

# Modelo de Prevención de Delitos



# MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

## CLÍNICA ALEMANA

- I. Introducción
- II. Objetivo
- III. Alcance y Definiciones
- IV. Modelo de Prevención de Delitos
- V. Políticas internas de Clínica Alemana
- VI. Procedimiento de Denuncia
- VII. Difusión del Modelo y Capacitaciones
- VIII. Vigencia

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley N° 20.393 regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero, receptación, cohecho entre privados, negociación incompatible, apropiación indebida, administración desleal, contaminación de aguas y otros delitos medioambientales, sin perjuicio de los que a futuro puedan incorporarse en dicha ley (en adelante conjuntamente denominados “los Delitos”) que fueren cometidos por sus órganos o empleados, directa o indirectamente en su interés o para su provecho, siempre que la comisión de los Delitos fuere consecuencia del incumplimiento por parte de la persona jurídica de sus deberes de dirección y supervisión.

En ese contexto, y con el objeto de dar pleno cumplimiento a estos deberes de dirección y supervisión en el esfuerzo de evitar la comisión de los Delitos dentro de la organización, se ha implementado el presente Modelo de Prevención de Delitos (en adelante el “Modelo”), el que comprende las sociedades Clínica Alemana SpA, Clínica Alemana de Santiago S.A., Servicios Clínica Alemana Ltda. y Servicios Diagnóstico Clínica Alemana Ltda. (en adelante conjuntamente “Clínica Alemana”).

## **II. OBJETIVO**

El presente Modelo tiene dos objetivos generales: por una parte, prevenir la comisión de los Delitos dentro de la estructura de Clínica Alemana y, por la otra, cumplir con los deberes de dirección y supervisión que exige la Ley N°20.393, frente a la eventual comisión de Delitos por parte de algún órgano o colaborador de Clínica Alemana. Para alcanzar dichos 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 ello, resulta esencial difundir y orientar a todos los colaboradores de Clínica Alemana acerca de las gestiones y procedimientos establecidos para el efectivo funcionamiento del Modelo, de modo de hacerlos partícipes de éste, ayudando al cumplimiento de deberes de dirección y supervisión de Clínica Alemana..

## **III. ALCANCE Y DEFINICIONES**

El Modelo es obligatorio para Clínica 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. Trabajadores de Clínica Alemana.
- b. Pacientes, usuarios, proveedores, prestadores de servicios y subcontratistas de Clínica Alemana.

- c. 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.

En cuanto a las definiciones necesarias para el correcto entendimiento y aplicación del Modelo, a continuación se explicitan los Delitos comprendidos en la Ley N° 20.393:

- a. Lavado de Activos: Intentar darle apariencia de legalidad a dineros cuyo origen es ilegal, buscando ocultar o disimular su naturaleza valiéndose de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y/u organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de sus dineros sin poner en riesgo la fuente ilegal de la que provienen.
- b. Financiamiento del Terrorismo: Cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de grupos terroristas. Este delito sanciona a cualquiera que solicite, recaude o provea de fondos a terceros, con la finalidad de cometer algún acto terrorista.
- c. Cohecho a funcionario público, nacional o extranjero: Ofrecer o consentir en otorgar algún tipo de beneficio económico o de otra naturaleza a un empleado público, con el objeto de conseguir un beneficio para sí o para un tercero. Se sanciona tanto si es el funcionario público quien lo pide, como si el particular es quien lo ofrece.
- d. Receptación: Sanciona a quien, conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, transporte, compre, venda, transforme o comercialice especies que provengan de hurto, robo, receptación, apropiación indebida y/o hurto de animales.
- e. Negociación incompatible: Se refiere al acto de tomar interés en una negociación, contrato, actuación, operación o gestión, en las que una persona hubiera de participar a razón de las funciones o cargos que ostente. Lo que se sanciona es no informar el conflicto de interés, no abstenerse y no informar si otra persona tiene ese conflicto.
- f. Corrupción entre particulares: Se sanciona al que solicita o paga un beneficio económico o de otra naturaleza a un empleado para que favorezca la contratación con un oferente sobre otro, sea en un proceso de cotización, licitación u otro similar. En otras palabras, se castigan los pagos para escoger o beneficiar a ciertos proveedores.
- g. Apropiación indebida: Consiste en la apropiación (comportarse como dueño) de dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble por parte de una persona, teniendo la obligación de entregarlo o devolverlo a su propietario, negándose a hacerlo.
- h. Administración desleal: Sanciona a quienes, teniendo a su cargo la gestión de un patrimonio, en virtud de la ley, una orden de la autoridad o un acto o contrato, abusan

de sus facultades o ejecutan u omiten un hecho de modo contrario al interés del titular del patrimonio, generando perjuicios.

