



**Manual**  
**Modelo de Prevención de Delitos**  
**Ley N°20.393 y Sus Modificaciones,**  
**y Ley N° 21.121.**

**1. INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Prevención de Delitos, constituye una herramienta cuyo contenido debe ser conocido y acatado por todos los colaboradores de Isapre Banmédica.

El Modelo de Prevención de Delitos de Isapre Banmédica forma parte y se ajusta al Modelo Corporativo de Empresas Banmédica, que fue debidamente aprobado por su Directorio y cuyo Manual se encuentra a disposición en [www.empresasbanmedica.cl](http://www.empresasbanmedica.cl). Además, se ha diseñado en base a lo dispuesto en la Ley N° 20.393 de 2009 y sus modificaciones, y de la Ley N° 21.121, que establece Responsabilidad Penal para las Personas Jurídicas en los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho a Funcionario Público Nacional y Extranjero y receptación, asimismo los delitos establecidos en la Ley N° 21.121, a saber: Corrupción entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal.

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) implementado en Isapre Banmédica, corresponde y se ajusta a la forma en que se ha organizado el Grupo, y a los lineamientos otorgados por su Directorio, para prevenir que su estructura jurídica sea utilizada para cometer los delitos antes mencionados, así como todos aquellos que dan origen o son hechos precedentes a la figura de lavado de activos<sup>1</sup>. Asimismo, el Modelo de Prevención de Delitos incluye las conductas que, si bien pudiesen no constituir delito, son calificadas como éticamente intolerables por parte de Empresas Banmédica e Isapre Banmédica.

Especial mención amerita la incorporación en el modelo preventivo de las obligaciones que emanan las Leyes N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud.

El presente Manual da cuenta del compromiso asumido por Empresas Banmédica expresado por el Directorio de Banmédica S.A., en su sesión N° 285 del 25 de octubre de 2012, con una forma de organización corporativa que evite la comisión de estos y otros delitos por parte de alguno de sus integrantes, así como de todas aquellas conductas que han sido definidas como éticamente intolerables.

El presente Manual de Prevención de Delitos describe la operatividad de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos de comisión de delitos a los que se ha identificado que Isapre Banmédica está expuesta y han sido integrados al MPD.

El MPD está compuesto, o forman parte integrante de él, los siguientes elementos que son descritos más adelante:

1. Código de Ética

---

<sup>1</sup> Artículo 27 de la Ley N° 19.913 de 2003.

2. Denuncias e investigaciones
3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
4. Matriz de Riesgos de Delitos
5. Protocolos, Reglas, Directrices, Políticas y Procedimientos específicamente definidas para apoyar las iniciativas implementadas para mitigar las vulnerabilidades identificadas en la Matriz de Riesgos de Delitos.
6. Cláusulas contractuales.
7. Plan de Capacitación y Comunicación dirigido a todos los trabajadores y colaboradores de Isapre Banmédica y a la comunidad en general.
8. Plan de seguimiento y monitoreo.

## **II. OBJETIVOS**

Los Objetivos del presente Manual se resumen en:

1. Describir los componentes y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos que da cuenta de la forma de organización, dirección y supervisión que ha adoptado Isapre Banmédica, en concordancia con el Modelo Corporativo de Empresas Banmédica.
2. Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos a los que la Institución se encuentra expuesta.
3. Establecer las actividades y procedimientos necesarios para el efectivo funcionamiento y operación del Modelo de Prevención de Delitos.
4. Establecer las actividades del Modelo de Prevención de Delitos a cargo del Encargado de Prevención de Delitos Corporativo en cumplimiento de sus funciones de supervisión sobre el modelo de Isapre Banmédica.
5. Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121, sobre Responsabilidad Penal de las Empresas.
6. Reducir la posibilidad de que Isapre Banmédica sea víctima de actividades ilegales cometidas por sus accionistas, directores, alta administración, gerentes, ejecutivos, empleados, personal temporal, proveedores y/o asesores.
7. Comunicar y orientar a todos los colaboradores, internos y externos de Isapre Banmédica, sobre la existencia del Modelo y el rol que le corresponde asumir a cada uno de ellos para el funcionamiento eficaz del sistema preventivo.

Nuestra organización espera por parte de todos los colaboradores internos y externos un comportamiento recto, estricto y diligente, en el cumplimiento de las normas relacionadas con

las medidas de prevención de delitos y conductas éticas intolerables, y mitigación de las mismas, establecidas por la Institución y la Corporación.

### III. DEFINICIONES GENERALES

La Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, ha establecido un catálogo restringido de delitos que pueden generar responsabilidad penal corporativa. Asimismo, la Ley entrega un marco general de aplicabilidad de los deberes de dirección y administración. Las siguientes definiciones deben ser consideradas en el Modelo de Prevención de Delitos implementado por Banmédica S.A. e Isapre Banmédica.

**Lavado de Activos:** El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

Generalmente se identifica el narcotráfico como el principal delito base del lavado de activos. No es el único: el LA también se puede originar en la venta ilegal de armas, la trata de personas, el tráfico de órganos, la malversación de fondos públicos, el uso malicioso de información privilegiada, el cohecho, la presentación de información falsa al mercado y el terrorismo, entre otros delitos descritos en el artículo 27 de la Ley N° 19.913. Todos ellos producen beneficios y ganancias mal habidas, que crean incentivos para que se intente legitimarlas.

**Financiamiento de Terrorismo:** El financiamiento del terrorismo (FT) es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de los grupos terroristas no es financiero, requieren fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

Este delito está tipificado en el artículo 8 de la Ley N° 18.314, y sanciona a aquellos que de cualquier forma soliciten, recauden o provean fondos con la finalidad de cometer algunos de los delitos terroristas establecidos en la Ley. A diferencia del lavado de activos, en el FT el foco de vulnerabilidad no está en el origen de los recursos, sino en el destino de los mismos.

**Cohecho:** Se conoce también como **Soborno** o **“Coima”**, y consiste en ofrecer o consentir en dar cualquier beneficio, económico o de otra naturaleza, a un funcionario público, nacional o extranjero, para que éste haga o deje de hacer algo, dentro del ámbito de su cargo, competencia y responsabilidades.

