

MANUAL DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE PROFESIONALES DE LA SALUD (INDEPENDIENTES), PROVEEDORES Y OTROS TERCEROS

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. ALCANCE**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. ESTRUCTURA Y ACTORES DEL MODELO DE PREVENCIÓN**
 - a. Consejo Directivo
 - b. Gerencia General/Representante Legal
 - c. Oficial de Cumplimiento
 - d. Órganos de Control
- 6. ELEMENTOS**
 - Código de Conducta de Terceras Partes
 - Políticas de Cumplimiento
 - Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento
 - Cláusulas contractuales
 - Plan de divulgación de información y capacitaciones
 - Seguridad de la Información
- 7. INFRACCIONES AL MODELO DE PREVENCIÓN Y DE LAS NORMAS**
- 8. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN**

I. INTRODUCCIÓN

El presente Modelo de Prevención adoptado por la Help SpA, responde a la importancia de adoptar medidas que impidan que sea utilizada como vehículo para la comisión de delitos o conductas inapropiadas.

A su vez, representa una herramienta que permite implementar estrategias y mecanismos para la identificación, evaluación, control, monitoreo y mitigación de riesgos derivados de cualquier delito y/o conducta inapropiada, los cuales constituyen una actividad inaceptable, intolerable y de alto riesgo para la Compañía. (Para más detalle de los delitos u otros conceptos relevantes ver Anexo 1 “Definiciones”)

El Modelo de Prevención (en adelante “el MP”) tiene como marco regulatorio la ley 20.393 y sus modificaciones.

II. OBJETIVOS

Los objetivos del presente Modelo se resumen en:

- 2.1. Describir los elementos y el funcionamiento del MP que ha adoptado la Compañía, en concordancia con la legislación vigente aplicable
- 2.2. Establecer mecanismos para la prevención y mitigación de los riesgos asociados a la comisión de delitos y conductas inapropiadas a los que la Compañía se encuentra expuesta, como las políticas, procesos y procedimientos definidos para el efecto.
- 2.3. Describir las políticas necesarias para el efectivo funcionamiento y operación del MP, aplicables a profesionales de la salud –independientes-, proveedores y demás terceros.
- 2.4. Detallar las responsabilidades a cargo del Oficial de Cumplimiento.
- 2.5. Reducir la posibilidad de que la Compañía, sea víctima de actividades ilegales cometidas por sus distintos grupos de interés o personas que deban intervenir o actuar frente a terceros en nombre y representación de la Compañía.
- 2.6. Comunicar y orientar a los distintos grupos de interés de la Compañía sobre la existencia del MP y el rol que le corresponde asumir a cada uno de ellos para el funcionamiento eficaz del sistema preventivo.

La Compañía espera por parte de todos sus grupos de interés, independientemente del vínculo contractual establecido entre las partes, compromiso y un comportamiento recto, estricto y diligente, en cumplimiento de las normas jurídicas relacionadas con las medidas de prevención y mitigación de delitos y conductas inapropiadas, así como de las normas establecidas de orden interno, en pro de llevar a cabo todas sus actividades de manera ética, transparente y honesta.

III. ALCANCE

El presente Modelo está dirigido a proveedores, prestadores de servicios, asesores, profesionales del área de la salud (independientes), y terceros en general (en adelante “terceras partes” o “terceros”), entendiéndose por terceras partes, aquellas personas naturales o jurídicas que tiene relación comercial con la Compañía y proporciona servicios, bienes, asesorías u otros.

IV. DEFINICIONES

Profesionales de la salud: Son aquellas personas naturales contratadas para la atención de salud, tales como, médicos, odontólogos, enfermeros, entre otros y que dependiendo de la naturaleza de la relación pueden ser vinculados por contrato de prestación de servicios.