- i. Contaminación de aguas: Sanciona al que, sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos. Sanciona también al que por imprudencia o mera negligencia (es decir, por falta de cuidado debido) ejecute las conductas descritas anteriormente.

#### **IV. 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. Según lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 20.393, el Modelo debe componerse de, al menos, los siguientes elementos:

- a. Designación de un Encargado de Prevención
- b. Definición de medios y facultades del Encargado de Prevención
- c. Establecimiento de un sistema de prevención de delitos
- d. Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos

A continuación se explicará cómo el Modelo se hace cargo de cada uno de estos puntos, de manera de no sólo cumplir con la normativa legal vigente, sino que también de contar con un Modelo eficaz en la consecución de sus objetivos.

##### **IV.a Designación de un Encargado de Prevención**

Clínica Alemana SpA, en su sesión N° 78ª, de fecha 29 de marzo de 2019, Servicios Clínica Alemana Ltda. y Servicios Diagnósticos Clínica Alemana Ltda., ambas mediante certificado de fecha 2 de septiembre de 2019, designaron a la abogada doña Denisse Reinhardt Valenzuela como Encargada de Prevención de Delitos, para todos los efectos de la Ley N°20.393. (en adelante el "Encargado de Prevención").

La principal función del Encargado de Prevención será la de administrar el Modelo, velando por su correcta aplicación y funcionamiento en todas las actividades que desarrolle Clínica Alemana.

El Encargado de Prevención durará en su cargo un periodo de 3 años, prorrogables por períodos iguales, en caso que los Directorios de Clínica Alemana de Santiago S.A. y Clínica Alemana SpA, y apoderados de Servicios Clínica Alemana Ltda. y Servicios Diagnósticos Clínica Alemana Ltda., no modifiquen esta designación.

En caso que el Encargado de Prevención se encuentre temporalmente impedido de desempeñar sus funciones, podrá designar a un reemplazante interino.

#### **IV.b Medios y facultades del Encargado de Prevención**

El Encargado de Prevención 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 Clínica 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.

Del mismo modo, el Encargado de Prevención deberá informar a los Directorios de Clínica Alemana de Santiago S.A. y de Clínica Alemana SpA acerca de la gestión del Modelo al menos en 2 oportunidades en el año, 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.

#### **IV.c Establecimiento de un sistema de prevención de los delitos**

Este sistema está orientado a apoyar el funcionamiento y ejecución del Modelo, siendo su implementación responsabilidad del Encargado de Prevención y de la Administración de la clínica, y se encuentra basado en 4 actividades principales:

- 1) La identificación de las actividades o procesos de Clínica Alemana, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los Delitos.
- 2) El establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos indicados en el numeral anterior, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los Delitos.
- 3) La identificación de los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a Clínica Alemana prevenir su utilización en los Delitos.
- 4) La existencia de sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el Sistema de Prevención de Delitos.

##### IV.c.1 Identificación de Actividades y/o Procesos de Riesgo

Los potenciales riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393 en Clínica Alemana se identificaron a través de: (a) revisiones detalladas de los diversos procesos de negocios, políticas, actividades habituales o esporádicas, y de documentos relacionados con dichos procesos, y (b) realización de reuniones entre el Encargado de Prevención y los Gerentes de las distintas áreas y servicios de Clínica Alemana.

Una vez identificadas todas las actividades que conllevan potenciales riesgos de comisión de los Delitos, se desarrolló la Matriz de Riesgos, que define las diversas actividades y controles a ejecutar por las personas que intervengan en los procesos de negocios, de manera que se prevenga la referida comisión de los Delitos.

#### IV.c.2 Lineamientos, Políticas y Procedimientos destinados a la Prevención de Delitos

Para los efectos de prevenir los Delitos que podrían generarse a consecuencia de una mala gestión o ejecución de las actividades expuestas en el punto anterior, Clínica Alemana ha formulado lineamientos, políticas y procedimientos para el correcto tratamiento de dichas actividades, dentro de las cuales se encuentran:

- Marco Ético y de Conducta de Clínica Alemana.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Clínica Alemana.
- Políticas internas de Clínica Alemana.
- Procedimientos asociados a las referidas políticas.

#### IV.c.3 Procedimientos de Auditoría Interna

El Encargado de Prevención debe verificar periódicamente que los controles establecidos operen de acuerdo a lo establecido en el Modelo y los procedimientos correspondientes, pudiendo apoyarse para ello en las herramientas tecnológicas o informáticas que él determine. Dicha verificación se ejecuta a través del plan anual de auditoría interna que realiza el área de Auditoría Interna de Clínica Alemana y que se ha preparado de acuerdo a la matriz de riesgo diseñada con dicha finalidad.

