institucional

En esta sección se presentarán los roles y responsabilidades de los diferentes cargos e instancias de dirección dentro de la Empresa, cruciales para el adecuado funcionamiento del Modelo de Prevención. Cada uno de estos cargos desempeña un papel fundamental en la implementación, supervisión y mantenimiento del sistema de prevención, asegurando así una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo.

5.2.1. Gerente General

El Gerente General, como máxima autoridad administrativa de la Empresa, desempeña un papel fundamental en la implementación y sostenibilidad del Modelo de Prevención.

Sus responsabilidades abarcan una amplia gama de funciones esenciales, dentro de las que destacan:

- a) Promover una cultura organizacional basada en la integridad y la ética, asegurando que estos valores se integren en todas las actividades y decisiones de la Empresa.
- b) Aprobar tanto el Modelo de Prevención como la Normativa de Cumplimiento que forman parte del Sistema de Prevención de Delitos.
- c) Nombrar al Encargado de Cumplimiento, asegurándole la autonomía, facultades y recursos necesarios para ejercer plenamente sus funciones en las actuales y futuras empresas del grupo Myra Salud, lo que deberá ser luego incorporado y establecido en una sesión formal del Comité Ejecutivo CORE, e informado a toda la organización.
- d) Garantizar la autonomía, independencia, y autoridad del Encargado de Cumplimiento, proporcionándole los recursos económicos, técnicos, logísticos y humanos necesarios para que el Modelo de Prevención se implemente y funcione correctamente. Lo anterior deberá también quedar registrado en una sesión formal del Comité Ejecutivo CORE.
- e) Asegurar la correcta implementación y continua actualización del Modelo de Prevención, supervisando su adaptación a las cambiantes

circunstancias internas y externas, así como a los requerimientos legales que sean del caso.

- f) Brindar apoyo continuo al Encargado de Cumplimiento en el desempeño de sus responsabilidades, facilitando la colaboración entre áreas y gerencias, y resolviendo cualquier obstáculo que pueda surgir.
- g) Establecer y aplicar sistemas de sanciones claros y justos para los incumplimientos normativos, reforzando la importancia del cumplimiento y la responsabilidad individual.
- h) Promover activamente la difusión del Modelo de Prevención y la organización de programas de capacitación regulares para todos los miembros de la Empresa, procurando dar todas las facilidades para que haya un conocimiento profundo y una adherencia generalizada.
- i) Exigir la presentación de informes periódicos detallados en el Comité Ejecutivo CORE sobre el estado y la eficacia del Modelo de Prevención, destacando las mejoras implementadas, los desafíos enfrentados y las recomendaciones futuras.
- j) Incorporar las responsabilidades y objetivos del Modelo de Prevención en los instrumentos para medir la gestión, y en las evaluaciones de desempeño laboral, asegurando que el cumplimiento normativo sea una métrica clave en la valoración del personal.
- k) Servir como ejemplo de conducta íntegra y alineada con los principios de cumplimiento normativo, inspirando a todos los niveles de la organización a seguir su liderazgo ético y responsable.

5.2.2. Comité Ejecutivo (CORE)

La instancia administrativa grupal superior al interior de la Empresa se denomina Comité Ejecutivo CORE, y se encuentra integrado por el Gerente General, todos los Gerentes de área, y los Sub Gerentes Comercial y de Control de Gestión, la que se reúne con periodicidad quincenal.

En términos administrativos, este órgano es el responsable de la supervisión y coordinación general de todas las líneas de negocio de Myra Salud. Por su parte, en materia de ética y cumplimiento normativo, sus funciones principales incluyen:

- a) Comprometerse activamente en la prevención de todos los riesgos asociados al cumplimiento normativo, facilitando las condiciones para que todos los integrantes de la organización, y terceros que la representen o le presten servicios, realicen sus funciones con ética, transparencia y honestidad.
- b) Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad y el cumplimiento normativo, asegurando que todos los integrantes de la Empresa en las distintas áreas, y quienes la representen o le presten servicios, estén correctamente alineados con los valores y principios de la organización.
- c) Velar por la mejora continua del Sistema de Cumplimiento y del Modelo de Prevención, y por su integración en los procesos internos de la Empresa.
- d) Asegurar permanentemente que los sistemas de denuncia y reporte operen en la Empresa eficazmente, y tomar las medidas necesarias en

relación con los trabajadores que vulneren lo establecido tanto en el Modelo de Prevención como en otras normativas.

- e) Liderar una estrategia de comunicación y formación adecuada que asegure la efectiva difusión y comprensión del Modelo de Prevención entre los miembros, trabajadores, proveedores, y demás partes interesadas en las actividades de la Empresa.
- f) Asegurar que todos los temas relevantes relativos al Sistema de Cumplimiento y a su Modelo de Prevención de Delitos, queden formalmente reflejados en Actas que den testimonio de haber sido tratados y aprobados por la alta administración dela empresa.

5.2.3. Encargado de Cumplimiento

El Encargado de Cumplimiento es el responsable de la función de cumplimiento dentro de la Empresa, asegurando la continua operación del Modelo de Cumplimiento.

Este rol es asignado específicamente por el Comité Ejecutivo, con la finalidad de diseñar, implementar y controlar el Modelo de Prevención, según lo establece la Ley N°20.393.

La persona designada como Encargado de Cumplimiento puede ser externa a la Empresa, siempre que esté disponible para cumplir con sus responsabilidades en la prevención de riesgos y responder a los requerimientos y contingencias de la Empresa con la mayor prontitud y dedicación.

La duración del mandato del Encargado de Cumplimiento será determinada por el Comité Ejecutivo. Cualquier cambio, designación o prórroga de este cargo debe registrarse en un documento formal de dicho comité.

El Encargado de Cumplimiento es responsable de mantener actualizado el Modelo de Prevención, incorporando nuevos riesgos y modificando los ya identificados, asegurando que todos los miembros y trabajadores de la Empresa estén informados y cumplan con las medidas preventivas establecidas. Para ello, deberá coordinar, controlar, y exigir, que cada gerente de área o línea de negocio, se haga responsable de la gestión interna de los riesgos propios del área a su cargo. Lo anterior, sin perjuicio que la responsabilidad por la gestión íntegra del Modelo de Prevención recae en el Encargado de Cumplimiento.

