

Manual

Procedimiento de Sistema de Denuncias Clínica INDISA y Filiales

MDP-04 / V2



Elaborado por: **Graciela González E**
Subgerente de Calidad
Alejandro Milad
Gerente de Administración y Finanzas

Revisado por: **Consultora Deloitte**
Verónica Benedetti
Comité de Directores Clínica INDISA

Aprobado por: **Directorio Clínica INDISA**

Fecha creación: 11 de Abril de 2014

Fecha de revisión: 01 de Abril de 2019

Fecha vigencia versión actual: 03 de Diciembre de 2019

ÍNDICE

I. OBJETIVO

II. ALCANCE

III. RESPONSABLES

Responsable de la Prevención de Delitos de Clínica INDISA:
Comité de Ética.

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

V. DESCRIPCIÓN

- I.- Procedimiento de Denuncia
- II.- Recepción e Investigación de denuncias
- III.- Apelación a la Investigación y Sanción
- IV.- Aprobación y Revisión

VI. REFERENCIAS

VII. ANEXOS

Formato Carta de Denuncia Delitos Ley 20.393
Historial

I. 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 y sus modificaciones (“Ley 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.

II. ALCANCE

1. 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.
2. Para todas las denuncias recibidas según el presente procedimiento, se asegura un análisis oportuno, independiente, confidencial a través de un proceso estructurado y monitoreado.

III. RESPONSABLES

El Comité de Ética y el Responsable de la Prevención de Delitos de Clínica INDISA, son también 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:

- a. Informar al Comité de Ética cualquier situación observada y que tenga relación con incumplimientos a la Ley N° 20.393.
- c. Contribuir a la divulgación del Modelo de Prevención de Delitos.
- d. 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.

- a. Recibir y analizar las denuncias efectuadas a través del canal de denuncia y derivar para su investigación cuando corresponda.
- b. Solicitar la investigación de las denuncias recepcionadas del área de su competencia
- c. Adoptar las medidas necesarias para resolver situaciones éticamente cuestionables o contrarias al Código de Ética y toda otra norma interna de Clínica INDISA.

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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, Receptación, Cohecho a funcionario Público Nacional o extranjero, Apropiación indebida, Negociación Incompatible, Administración Desleal, Corrupción entre Particulares, Contaminación de Aguas y los demás que la Ley establezca. 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):
 - a. 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 su trabajo (Definición de acuerdo al Código Penal art 250).
 - b. El que ofreciere, prometiére 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).
11. **Receptación:** El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato; las transporte,

- compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas (Art. 456 bis A, del Código Penal).
12. **Corrupción entre particulares:** Delito incorporado por la ley 21.121. Según lo dispuesto en el artículo 287 bis y ter del Código Penal “1) Empleado o mandatario (del sector privado) que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido, en el ejercicio de sus labores, la contratación con un oferente por sobre otro. 2) El que diere, ofreciere o consintiere en dar, a un empleado o mandatario del sector privado, un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro”.
 13. **Administración desleal:** Delito incorporado por la ley 21.121. Según lo dispuesto en el artículo 470 inciso 11 del Código Penal. “El que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado”.
 14. **Negociación incompatible:** Delito incorporado por la ley 21.121. El artículo 240 del Código Penal dispone, “El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas en la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades”.
 15. **Apropiación indebida:** Delito incorporado por la ley 21.121. Artículo 470 inciso 1 del Código Penal, “Comete este delito, todo aquel que en perjuicio de otro se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla”.
 16. **Contaminación de Aguas:** Delito incorporado por la Ley 21.132. Artículo 136 de la Ley de pesca. Comete este delito el 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.

V. DESCRIPCIÓN

I.- Procedimiento de Denuncia

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, Código de ética u otros éste podrá plantear su denuncia por medio de uno de los siguientes canales de denuncia:
 - a. Enviando una Carta Confidencial, de acuerdo al formato establecido en el Anexo I, dirigida al al Comité de Ética o a través del correo electrónico denuncias_ley20393@indisa.cl
2. Toda denuncia deberá efectuarse de buena fe e indicando, en lo posible, hechos, lugares, fechas referenciales, nombres y cargos de los implicados.
3. 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.

