

CLÍNICA ALEMANA

Modelo de Prevención de Delitos



índice

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance y Definiciones
4. Elementos del modelo de prevención de delitos
 - 4.1. Identificación de las actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva en Clínica Alemana
 - 4.2. Protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en Clínica Alemana.
 - 4.2.1. Fraude y corrupción económica.
 - 4.2.2. Delitos informáticos.
 - 4.2.3. Libre competencia.
 - 4.2.4. Delitos tributarios.
 - 4.2.5. Laborales y de seguridad social (RR.HH.)
 - 4.2.6. Delitos ambientales.
 - 4.2.7. Delitos contra la integridad física en la atención de salud
 - 4.3. Gobernanza de compliance en Clínica Alemana
 - 4.4 Revisión por tercero independiente y mejora continua
5. Canal de denuncias
6. Difusión y capacitaciones
7. Manejo comunicacional
8. Vigencia y publicación

1.- Introducción

La Ley N° 20.393 regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos a que se refieren los artículos 1°, 2°, 3° y 4° de la Ley de Delitos Económicos, sean o no considerados como delitos económicos por esa Ley y aquellos previstos en el artículo 8° de la Ley 18.314, que determina conductas terroristas y fija su penalidad; en el título II de la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas y en los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal (en adelante conjuntamente denominados “los Delitos”) que fueren perpetrados en el marco de la actividad de la persona jurídica por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre

que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos, por parte de la persona jurídica.

En ese contexto, y con el objeto de implementar un modelo adecuado de prevención de los Delitos y en el esfuerzo de evitar la comisión de éstos dentro de la organización, se ha implementado el presente Modelo de Prevención de Delitos (en adelante el “Modelo”), el que comprende las sociedades Grupo Alemana SpA, Clínica Alemana de Santiago S.A., Servicios Clínica Alemana Ltda. y Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. (en adelante conjuntamente “Clínica Alemana” o “la Institución”).

2.- Objetivo

El presente Modelo tiene como principal objetivo el constituirse en la herramienta fundamental para la adecuada prevención y detección de los Delitos, dentro de la estructura de Clínica Alemana. Asimismo, busca entregar un marco a través del cual se desarrollen las distintas tareas de Compliance dentro de Clínica Alemana. Para alcanzar estos objetivos, al momento de preparar el Modelo fue esencial identificar, dentro de la estructura de Clínica Alemana, aquellas actividades y/o procesos, habituales o esporádicos, que pudiesen generar o incrementar el riesgo de comisión de Delitos, de modo de establecer las gestiones y procedimientos necesarios para la mitigación de los riesgos a que Clínica Alemana se

encuentra expuesta por la naturaleza de su actividad.

Para lograr los objetivos señalados en el párrafo precedente, resulta fundamental difundir y orientar a directores, alta administración, colaboradores, prestadores de servicios de salud en Clínica Alemana, independientemente de la naturaleza de su vínculo con ésta, proveedores, contratistas, asesores y cualquier tercero que preste servicios a Clínica Alemana, acerca de las gestiones y procedimientos establecidos para el efectivo funcionamiento del Modelo, de modo de hacerlos partícipes de éste, buscando que la prevención de la comisión de los Delitos sea una tarea transversal a todas las áreas de la Institución.



3.- Alcance y Definiciones

El Modelo es obligatorio para Grupo Alemana SpA, Clínica Alemana de Santiago S.A., Servicios Clínica Alemana Ltda. y Servicios Diagnósticos Clínica Alemana Ltda., en adelante conjuntamente “Clínica Alemana” y para toda persona vinculada con ellas, entendiendo como tales:

- a. Colaboradores de Clínica Alemana.
- b. Prestadores de servicios de salud, independiente de la naturaleza jurídica de su vínculo con Clínica Alemana.
- c. Proveedores, prestadores de servicios, contratistas y subcontratistas de Clínica Alemana.
- d. Directores, ejecutivos y asesores externos de Clínica Alemana.

Clínica Alemana se compromete a mantener un comportamiento correcto, estricto y diligente en el cumplimiento del Modelo, así como a su correcta difusión y orientación.

Si bien el Modelo comprende todos los Delitos, para los efectos de estructurar el análisis de los riesgos asociados a la comisión de cada uno de ellos, éstos se dividieron en distintos Módulos de Delitos (en adelante “Módulos”), siendo los siguientes aquellos en los que se detectaron riesgos asociados a algún proceso propio del quehacer institucional de Clínica Alemana:

- a. Fraude y Corrupción Económica: Corresponde a delitos que afectan la actividad económica en sí, dentro de los cuales destacan el lavado de activos, cohecho a funcionario público, nacional o extranjero, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida y administración desleal.
- b. Delitos Informáticos: Con la publicación de la Ley N° 21.459, se incorporaron a la Ley N° 20.393 un catálogo de delitos informáticos que pueden acarrear responsabilidad penal para la empresa, en el caso que no se dé cumplimiento a las obligaciones de dirección y supervisión por parte de ésta para evitar la ocurrencia de estos delitos, estos son: ataque a la integridad de un sistema informático, acceso ilícito a un sistema informático, interceptación ilícita de datos informáticos, ataque a la integridad de los datos informáticos, falsificación informática, receptación de datos informáticos, fraude informático y abuso de dispositivos.