A mayor abundamiento, sus responsabilidades incluyen:

- a) Asegurar la correcta implementación, ejecución, funcionamiento, y mejora continua del Modelo de Prevención.
- b) Actualizar el Modelo de Prevención cuando las circunstancias de la Empresa o la normativa aplicable cambien, presentando estas actualizaciones para su aprobación ante el Gerente General y el Comité Ejecutivo CORE.
- c) Informar a todos los miembros y trabajadores de la Empresa sobre las actualizaciones del Modelo de Prevención, y garantizar que firmen los documentos que acrediten su conocimiento y aceptación de los términos establecidos.
- d) Reportar al Gerente General, e Informar periódicamente su gestión tanto a éste como al Comité Ejecutivo CORE, especialmente sobre el

estado del Modelo de Prevención y cualquier asunto relacionado con su correcta implementación y fiscalización. Los informes deben realizarse al menos una vez al año.

- e) Diseñar y ejecutar un programa de difusión y capacitación sobre el Modelo de Prevención, dirigido a todos los miembros y trabajadores, para prevenir la comisión de delitos dentro de la organización.
- f) Garantizar la implementación de canales de denuncia confidenciales y seguros, permitiendo que cualquier persona informe sobre incumplimientos del Modelo de Prevención o conductas ilícitas potenciales.
- g) Establecer procedimientos internos de investigación para detectar incumplimientos del Modelo de Prevención, actos constitutivos de delitos según la Ley N°20.393 u otras infracciones potenciales.
- h) Recibir e investigar denuncias de miembros, trabajadores, proveedores y terceros sobre posibles infracciones al Modelo de Prevención o a la Normativa de Cumplimiento.
- i) Iniciar investigaciones de oficio cuando tenga conocimiento de situaciones que lo justifiquen.
- j) Denunciar al Ministerio Público aquellos hechos que, tras ser investigados, se concluyan como delictuales o se sospeche razonablemente que constituyen delitos contemplados en la Ley N°20.393.
- k) Identificar actividades y procesos dentro de la Empresa que estén expuestos a riesgos de delitos según la Ley N°20.393, mediante auditorías anuales a los procesos. Los resultados de estas auditorías

deben reflejarse en una Matriz de Riesgos, actualizada al menos anualmente.

- l) Asegurar la correcta implementación y ejecución de controles diseñados para mitigar los riesgos de delitos identificados. Esto incluye coordinar, controlar, y exigir, que cada gerente de área o línea de negocio se haga responsable de la gestión interna de los riesgos propios del área a su cargo, así como también requerir a los trabajadores las evidencias de cumplimiento de los controles y establecer planes de acción para cerrar brechas detectadas.
- m) Revisar las actividades o procesos de la Empresa donde los riesgos de comisión de delitos hayan aumentado, ya sea según la periodicidad establecida o por circunstancias imprevistas.
- n) Asesorar y resolver consultas de los miembros o trabajadores de la Empresa sobre cualquier aspecto relacionado con la prevención de delitos según la Ley N°20.393.
- o) Liderar, cuando corresponda, evaluaciones periódicas del Modelo de Prevención realizadas por terceros independientes y seguir los planes de acción u observaciones generadas durante estas evaluaciones.

Para el ejercicio de sus funciones, el Encargado de Cumplimiento contará con la debida autoridad respecto de todas las actuales y futuras empresas del grupo Myra Salud, sí como respecto de todas sus líneas de negocio, contando con autonomía orgánica y presupuestaria. Esta autoridad, autonomía e independencia se aseguran mediante:

- a) Acceso directo a la administración de la Empresa, incluyendo al Gerente General y al Comité Ejecutivo CORE, para informarles oportunamente sobre las medidas y planes implementados, y rendir cuenta de su gestión al menos una vez al año.
- b) La facultad de dirigir investigaciones internas reportadas a través del canal de denuncias, pudiendo asesorarse por terceros externos expertos.
- c) Recursos y medios materiales necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones, reflejados en un presupuesto anual, que determinará el Gerente General.
- d) Acceso ilimitado a toda la información de la Empresa que sea necesaria para su correcto desempeño, conforme a la normativa vigente.
- e) Infraestructura adecuada para el desempeño de sus roles y responsabilidades, incluyendo herramientas tecnológicas, infraestructura física y recursos humanos que sean necesarios.

5.2.4. Comité de Ética

El Comité de Ética es un pilar esencial en la estructura de gobernanza de la Empresa, cuya función primordial es asegurar que los principios éticos en el comportamiento de negocios, en la ejecución de nuestras operaciones, en la entrega de servicios y en el relacionamiento, tanto interno como externo, sean parte integral de su cultura e interacciones, velando porque todos los miembros de la organización actúen conforme a los más altos estándares de conducta profesional.

Sus funciones principales son las siguientes:

- a) Desarrollar y promover los valores y principios éticos de la Empresa. Esto incluye la formulación de estrategias y programas destinados a asegurar que todos los trabajadores comprendan y adhieran a estos principios, integrándolos en su desempeño diario y en la toma de decisiones de negocios.
- b) Revisar y actualizar periódicamente las políticas de ética y conducta de la Empresa. Este proceso implica un análisis minucioso de las normativas existentes, la identificación de áreas que requieren ajustes y la incorporación de nuevas políticas que respondan a las necesidades cambiantes del entorno empresarial y regulatorio.
- c) Asesorar en la resolución de dilemas éticos y conflictos de interés. El Comité ofrecerá orientación para ayudar a los trabajadores a manejar situaciones complejas donde los intereses personales y profesionales puedan entrar en conflicto, asegurando decisiones que se alineen con los estándares éticos de la Empresa.
- d) Monitorear el cumplimiento de las normativas éticas por parte de todos los miembros de la Empresa. Esto incluye la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación que permitan verificar que todos los trabajadores están actuando de acuerdo con las políticas establecidas, y tomar medidas correctivas cuando se detecten incumplimientos.

5.2.5. Comités de Gerentes

Los Comités de Gerentes representan una estructura organizacional flexible y dinámica, formada por líderes de área dentro de la Empresa, los que se pueden convocar para abordar diversas situaciones críticas o no.

Su estructura flexible les permite adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de la Empresa, asegurando que las políticas preventivas se implementen de manera efectiva y coherente en toda la organización.

Los Comités de Gerentes pueden constituirse de manera permanente o temporal, según las necesidades específicas de la organización y el contexto en el que operan. Su propósito principal es garantizar una coordinación eficaz y una supervisión integral de los aspectos fundamentales del negocio, operaciones, interacciones, de cara al Modelo de Prevención.

Dentro de este marco, los Comités de Gerentes tienen las siguientes funciones:

- a) Los miembros del comité trabajan conjuntamente para asegurar que las estrategias y políticas del Modelo de Prevención se ejecuten correctamente en todas las áreas de la empresa. Su colaboración es crucial para mantener un enfoque coherente y eficiente en la prevención de riesgos.
- b) Estos comités tienen la responsabilidad de verificar que todas las políticas y procedimientos de prevención sean consistentes y estén alineados con los objetivos generales de la Empresa. Esta función es

vital para evitar disparidades y garantizar una aplicación uniforme de las políticas preventivas.