Si bien el delito de cohecho sanciona a quien ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico, no es necesario que ese beneficio económico vaya en provecho del propio funcionario público sino que puede procurar beneficio a un tercero. Además, basta con el mero ofrecimiento para que se cometa el delito, no es necesario ni que se haya efectivamente pagado ni que se haya aceptado o recibido el beneficio económico.

En el caso del Cohecho a funcionario público extranjero, es importante relevar que aun cuando se haya perpetrado fuera del territorio de la República, por expresa disposición del Código Orgánico de Tribunales<sup>2</sup> debe ser conocido y juzgado por los Tribunales Chilenos. Lo anterior, siempre que haya sido cometido por un nacional chileno o bien por un extranjero con residencia habitual en Chile. Y por ende, en ambos casos existiría una eventual responsabilidad por parte de la persona jurídica.

**Receptación o apropiación indebida:** Definido en el Código Penal como aquel que comete “quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, entre otros (Ley N° 20.931 del 05/07/2016 – Modifica Ley N° 20.393).

**Corrupción entre particulares:** Este delito sanciona al empleado o mandatario que solicita o acepta un beneficio económico o de otra naturaleza, para efectos de favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación de un oferente en vez de otro, y a quien da, ofrece o consiente en dar a aquel empleado o mandatario ese beneficio con ese mismo objetivo. Por ejemplo, incurrirían en este delito y estarían sujetos a las penas correspondientes, los empleados o mandatarios, tanto de la sociedad oferente como de la adjudicataria, que a propósito de una licitación privada para la adquisición de productos o la contratación de servicios ofrezca, requiera u acuerde el pago de una suma de dinero con el fin de favorecer a un oferente respecto del resto.

**Negociación Incompatible:** Este delito sanciona la figura del conflicto de interés, incorporando mediante la presente modificación casos del ámbito privado, tales como el veedor o liquidador del procedimiento concursal, el administrador del patrimonio de una persona afectada por un impedimento, el director y gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesaren en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucra a la sociedad. Anteriormente, este delito se centraba en la figura del funcionario público.

**Apropiación Indevida:** Este delito sanciona a quien se apropia de dineros, efectos o cosas muebles, en virtud de un contrato legalmente válido, que obliga a su restitución causando perjuicio. Por ejemplo quien recibe de una empresa un computador en razón de su cargo y al término del contrato no lo restituye, o el caso de un leasing de automóvil, en que no se ejerce la opción de compra y sin perjuicio de ello no se restituye el vehículo cuando corresponde.

---

2 Artículo 6 N°2.

**Administración Desleal:** Este delito sanciona a aquel que, teniendo a su cargo la administración de un patrimonio ajeno realice acciones u omisiones abusivas que atenten contra el dueño de dichos bienes, pudiendo ser víctima de este delito incluso una sociedad. Por ejemplo, incurriría en esta conducta y estaría sujeto a las penas establecidas, quien teniendo la calidad de administrador de una sociedad enfrenta una gran oportunidad de negocio pero declina participar para que participe otra entidad en la que tiene interés económico (se perjudica a la sociedad) o el caso de un holding en que se perjudica a una filial para beneficiar a la matriz (los perjudicados serían los minoritarios de la filial). Este delito incluye dos hipótesis agravadas (mayor pena), tratándose de administradores de patrimonios de incapaces y otras personas impedidas para administrar sus bienes, o bien si se trata sociedades anónimas abiertas o especiales.

**Asociación Ilícita:** Cabe agregar, que la Responsabilidad Penal para las empresas y, por lo tanto, la aplicación de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, también se aplica al delito de asociación Ilícita tipificado en el artículo 292 del Código Penal<sup>3</sup>, y al tipo especial de asociación ilícita para lavar dinero, tipificado en el artículo 28 de la Ley N° 19.913, ya que la Ley modificó las normas sobre la penalidad de dichos ilícitos, estableciendo penas a las personas jurídicas como consecuencia accesoria a la pena principal.

Se denomina asociación ilícita a un grupo de individuos constituido con el objetivo de cometer un acto contrario a la Ley, ya sea un ilícito en materia civil o penal.

En general, este término comprende a una agrupación de personas dotada de un acuerdo de voluntades para cometer hechos ilícitos, aun careciendo de organización jerárquica o jurídica completa, pero con una mínima distribución de tareas y funciones destinadas a cometer actos ilegales. Algunos delitos como el lavado de dinero, el narcotráfico y modalidades delictivas como el secuestro y el homicidio, también son susceptibles a la existencia de una asociación ilícita, así como los delitos de corrupción cometidos por funcionarios públicos. La asociación ilícita se estructura como una forma particular de organización criminal que, por lo mismo, se encuadra dentro del fenómeno de la criminalidad organizada.

**Funcionario o Empleado Público:** Para efectos de la Ley, se entiende que es toda persona que desempeñe un cargo o función pública, sea en la administración central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de éste aunque no sean de nombramiento del Presidente de la República ni reciban sueldo del Estado, incluyéndose aquellos cargos de elección popular.

El eje central de la definición legal es el desempeño de un cargo o función pública. Por lo tanto, quedan incluidos en la definición los funcionarios pertenecientes al Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial. Asimismo, existen otras funciones que son auxiliares del estado, como es por ejemplo, la persona que certifica los modelos preventivos de delitos de acuerdo a la Ley N° 20.393 y sus

---

<sup>3</sup> Art. 292 Código Penal: Toda asociación formada con el objeto de atentar contra el orden social, contra las buenas costumbres, contra las personas o las propiedades, importa un delito que existe por el solo hecho de organizarse.

modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121, o quienes acreditan a los prestadores de salud.

**Funcionario o Empleado Público extranjero:** la misma definición anterior es válida para los funcionarios públicos extranjeros, pudiendo ejercer sus funciones en territorio nacional o en país extranjero.

**Persona Expuesta Políticamente (PEP):** La Circular N° 49 de la UAF, del 3 de diciembre de 2012, define como Personas Expuestas Políticamente (PEP) a “los chilenos o extranjeros que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas”. De acuerdo a la normativa antes mencionada, se encuentran en esta categoría los Presidentes de la República, Senadores, Diputados, Alcaldes, Ministros y Subsecretarios y otros cargos de jerarquía.