3.- Alcance y Definiciones

- c. Libre Competencia: Se trata de aquel grupo de delitos que atentan contra la libre competencia en las actividades económicas. Dentro de las que están comprendidas en la Ley 20.393, y que por ende exponen la responsabilidad penal de la persona jurídica, estos son: ocultamiento de información a la Fiscalía Nacional Económica con el fin de dificultar, desviar o eludir el ejercicio de las atribuciones de ésta; no dar respuesta, o dar respuestas parciales a las solicitudes de información estando obligado; presentación de antecedentes falsos en solicitudes en procedimientos asociados a la libre competencia y la colusión.
- d. Delitos Tributarios: Se trata de infracciones graves a las normas fiscales que regulan la obligación de pagar impuestos al Estado. Estos delitos implican acciones u omisiones que buscan evadir o eludir el pago de impuestos, o bien, engañar a la autoridad tributaria con el fin de obtener beneficios indebidos o evitar sanciones.
- e. Laborales y de Seguridad Social (RR.HH.): Se trata de infracciones gravosas a las leyes que protegen los derechos de los trabajadores y regulan las relaciones laborales. Dentro de los delitos de este Módulo, que quedan comprendidos dentro de la Ley 20.393, están la apropiación indebida de dinero proveniente de cotizaciones, la omisión de retener o enterar cotizaciones previsionales, pagar una renta imponible o bruta menor a la real, o disminuyendo el monto de las cotizaciones, la trata de personas o el pago de un salario manifiestamente desproporcionado e inferior al mínimo previsto por ley.
- f. Delitos Ambientales: Son infracciones graves a la normativa que protege el medioambiente, y que causan o pueden causar daño significativo al entorno natural, a la salud humana, o a la biodiversidad. Estos delitos incluyen las conductas de contaminación del agua, aire o suelo, entrega de información falsa a la autoridad ambiental y manejo inadecuado de residuos peligrosos.
- g. Delitos contra la Integridad Física en la atención de salud: Se refiere a los cuasi delitos establecidos en los artículos 490 y 491 del Código Penal, en el que quedan comprendidos los actos catalogados como negligencia médica. Asimismo, quedan dentro de este Módulo los delitos de carácter farmacéuticos de fabricación o expendio de sustancia medicinales deterioradas o adulteradas, de modo que sean peligrosas para la salud.





4.- Elementos del modelo de prevención de delitos

El Modelo es un método de prevención que operará a través de diversas actividades de control sobre los procesos o acciones que presenten potenciales riesgos de comisión de los Delitos para Clínica Alemana. Siguiendo las directrices establecidas en el artículo 4° de la Ley N°20.393, en búsqueda de lograr una implementación efectiva de esta herramienta, el Modelo considera los siguientes aspectos:

- a. Identificación de las actividades o procesos de la persona jurídica que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- b. Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades a que se refiere la letra anterior, incluyendo entre ellas, canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimientos.
- c. Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección, supervisión y acceso directo a la administración de Clínica Alemana para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido.
- d. Evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

A continuación, se detalla el tratamiento que se le da en Clínica Alemana a cada uno de estos aspectos, desde una perspectiva práctica, de modo que no quede en una simple declaración de intenciones.

4.1.- Identificación de las actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva en Clínica Alemana.

En atención a la amplia gama de delitos que quedan comprendidos dentro del presente Modelo, según el detalle descrito en los títulos I y III precedentes, se ha determinado que la manera más efectiva de realizar el trabajo de identificación de actividades que, dentro del quehacer institucional de Clínica Alemana, puedan implicar riesgo de comisión de una conducta delictiva, es acercando este análisis a la operación de la Institución.

De esta manera, a través del Comité de Compliance, descrito en el título IV.c, se realizó un trabajo de levantamiento de los distintos procesos que se realizan en Clínica Alemana, buscando que fueran las diversas áreas de la Institución las que realizaran esa tarea. Con inventarios de procesos como insumo, la Dirección de Compliance confeccionó informes de riesgos relativos a los distintos procesos identificados, los cuales fueron revisados

directamente con cada delegado y sus equipos. Como resultado de ese trabajo se identificaron los riesgos de conductas delictivas dentro de los diferentes procesos de cada una de las áreas de Clínica Alemana, los cuales fueron incorporados a la Matriz de Riesgos del Modelo (en adelante la “Matriz de Riesgos” o “la Matriz”), que se adjunta al presente instrumento y forma parte integrante de éste.

La Matriz de Riesgos, elaborada por la Dirección de Compliance según la metodología COSO, analiza los riesgos identificados considerando su probabilidad de ocurrencia y su impacto. Además, para determinar el riesgo residual, evalúa los controles implementados para cada riesgo, indicando cómo dichos controles afectan a los indicadores de probabilidad e impacto previamente identificados.

4.2.- Protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en Clínica Alemana.