- c) Uno de los roles esenciales de los Comités de Gerentes es servir como un enlace entre las distintas áreas de la Empresa, promoviendo una comunicación fluida y efectiva. Esto permite una cooperación interdisciplinaria que es fundamental para la implementación exitosa del Modelo de Prevención.
- d) Los Gerentes dentro del comité son responsables de reconocer y evaluar los riesgos particulares que puedan surgir en sus respectivas áreas de gestión. Esta identificación temprana y la gestión proactiva de dichos riesgos son obligatorias para los gerentes, y además son críticas para la prevención y mitigación de problemas potenciales de cara a la cultura de cumplimiento y al Sistema de Prevención.
- e) Los Comités de Gerentes desempeñan un papel activo en la educación y formación de los trabajadores, y en la relación con terceros, difundiendo buenas prácticas y asegurando que todo el personal esté bien informado sobre las políticas de prevención y los procedimientos a seguir. Este rol educativo es fundamental para fomentar una cultura de prevención en toda la organización.

5.2.6. Trabajadores

Los trabajadores de la Empresa son actores clave en la estructura del Modelo de Prevención. Su compromiso con las políticas preventivas, su participación en actividades formativas, su vigilancia activa frente a riesgos e incumplimientos, y su colaboración con los responsables de cumplimiento, son todos elementos esenciales para la efectividad del Modelo de Prevención y para la eficacia y sostenibilidad del Sistema de Cumplimiento.

En este sentido, la responsabilidad compartida y el esfuerzo colectivo de todos los trabajadores son vitales para construir y mantener un entorno laboral ético, seguro, sano, y conforme a las normativas.

A continuación, se detallan en términos generales sus responsabilidades:

- a) Cumplir con todas las políticas y procedimientos del Modelo de Prevención: Es imperativo que cada trabajador adhiera estrictamente a las directrices establecidas en el Modelo de Prevención. Esto incluye no sólo la comprensión y el acatamiento de las políticas y procedimientos, sino también su aplicación diligente en el desempeño de sus tareas cotidianas. La observancia rigurosa de estas normativas es esencial para mantener un entorno de trabajo seguro y ético.
- b) Participar en actividades de capacitación y concientización: Los trabajadores deben involucrarse activamente en todas las actividades de formación y sensibilización organizadas por la Empresa. Estas actividades están diseñadas para educar al personal sobre los aspectos cruciales del Modelo de Prevención, incluyendo la identificación de riesgos y la implementación de medidas preventivas. La participación en estas actividades asegura que todos los trabajadores estén bien informados y preparados para contribuir efectivamente al Sistema de Cumplimiento.
- c) Reportar mediante el canal de denuncias de la Empresa cualquier riesgo o incumplimiento que detecten en sus actividades: Los trabajadores tienen la responsabilidad de actuar como los ojos y oídos de la Empresa, identificando y reportando cualquier riesgo potencial o incumplimiento que observen en el curso de sus labores. Esta función de monitoreo es vital para la detección temprana de problemas y la implementación de acciones correctivas oportunas. La transparencia y la comunicación abierta son esenciales para mantener la integridad del Modelo de Prevención.

- d) Integrar las obligaciones del Modelo de Prevención en su trabajo diario:
Cada trabajador debe incorporar las obligaciones y principios del Modelo de Prevención en su rutina diaria de trabajo. Esto implica aplicar los controles y medidas preventivas pertinentes a sus responsabilidades específicas, asegurando que sus acciones contribuyan a la prevención de riesgos y al cumplimiento normativo. La integración de estas obligaciones en el trabajo cotidiano es fundamental para la creación de una cultura organizacional de prevención y cumplimiento.

- e) Colaborar con el Encargado de Cumplimiento y otros responsables en la implementación y mejora del Sistema de Cumplimiento: Esta colaboración incluye la provisión de información relevante, la participación en auditorías y evaluaciones, y el apoyo en la implementación de mejoras continuas al Sistema de Cumplimiento. La cooperación efectiva entre los trabajadores y los responsables del cumplimiento es crucial para el éxito y la mejora continua del Modelo de Prevención.

En definitiva, todos estos cargos e instancias de dirección trabajan de manera conjunta para asegurar la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos del grupo Myra Salud, creando un entorno laboral seguro, sano, ético y conforme a la normativa vigente.

5.3. Pilar Normativo

Las normativas que componen este Pilar tienen como objetivo crear un ambiente de control adecuado que permita mitigar el riesgo penal en sus diversas operaciones e interacciones. Además, establecen de manera clara y anticipada los derechos, obligaciones, consecuencias y procedimientos relacionados con la prevención y manejo de dichos riesgos.

A continuación, se presentan sus componentes principales:

5.3.1. Código de Ética

El Código de Ética (en adelante también “el Código”) establece los principios, normas y reglas que deben regir el actuar de todos los integrantes de la Empresa, tanto en sus actividades diarias como en sus relaciones internas y externas.

Asimismo, el Código pretende promover el cumplimiento de las leyes y normas nacionales, así como prevenir todas las conductas que puedan contravenir aquellas, especialmente en el marco de la Ley N°21.595.

Las disposiciones del Código se aplican a todos los ejecutivos y trabajadores de la Empresa, quienes tienen el deber de informarse sobre su contenido y respetar sus normas.

Se incluyen dentro del ámbito de aplicación las actividades laborales cotidianas, las relaciones entre integrantes de la Empresa y las externas. Estas últimas son las realizadas con los pacientes, clientes, proveedores, empresas relacionadas, competidores, y entidades y funcionarios públicos.

El Código de Ética se incorpora como Anexo al presente Modelo de Prevención de Delitos.

5.3.2. Políticas

Se refieren a las distintas directrices establecidas por la Empresa para guiar el comportamiento y las decisiones de sus trabajadores, directivos y otros stakeholders, en base a las cuales se deben desarrollar las actividades específicas que regulan, asegurando que, en su ejecución, se cumplan las normativas legales, éticas y operativas asumidas por la Empresa.

En este acápite se podrán incluir todas las políticas que al efecto determine la Empresa, y por tanto la presente enumeración no es taxativa, sino que debe ser flexible en términos de adecuar su cantidad a las características y actividades que así lo requieran.

