



Manual de Gestión

MANUAL Procedimiento de Sistema de Denuncias Clínica INDISA y Filiales

Norma(s) que Aplican	Refer. Normativa	Area	Código
LEY 20.393	3. Sistema de Prevención de Delitos	GCIAGRAL: Gerencia General	MN-0015

Nombre Aprobador	Fecha Creación	Fecha Aprobación	Fecha Vigencia	Revisión	Primera Revisión
Manuel Serra	03/04/2014	18/11/2014	18/11/2014	2	28/03/2013

OBJETIVO

Establecer un procedimiento de denuncia e investigación, y disponer los canales de denuncias directas o anónimas, relacionadas a la observancia de prácticas cuestionables o actividades, que violen la Ley N° 20.393 de la República de Chile, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, normas de conducta ética, conflictos de interés y cualquier tema relacionado al incumplimiento regulatorio, control interno, o situaciones que requieran la atención de la administración, Directorio y/o el Comité de Ética Clínica INDISA.

ALCANCE

Es aplicable a todos los colaboradores de Clínica INDISA sean estos directos o indirectos, con carácter indefinido, temporal o en calidad de subcontratista; a sus clientes, proveedores, accionistas y terceros. Este procedimiento sólo debe usarse cuando exista una sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho que reporte un posible incumplimiento de la Ley N° 20.393, al Código de Ética, conflictos de interés y cualquier tema relacionado al incumplimiento regulatorio de control interno y toda otra norma interna de Clínica INDISA.

Para todas las denuncias recibidas según el presente procedimiento, se asegura un análisis oportuno, independiente, confidencial a través de un proceso estructurado y monitoreado.

RESPONSABLES

El Comité de Ética y el Responsable de la Prevención de Delitos de Clínica INDISA, son los responsables de la operación del Procedimiento de Denuncia, así como de la difusión del mismo.

Responsable de la Prevención de Delitos de Clínica INDISA:

- Recibir y analizar las denuncias efectuadas a través del canal de denuncia.
- Informar al Comité de Ética cualquier situación observada y que tenga relación con incumplimientos a la Ley N° 20.393.
- Contribuir a la divulgación del Modelo de Prevención de Delitos.
- Ejercer el rol de Encargado de Prevención, en la forma establecida en la Ley N° 20.393, y de acuerdo a las facultades definidas para dicho cargo, por el Directorio de Clínica INDISA

Comité de Ética.

- Recibir y analizar las denuncias efectuadas a través del canal de denuncia.
- Adoptar las medidas necesarias para resolver situaciones éticamente cuestionables o contrarias al Código de Ética y toda otra norma interna de Clínica INDISA.

- c. Fiscalizar que los dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión en Clínica INDISA y sus filiales, como toda persona que se encuentre bajo la dirección o supervisión directa de los sujetos individualizados precedentemente, no incurran en situaciones que puedan configurarse como delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, de acuerdo a los supuestos establecidos en la Ley N° 20.393.

DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento y para la aplicación del Modelo de Prevención de Delitos, se deja establecido que los conceptos que tengan una definición en la ley, se regirán por lo que la norma específicamente establezca. Sin perjuicio de lo anterior, para un mejor entendimiento del presente documento, se describen algunos conceptos.

1. **Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** Modelo de gestión y monitoreo a través de diferentes actividades de control, de los procesos o actividades que se encuentran expuestas a la comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393 (lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho). La gestión de este modelo es responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con la Dirección Superior de Clínica INDISA.
2. **Canal de Denuncias:** Medio por el que trabajadores o terceros de Clínica INDISA pueden realizar sus denuncias ante posibles incumplimientos a la Ley N° 20.393, al Código de Ética Y cualquier otro tema relacionado al incumplimiento regulatorio de control interno de Clínica INDISA .
3. **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de la Ley N° 20.393, al Código de Ética, conflictos de interés y cualquier otro tema relacionado al incumplimiento regulatorio de control interno de Clínica INDISA .
4. **Encargado de Prevención (EPD):** Persona designada por la Dirección Superior a cargo de la aplicación y fiscalización de las normas que establece el Modelo de Prevención de Delitos .
5. **Comité de Ética:** Organismo a cargo de supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética así como también toda otra norma interna de Clínica INDISA y sus filiales .
6. **Denunciante:** Sujeto que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
7. **Sanción** (en aspectos de esta ley): Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delito, en adelante MPD, y cualquiera de sus controles asociados.
8. **Lavado de activos:** Cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, cohecho y otros.
9. **Financiamiento al terrorismo** (en aspectos de esta ley): Persona, que por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas, como por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado u otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.
10. **Cohecho** (en aspectos de esta ley):
 1. El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público en beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en sus trabajo (Definición de acuerdo al Código Penal art 250).
 2. El que ofreciere, prometiere o diere a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales (Definición de acuerdo al Código Penal art 251).

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Código de ética de Clínica INDISA.
2. Ley 20.393 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho que indica .
3. Política de Prevención de Delitos .
4. Modelo de Prevención de Delitos .
5. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Los documentos singularizados en los n°s 1; 2; 3; 4 se encuentran publicados en la página web, www.indisa.cl.