Asimismo, el área de Auditoría Interna de Clínica Alemana, en conjunto con el Encargado de Prevención, son los responsables de validar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, informando sus desviaciones y riesgos a los cuales se expone Clínica Alemana.

Es labor de cada Gerencia, con el apoyo del Encargado de Prevención y Auditoría Interna, 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 médicas, deberán entregar soporte al Encargado de Prevención 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.

En lo que respecta específicamente al área de Auditoría Interna, las principales actividades de apoyo que ésta deberá efectuar en el marco del presente Modelo, son las siguientes:

- Ejecución de auditorías con el fin de monitorear el diseño, operatividad y cumplimiento de los controles del Modelo implementados para la prevención de comisión de los Delitos, identificados en la matriz de riesgos de Clínica Alemana.
- Confección de planes de mejora para deficiencias o vulnerabilidades detectadas en las diferentes actividades de monitoreo del Modelo, que se efectuará en conjunto con el Encargado de Prevención y las áreas o unidades responsables.
- Entrega de toda la información que requiera el Encargado de Prevención para el desempeño de sus funciones, en relación al funcionamiento operativo del Modelo.
- Apoyar, en conjunto con el Encargado de Prevención, a las áreas responsables en la confección e implementación de medidas correctivas de las deficiencias detectadas.

#### IV.c.4 Sanciones y Procedimiento de Denuncias

Tanto trabajadores como proveedores deberán cumplir con el Modelo, lo que se regulará a través de los respectivos contratos. El incumplimiento al Modelo por parte de dichas personas podrá dar origen a la aplicación de sanciones disciplinarias y/o administrativas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Marco Ético o de Conducta o bien, en los respectivos contratos.

Tales sanciones podrán corresponder, según la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para Clínica Alemana, en amonestaciones escritas, registro de los hechos para consideración y desarrollo profesional futuro del infractor al interior de Clínica Alemana y término de contrato en cuestión.

Independiente de las medidas disciplinarias y/o administrativas internas que Clínica Alemana determine aplicar en caso de un incumplimiento al presente Modelo, ésta realizará la persecución legal de quienes resulten responsables, aplicando las sanciones civiles y penales que determinen los Tribunales de Justicia conforme a la legislación vigente.

En cuanto al Procedimiento de Denuncias, Clínica Alemana ha establecido un sistema de denuncia e investigación, mediante un canal de denuncia directa ante el Encargado de Prevención, pudiendo ser anónima, relacionada con actos, hechos o actividades que vulneren la Ley N° 20.393 y/o el presente Modelo. Este procedimiento se encuentra establecido y detallado en el punto VI del presente documento.

El Encargado de Prevención debe mantener un registro actualizado y confidencial de las denuncias e investigaciones realizadas (en curso y cerradas), como de las medidas disciplinarias aplicadas como resultado de los procesos de denuncia e investigación de cada hecho. Dicho registro contendrá:

- Fecha de la denuncia.
- Identificación del delito que se denuncia.
- Personas comprometidas en la situación denunciada (nombre, apellido, cargo y área).
- Descripción del incidente que habría implicado la comisión de alguno de los Delitos.
- Diligencias realizadas en la investigación.

- Tiempo de duración de la investigación.
- Resolución.
- Medidas disciplinarias aplicadas, en caso de corresponder.

Asimismo, de manera periódica, el Encargado de Prevención deberá efectuar un seguimiento a las denuncias registradas mediante las siguientes actividades:

- Validar la integridad del registro de denuncias.
- Análisis del estatus de las denuncias registradas (iniciada, en curso de investigación, en resolución, cerrada).
- Análisis de los escenarios recurrentes, es decir, reiteración de un mismo tipo de denuncia, persona y/o área involucrada.
- Análisis de la antigüedad de la denuncias para gestionar su pronta resolución.

#### **iv.d. Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos**

Para la Ley N° 20.393 es un requerimiento que se monitoree y evalúe periódicamente el desempeño del Modelo de Prevención de Delitos, con el objeto de garantizar que su diseño y funcionamiento sea eficaz. La responsabilidad de estas actividades corresponde al Encargado de Prevención, a través de auditorías internas, planes de mejora permanente y la utilización de herramientas tecnológicas o informáticas.

Para demostrar que el Modelo se ha supervisado, la Ley señala, como una alternativa, que las empresas podrán obtener la certificación de su funcionamiento, por compañías certificadoras, pudiendo el Encargado de Prevención contratar a éstas los servicios de monitoreo y supervisión continua del Modelo.