En esta oportunidad, se entregan las siguientes políticas:

5.3.2.1. De Conflictos de Interés

5.3.2.2. De Relacionamiento con Funcionarios y Organismos Públicos

5.3.2.2. De Tratamiento de Datos Personales

Estas políticas se incorporan como Anexos al presente Modelo de Prevención de Delitos.

5.3.3. Decálogo del comportamiento de negocios

En nuestra organización, creemos firmemente que el éxito empresarial no solo se mide en términos económicos, sino también por la integridad y responsabilidad con la que conducimos nuestros negocios.

Este Decálogo de Comportamiento Empresarial surge como un reflejo de nuestros valores fundamentales y como una guía clara para facilitar el desempeño de todos nuestros trabajadores, proveedores y socios comerciales.

Nuestro compromiso es ser una organización que actúe con transparencia, ética y respeto en todas sus operaciones.

Este Decálogo establece los principios y normas de conducta que guiarán nuestras acciones diarias, asegurando que cada decisión que tomemos esté alineada con los más altos estándares de comportamiento empresarial.

Al adherirnos a estos principios, buscamos no solo cumplir con nuestras obligaciones legales, sino también contribuir positivamente al entorno en el que operamos, promoviendo prácticas justas, responsables y sostenibles.

Invitamos a todos los miembros de la Empresa a adoptar y vivir estos valores en cada aspecto de su trabajo, consolidando así nuestra reputación como una empresa líder, íntegra y confiable, del mercado de la salud y cuidados clínicos.

El Decálogo:

1. Compromiso con la Ética

Actuamos con integridad en todas nuestras acciones, asegurando que nuestros comportamientos se alineen con los principios éticos de la compañía y respetando la legislación vigente. Evitamos cualquier conflicto de interés y tomamos decisiones basadas en la honestidad y transparencia.

2. Orientación al Paciente

Colocamos a nuestros pacientes en el centro de nuestras operaciones, garantizando productos y servicios de la más alta calidad.

3. Responsabilidad con los Proveedores

Mantenemos relaciones justas y equitativas con nuestros proveedores, seleccionándolos y contratándolos en base a criterios técnicos, éticos y de calidad. Respetamos las políticas y normativas corporativas de nuestros proveedores, asegurando la independencia en nuestras decisiones comerciales.

4. Respeto, No Discriminación y Entorno Saludable

Promovemos un ambiente de trabajo seguro, saludable y libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o intimidación. Fomentamos la integridad personal, la diversidad, la igualdad de oportunidades y el respeto por la dignidad de todas las personas.

5. Protección de la Información

Tratamos la información confidencial, tanto la personal de nuestros trabajadores, pacientes y clientes, como la comercial de nuestros negocios, con la máxima precaución, asegurando su protección y evitando su divulgación no autorizada. Somos responsables de comunicar de manera precisa y adecuada, preservando la reputación y la integridad de la Empresa.

6. Cumplimiento Legal

Cumplimos rigurosamente con las leyes, regulaciones y normativas aplicables en todas nuestras operaciones. Nos aseguramos de que nuestras prácticas empresariales respeten

tanto las leyes nacionales como los acuerdos internacionales en materia de ética y cumplimiento.

7. Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Consideramos el impacto de nuestras acciones en el medio ambiente y en las comunidades donde operamos. Nos comprometemos a tomar decisiones que promuevan la sostenibilidad y el bienestar social, alineando nuestros objetivos empresariales con el respeto por el entorno.

8. Libre Competencia

Respetamos la libre competencia y nos comprometemos a evitar cualquier práctica que restrinja el libre comercio. Mantenemos relaciones comerciales basadas en la equidad, eficiencia y creatividad, sin realizar acuerdos que perjudiquen la competencia justa en el mercado.

9. Prevención de Delitos

Aplicamos estrictamente nuestro Modelo de Prevención de Delitos para evitar cualquier actividad ilícita que pueda comprometer a la Empresa. Nos mantenemos vigilantes ante cualquier conducta que pudiera infringir la Ley N°20.393, protegiendo así la integridad de la compañía y de sus trabajadores.

10. Compromiso con la Mejora Continua

Fomentamos la formación continua y el desarrollo profesional de todos nuestros trabajadores, promoviendo un ambiente de trabajo que valore el crecimiento personal y colectivo. Buscamos constantemente mejorar nuestros procesos y servicios para

mantenernos a la vanguardia en el mercado de la salud y servicios de cuidados clínicos.

Este Decálogo debe ser una guía constante en el actuar de todos los trabajadores de la Empresa, asegurando que nuestras acciones y decisiones reflejen los valores y principios que nos definen como organización.

5.3.4. Obligaciones y Prohibiciones

Para garantizar la integridad y el cumplimiento dentro de la Empresa, es crucial que todos los miembros y trabajadores se adhieran a un conjunto claro de obligaciones y prohibiciones.

Estas normas no solo aseguran que la Empresa opere dentro de los marcos legales establecidos, sino que también promueven una cultura ética, de responsabilidad y cumplimiento.

Las obligaciones, prohibiciones y sanciones relacionadas con el Modelo de Prevención y con el Sistema de Cumplimiento en general, están detalladas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.

Asimismo, estas directrices se consideran parte integrante de los contratos de trabajo de la Empresa, así como de los contratos de los prestadores de servicios y en su caso de todos los documentos justificativos que respaldan las ventas y servicios, en los casos en que no se celebren contratos escritos.

Obligaciones

Los miembros y trabajadores de la Empresa están obligados a cumplir con las siguientes directrices:

- a) Cumplimiento del Marco Legal Nacional: Respetar y adherir estrictamente a las obligaciones y prohibiciones establecidas en el ordenamiento jurídico nacional, especialmente aquellas relacionadas con conductas tipificadas cuya comisión podría implicar responsabilidad penal para la persona jurídica, conforme a lo estipulado en la Ley N°20.393.
- b) Conocimiento del Modelo de Prevención: Preocuparse cada uno personalmente por conocer, familiarizarse, y comprender en profundidad, la Normativa de Cumplimiento implementada por la Empresa, en particular el Modelo de Prevención diseñado para evitar la comisión de delitos contemplados en la Ley N°20.393.
- c) Adherencia a Normas y Controles: Cumplir plenamente con las normas y controles establecidos por la Empresa para prevenir y evitar la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. Esto incluye el respeto a las sanciones internas que se impongan en caso de incumplimiento.
- d) Uso del Canal de Denuncias: Conocer y utilizar de manera correcta y de buena fe el canal de denuncias proporcionado por la Empresa. Esto incluye reportar cualquier infracción al Sistema de Cumplimiento, Modelo de Prevención de la Empresa, instrumentos que lo componen, o a la normativa legal aplicable, ya sea que dicha infracción se haya materializado o exista el riesgo de que se materialice, tan pronto como se tenga conocimiento de la misma.