II.- Recepción e Investigación de denuncias

1. Recibida la denuncia, se tendrá un plazo de hasta 10 días hábiles para evaluar la misma y dar respuesta al denunciante.
2. El Presidente del Comité de Ética al recibir una denuncia:
 - a. Debe citar a reunión al Comité para su análisis 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 convocar de urgencia para solicitar la aprobación de la investigación al Comité de Ética.
 - b. Debe derivar la denuncia a quien corresponda, cuando el tema no esté dentro de sus responsabilidades.
3. El Comité de Ética podrá iniciar la investigación con un mismo miembro del mismo o solicitar ésta a otra persona o área competente o contratar externamente el servicio.
4. 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.
5. 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.
6. El proceso de investigación, no obstante de ser enteramente desformalizado, contempla las siguientes etapas:
 - a. 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.
 - b. Citación al denunciado - si procede - para escuchar sus descargos ante la denuncia presentada en su contra.
 - c. 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.
 - d. Informe final sobre etapa de investigación, de acuerdo a lo señalado en el punto 12.
7. 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.
8. Una vez concluida la etapa de investigación, la que no podrá exceder de 30 días hábiles, quien realizó la investigación debe remitir al Comité de Ética y el EPD, 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.
9. El informe emitido debe contener, al menos la siguiente información:
 - a. Identificación del denunciado.
 - b. Identificación de los testigos que declararon.
 - c. Descripción evidencias de las pruebas ofrecidas.

- d. Descripción de los hechos presentados.
 - e. Conclusiones
 - f. Sanciones que se proponen, si lo considera procedente.
10. 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.
 11. Clínica INDISA, se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia.

III.- 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.

IV.- Aprobación y Revisión

1. En sesión extraordinaria N° 42 del Directorio de la Sociedad Instituto de Diagnóstico con fecha 28 de marzo de 2013, fue aprobada la versión 1 del procedimiento formal para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos.

VI. REFERENCIAS

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, Receptación, Delitos de Cohecho, Corrupción entre particulares, Administración desleal, Negociación incompatible y Apropriación indebida.
3. Política de Prevención de Delitos.
4. Modelo de Prevención de Delitos.
5. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

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

VII. ANEXOS

1. [Formato Carta de Denuncia Delitos Ley 20.393](#)
2. **Historial**

Versión	Fecha aprobación	Observaciones / modificaciones realizadas
1.0	01/03/2018	Cambio de plataforma de Control de documentos 1. Versión 1 del presente protocolo corresponde al documento MN.0015/V1 , vigente en el sistema anterior en la fecha del cambio 2. Se actualiza documento incorporando 4° delito Receptación.
2.0	03/12/2019	Cambios Versión 2.0 Actualización según modificación Ley 20.393 Noviembre 2018 y Febrero 2019

Publicado en página web Indisa

Firma: Equipo Calidad
Equipo Calidad (7 ene. 2020)

Email: calidad.informa@indisa.cl






MPD-04 Procedimiento de Sistema de Denuncias Clínica INDISA y Filiales

Informe de auditoría final

2020-01-07

Fecha de creación:	2020-01-07
Por:	Graciela Gonzalez (graciela.gonzalez@indisa.cl)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAAnGRHWdIM3obqHpTQc8YK1WpffaNLUtjH

Historial de “MPD-04 Procedimiento de Sistema de Denuncias Clínica INDISA y Filiales”

-  Graciela Gonzalez (graciela.gonzalez@indisa.cl) ha creado el documento.
2020-01-07 - 17:03:02 GMT- Dirección IP: 200.6.100.91.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Equipo Calidad (calidad.informa@indisa.cl) para su firma.
2020-01-07 - 17:04:03 GMT
-  Equipo Calidad (calidad.informa@indisa.cl) ha visualizado el correo electrónico.
2020-01-07 - 17:08:21 GMT- Dirección IP: 200.6.100.91.
-  Equipo Calidad (calidad.informa@indisa.cl) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2020-01-07 - 17:09:09 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.6.100.91.
-  El documento firmado se ha enviado por correo electrónico a Equipo Calidad (calidad.informa@indisa.cl) y Graciela Gonzalez (graciela.gonzalez@indisa.cl).
2020-01-07 - 17:09:09 GMT