Para los efectos de prevenir conductas delictivas que podrían generarse a consecuencia de los distintos procesos o actividades expuestas en el punto anterior e incorporadas a la Matriz de Riesgos, Clínica Alemana ha implementado una serie de controles que se traducen en lineamientos, políticas y procedimientos para el correcto tratamiento de dichas actividades.

Si bien todos estos controles están debidamente detallados en la Matriz de Riesgos, asociándolos directamente a cada una de las actividades en ella incorporadas, a continuación, se enumeran los principales controles asociados a cada uno de los Módulos de Delitos descritos en el título III del Modelo.

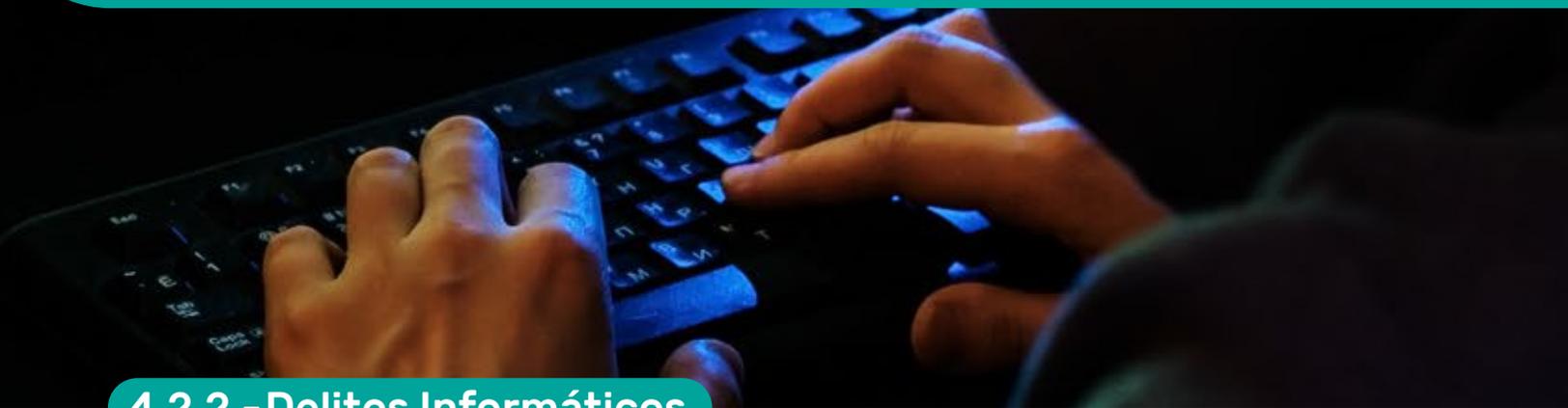
4.2.1.- Fraude y Corrupción Económica

Dentro de los principales controles asociados a este Módulo se encuentra la regulación existente en Clínica Alemana relativa a las reuniones con funcionarios públicos y la Política de Regalos vigente. En ese sentido, la “Política Anticorrupción y Anticohecho de Clínica Alemana” establece que a toda fiscalización o reunión con funcionarios públicos deberán asistir, al menos, dos colaboradores o asesores de Clínica Alemana, la que siempre deberá ser de conocimiento del superior jerárquico y la Dirección de Compliance, quien deberá dejar registro de ella. Por su parte, este mismo documento institucional prohíbe expresamente ofrecer o entregar regalos o dádivas a autoridades, funcionarios o empleados del sector público, nacional o extranjero, candidatos a cargos de elección popular o dirigentes de partidos políticos o entidades sociales, organizaciones sindicales e inspectores de entidades públicas, con objeto de influir de forma no lícita en una decisión de negocio u obtener una ventaja indebida en el desarrollo de la actividad de Clínica Alemana.

Asimismo, y como parte de los controles asociados a la prevención de delitos relacionados con el fraude y la corrupción económica, en Clínica Alemana existe un estricto tratamiento de los conflictos de interés, lo cual está reflejado tanto en el “Marco Ético de Integridad y Conducta”, como en el “Código de Gobierno Corporativo” de la Institución. En ese sentido, el primero establece que los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud de Clínica Alemana actuarán y tomarán decisiones buscando siempre el beneficio para la Institución, y no basándose en intereses o relaciones personales, debiendo evitar cualquier conflicto de interés. El segundo establece que, de manera

anual, la Dirección de Compliance solicita y recopila declaraciones juradas de conflictos de intereses de todos los colaboradores de la Institución que tengan poder de decisión, según determinación de la Gerencia General, Dirección Médica, Gerencias y Subdirecciones Médicas y la Dirección de Compliance, de modo de transparentar la información que pudiera afectar el actuar de estas personas y significar un conflicto de interés.