- e) Participación en Capacitaciones y Entrenamientos: Asistir a todas las sesiones de capacitación, entrenamientos, cursos, jornadas y talleres organizados por la Empresa con el objetivo de divulgar su Modelo de Prevención y la normativa de Cumplimiento, así como aquellos destinados a informar sobre los contenidos de la Ley N°20.393.

Prohibiciones

Los miembros y trabajadores de la Empresa están sujetos a las siguientes prohibiciones:

- a) Prohibición de Cometer Delitos: Abstenerse de incurrir en conductas, que, por acción u omisión, constituyan alguno de los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley N°20.393 o que representen una infracción a la normativa que integra el Sistema de Cumplimiento de la Empresa.
- b) Respecto de la Ejecución de Controles y Procesos: No ejecutar los controles y procesos diseñados por la Empresa para gestionar adecuadamente los riesgos de comisión de delitos contemplados en la Ley N°20.393.
- c) Respecto de la Obligación de Denunciar: No mantener en reserva y denunciar cualquier hecho que pudiera constituir alguno de los delitos mencionados en el artículo 1° de la Ley N°20.393, o bien que suponga una infracción al Sistema de Cumplimiento de la Empresa.
- d) Respecto de la Interpretación de Instrucciones: Se deja expresamente establecido que ninguna instrucción recibida por parte de algún colaborador puede ser interpretada como autorización para realizar conductas prohibidas por el presente Modelo de Prevención.

- e) Respecto a la Asistencia a Capacitaciones y Entrenamientos: Los trabajadores no podrán ausentarse, salvo causa debidamente justificada con anticipación, a las capacitaciones, entrenamientos, cursos, jornadas y talleres organizados por la Empresa para difundir su Modelo de Prevención y la normativa de Cumplimiento, así como aquellas destinadas a informar sobre los contenidos de la Ley N°20.393.

En suma, las obligaciones y prohibiciones establecidas para los trabajadores de la Empresa son esenciales para asegurar un entorno laboral ético y conforme a la normativa legal vigente.

El cumplimiento de estas directrices no solo protege a la Empresa de posibles responsabilidades penales, sino que también contribuye a la creación de una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y el respeto a la ley.

Cada miembro y colaborador debe asumir un compromiso personal con estas normas para garantizar el éxito continuo del Modelo de Prevención y la sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo.

5.3.5. Ambiente Laboral

La Empresa considera a sus trabajadores como el pilar fundamental de su ecosistema de negocios y de su estructura organizativa. Reconoce que su compromiso de ofrecer un servicio de alta calidad, no podría cumplirse sin el compromiso ético y la excelencia profesional de su equipo humano.

Es por ello que, en el marco del Modelo de Prevención, la Empresa ha establecido la inclusión de cláusulas de cumplimiento normativo y ético

en todos los contratos laborales de sus trabajadores. Dichas cláusulas se incorporan como Anexo al presente Modelo de Prevención.

Estas cláusulas no solo refuerzan la importancia del comportamiento ético dentro de la Empresa, sino que también aseguran que cada miembro del equipo esté plenamente alineado con los valores corporativos y con las normativas vigentes, y que sean conocedores de su importancia y de las consecuencias derivadas de un incumplimiento.

Adicionalmente, la Empresa ha incorporado en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad un capítulo dedicado al Sistema de Cumplimiento Normativo. Este capítulo detalla las obligaciones y prohibiciones específicas en materia de cumplimiento, brindando un marco claro y preciso sobre cómo deben actuar los trabajadores en su quehacer diario para prevenir cualquier tipo de infracción, y reforzando también el debido conocimiento acerca de las consecuencias que se derivan de una vulneración de estas normativas.

Por último, la Empresa también se compromete a mantener un entorno de cumplimiento robusto en todas sus áreas de trabajo. Para ello, implementa estrategias continuas de concientización, como la colocación de avisos, afiches y otros medios visuales, que recuerdan a los trabajadores las conductas esperadas.

Este esfuerzo se complementa con un plan integral de capacitación y entrenamiento, orientado a fomentar una cultura de mejora continua, asegurando que cada miembro de la organización esté capacitado y motivado para cumplir con los estándares éticos y normativos exigidos.

5.3.6. Ambiente Contractual Comercial

En el marco de su Modelo de Prevención, la Empresa ha implementado un riguroso Ambiente Contractual Comercial que establece claras obligaciones de cumplimiento normativo y ético en todas sus relaciones contractuales con clientes, proveedores, prestadores de servicios, y cualquier tercera parte que, de manera directa o indirecta, represente a la Empresa frente a terceros.

Consciente de que estas terceras partes pueden, en ciertos casos, generar responsabilidad penal para la Empresa, se han incorporado cláusulas específicas en los contratos que regulan dichas relaciones.

Estas cláusulas obligan a los proveedores y trabajadores externos a adherirse estrictamente a los estándares de cumplimiento exigidos por la Empresa, asegurando que su actuación se alinee con los principios éticos y normativos que la Empresa promueve y defiende.

Dichas cláusulas se incorporan como Anexo al presente Modelo de Prevención.

Asimismo, la Empresa ha reforzado su compromiso con el cumplimiento normativo en sus relaciones comerciales, mediante la intención de incluir, cada vez que pueda, cláusulas específicas en los contratos de prestación de servicios en favor de sus clientes.

Estas disposiciones establecen que los clientes reconocen y aceptan que la Empresa se rige por un estricto estándar de cumplimiento normativo y ético, el cual es exigido no solo internamente, sino también a todas las personas y entidades con las que se relaciona en el ámbito de los negocios.

A través de estas medidas, la Empresa busca garantizar que todas sus relaciones comerciales se desarrollen en un entorno de integridad, minimizando así los riesgos de incurrir en conductas que puedan derivar en responsabilidades penales, y protegiendo al mismo tiempo su reputación y la confianza depositada por sus pacientes, clientes, proveedores y eventuales socios comerciales.

5.4. Pilar Procedimental

En términos generales, este Pilar se refiere a la identificación, control, monitoreo, capacitación, respuesta y certificación de aquellas actividades que pudieran dar lugar a infracciones, ya sean penales o de otra índole. Así, este Pilar reúne todos los mecanismos que permiten transformar las normas y directrices establecidas internamente por la Empresa en acciones concretas orientadas a la prevención, el control, la difusión y la mejora continua.