**Administración de la Persona Jurídica:** La Ley N° 20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121, le asigna una serie de obligaciones a lo que se ha denominado Máxima Autoridad Administrativa, entendiéndose que ella corresponde a la “Administración de la Persona Jurídica”. Señala la Ley, que quien desempeñe este rol de Autoridad dependerá de la forma de administración que tenga la respectiva entidad, por lo que en el caso de Empresas Banmédica, se entiende que dada la jerarquía corresponde a su Directorio, lo mismo que para cada una de las empresas que compone el Grupo como es el caso de Isapre Banmédica, la Alta Administración estaría radicada en su Directorio.

**Operaciones inusuales y operaciones sospechosas:** corresponden a actividades que son inconsistentes con el negocio conocido de un cliente o proveedor o con las prácticas comerciales. Asimismo, una operación sospechosa es todo acto, operación o transacción que, de acuerdo a los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada. Sobre estos tipos de operaciones Empresas Banmédica e Isapre Banmédica pondrán especial atención en su análisis, considerando todas las variables y factores relevantes que estén a su alcance y dentro de la legislación vigente. Estas variables incluye, por ejemplo, el conocimiento del cliente, proveedor o colaborador, su negocio o actividad, historial de comportamiento y otras fuentes de consulta que estén disponibles.

#### **IV. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de Isapre Banmédica, consiste en un conjunto de medidas de prevención de los delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación, así como de todas aquellas conductas que se han estimado como no tolerables. Estas medidas operan a través de las diversas actividades del MPD y se encuentran contenidas en el presente documento.

Estas actividades tienen el objetivo de darle cumplimiento a los requisitos de un “Sistema de prevención de delitos”, de acuerdo a lo exigido por la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, las disposiciones de la Ley N° 21.121, y la implementación de “Políticas y procedimientos para prevenir conductas no aceptables éticamente”.

Adicionalmente, este Manual establece las actividades de identificación de riesgos, control de riesgos, mecanismos de monitoreo y reporte adecuados para la prevención, detección y mitigación de los riesgos de los delitos antes mencionados.

En consecuencia, Isapre Banmédica y Banmédica S.A. velarán por el cumplimiento de su deber de dirección y supervisión mediante la adecuada operación del Modelo, según lo contemplado en el Art. 3° de la Ley N°20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121.

El Modelo Corporativo, al cual se suscribe el de Isapre Banmédica, se desarrolla a través de una serie de actividades que se representan en el Modelo gráfico a continuación:

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS E MPRESAS BANMÉDICA			
ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS			
MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS			
MATRIZ DE RIESGO	ÁREAS DE APOYO	AMBIENTE CONTROL	LEGALES / LABORALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>° Identificación de Riesgos de Delitos</li> <li>° Definición de controles</li> <li>° Evaluación de cumplimiento de controles</li> <li>° Actividad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Gerencia General</li> <li>° Asesoría Legal</li> <li>° Gerencia Contraloría</li> <li>° Recursos Humanos</li> <li>° Comunicaciones</li> <li>° Control Interno</li> <li>° Comité de Ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Código de Ética</li> <li>° Reglamento Interno</li> <li>° Políticas/procedimientos</li> <li>° Manual de Prevención de Delitos</li> <li>° Canal y Procedimientos de Denuncias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Cláusulas contractuales:</li> <li>- Trabajadores</li> <li>- Proveedores</li> <li>- Contratistas</li> <li>- Prestadores de Servicio</li> </ul>
OUTPUT			
REPORTE AL DIRECTORIO SEMESTRAL			
ACTUALIZACIÓN Y MONITOREO			

#### a. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (EPD)

La Ley N° 20.393, en su artículo 4°, describe los elementos mínimos que debe contener un Modelo de Prevención de Delitos, siendo uno de ellos una persona designada especialmente para asumir la responsabilidad de administrar el modelo; es decir, un Encargado de Prevención de Delitos (EPD). El rol y las funciones específicas de dicho Encargado se detallan más adelante.

De acuerdo al mismo artículo antes mencionado, el Encargado de Prevención de Delitos debe contar con autonomía suficiente de la Administración de la Persona Jurídica, por ello, el Directorio designó a la Gerente Contralor, Srta. Carolina Celis F., como Encargada de Prevención de Delitos Corporativa para Banmédica S.A. y sus filiales.

#### **b. FUNCIÓN DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

De acuerdo a lo establecido en el Modelo de Prevención Corporativo, el EPD tiene como principal función administrar el Modelo de Prevención de Delitos, desarrollado e implementado por Banmédica S.A y sus filiales, incluida Isapre Banmédica, velando por su correcto funcionamiento y operación. Adicionalmente, debe establecer y dar cumplimiento a las Políticas, Procedimientos, y al Modelo de Prevención de Delitos, así como sugerir el desarrollo e implementación de cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar y entregar apoyo y efectividad al Modelo existente (Art.4º, 3, b) Ley N° 20.393 y sus modificaciones).

#### **i. Medios y facultades del EPD**

El Encargado de Prevención de Delitos, en el ejercicio de estas funciones, cuenta con plena y total autonomía respecto de la administración de Empresas Banmédica e Isapre Banmédica, de sus dueños, de sus socios, de sus accionistas y controladores; y mantiene acceso directo y permanente al Directorio de Banmédica S.A. y de Isapre Banmédica, con el fin de rendir cuenta de su gestión, informar sobre las medidas y planes implementados y, en general, sobre todos aquellos hechos que sean calificados como relevantes de poner en conocimiento a la Administración de la Persona Jurídica.

Con el fin de facilitar las investigaciones específicas que deba realizar el EPD en el cumplimiento de su función y, además realizar los monitoreos y evaluaciones al sistema de prevención que correspondan, éste tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización, pudiendo solicitar y revisar la información que resulte pertinente para la ejecución de sus funciones.