Por último, en lo relativo a los procesos de compras y a la gestión de proveedores en Clínica Alemana, existen una serie de controles implementados para evitar la comisión de delitos en ese contexto, principalmente dados por el establecimiento de mecanismos de selección objetivos y transparentes de proveedores, contenido entre otros documentos institucionales, en la “Política de Compras y Proveedores” y en el “Procedimiento de Licitación y Compras Mayores”. En ese sentido, se establece que todos los proveedores de Clínica Alemana tienen que ser creados en un sistema informático de gestión que requiere la revisión de antecedentes generales y la presentación de declaraciones juradas de conflictos de interés. Por último, de acuerdo a la “Política General de Contratos”, se incorporan en todos los contratos de Clínica Alemana, cláusulas de Compliance en que los contratantes declaran conocer la normativa legal en materia de Ley de Responsabilidad Penal Empresarial y Ley de Delitos Económicos, comprometiéndose a cumplirla cabalmente, a mantener indemne a Clínica Alemana en caso de incumplimientos y estableciéndose, además del término de los contratos y sanciones para casos de no observancia de esta normativa.



4.2.2.- Delitos Informáticos

Asociado a los riesgos de comisión de delitos informáticos, dentro del quehacer institucional de Clínica Alemana, existen tres áreas principales en que se deben gestionar controles para prevenir la comisión de este tipo de delitos: protección de la información contenida en las Fichas Clínicas Electrónicas de los pacientes de Clínica Alemana; protección general de datos personales; y seguridad informática de los distintos sistemas que soportan las tareas del día a día de la Institución.

Respecto a la Ficha Clínica Electrónica, existen controles que se encuentran en el “Procedimiento de Ficha Clínica Única e Individual y su Manejo”, que buscan proteger la información contenida en este instrumento y dar cumplimiento a la normativa vigente. Dentro de estos controles se pueden destacar las distintas directrices y regulación interna existente para el Acceso a la Ficha Clínica Electrónica, la constante fiscalización de Auditoría Médica y la regulación específica asociada a que todos los ingresos a este sistema informático quedan debidamente registrados.

En cuanto a la protección general de datos personales, la “Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales” establece como principio fundamental de Clínica Alemana que el manejo y gestión de datos personales en las distintas actividades que se desarrollan en el marco de la Institución, debe realizarse respetando los principios de bienestar del

paciente, integridad en la actuación, respeto, honestidad, legalidad y confidencialidad; asimismo, señala los canales para que los titulares de datos ejerzan sus derechos en esta materia. Esta Política crea la figura del Encargado de Protección de Datos Personales, estableciendo que es el principal responsable en velar por el cumplimiento de los criterios de protección de privacidad y procesamiento de los datos personales en Clínica Alemana.

Por último, en lo relativo a la seguridad informática de los sistemas de Clínica Alemana, existen una serie de controles que buscan impedir la comisión de delitos informáticos en el contexto de las actividades que se realizan en la Institución. Entre ellos destaca la implementación de un “Modelo Operativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad” que busca consolidar la seguridad de la información dentro de Clínica Alemana, a través de una administración apropiada de seguridad por parte de los departamentos, grupos e individuos asignados para cada función, lo cual se materializa en la existencia de una Subgerencia de Ciberseguridad, que es la encargada, entre otros aspectos, de desarrollar y mantener un sistema de gestión de la seguridad de la información. Asimismo, existen otros documentos institucionales que contienen controles asociados a este Módulo, dentro de los cuales se pueden destacar la “Política General de Seguridad de la Información” y la “Política de Seguridad Organizacional”.

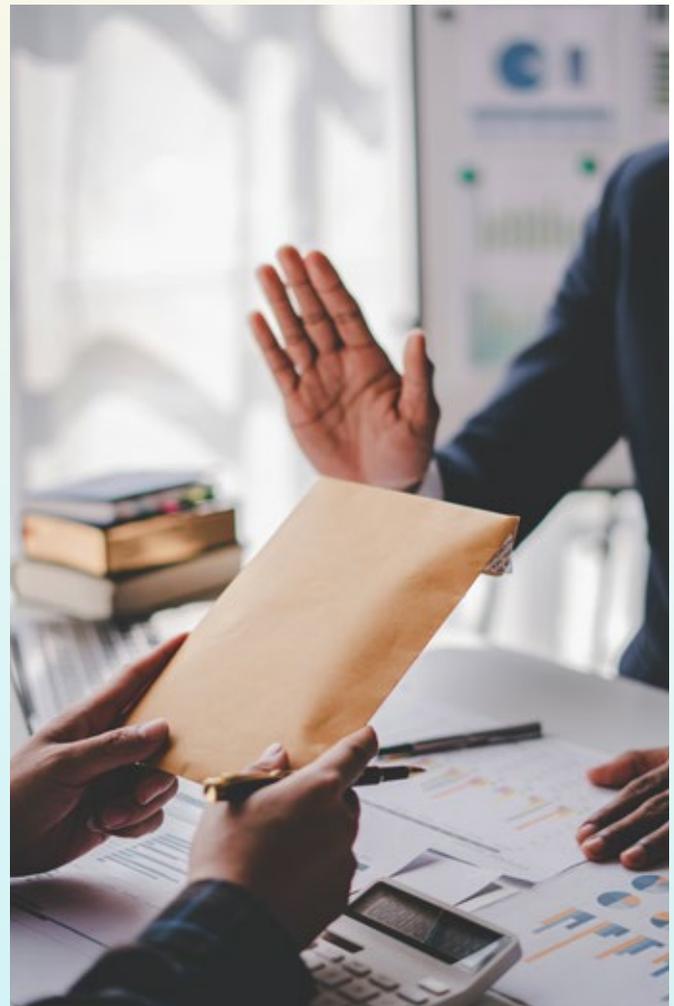
4.2.3.- Libre Competencia

En lo referente a controles para prevenir estos delitos se encuentran las directrices contenidas en el “Manual de Libre Competencia”, las cuales sirven de guía de consulta para todas las personas que trabajan, desarrollan actividades o prestan servicios en Clínica Alemana. En ese sentido, dicho instrumento constituye una pauta