5.4.1. Gestión de Riesgos de Procesos

Los riesgos de incumplimiento normativo a los que se enfrenta la Empresa derivan necesariamente de las actividades llevadas a cabo por las personas naturales mencionadas en la Ley N°20.393. Esto incluye a cualquier individuo que desempeñe un cargo, función, o posición dentro de la Empresa, o que le preste servicios gestionando sus asuntos ante terceros, ya sea con o sin su representación.

Para gestionar adecuadamente los riesgos relacionados con la comisión de delitos, el Modelo de Prevención se complementa con una Matriz de Riesgos que se incorpora como Anexo al presente Modelo de Prevención.

Esta matriz detalla las actividades y procesos que implican riesgos desde la perspectiva de la Ley N°20.393, e incluye los riesgos que la Empresa enfrenta en sus operaciones.

El Encargado de Cumplimiento es responsable de revisar y actualizar esta Matriz de Riesgos al menos una vez al año, para incorporar cualquier modificación en la normativa local, especialmente en el ámbito de la salud y cuidados clínicos, así como cambios en la Empresa y su entorno.

Además, se debe evaluar periódicamente la eficacia y relevancia de los controles implementados.

En base a los riesgos identificados, la Empresa cuenta con diversas estrategias para integrar medidas preventivas en sus operaciones diarias. Estas medidas están detalladas tanto en la Normativa de Cumplimiento como en la Matriz de Riesgos. Entre las acciones contempladas en estos instrumentos de gestión se encuentran las siguientes:

- a) Implementación de políticas, procedimientos y protocolos que establecen los lineamientos y directrices para la prevención de delitos, los cuales deben ser seguidos por miembros, trabajadores, proveedores y terceros vinculados a la Empresa.
- b) Desarrollo de políticas para la identificación, medición, control, gestión, monitoreo y reporte de los riesgos asociados a la comisión de delitos contemplados en la Ley N°20.393 dentro de la Empresa.
- c) Definición de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas involucradas en actividades o procesos riesgosos ejecutar sus tareas de manera que se evite la comisión de delitos.

d) Redacción, revisión y mejora continua de la normativa de cumplimiento, la cual sirve como guía para que los miembros y trabajadores de la Empresa apliquen los principios de conducta establecidos en el Modelo de Prevención. Al fijar estándares y normas claras, esta normativa asiste a los miembros y trabajadores de la Empresa en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales de acuerdo con la legislación y normativa interna aplicable, previniendo así posibles incumplimientos y violaciones a la ley.

e) Capacitación y difusión constantes mediante diversas herramientas, como correos electrónicos, infografías, orientaciones técnicas, charlas informativas, material audiovisual, capacitaciones y entrenamientos.

f) Establecimiento de procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a la Empresa evitar su uso en los delitos mencionados.

g) Revisión periódica de la Matriz de Riesgos.

Para gestionar los riesgos de los procesos comprendidos en la Matriz de Riesgos, se sugiere emplear la metodología establecida en el estándar ISO N°37.301, la cual contempla las siguientes etapas:

5.4.1.1 Diagnóstico

Para implementar un sistema de gestión de riesgos que se ajuste adecuadamente a la realidad de la Empresa, es fundamental considerar el contexto global en el que opera.

Este contexto está determinado por su objetivo y función dentro del giro de la salud y de servicios de cuidados clínicos. Así, es posible identificar de manera precisa las fortalezas y debilidades de la Empresa en relación con los delitos contemplados en la Ley N°20.393.

El análisis realizado permitirá a la Empresa adoptar o modificar las políticas establecidas en este Modelo de Prevención, incluyendo los procedimientos que se utilizarán para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos.

En esta fase se definen las metodologías, la estructura organizacional, las técnicas, herramientas y fuentes de información necesarias para el diseño y actualización del sistema.

5.4.1.2. Identificación

Esta fase permite identificar los riesgos inherentes a la comisión de delitos según la Ley N°20.393, a los que está expuesta la Empresa, considerando su giro y presencia en la industria de la salud y de servicios de cuidados clínicos en Chile y basándose en las diversas fuentes de riesgo asociadas a sus actividades.

Para gestionar esos riesgos de infracciones de manera efectiva, el Modelo de Prevención opera en conjunto con la Matriz de Riesgos, en la que se identifican todos los procesos y actividades que pueden provocar responsabilidad penal en consideración a la Ley N°20.393.

La identificación de riesgos es una tarea en permanente ejecución, y se lleva a cabo a través de las interacciones que se producen en el Comité Ejecutivo CORE, y mediante la observación y vigilancia de

todas las operaciones por parte de los Gerentes respecto de las áreas bajo su responsabilidad. Asimismo, nuestros asesores externos realizarán periódicamente entrevistas con los miembros de la dirección y con los responsables de los procesos críticos de la Empresa.

Durante estos procesos, se analizarán en detalle las actividades realizadas para evaluar el nivel de exposición a riesgos de delitos corporativos, y eventualmente incorporar un nuevo riesgo o modificar alguno ya existente en la Matriz de Riesgos. Esta tarea en general, será impulsada bajo la responsabilidad del Encargado de Cumplimiento.

5.4.1.3. Medición

Como se puede apreciar en la Matriz de Riesgos, que se incorpora como Anexo a este Modelo de Prevención, cada uno de los valores que se asignan a cada riesgo levantado de la Empresa, ya sea intrínseco o residual, se mide respecto de su valoración y escala sobre la base de tablas de medidas cualitativas de probabilidad, impacto, de severidad del riesgo y mapa de calor.

5.4.1.4. Validación de control – Riesgo residual

La determinación del riesgo residual se realiza a partir del riesgo intrínseco, una calificación de la idoneidad de las medidas y su nueva valoración sobre la base de las medidas propuestas y debidamente implementadas.

5.4.1.5. Monitoreo

Esta etapa permite realizar el seguimiento del riesgo al que se encuentra expuesta la Empresa en función de sus actividades. Se realiza el seguimiento a los eventos de riesgos identificados, a la eficacia de los controles, y a los niveles de exposición residual a nivel individual por evento de riesgo y a nivel consolidado de la organización.

5.4.1.6. Ambiente de control

El Sistema de Cumplimiento contempla normas, procesos y distintas acciones que, en su conjunto, contribuyen a generar un ambiente de control dentro de la Empresa y proporcionan las bases para que todos sus miembros puedan desarrollar sus actividades de una forma que prevenga los riesgos a los que están expuestos, con especial atención a los de comisión de delitos mencionados en la Ley N°20.393.

5.4.2. Gestiones destinadas a la Prevención

El propósito de las actividades de prevención es precaver eventuales incumplimientos al Modelo de Prevención y la Normativa de Cumplimiento, con el fin de prevenir conductas u omisiones inapropiadas que pudieran afectar su cumplimiento, por corresponderse con los delitos contemplados en la Ley N°20.393.