### **V. POLÍTICAS INTERNAS DE CLÍNICA ALEMANA**

Las Políticas Internas de Clínica Alemana establecen las responsabilidades y obligaciones generales de los colaboradores de Clínica Alemana respecto de las distintas áreas de trabajo y establecen los lineamientos para la prevención de los delitos expuestos en la Ley N°20.393.

De esta manera, el Modelo contempla las siguientes Políticas de Prevención de Delito:

1- Anti corrupción y anti soborno: Esta política tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de los trabajadores de Clínica Alemana con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta, prohibiendo expresamente a los colaboradores de Clínica Alemana ofrecer o entregar regalos, bajo ninguna circunstancia, a funcionarios públicos, candidatos o dirigentes de partidos políticos organizaciones sindicales e inspectores públicos, con el objeto de obtener, conservar o asegurar una ventaja para ellos, para Clínica Alemana o para terceros.

2.- Política de Compras y Proveedores: El objetivo de esta política es seleccionar proveedores que presten un óptimo servicio u ofrezcan productos de alta calidad a Clínica Alemana, mantener con ellos una relación duradera y velar porque su comportamiento se ajuste a la legislación vigente y a exigentes estándares de transparencia y ética. Adicionalmente, se busca establecer los lineamientos generales que rigen los procedimientos de compra de Clínica Alemana, con el fin de asegurar la calidad de lo adquirido y la optimización de los recursos disponibles que han sido definidos mediante la planificación estratégica anual.

3.- Compensación y Beneficios al Personal: Su finalidad es definir las políticas y procedimientos que utiliza Clínica Alemana para la administración de su personal contratado, además de señalar los beneficios que tiene Clínica Alemana para sus colaboradores a través del área de Bienestar y Calidad de Vida.

4.- Financiamiento: Clínica Alemana ha establecido un marco general de las opciones de financiamiento con que puede operar, el cual se basa en la obtención de recursos disponibles en el mercado financiero nacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

5.- Donaciones y Auspicios: Clínica Alemana ha definido que no realizará donaciones de ningún tipo, salvo que cuenten con la aprobación de su Directorio. Para el caso de los Auspicios con fines publicitarios, ha establecido un procedimiento para su evaluación y posterior ejecución.

6.- Política de Inversiones: Clínica Alemana ha establecido un procedimiento que abarca las atribuciones, los límites de las inversiones y los tipos de herramientas de inversión autorizadas, incluyendo entre otros depósitos a plazo, fondos mutuos, bonos, etc.

## **VI. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS**

Clínica Alemana cuenta con una vía de comunicación denominada Canal de Denuncias, a través del cual cualquier persona podrá informar al Encargado de Prevención de Delitos 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, y deberán ser realizadas en el Canal de Denuncias de la página web [www.alemana.cl](http://www.alemana.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, el Encargado de Prevención de Delitos deberá analizar los hechos denunciados y determinar, dentro del plazo de 5 días hábiles, 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, el Encargado de Prevención de Delitos derivará la denuncia al área de la Clínica que corresponda para que ésta continúe con la investigación respectiva.

El Encargado de Prevención de Delitos tendrá un plazo de 30 días para concluir su trabajo de investigación salvo que, de acuerdo a los antecedentes disponibles y por motivos fundados, se requiera de un plazo adicional, el que será determinado por el Encargado de Prevención de Delitos. 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. Lo anterior, salvo que mediere una orden judicial para su divulgación.

Una vez finalizada la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos 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 5 días hábiles desde que finalizó la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos enviará su informe al Gerente General y/o al Directorio, dependiendo de la gravedad de los hechos investigados y de los funcionarios involucrados, y efectuará la correspondiente denuncia a la autoridad, en caso de proceder.

Los plazos de días hábiles corresponden de lunes a viernes, salvo festivos.

## **VII. DIFUSIÓN DEL MODELO Y CAPACITACIONES**

Con el objeto de lograr que el Modelo sea conocido por todos los colaboradores de Clínica Alemana, su contenido se encuentra publicado en el sitio web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl) y su difusión podrá ser realizada a través de diversos medios, tales como referencias en la revista de circulación interna, afiches informativos en diarios murales, envío de correos electrónicos y capacitaciones

por e-learning y presenciales, en especial para aquellos colaboradores que, atendidas sus funciones y responsabilidades, se encuentran mayormente expuestos a la comisión de alguno de los Delitos.

Adicionalmente, en las charlas de inducción que se impartan a los nuevos colaboradores de Clínica Alemana se les explicará el Modelo, sus controles, la existencia del Canal de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos y la obligación de efectuar la denuncia en caso que tome conocimiento de alguno de los Delitos.

#### **VIII. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN**

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