orientadora en la relación con proveedores, empresas de servicios y clientes, con un enfoque en el respeto y la promoción de prácticas que reafirmen el compromiso de Clínica Alemana como un competidor que fomenta y respeta los principios de la libre competencia.

4.2.4.- Delitos Tributarios

En materia de prevención de delitos tributarios, los controles principalmente están dados por la existencia de una Dirección de Contabilidad Corporativa, el trabajo que realiza la Dirección de Auditoría Interna Corporativa y las distintas labores que desarrollan Auditores Externos para controlar que en Clínica Alemana se realicen todas las labores asociadas a los procesos tributarios, conforme a la normativa legal vigente. Adicionalmente a lo anterior, y tal como se refleja en la Matriz de Riesgos en lo relativo a este tipo de delitos, existen una serie de Políticas y Procedimientos implementados internamente que constituyen controles para evitar la comisión de este tipo de delitos, dentro de ellos se pueden destacar: “Política de Proceso de Cierre Contable”; “Procedimiento de Bajas y Liquidaciones de Activos y Bienes”; “Procedimiento de Contabilización y Liquidación de Obras en Curso AFec”; “Procedimiento de Creación de Activos Fijos y Contabilización de Altas”; “Política Corporativa de Propiedades, Plantas y Equipos e Intangibles”; y “Procedimiento de Inventario Trienal y Etiquetado del Activo Fijo de Propiedades Plantas y Equipos”.



4.2.5.- Laborales y de Seguridad Social (RR.HH.)

Los controles de este Módulo tienen que ver con prevenir la comisión de delitos en los procesos de pago de salarios, cotizaciones previsionales, impuestos laborales, subsidios y cualquier otro ítem que se deba declarar y pagar a los trabajadores. En ese sentido, Clínica Alemana cuenta con un “Procedimiento de Cuadratura de Remuneraciones” a través del cual se realizan conciliaciones periódicas entre los saldos de las cuentas de gastos que tienen relación con la

centralización de sueldos y el total de haberes del libro de remuneraciones, buscando minimizar diferencias materiales que puedan existir. Asimismo, desde la Dirección de Compliance, se realiza un seguimiento constante del cumplimiento de las obligaciones laborales de Clínica Alemana, de modo de detectar oportunamente algún incumplimiento que pudiera exponer la responsabilidad penal de la Institución por este tipo de delitos.