Formarán parte de las acciones de prevención, las actividades de divulgación y capacitación del Modelo de Prevención que se realicen al interior de la Empresa.

5.4.2.1. Actividades de divulgación

El contenido del Modelo de Prevención será difundido y explicado a los miembros de la Empresa, de manera que todos ellos lo conozcan e incorporen sus normas y procesos a sus actividades diarias, de manera que se asegure su adecuado cumplimiento, al menos una vez al año.

Así, cada año se desarrollará un plan de divulgación que se implementará a través de publicaciones en la página web de la Empresa, o bien a través de otros medios impresos o digitales. Este plan, que será responsabilidad del Encargado de Cumplimiento, destacará las responsabilidades en materia de prevención de delitos, los canales efectivos para recibir reportes confidenciales sobre actividades ilícitas, y la información referente a las medidas que la Empresa está implementando para cumplir con la normativa vigente.

5.4.2.2. Actividades de capacitación

Para lograr ese objetivo, se llevarán a cabo programas de formación y capacitación de forma periódica que permitan a los miembros de la Empresa conocer las normas del Modelo de Prevención y aplicar sus procedimientos.

Las capacitaciones podrán ser presenciales o a través de algún medio electrónico idóneo para el aprendizaje.

Las actividades de capacitación abordarán, a lo menos, los siguientes temas:

- Definición de los tipos de delitos contemplados en la Ley 20.393 y los más relevantes para la Empresa.
- Rol y conocimiento del Encargado de Cumplimiento.

- Referencia a la normativa que forma parte del Sistema de Cumplimiento.
- Referencia al canal de denuncias de la Empresa.
- Cualquier otro que el Encargado de Cumplimiento considere necesario.

5.4.3. Respuestas

El objetivo de las actividades de respuesta es establecer resoluciones, medidas disciplinarias y/o sanciones a quienes incumplan el Modelo de Prevención o bien ante la detección de indicadores de delitos de la Ley N°20.393.

Para ello, la Empresa cuenta con un “Procedimiento para la recepción de denuncias, investigación y sanción de infracciones”, el que se incorpora como Anexo al presente Modelo, en el que se reglamenta la forma de realizar denuncias por eventuales infracciones al Código de Ética y a las demás normas de comportamiento vigentes, su investigación y resolución, además de las medidas de protección que pudieren resultar necesarias.

A continuación, se detallan sus principales componentes:

5.4.3.1. Canal de denuncias

De conformidad con el mencionado procedimiento, la denuncia se podrá formular a través de los siguientes canales:

- Carta confidencial dirigida al Encargado de Cumplimiento a la dirección: (insertar dirección) o al Supervisor correspondiente.
- Correo electrónico dirigido al Encargado de Cumplimiento a la dirección: (insertar dirección) o al Supervisor correspondiente.

5.4.3.2. Procedimiento general de investigación de denuncias.

Una vez presentada una denuncia a través de los canales dispuestos para ello, esta se remitirá al Encargado de Cumplimiento y al Comité de Ética, quienes evaluarán si existe mérito suficiente para iniciar una investigación. En caso de requerir mayores antecedentes, estos podrán solicitarse al denunciante a través de los medios de contacto que hubiese proporcionado.

El Comité de Ética se pronunciará sobre la admisibilidad de la denuncia en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. Si se evaluó que existía mérito suficiente para iniciar una investigación, el Comité declarará admisible la denuncia y designará a una persona como responsable de investigarla, la que podrá ser o no parte de dicho órgano. Incluso, en caso de estimarlo conveniente, el Comité podrá designar a terceros ajenos a la compañía para realizar la investigación.

Una vez concluida la investigación, la persona responsable deberá preparar un informe, el cual será entregado al Encargado de Cumplimiento dentro del plazo de 10 días hábiles, a menos que el Comité de Ética hubiese fijado un plazo distinto.

El Encargado de Cumplimiento remitirá el informe recibido al Comité de Ética, que aprobará o rechazará su resultado dentro del plazo de 7 días hábiles desde su recepción.

5.4.3.3. Sanciones internas

Si el resultado de la investigación es aprobado por el Comité de Ética, la denuncia se dará por cerrada y se establecerá el curso de la sanción o de la medida disciplinaria, si procede.

Si el resultado de la investigación es rechazado, el Comité de Ética podrá solicitar mayores antecedentes, ampliar la investigación y sus plazos, o plantear una nueva línea de investigación. Además, el Comité de Ética podrá instruir a quien corresponda para la adopción de medidas correctivas adicionales a las recomendaciones propuestas.

5.4.3.4. Registro y seguimiento de denuncias y sanciones

El Encargado de Cumplimiento deberá mantener un registro actualizado de las denuncias recibidas y declaradas admisibles. Adicionalmente, deberá informar trimestralmente al Comité de Ética sobre el estado de desarrollo de las investigaciones en curso.

Por su parte, el Comité de Ética mantendrá un registro de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o, en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello, bajo estricta reserva, mediante las vías y por el plazo que estime pertinente.

5.4.4. Seguimiento al Sistema de Prevención y Auditoría por Tercero

El presente Modelo de Prevención ha sido diseñado con un enfoque dinámico basado en la identificación continua de riesgos. Esto implica que la eficacia

de sus disposiciones y medidas debe ser revisada de manera periódica, estableciendo un proceso de aprendizaje que lo mantenga alineado con las necesidades preventivas.

Las auditorías deben incluir una revisión exhaustiva de los mecanismos implementados en la gestión de riesgos relacionados con la comisión de delitos, evaluando su funcionamiento y adaptación a los requerimientos de la Empresa.

Para cumplir con este propósito, el Encargado de Cumplimiento solicitará, al menos una vez al año, una evaluación por parte de terceros independientes, la cual deberá ser realizada por expertos en materias penales y de cumplimiento. Esta evaluación permitirá identificar y corregir deficiencias tanto en el diseño como en la implementación del Modelo, contribuyendo a su actualización frente a posibles cambios en las circunstancias o en el contexto de la Empresa y su actividad.

La evaluación deberá, como mínimo: (i) verificar la correcta implementación de los controles de la Matriz de Riesgos y comprobar que los planes de acción propuestos hayan mitigado los riesgos; (ii) actualizar la Normativa de Cumplimiento conforme a los cambios legales ocurridos en el periodo intermedio que no hayan sido previamente modificados; (iii) si es necesario, realizar entrevistas con miembros y trabajadores de la Empresa para identificar posibles ajustes en la Matriz de Riesgos a partir de sus respuestas; (iv) revisar las investigaciones del canal de denuncias, evaluar cómo fueron resueltas, y proponer mejoras basadas en las conclusiones extraídas de su revisión operativa; y (v) actualizar el presente Modelo de Prevención cuando sea necesario.