#### **ii. Responsabilidades del EPD**

Como administrador del Modelo de Prevención de Delitos, al Encargado de Prevención de Delitos le corresponden al menos las siguientes responsabilidades:

- 1.** Velar por el correcto establecimiento y operación del Modelo, de acuerdo a las normas establecidas por el Directorio y conforme a sus facultades y deberes legales.

- 2.** Coordinar que las distintas áreas y gerencias cumplan con las leyes y normas de prevención de los delitos mencionados en el presente Manual.
- 3.** Reportar su gestión semestralmente al Directorio, sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión.
- 4.** Informar oportunamente al Directorio cualquier situación sobre la que deba tomar conocimiento y que pudiera tipificarse como delito o conducta ética no tolerable, a fin de que este último adopte las medidas del caso.
- 5.** Promover el diseño y actualizaciones necesarias de las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos, incluyendo el presente Manual, para la operación efectiva del MPD.
- 6.** Incorporar al Modelo de prevención los cambios que sean necesarios cuando se produzcan modificaciones legislativas o normativas que lo afecten.
- 7.** Velar porque todos los miembros y colaboradores de la organización posean el conocimiento y cumplimiento de los protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos, como elementos de prevención de delitos en el actuar diario, así como las obligaciones y sanciones que emanan del funcionamiento del Modelo.
- 8.** Liderar investigaciones cuando exista una denuncia válida, o una situación sospechosa que lo amerite, reuniendo todos los medios de prueba necesarios y eventualmente proponer al Directorio el envío de los antecedentes al Ministerio Público.
- 9.** Resguardar la confidencialidad de las investigaciones y de todos los antecedentes que se recopilen en el curso del análisis.
- 10.** Verificar el diseño e implementar los programas de capacitación dirigidos a los miembros de la organización y a los colaboradores, sobre la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, su impacto en la organización, así como del funcionamiento del MPD.
- 11.** Identificar y analizar los riesgos de delitos y de otras conductas que sean éticamente inaceptables, promover la implementación de actividades de control para la prevención y mitigación de dichos riesgos y adecuada operación del MPD.
- 12.** Mantener una lista actualizada de actividades que puedan representar, por la forma en que ellas se realizan o por las características propias de las mismas, un riesgo de comisión de los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo, Cohecho, receptación, Corrupción entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indebida y Administración Desleal. Esta lista en que se identifican dichas actividades, está contenida en la denominada “Matriz de Riesgos de Delitos” que pasa a formar parte integrante del Modelo.

**13.** Fomentar que los procesos y actividades internas de Isapre Banmédica, cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener registros adecuados de evidencia del cumplimiento y ejecución de estos controles.

**14.** Mantener un registro confidencial que contendrá al menos la información de:  
a) todas las denuncias recibidas sea por conductos informales o a través del canal de denuncias, b) todas las investigaciones realizadas con sus respectivos antecedentes y resultados; c) registro de control de excepciones y transacciones inusuales; y, en caso de existir d) registro de los intercambios de información con el Ministerio Público.

**15.** El EPD deberá monitorear la efectividad del MPD por medio de auditorías periódicas, las que deberán ser incluidas y realizadas conforme al plan anual de auditoría.

**16.** El EPD es el receptor de cualquier denuncia presentada por la falta de cumplimiento del MPD o comisión de un eventual acto ilícito, presentada por cualquiera de sus dueños, responsables, directores, alta administración, ejecutivos, trabajadores, dependientes, contratistas y terceros relacionados al negocio. Sin embargo, las investigaciones que se realicen pueden originarse tanto por las denuncias recibidas como por iniciativa propia en base a los resultados del funcionamiento del propio modelo de prevención.

### **c. Enlace**

Con la finalidad de fortalecer la estructura de Prevención se ha incorporado la figura de “el enlace”, que es un coordinador de las actividades de cumplimiento y control del Modelo de Prevención de Delitos en su filial. Para el desempeño de sus labores tendrá las siguientes funciones:

- 1.** Ser un canal de comunicación permanente entre la filial y la EPD.
- 2.** Monitorear de manera periódica la aplicación de la debida diligencia (trabajadores, proveedores, otros) e informar a la EPD.
- 3.** Coordinar el programa de capacitación anual con el EPD y la gerencia de RRHH de la filial.
- 4.** Coordinar las tareas de difusión del Modelo de Prevención de Delitos con la unidad que corresponda en la filial (unidad encargada de Comunicaciones).
- 5.** Constituir el registro o archivo de Declaraciones PEP (personas expuestas políticamente), con y sin hallazgos.
- 6.** Constituir el registro o archivo de copia de Formularios DD (debida diligencia) con hallazgos. El original debe ser enviado el Encargado de Prevención de Delitos.
- 7.** Constituir el registro o archivo de copia de Declaraciones de Conflicto de Intereses. El original debe ser enviado el Encargado de Prevención de Delitos.
- 8.** Atender consultas internas respecto del Modelo de Prevención de Delitos de la filial.

9. Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos de la filial, en coordinación con la EPD.

El Enlace para Isapre Banmédica es Juan Carlos Maturana R., Subgerente División Control Interno, quien está sujeto a la Confidencialidad de la Información que maneja.

#### **d. COMPONENTES DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

##### 1. Código de Ética

El Código de Ética Corporativo establece un marco de conducta y unaguía para todos los colaboradores que se desempeñen en la Matriz y Filiales de Empresas Banmédica, incluida Isapre Banmédica, con el objetivo de alinear sus comportamientos a los niveles de profesionalismo exigidos, ya sea en las relaciones que establezcan en forma interna, como en sus interrelaciones con accionistas, clientes, proveedores, autoridades y otros actores del ámbito externo en el cual se desenvuelven las respectivas empresas.

##### 2. Denuncias e Investigaciones

Isapre Banmédica y Banmédica S.A., esperan que en el desempeño de sus labores los empleados y colaboradores externos actúen en todo momento ajustado al principio de la buena fe, lo que exige entre otros aspectos, mantener constantemente una actitud colaborativa hacia la organización. Esto es consistente con los principios de conducta y valores establecidos en el Código de Ética. Como parte de una herramienta para el cumplimiento de lo señalado anteriormente, Isapre Banmédica ha diseñado e implementado una vía de comunicación para que los miembros de la organización y sus colaboradores puedan manifestar, comunicar o denunciar los reportes de irregularidades que ellos detecten en el desempeño de sus labores.