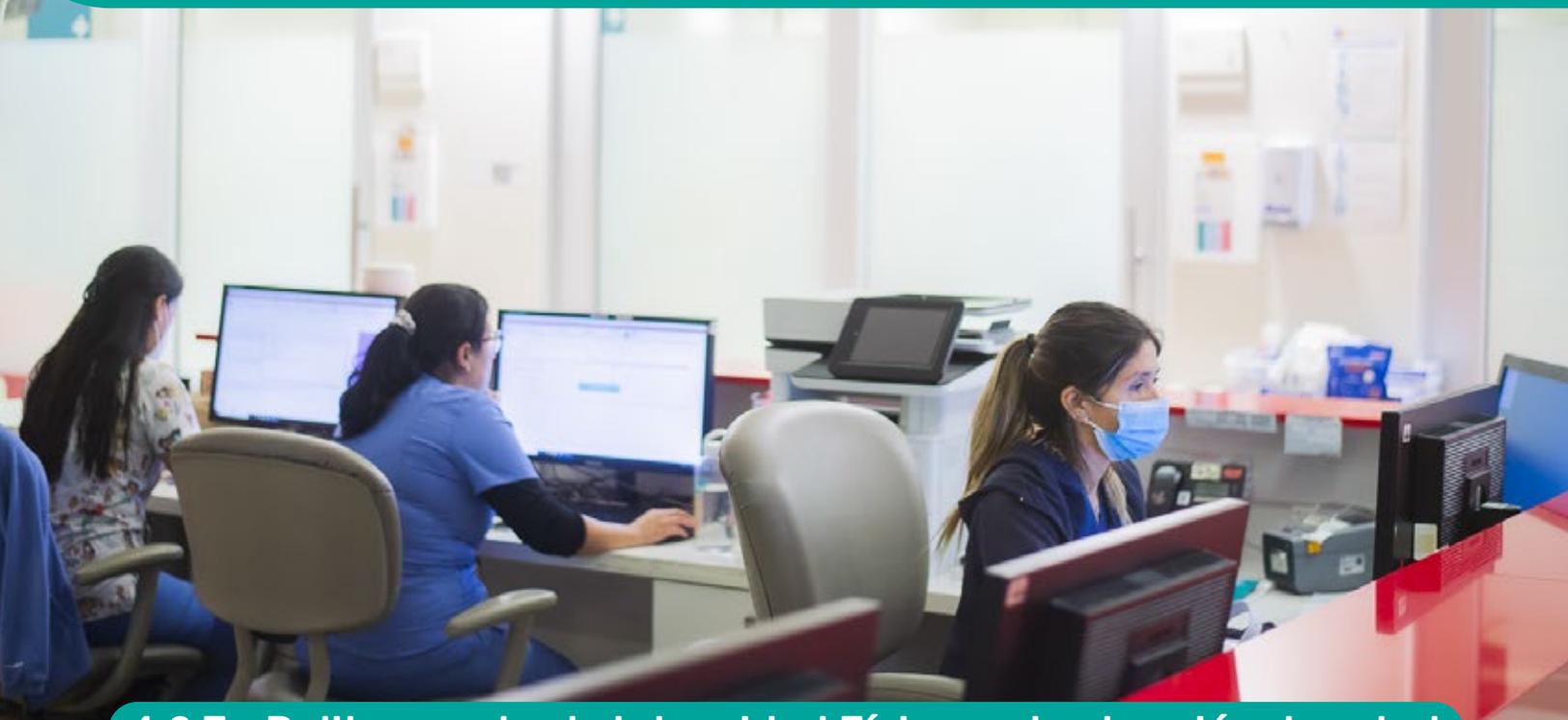
4.2.6.- Delitos Ambientales

Para identificar los controles que se utilizan para prevenir los delitos contemplados en este Módulo, se deben diferenciar tres aspectos fundamentales, el primero dice relación con la evaluación de la procedencia de ingresar al Servicio de Evaluación de Impacto Ambiental (en adelante “SEIA”) proyectos de infraestructura de Clínica Alemana, el segundo tiene que ver con los procesos de la Institución que puedan implicar algún grado de contaminación fuera de los parámetros establecidos por la normativa y el tercero se relaciona con la entrega de información falsa a la autoridad ambiental.

Respecto al primer punto, se ha establecido un procedimiento interno que requiere que toda obra que vaya a ejecutar Clínica Alemana, que implique la necesidad de requerir un permiso de obra municipal, deberá contar con un informe emitido por la Dirección de Desarrollo y Arquitectura de Clínica Alemana, que fundamente las razones por las cuales dichas obras requieren o no requieren ingresar al SEIA. Este informe será almacenado en Repositorio de Compliance Ambiental que mantendrá la Dirección de Compliance de Clínica Alemana.

En lo que dice relación con el segundo aspecto, es decir con los procesos de Clínica Alemana que puedan implicar algún grado de contaminación fuera de los parámetros establecidos por la normativa, se ha establecido que periódicamente, la Dirección de Compliance requerirá información relativa a emisiones y manejos de residuos peligrosos a las distintas áreas que se relacionan con estos procesos, de manera de ir verificando que no se está incumpliendo la normativa vigente, y que en caso de que existan desviaciones, se están realizando las correcciones que son posibles y necesarias.

Por último, en lo referente a la entrega de información a las autoridades en materias medioambientales, se ha establecido que toda la información que se remita deberá enviarse adicionalmente a la Dirección de Compliance, para que ésta la registre en el Repositorio de Compliance Ambiental. Periódicamente esta Dirección realizará pruebas referentes a establecer los fundamentos y la veracidad de esta información, de modo de mitigar los riesgos de comisión de este delito.



4.2.7.- Delitos contra la Integridad Física en la atención de salud

Dentro de este Módulo, se deben incluir los controles asociados a la mitigación de los riesgos de comisión de actos catalogados como negligencia médica y de fabricación o expendio de sustancia medicinales deterioradas o adulteradas, de modo que sean peligrosas para la salud. Entre los principales controles que se cuenta para este Módulo, está el Reglamento de Médicos y Odontólogos de Clínica Alemana, que establece obligaciones asociadas a los procesos de acreditación de estos profesionales para prestar servicios en la Institución, así como también controles referentes a los privilegios clínicos con los que éstos deben contar para desempeñar sus funciones en Clínica Alemana. Asimismo, en lo referente al control asociado a la falla del equipamiento médico que se utiliza para la prestación de servicios de salud, Clínica Alemana cuenta con una Subgerencia de Equipos Médicos, responsable por el estado de mantención de estos elementos, que a su vez son parte de auditorías anuales de la Dirección de

Auditoría Interna Corporativa. De la misma manera, Clínica Alemana se somete periódicamente al proceso de Acreditación Nacional y de acreditación internacional por la Joint Commission International, en los cuales se revisan aspectos de calidad de la atención de salud, que constituyen un importante control en esta área. Por último, la Institución cuenta con una Dirección de Calidad, a cargo, entre otras cosas, de verificar que los indicadores de calidad clínicos se encuentren en niveles saludables para la operación de Clínica Alemana.

En cuanto a los controles asociados a los delitos farmacéuticos, la Institución cuenta con un Departamento de Farmacia a cargo de llevar adelante todas las labores en la materia, dando estricto cumplimiento a la normativa legal vigente. Asimismo, todos los procesos del referido Departamento son parte de las acreditaciones mencionadas en el párrafo precedente.