6. MEJORA CONTINUA

La Mejora Continua es un principio esencial dentro del Modelo de Prevención de la Empresa, que busca garantizar la eficacia y adecuación del sistema a lo largo del tiempo.

El Encargado de Cumplimiento tiene la responsabilidad fundamental de implementar y supervisar todos los procesos relacionados con la mejora continua del Modelo de Prevención. Esta tarea implica una evaluación constante y rigurosa de su eficacia, así como su adaptación a la dinámica y necesidades específicas de la Empresa.

Para lograr este objetivo, las principales responsabilidades del Encargado de Cumplimiento en este ámbito incluyen:

a) Evaluación Continua de la Eficacia del Modelo de Prevención

El Encargado de Cumplimiento debe llevar a cabo una evaluación constante del Modelo de Prevención para asegurar su eficacia. Esto incluye revisar y analizar regularmente las políticas, procedimientos y controles implementados, para identificar posibles áreas de mejora.

b) Adecuación del Modelo a la Realidad de la Empresa

Es crucial que el Modelo de Prevención esté alineado con la realidad operativa y estratégica de la Empresa. El Encargado de Cumplimiento debe adaptar el modelo continuamente para reflejar cambios en la estructura, operaciones, mercado y regulaciones aplicables.

c) Gestión de Incumplimientos y Brechas

Respecto del Modelo de Prevención, ante cualquier incumplimiento, infracción, o detección de brechas y oportunidades de mejora, el Encargado de Cumplimiento debe adoptar un enfoque proactivo y

metódico para abordar estos desafíos. Las acciones específicas a seguir incluyen:

i. Comunicación y Transparencia

- Informar al Gerente General y al Comité Ejecutivo CORE: El Encargado de Cumplimiento debe mantener informados a los niveles más altos de la administración, proporcionando informes detallados y oportunos sobre cualquier incidencia que afecte el Modelo de Prevención.
- Reporte de Situaciones Críticas: Todas las situaciones críticas deben ser comunicadas de manera inmediata y con la mayor transparencia posible, asegurando que los líderes de la Empresa estén al tanto de los riesgos y acciones en curso.

ii. Acciones Correctivas Inmediatas

- Control y Corrección Rápida: Al detectar cualquier incumplimiento o brecha, el Encargado de Cumplimiento debe tomar acciones inmediatas para controlar la situación y corregir cualquier desviación del Modelo de Prevención.
- Implementación de Medidas de Contingencia: Estas medidas deben ser diseñadas para mitigar cualquier impacto adverso y asegurar que el problema sea contenido de manera efectiva.

iii. Gestión de Consecuencias y Reducción de Impactos Negativos

- Evaluación del Impacto: Es fundamental que el Encargado de Cumplimiento logre evaluar las consecuencias de cualquier incumplimiento o infracción, identificando tanto los impactos inmediatos como los potenciales efectos a largo plazo.

- Reducción de Efectos Adversos: El Encargado de Cumplimiento debe gestionar activamente las consecuencias, implementando acciones que minimicen los impactos negativos sobre la Empresa.

iv. Ejecución de Acciones Correctivas

- Eliminación de Causas Raíz: Las acciones correctivas deben enfocarse en identificar y eliminar las causas subyacentes de cualquier incumplimiento o infracción, asegurando que no se repitan en el futuro.
- Superación de Brechas y Aprovechamiento de Oportunidades: Además de corregir las deficiencias, es importante identificar y aprovechar cualquier oportunidad de mejora que se presente, fortaleciendo así el Modelo de Prevención.

d) Implementación de Procesos de Mejora Continua

Para asegurar que los procesos de mejora continua sean eficientes, el Encargado de Cumplimiento debe implementar una serie de procesos estructurados, que incluyen lo siguiente:

i. Revisión Periódica del Modelo de Prevención

- Auditorías Internas y Externas: Realizar auditorías regulares para evaluar la efectividad del Modelo de Prevención y su conformidad con las normativas aplicables.
- Revisiones de Políticas y Procedimientos: Actualizar periódicamente las políticas y procedimientos para reflejar eventuales cambios ocurridos en la normativa, en la industria de la salud y de los servicios de cuidados clínicos, e incorporar las mejores prácticas de esta u otra.

ii. Capacitación y Sensibilización

- Programas de Capacitación Continua: Implementar programas de formación para todos los miembros de la Empresa, asegurando que comprendan sus responsabilidades dentro del Modelo de Prevención.
- Sensibilización sobre la Importancia de la Mejora Continua: Fomentar una cultura organizacional que valore la mejora continua como un componente esencial del éxito y la integridad empresarial.

iii. Feedback y Participación Activa

- Mecanismos de Retroalimentación: El Encargado de Cumplimiento deberá asegurarse de establecer canales para recibir retroalimentación de todos los niveles de la Empresa, permitiendo identificar áreas de mejora desde múltiples perspectivas.
- Participación Activa de los Trabajadores: Involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora continua, fomentando su participación activa y su compromiso con el Modelo de Prevención.

En definitiva, la Mejora Continua del Modelo de Prevención es una responsabilidad crítica del Encargado de Cumplimiento, que requiere de un enfoque meticuloso y sistemático.

A través de la evaluación constante, la adaptación a la realidad de la Empresa, y la gestión proactiva de incumplimientos y brechas, se puede asegurar que el Modelo de Prevención no solo cumpla con sus objetivos, sino que también evolucione y se fortalezca continuamente. Este compromiso con la excelencia y la mejora continua es fundamental para la integridad y el éxito sostenible de la Empresa, y es un sello de su cultura de cumplimiento.

7. VIGENCIA

El presente Modelo de Prevención del Delito entrará en vigencia una vez que sea aprobado formalmente por la Empresa, tanto por su Gerente General, como en una sesión de su Comité Ejecutivo CORE, la que deberá quedar reflejada en el Acta respectiva, y ser comunicado a toda la organización.

Enumeración de Anexos al Modelo de Prevención de Delitos:

1. Código de Ética
2. Política de Conflictos de Interés
3. Política de Interacción con Funcionarios y Organismos Públicos
4. Política de Tratamiento de Datos Personales
5. Cláusula de Cumplimiento para Contratos de Trabajo
6. Cláusula de Cumplimiento para el RIOHYS
7. Cláusula de Cumplimiento para Contratos con Proveedores
8. Matriz de Riesgos
9. Procedimiento para la recepción de denuncias, investigación y sanción de infracciones