Del mismo modo, la organización espera que sus empleados y todos sus colaboradores tomen medidas responsables para prevenir un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, de modo de buscar orientación y plantear situaciones a tiempo, con el fin de evitar que se conviertan en problemas. Para aquello, se debe considerar, y como principio general, que frente a dudas o sospechas respecto a una posible violación de leyes, de esta política u otras que posee la empresa, todo empleado o colaborador de Isapre Banmédica, podrá comunicar esta situación mediante el canal formal que posee la Institución para recibir este tipo de reportes. El Canal de Denuncias desarrollado, es una herramienta que permite a nuestros clientes, proveedores, prestadores de servicio, accionistas, trabajadores, ejecutivos, directores y otras terceras partes interesadas, comunicar directamente sus inquietudes respecto de cualquier

circunstancia que crean necesario revisar, relacionada a una irregularidad o incumplimiento de las políticas internas, conductas irregulares, incluyendo el incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos o posible comisión de cualquier acto ilícito o conducta que transgreda obligaciones y normativa vigente en las leyes que regulan el funcionamiento de la Institución, incluido lo estipulado en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, sobre eventuales situaciones de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, soborno a un funcionario público, receptación, Corrupción Entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal.

### 3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

En cumplimiento de los Artículos 153 y 154 del Código del Trabajo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Isapre Banmédica, incorpora las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas en relación a los delitos en general, por lo que se entienden incluidos los señalados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121. No obstante lo anterior, de manera expresa se incorporó en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad cláusulas específicas relacionadas con la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, las obligaciones derivadas y sus correspondientes sanciones, las que se incorporarán en los procesos habituales de revisión de dichos reglamentos.

Los procedimientos señalados en el Reglamento Interno son regulados en función de la normativa relacionada a los derechos fundamentales de los trabajadores y forma parte del contrato de cada uno de los trabajadores y prestadores de servicio desde el momento de su ingreso a la empresa.

### 4. Matriz de Riesgos de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos es el responsable del proceso de identificación y evaluación de los potenciales riesgos de comisión de delito a los que Isapre Banmédica está expuesta. Como resultado de este proceso se ha desarrollado como un acápite especial dentro del modelo de gestión de riesgos global, una Matriz de Riesgos de Delitos que debe ser revisada anualmente o cuando se sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio o de la legislación vigente.

Para llevar adelante esta actividad la Institución ha identificado, evaluado y entendido los riesgos del lavado de activos y los hechos precedentes que dan origen a esta figura delictiva (uso de información privilegiada, tráfico de influencias, adulteración de información que se entrega al mercado, etc.); el financiamiento del terrorismo; y también el cohecho a funcionario público nacional o extranjero y receptación, Corrupción Entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal. así como todas las otras conductas que han sido identificadas como nocivas para la reputación de Isapre Banmédica.

Para esta etapa se han tomado como referencia los delitos contenidos en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121, y que son susceptibles de generar responsabilidad penal para la Institución, pero además aquellos otros delitos o conductas que son de interés por representar un impacto reputacional en caso de su comisión o derivar en sanciones administrativas por parte de alguno de los organismos públicos reguladores.

Esta información, como ya se ha mencionado ha sido incorporada en la Matriz de Riesgos de Delitos que se adiciona a la Matriz de Riesgo Operativa que está debidamente definida como una de las principales políticas y herramientas de gestión de Isapre Banmédica.

5. Protocolos, Reglas, Directrices, Políticas y Procedimientos específicamente definidas para apoyar las iniciativas implementadas para mitigar las vulnerabilidades identificadas en la Matriz de Riesgos de Delitos.

Todas las políticas y procedimientos que establecen definiciones, regulaciones y controles para las actividades de la empresa están debidamente documentados, difundidos y al alcance de todo el personal que pueda ser afectado por éstos y se entiende que son parte integral del modelo preventivo de delitos.

Muchas de estas políticas han sido definidas a nivel corporativo por Banmédica S.A. y han sido complementadas por políticas específicas de Isapre Banmédica.

Las políticas corporativas relacionadas con algunas de las actividades de mayor exposición al riesgo se detallan igualmente más adelante en el presente Manual. Asimismo, se detallan las políticas y procedimientos específicos aplicables a Isapre Banmédica y que fortalecen el sistema integral de prevención.

6. Cláusulas Contractuales

En cumplimiento al Artículo 4° de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, todos los contratos de trabajo de dotación propia y con contratistas, proveedores o prestadores de servicios, deben contar con cláusulas, obligaciones y prohibiciones vinculadas a la mencionada Ley N° 20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121. En el caso de los trabajadores y ciertos proveedores, la cláusula también estará referida a los deberes de confidencialidad y reserva que emanan de la Ley sobre protección de datos personales N° 19.628.

Estas cláusulas deben incluirse en un anexo a los contratos que se hubiesen suscrito con anterioridad a la implementación del Modelo y ser incorporado en los formatos de contratos correspondientes que se suscriban con posterioridad a la implementación del MPD.

#### 7. Plan de Capacitación y Comunicación dirigido a todos los trabajadores y colaboradores de Isapre Banmédica y a la comunidad en general.

Los Planes de Capacitación de Isapre Banmédica contemplan que al menos una vez al año todos los empleados serán debidamente capacitados o informados acerca de los aspectos generales que emanan del funcionamiento del Modelo Preventivo de Delitos, de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, así como de otras normativas y exigencias que forman parte integrante del modelo preventivo. Esta capacitación, dependiendo del estamento y de las particularidades, podrá ser presencial o virtual.

Cómo mínimo, los Planes de Capacitación considerarán lo siguiente:

Definición de los delitos de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, Corrupción Entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal, y legislación sobre estas materias.