4.3.- Gobernanza de Compliance en Clínica Alemana

El Directorio de Grupo Alemana SpA, en su sesión N° 114, celebrada con fecha 24 de febrero de 2022, designó al abogado don Cristóbal Lladser Naranjo como Encargado de Prevención de Delitos de Grupo Alemana SpA, Clínica Alemana de Santiago S.A., Servicios Clínica Alemana Limitada y Servicios Diagnósticos Clínica Alemana Limitada, para todos los efectos de la Ley N°20.393. Debido a las modificaciones incorporadas a la referida normativa, mediante la promulgación y publicación de la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos, ya no existe la obligación de contar con un Encargado de Prevención de Delitos, la cual fue reemplazada por la obligación de asignar uno o más sujetos responsables de la aplicación de los distintos controles para prevenir la comisión de delitos al interior de la Institución.

Con el objeto de cumplir con esta obligación, se ha creado la nueva Dirección de Compliance, que está a cargo de don Cristóbal Lladser Naranjo y que tendrá como principal función administrar el Modelo, velando por su correcta aplicación y funcionamiento en todas las actividades que desarrolle Clínica Alemana. Para realizar lo anterior, esta Dirección contará con plena autonomía respecto de la Administración de Clínica Alemana. Asimismo, contará con todos los medios económicos y facultades para el correcto desempeño de sus funciones, contando con acceso personal, directo y expedito a los Directorios de Grupo Alemana SpA y de Clínica Alemana de Santiago S.A., tanto para los efectos de informar de su cometido cuando lo estime pertinente, como para solicitar su colaboración. Por último, la Dirección de Compliance, dentro de sus funciones, deberá informar anualmente a los Directorios de Clínica Alemana de Santiago S.A. y de Grupo Alemana SpA acerca de la gestión del

Modelo, así como también cada vez que el Directorio o apoderados de Servicios Clínica Alemana Ltda. y de Servicios Diagnósticos Clínica Alemana Ltda. se lo soliciten o él lo estime indispensable, dada la ocurrencia de eventos que requieran del conocimiento y/o la participación de aquéllos.

Adicionalmente, se ha constituido el Comité de Compliance, que es presidido por el Director de Compliance y formado por delegados de las distintas gerencias de Clínica Alemana. Esta entidad es la encargada de apoyar a la Dirección de Compliance, con el objetivo de que las medidas que se implementan en su contexto tengan una repercusión en la operación de Clínica Alemana y sean efectivas a la hora de detectar y prevenir la comisión de delitos que puedan exponer la responsabilidad penal de la Institución.



4.4.- Revisión por Tercero Independiente y mejora continua

Adicionalmente, para que el Modelo sea considerado como efectivo, la Ley 20.393 establece la necesidad de contar con evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de estas evaluaciones. En ese sentido, Clínica Alemana cuenta con una empresa externa que desarrolla estas labores, cuyo interlocutor es el Director de Compliance.

El principal objetivo de la relación con este tercero independiente es mantener una evaluación constante de los controles implementados para prevenir la comisión de delitos contemplados en la Ley 20.393 y generar evidencia de cumplimiento de estos controles por parte de Clínica Alemana en el tiempo.

Asimismo, frente a desviaciones de cumplimiento que puedan ser detectadas en este proceso de revisión por tercero independiente, es labor de la Dirección de Compliance generar los planes de acción respectivos para corregirlos y generar las mejoras que sean necesarias para evitarlas.

Por último, y como parte de los procesos de mejora continua, también es función de la mencionada Dirección, realizar evaluaciones constantes del Modelo y de su Matriz de Riesgos, de modo que se mantenga actualizada en el tiempo, pudiendo apoyarse para ello en las herramientas tecnológicas o informáticas que ésta determine. Dicha verificación se ejecuta a través del plan anual de auditoría interna que realiza la Dirección de Auditoría Interna Corporativa y que se ha preparado de acuerdo con la matriz de riesgo diseñada con dicha finalidad. En ese sentido, es labor de cada Gerencia, con el apoyo del Director de Compliance y la Dirección de Auditoría Interna Corporativa, corregir las deficiencias detectadas mediante la implementación de planes de acción para cada una de ellas. Todas las áreas de Clínica Alemana, tanto administrativas como clínicas, deberán entregar soporte a la Dirección de Compliance en las actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo que componen el Modelo. Esto implica el apoyo respecto de la toma de decisiones, coordinación de actividades, entrega de información y/o reportes de control.





5.- Canal de denuncias

Clínica Alemana cuenta con una vía de comunicación denominada Canal de Denuncias, a través del cual cualquier persona podrá informar a la Dirección de Compliance acerca de todas aquellas situaciones que observen al interior de ella que puedan revestir el carácter de alguno de los delitos establecidos en la Ley N°20.393 y cualquier otro delito que pudiese incorporarse a dicho cuerpo legal.

Las denuncias deberán fundarse en hechos reales y, en lo posible, contar con medios de pruebas, debiendo ser realizadas en el Canal de Denuncias del sitio web www.clinicaalemana.cl.