DESCRIPCIÓN

1. Si un trabajador o proveedor de Clínica INDISA, tiene una sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho de incumplimiento a la Ley N° 20.393, éste podrá plantear su denuncia por medio de uno de los siguientes canales de denuncia:
 1. Enviando una Carta Confidencial, de acuerdo al formato establecido en el Anexo 1, dirigida al Encargado de Prevención de Delitos y/o a un miembro del Comité de Ética o,
 2. A través del correo electrónico.
2. Toda denuncia deberá efectuarse de buena fe e indicando, en lo posible, hechos, lugares, fechas referenciales, nombres y cargos de los implicados.
3. Las denuncias deben dirigirse al Encargado de Prevención de Delitos y/o a un miembro del Comité de Ética. El Encargado de Prevención de Delitos debe mantener un registro de las denuncias recibidas, independiente de si son o no investigadas.
4. Clínica INDISA, garantiza que todas las denuncias que sean formalmente presentadas serán investigadas en forma seria y responsable, además de mantener la confidencialidad que sea necesaria para resguardar los derechos del denunciante.
5. Recibida la denuncia, se tendrá un plazo de hasta 10 días hábiles para evaluar la misma y dar respuesta al denunciante.
6. El Encargado de Prevención de Delitos o el miembro del Comité de ética que recibe la denuncia:
 1. Debe solicitar la aprobación del Comité de Ética para dar inicio a la investigación correspondiente. No obstante lo anterior, atendida la complejidad y/o urgencia de los hechos denunciados, podrá recopilar información preliminar y en base a ésta, podrá convocar de urgencia para solicitar la aprobación de la investigación al Comité de Ética.
 2. Debe derivar la denuncia a quien corresponda, cuando el tema no esté dentro de sus responsabilidades.
 3. Aquellas denuncias que no puedan ser tratadas (conflicto de interés, gravedad, entre otros) por el Encargado de Prevención de Delitos o por el Comité de Ética serán derivadas al Directorio de Clínica INDISA y/o Máximas Autoridades de sus Filiales.
 4. El Encargado de Prevención de Delitos o el miembro del Comité de ética que recibe la denuncia podrá iniciar la investigación el mismo o solicitar ésta a otra persona competente o contratar externamente el servicio.
7. Iniciada la investigación, conjuntamente a ello se debe informar al denunciado el inicio del proceso de investigación en su contra, si existen antecedentes fundamentados se tomará en cuenta la decisión de no notificar inmediatamente a la persona denunciada, así como también en los casos graves, tales como los que indiquen comisión y participación en un delito contemplado en la Ley N° 20.393, se podrá iniciar la investigación sin notificación alguna remitiendo, adicionalmente, los antecedentes a la autoridad competente.
8. Todo el proceso de investigación se debe consignar por escrito. El Encargado de Prevención de Delitos o quien realice la investigación dejará constancia de las acciones realizadas, de las declaraciones efectuadas por los testigos, si los hubo, y de las pruebas que se aporten.
9. El proceso de investigación contempla las siguientes etapas:
 1. Citación al denunciante – si procede – para conocer en detalle los hechos que fundamentan la denuncia, debiendo informar al denunciante las condiciones de resguardo de información y garantía de anonimato.
 2. Citación al denunciado – si procede – para escuchar sus descargos ante la denuncia presentada en su contra.
 3. Recepción de pruebas que aporten las partes y declaración de testigos, si procede, en la forma y fechas que determine el Encargado de Prevención de Delitos o el Comité de Ética.
 4. Informe final sobre etapa de investigación, de acuerdo a lo señalado en el punto 12.
10. Se mantendrá reserva del proceso de investigación en cuanto fuere necesario y se garantizará al denunciado la posibilidad de ser oído, como asimismo verificar todas las actuaciones necesarias para el resguardo de sus derechos, antes de resolver la Denuncia.
11. Una vez concluida la etapa de investigación, la que no podrá exceder de 30 días hábiles, el Encargado de Prevención de Delitos o quien realizó la investigación debe remitir al Comité de Ética, un informe de los resultados de la investigación y, en conjunto con los miembros del Comité de ética definirán la aplicabilidad de sanciones de acuerdo a lo indicado en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad aplicables a cada caso.

12. El informe emitido debe contener, al menos la siguiente información:
 1. Identificación del denunciado.
 2. Identificación de los testigos que declararon.
 3. Descripción evidencias de las pruebas ofrecidas.
 4. Descripción de los hechos presentados.
 5. Conclusiones
 6. Sanciones que se proponen, si lo considera procedente.
13. Terminado el proceso de investigación y emitido el informe respectivo, el Comité de Ética adoptará la resolución o medidas que estime pertinentes conforme a la legislación vigente, normas internas de Clínica INDISA, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. y el presente documento.
14. Clínica INDISA, se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia.

Apelación a la Investigación y Sanción

1. Si el empleado sancionado, considera que la o las medidas aplicadas han sido injustas o desproporcionadas, podrá apelar de ellas, dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a su aplicación.
2. El trabajador, deberá apelar de tales sanciones a través de un documento escrito por él, dirigido al Área de Recursos Humanos, de la respectiva empresa quien lo enviará al Comité de Ética para su análisis.
3. El Comité de Ética, luego de su análisis, y si la situación así lo amerita solicita el envío de todos los antecedentes presentados en la apelación y posteriormente define la resolución final, ya sea manteniendo la sanción o modificándola, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la apelación por parte del empleado.

Aprobación y Revisión

En sesión extraordinaria N° 42 del Directorio de la Sociedad Instituto de Diagnóstico con fecha 28 de Marzo de 2013, fue aprobado el procedimiento formal para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos.

El procedimiento será revisado una vez al año

ANEXOS

Anexos	Formularios
N° 1 Formato Carta Confidencial de Denuncia.	 FORMATO CARTA DENUNCIA.pdf

Fin del documento
 Una copia impresa de este documento es válida sólo por el día en que se imprimió.
 Cualquier modificación, copia o fotocopia a este documento queda totalmente PROHIBIDA

Comentarios (3)