- Políticas Corporativas relacionadas con el Modelo de Prevención.
- Contenido del Manual de Prevención y responsabilidades asociadas
- Herramientas y mecanismos utilizados para la ejecución del Modelo y el Código de Ética.
- Señales de alertas a tener en consideración dependiendo del tipo de negocio y operaciones de que se trate.
- Ejemplos de situaciones de riesgo de comisión de estos delitos.
- Procedimiento de comunicación de operaciones inusuales o sospechosas.
- Funcionamiento del Canal de Denuncias y obligación de denunciar<sup>4</sup>
- Reglamentación interna y normativa.

Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, penales, administrativas) del incumplimiento de la normativa interna y externa, en materia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, Corrupción Entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal, y otros que sean relevantes para la Compañía.

#### **e. PRINCIPALES POLÍTICAS CORPORATIVAS DIRIGIDAS A MITIGAR POTENCIALES RIESGOS**

---

<sup>4</sup> Se reforzará la condición de confidencialidad y reserva en el manejo de la información.

Con el fin de mitigar una serie de riesgos asociados a los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, cohecho y receptación, así como otras conductas que han sido definidas como intolerables, se han definido Políticas Corporativas que orientan el accionar de todos los colaboradores y filiales de Empresas Banmédica, incluida Isapre Banmédica.

Todas estas políticas se encuentran a disposición de los empleados en la intranet de la Institución, y a continuación se resumen las principales:

### **Política Antisoborno - Anticorrupción**

Todos los empleados, ejecutivos y directores de Banmédica S.A. y sus filiales, y todos aquellos que actúen en su nombre o su representación, tienen estrictamente prohibido ofrecer, pagar, solicitar o aceptar sobornos o dádivas, incluidos el cohecho y los pagos a realizar con el objeto de facilitar, agilizar o acelerar trámites administrativos.

Esta Política permite a los directores, gerentes, ejecutivos, proveedores, contratistas, a todos los empleados y en general a todos los colaboradores, reconocer los conflictos; evitar las conductas prohibidas cuando las mismas sean evidentes; y buscar asesoramiento inmediato cuando las mismas no sean tan claras. Incluye tratamiento de Invitaciones y Regalos.

### **Política de Relación con Funcionarios Públicos**

Esta Política permite regular la manera en que se debe abordar y llevar adelante la relación con funcionarios públicos, y especialmente con aquellos definidos como Personas Expuestas Políticamente (PEP), a fin de mitigar las vulnerabilidades evitando las situaciones que pudieran levantar sospechas de eventuales actos de cohecho.

### **Política de Conocimiento o Debida Diligencia**

Esta Política de Conocimiento o Debida Diligencia, describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para las Empresas Banmédica.

Contempla los controles y procesos de supervisión para saber quiénes son los nuevos y los antiguos “colaboradores internos y externos” e incluye la identificación detallada de sus antecedentes, especificación de las actividades a que se dedican y toda información que permita tener claridad de que no se están entablando relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que pudiesen estar involucradas en actividades relacionadas con los delitos.

## **Política de Aportes a la Comunidad**

Isapre Banmédica (“la Empresa”) desarrolla directamente o a través de sus filiales todas sus actividades en un ambiente de negocios en donde sus empleados, los prestadores de servicios, la naturaleza, las costumbres y la idiosincrasia de las comunidades interactúan, forman parte y afectan el desarrollo de los negocios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa realiza aportes al progreso de la sociedad y, en especial, a sus grupos de interés. Así también privilegia, en su filosofía de negocios, aportar al desarrollo de largo plazo de la comunidad, especialmente en lo relacionado a la investigación, la educación, la cultura, la innovación, la superación de la pobreza, actividad deportiva y vida saludable.

El presente documento establece la política general y una metodología para que el apoyo y los aportes que la Empresa otorgue por medio de donaciones, auspicios, patrocinios y contribuciones ya sea en dinero o especies, se realicen en su forma y fondo, de acuerdo con sus principios y valores, y sean en beneficio directo de la comunidad.

Esta política forma parte integral de nuestro Modelo de Prevención de Delitos implementado por la Empresa, conforme a los lineamientos establecidos en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones y las disposiciones de la Ley N° 21.121, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y exige tener especial cuidado al realizar donaciones, auspicios o patrocinios, de tal modo de evitar que en estas acciones puedan existir aportes, invitaciones y/o regalos a funcionarios públicos, personas expuestas políticamente o pertenecientes a empresas del Estado, tanto a nivel nacional como en el extranjero.

### **1. POLÍTICA DE APORTES A LA COMUNIDAD**

La Empresa apoya iniciativas que se relacionan con temas sociales, culturales, medioambientales, deportivos, artísticos, y de divulgación científica y tecnológica, desarrolladas por personas jurídicas e instituciones que se encuentren formalmente constituidas y debidamente autorizadas para recibir dichos aportes en virtud de la legislación vigente.

Para ello, la Empresa ha decidido establecer una política clara que sirva de referencia para guiar las decisiones que se adopten respecto de los aportes que se considere conveniente y que beneficien a la comunidad.

La política de aportes aquí formalizada es de cumplimiento obligatorio para toda la organización, es decir, directores, altos ejecutivos, trabajadores, personal temporal, asesores y colaboradores externos.

En este sentido, la Empresa podrá efectuar los aportes bajo cualquiera de sus formas, siempre y cuando ellos se ajusten estrictamente al ordenamiento jurídico vigente al momento de su realización.

Los aportes otorgados deberán ser siempre contabilizados de acuerdo a las normas legales y contables vigentes.

Será una permanente atención para la Empresa que los aportes que se realicen sean con el estricto objetivo de beneficiar a la comunidad. Al respecto, se debe evaluar cada situación para que no pueda ser interpretada por terceros como una forma de influir en el desempeño de autoridades o fiscalizadores.

## **2. DEFINICIONES Y PRINCIPIOS**

A continuación las definiciones y principios que se mencionan, constituyen la base sobre la cual aplica esta política establecida por la Empresa.

### **2.1. Responsabilidad**

#### **2.1.1. Directorio de Isapre Banmédica S.A.**

- i. Es responsable de establecer y actualizar la Política de Aportes a la Comunidad.
- ii. Debe aprobar, conjuntamente con el presupuesto anual de la Empresa para el ejercicio comercial siguiente, el presupuesto anual máximo que será destinado a los Aportes que entregará la Empresa para dicho ejercicio comercial.
- iii. Debe proporcionar a la Administración las directrices y pautas que guíen la entrega de recursos.