La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima. En el caso de una denuncia nominativa,

el denunciante deberá señalar su nombre completo, número de cédula de identidad, número de teléfono y correo electrónico.

Las denuncias deberán contener los siguientes antecedentes:

1. Hechos (incluyendo la mayor cantidad de detalles que sea posible), lugar, fecha, nombre de los involucrados (autores, cómplices y testigos) y delito que se configuraría.
2. Toda otra información que pueda ser relevante para la investigación.
3. Documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia.

Una vez recibida la denuncia, la Dirección de Compliance deberá analizar los hechos denunciados y determinar, dentro del plazo de 7 días, si los antecedentes aportados son suficientes para poder iniciar una investigación y abrir el correspondiente expediente. En caso de que se requieran antecedentes adicionales para investigar, éstos no sean aportados una vez requeridos, y no sea posible iniciar una investigación debido a la falta de antecedentes, la denuncia será archivada por ese motivo.

En el evento que los hechos descritos no revistan el carácter de alguno de los delitos establecidos en la Ley 20.393, la Dirección de Compliance derivará la denuncia al área de Clínica Alemana que corresponda para que ésta continúe con la gestión respectiva, pudiendo hacer seguimiento de la resolución para efectos de generar reportes al Directorio.

En los demás casos, en que se estime necesario abrir una investigación por actos que puedan constituir Delitos, la Dirección de Compliance tendrá un plazo de 30 días para llevarla a cabo, salvo que, de acuerdo a los antecedentes disponibles y por motivos fundados, se requiera de un plazo adicional, el que será determinado por el Director de Compliance. En todo caso, dicho plazo no podrá exceder de 60 días.

La denuncia deberá ser investigada de manera confidencial, manteniéndose la reserva tanto de los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose sólo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.



Una vez finalizada la investigación, la Dirección de Compliance deberá emitir un informe, el que deberá contener la identificación de los involucrados, una relación de los hechos presentados, los testigos que declararon, las gestiones realizadas, las conclusiones a que llegó y las medidas y sanciones que propone aplicar, en caso que corresponda.

Dentro del plazo de 7 días desde que finalizó la investigación, la Dirección de Compliance enviará su informe al Gerente General y/o al Directorio, dependiendo de la gravedad de los hechos investigados y de las personas involucradas, y efectuará la correspondiente denuncia a la autoridad, en caso de proceder.

**los plazos de “días” señalados precedentemente,
corresponden a días corridos.**

7.- Difusión y capacitaciones

Con el objeto de lograr que el Modelo sea conocido por las personas indicadas en el título III precedente, su contenido se encuentra publicado en el sitio web www.clinicaalemana.cl y en intranet institucional. La Dirección de Compliance será la encargada de gestionar la difusión del Modelo y de las principales políticas asociadas a éste, pudiendo realizar lo anterior a través de diversos medios, tales como referencias en la revista de circulación interna, afiches informativos en diarios murales y envío de correos electrónicos y capacitaciones por e-learning y presenciales, en especial para aquellas personas que se encuentren mayormente expuestas a la comisión de alguno de los Delitos. Para materializar lo anterior la Dirección de Compliance acordará con la Gerencia de Personas un plan de difusión anual, de modo de sistematizar la entrega de información a los colaboradores de Clínica Alemana.

Respecto a los procesos de capacitación del personal de Clínica Alemana en esta materia, en las charlas de inducción que se impartan a los nuevos colaboradores se les explicará el Modelo, sus controles, la existencia del Canal de Denuncias, la Gobernanza interna de Compliance y la obligación de efectuar la denuncia en caso que tome conocimiento de alguno de los Delitos. Asimismo, la Dirección de Compliance deberá contar con un plan anual de capacitaciones para las distintas áreas más expuestas a la comisión de delitos contemplados en la Ley 20.393, para confeccionar lo anterior podrá apoyarse en requerimientos de los Delegados de Compliance, quienes a su vez deberán recibir capacitaciones especiales para desarrollar estas funciones. Por último, la Dirección de Compliance podrá disponer de cursos de e-Learning para complementar sus Planes de Capacitación anual.



7.- Manejo comunicacional

La Dirección de Compliance deberá informar a la Dirección de Asuntos Corporativos y de Sustentabilidad de situaciones relacionadas con la comisión de delitos contemplados en la Ley N° 20.393, en el marco de las actividades de Clínica Alemana, que puedan ser el origen o generar contingencias comunicacionales, de modo que

defina los riesgos de este carácter que puedan implicar y mantengan un monitoreo comunicacional constante referente a la situación informada. En caso de materializarse una crisis de este tipo, en los términos establecidos en el Manual de Crisis de Clínica Alemana, se deberá aplicar el contenido de éste.

8.- Vigencia y publicación

El presente Modelo tendrá vigencia indefinida, pudiendo ser modificado en cualquier momento por Clínica Alemana y, en todo caso, cada vez que la Dirección de Compliance lo recomiende y sea aprobado por el Directorio.



CLÍNICA ALEMANA

Modelo de Prevención de Delitos



Muchas Gracias