#### **2.1.2. Administración de Isapre Banmédica S.A.**

- i. Es responsable y encargada de coordinar el cumplimiento de la política de aportes aprobada por el Directorio.
- ii. Tiene la responsabilidad de desarrollar y aplicar los procedimientos necesarios para un adecuado control de los compromisos, transacciones o desembolsos en que se incurra para cada aporte que se entregue a terceros, ya sea que se realicen en dinero, mediante la entrega de especies o bajo cualquier otra modalidad, y su adecuada contabilización de acuerdo a las normas vigentes.
- iii. Debe presentar al Directorio el presupuesto anual de donaciones.
- iv. Dará cuenta al Directorio, al menos una vez al año, del monto global de los aportes efectuados por la empresa en el periodo anual anterior, informando los montos entregados según las características de los beneficiados, por cada tipo (educacionales, sociales, deportivos, medioambientales, etc.).

### **2.1.3 Contraloría y Encargado de Prevención de Delitos**

Será encargada de verificar el cumplimiento de la presente Política, de los procedimientos y de la normativa vigente. Deberá reportar al Directorio, en forma inmediata, toda irregularidad detectada en esta materia.

Como parte de los procedimientos asociados, cada aportante deberá mantener un registro permanente a disposición del Encargado de Prevención de Delitos con la evidencia física de los respectivos aportes. Dicho registro incluirá la identificación del receptor o beneficiario, el propósito del beneficio, los documentos de respaldo requeridos y la evidencia de la debida diligencia aplicada.

## **2.2. Definiciones**

Para efectos de ésta política se entiende como aporte o donación, la erogación de activos realizada por la Empresa a un institución o establecimiento de carácter social que lo requiera, incluyendo a personas, organizaciones, corporaciones, fundaciones y cualquier persona jurídica. Este puede ser realizado en dinero, en especies o en forma de servicios.

Todos los aportes, atenciones y regalos que representantes de la Empresa puedan hacer con fines de marketing institucional o comercial, se encuentran regulados en el Código de Ética de la empresa.

### **2.2.1. Tipos de Aporte**

#### **i. Donaciones**

Es el aporte monetario o en especies que se realiza sin que exista o se comprometa entre las partes una contraprestación a cambio.

En el caso de las donaciones en dinero, que adicionalmente tengan beneficios tributarios, es política de la Empresa ajustarse estrictamente a la legislación y normativa vigente emitida por las autoridades competentes. Se debe considerar como un requisito fundamental para el caso de las donaciones en dinero, que el receptor emita el correspondiente certificado de donación al momento de la entrega o depósito.

#### **ii. Auspicios**

Es el aporte económico a un determinado proyecto o actividad, que compromete a quien recibe el aporte, a incluir en la difusión y publicidad el nombre del auspiciador.

En lo que corresponde a los auspicios, estos también serán definidos por cada una de las filiales como parte de sus políticas comerciales, quedando respaldados tanto por la política interna definida, como por los procedimientos de autorización y control de los mismos y deben ser incluidas en su presupuesto anual que será aprobado por su Directorio.

### **iii. Patrocinios**

Consiste en la entrega que realiza la Empresa a un determinado proyecto o actividad, que no involucra el aporte de recursos. Es el apoyo con el nombre y su prestigio, lo cual se entiende agrega valor al patrocinado.

### **iv. Aportes a partidos políticos**

En virtud de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.900 de 14 de abril de 2016, que modificó las disposiciones sobre financiamiento de los Partidos Políticos regulado en la Ley Orgánica Constitucional de Partidos Políticos, Ley N° 18.603, Isapre Banmédica y sus filiales no realizarán aportes o contribuciones de ninguna naturaleza a políticos y partidos políticos.

## **2.2.2. Áreas preferentes para los Aportes**

La Empresa en su apoyo al progreso de la sociedad, aportando al desarrollo de los grupos de interés considerará donar fondos o especies, a los proyectos presentados preferentemente en las siguientes áreas:

- Investigación y Desarrollo en el área de salud,
- Aporte comunitario o Beneficencia,
- Deportes y vida saludable,
- Medio Ambiente,
- Investigación científica y tecnológica.

## **f. PRINCIPALES POLÍTICAS INTERNAS DIRIGIDAS A MITIGAR POTENCIALES RIESGOS**

Isapre Banmédica cuenta con una serie de políticas y procedimientos internos que fortalecen el sistema de prevención de delitos en distintas áreas de la organización, y dan cuenta de los deberes

de supervisión y dirección que se practican como modelo de organización y gestión. A continuación, se mencionan algunas de estas políticas, no siendo una lista exhaustiva:

### **Política de Selección de Personal**

Toda persona que ingresa a Isapre Banmédica, es sometida a un proceso de selección, administrado por la Gerencia de Recursos Humanos. El procedimiento aplicado se ajusta a la Política de Conocimiento o Debida Diligencia definida a nivel corporativo, la que describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para la Isapre.

### **Seguridad en el Manejo de Información**

Hay dos ámbitos del resguardo de información que están contenidos en el Modelo de Prevención de Delitos. El primero, relacionado con la información sensible de carácter médico (Ley N° 20.584) y, la segunda, aquella que dice relación con los datos personales (Ley N° 19.628).

La Isapre cuenta con una Política General de Seguridad de la Información, que forma parte del Modelo de Prevención de Delitos, y cuyo objetivo es proteger los datos personales y los de carácter médico que maneja, entre otros.

### **Boletín Extraordinario Protección de Datos Personales**

Este instrumento forma parte del Modelo de Prevención de Delitos, por cuanto se preocupa del resguardo y cumplimiento de la Ley de protección de datos personales.

### **Políticas sobre Inversión y Financiamiento**

La Isapre cuenta con una política que busca desarrollar negocios que compatibilicen un nivel adecuado de retorno sobre la inversión con moderados niveles de riesgo. Esta política acota los instrumentos de inversión a utilizar, los montos y las instituciones, siendo estas últimas solo bancos nacionales.

Se considera que esta Política forma parte del Modelo de Prevención de Delitos, resguardando que las inversiones disminuyan el riesgo de verse envueltas con fondos de origen dudoso.

### **Política de Interacción con Fiscalizadores**

La Isapre cuenta con este instrumento que regula la relación con funcionarios públicos en la instancia de fiscalización. De esta manera se complementa y se hace operativa la Política Corporativa de Relación con Funcionario Público.

## **Política sobre Libre Competencia**

La normativa sobre libre competencia forma parte de los cumplimientos que el Modelo de Prevención de Delitos Corporativo y el de la Isapre resguarda. En particular la Isapre a través de su política de libre competencia establece prohibiciones, recomendaciones e instrucciones, para que no se vea envuelta en una situación contraria a lo que establece la norma legal y el estándar técnico y ético establecido corporativamente.

## **Políticas de Transparencia y de Confiabilidad en el Suministro y Acceso a la Información General para todos los entes vinculados**

Esta política se elaboró según las disposiciones y restricciones de la Ley de Mercado de Valores y el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado. Tiene como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información tanto para los cotizantes, colaboradores, accionistas, como para entes reguladores y terceros.

### **g. PROCEDIMIENTO Y CANAL DE DENUNCIAS**

Empresas Banmédica e Isapre Banmédica han desarrollado un procedimiento de Denuncias como complemento, reglamentación y parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos, establecido conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, y las disposiciones de la Ley N° 21.121, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; así como para promover e incentivar una conducta ajustada a los principios y valores éticos declarados, dentro de la comunidad de trabajadores, proveedores, clientes y colaboradores en general.

El procedimiento, incluido el alcance, objetivos y competencias, se encuentra disponible en la respectiva intranet de Isapre Banmédica, siendo un resumen del mismo el siguiente:

1. Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, proveedor, contratista, accionista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de los siguientes Canales de Denuncia:
  - a) Las casillas de correo electrónico especialmente creadas para que el Encargado de Prevención de Delitos reciba y administre las denuncias: [denuncias20393@banmedica.cl](mailto:denuncias20393@banmedica.cl) o [denuncias20393isapre@banmedica.cl](mailto:denuncias20393isapre@banmedica.cl).
  - b) Por correo certificado dirigido a Encargado Prevención de Delitos a: Apoquindo 3600 piso 4°, Las Condes.
  - c) A través de entrevistas personales que sean previamente solicitadas al Encargado de Prevención de Delitos.

2. La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima. En el caso de una denuncia nominativa, el denunciante debe señalar su nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario ésta no será considerada.

Las denuncias contendrán, preferentemente, los siguientes antecedentes:

- a) Tipo de infracción denunciada; descripción de los hechos; lugar y fechas referenciales; nombre o cargo de los involucrados.
- b) La narración de las circunstancias en que se desarrollaron los hechos denunciados deberá contener la mayor cantidad de detalles que sea posible.
- c) Forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
- d) La individualización de quienes lo hubieren cometido, con indicación de nombre, apellido, cargo y área, o de los datos que permitan su individualización.
- e) La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieren antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- f) Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
- g) Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

Todo lo anterior ha de ser planteado de buena fe.

3. Las denuncias recibidas por los canales antes señalados deben ser registradas por el Encargado de Prevención de Delitos, quien debe mantener la confidencialidad de dicho registro.
4. Una vez recibida la denuncia por uno de los canales antes señalados, el Encargado de Prevención de Delitos debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y adoptar, según el caso, las medidas que corresponda.
5. Las investigaciones de los eventuales delitos estarán a cargo del Encargado de Prevención de Delitos, a menos que la denuncia involucre a este último, directa o indirectamente, circunstancia que deberá ser informada al presidente del Comité de Directores de Banmédica S.A., para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

6. El Encargado de Prevención de Delitos deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.
7. Durante la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.
8. El Encargado de Prevención de Delitos podrá realizar la investigación con apoyo de Control Interno o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Empresa. En caso necesario, podrá contratar los servicios de auditores externos, peritos o personas especializadas externas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.
9. Con el fin de dar mayor credibilidad y confiabilidad a los Canales de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos comunicará al denunciante, las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un correo electrónico válido de contacto.
10. Además, cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrá instruir la difusión interna del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas, para que sean conocidas por todos los estamentos de la Empresa, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante.
11. Este procedimiento deberá ser controlado permanentemente y revisado al menos una vez al año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, proponiendo los cambios que sean necesarios tanto en la forma como en el fondo.

#### **Otras disposiciones.**

- Los Señores Directores aprueban el Manual de Prevención de Delitos Ley N° 20.393 y sus modificaciones de Isapre Banmédica S.A., en sesión de directorio de fecha 24 de Noviembre de 2015, el cual fue enviado a los Sres. Directores el 29 de octubre de 2015, quienes solicitan se divulgue y capacite debidamente al personal sometido a su vigencia, y aprobando el Modelo de Prevención de Delitos en sesión de fecha 24 de Noviembre de 2015.
- Con fecha 05/07/2016 se publicó la Ley N° 20.931 que modifica la Ley N° 20.393, agregando el delito de RECEPCIÓN.
- Con fecha 20.11.2018 se publicó la Ley N° 21.121, que incorpora los siguientes nuevos delitos, a saber: Corrupción entre Particulares, Negociación Incompatible, Apropiación Indevida y Administración Desleal

**Vigencia - Responsables:**

<b>GERENCIA:</b>	GERENCIA GENERAL		
<b>TITULO</b>	<b>MANUAL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>		
	<b>PARTICIPANTES FORMULACIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	Juan C. Maturana	Subgerente de Control Interno – Gestor de Riesgo	
<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b>	Javier Eguiguren	Gerente General	
<b>VALIDACION FINAL</b>	- Comité de Control Interno - Directorio		
<b>Fecha Vigencia:</b>	24.11.2015		Versión 03
<b>Fecha Revisión:</b>	30.06.2019	Nº Páginas: 26	
<b>Distribución</b>	Gerencias - Vía intranet en biblioteca de procedimientos		