Proveedores y demás terceros: Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjero, vinculadas mediante un contrato comercial de prestación de servicios, proponentes de ofertas, todos aquellos que presten servicios directamente o a través de otras empresas a la Compañía gestionando asuntos suyos frente a terceros, con o sin su representación, o para relacionados que carezcan de autonomía operativa, o con quienes exista cualquier intercambio de recursos económicos

V. ESTRUCTURA Y ACTORES DEL MODELO DE PREVENCIÓN

5.1. Consejo Directivo

Sin perjuicio de las funciones asignadas en las normas aplicables, en virtud del presente Manual, El Consejo Directivo a su cargo como mínimo las siguientes:

- Aprobar el Modelo de Prevención y sus actualizaciones cuando se requiera.
- Definir y aprobar las estrategias y políticas generales, con fundamento en las recomendaciones del Oficial de Cumplimiento
- Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo de la Compañía en relación con los delitos contemplados en este Modelo de Prevención
- Conocer, pronunciarse y hacer seguimiento sobre la evaluación periódica que realicen los órganos de control al Modelo de Prevención, así como respecto de los informes periódicos que presente el Oficial de Cumplimiento, los cuales incluirán las labores realizadas que evitan que la entidad sea usada para la realización de actividades delictivas
- Documentar todas sus decisiones y actuaciones mediante acta de la sesión respectiva.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del Oficial de Cumplimiento.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el Modelo de Prevención.
- Aprobar el nombramiento del Oficial de Cumplimiento, conforme a la designación que realice El Consejo Directivo.

5.2. Gerente General/ Representante Legal

Sin perjuicio de las funciones asignadas en las normas aplicables, son responsabilidades mínimas del Gerente General/ Representante Legal:

- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas aprobadas por El Consejo Directivo, así como de los procedimientos implementados para la adecuada administración del Modelo de Prevención.

- Velar por un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del MP, lo que incluye la correcta aplicación de controles que mitiguen los riesgos asociados a delitos o conductas inapropiadas.
- Recibir y evaluar los informes semestrales presentados por el Oficial de Cumplimiento.
- Aprobar los recursos que requiera el Oficial de Cumplimiento
- Apoyar las estrategias que promueva el Oficial de Cumplimiento para la implementación efectiva de todas las disposiciones del Modelo de Prevención.

5.3. Oficial de Cumplimiento

El MP en su estructura, incorpora una persona designada para administrarlo, es decir, un Oficial de Cumplimiento, quien cuenta con autonomía suficiente de la Administración de la Persona Jurídica, para ello, El Consejo Directivo de la compañía aprobará su nombramiento y deberá coordinarse con las áreas de la Compañía atendiendo a la normatividad local.

El Oficial de Cumplimiento, en el ejercicio de estas funciones, mantiene acceso directo y permanente al Consejo Directivo de la Compañía, con el fin de rendir cuenta de su gestión, informar sobre las medidas y planes implementados, al igual que sobre todos aquellos hechos que sean calificados como relevantes para poner en conocimiento de dicho órgano social.

Con el fin de facilitar las investigaciones específicas que deba desplegar en el ejercicio de sus funciones, al igual que las actividades de monitoreo y las evaluaciones que se deban generar a los riesgos y controles, tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización, con la facultad de solicitar y revisar la información que resulte pertinente para la ejecución de sus funciones.

Como administrador del MP, le corresponden al menos las siguientes responsabilidades:

- Velar por el correcto establecimiento y operación del MP, de acuerdo con las normas de prevención de delitos y conductas inapropiadas, asegurando su cumplimiento.
- Diseñar e Incorporar al MP los cambios que sean necesarios para someterlos a la aprobación del Consejo Directivo, incluyendo políticas y procedimientos
- Reportar e informar su gestión periódicamente al Consejo Directivo, Gerencia General y/o a los distintos Comités, según necesario.
- Identificar y analizar los riesgos de delitos y de conductas inapropiadas, para adoptar las actividades de control efectivas, manteniendo registros adecuados y evidencias de la ejecución de estos controles.
- Monitorear lo establecido en el MP, mediante evaluación del diseño y eficacia operativa de los controles.
- Cumplir con el plan de capacitación y comunicación anual, velando porque todos los colaboradores posean el conocimiento de las políticas, procedimientos y lineamientos establecidos, así como las obligaciones y sanciones que emanan del funcionamiento del MP. Para ello deberá coordinarse con las diferentes áreas de apoyo.
- Garantizar la implementación del canal de denuncias (Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento), verificando la debida aplicación de la política de No represalias y

resguardando la confidencialidad de las investigaciones y de todos los antecedentes que se recopilen en el curso del análisis, en los términos contemplados en el procedimiento definido para tal fin.

- Constituir el registro o archivo de las declaraciones o formularios que hacen parte de las políticas que conforman el MP y que soportan los casos que contienen hallazgos y son sujetos de análisis, recomendaciones y definiciones de planes de acción.
- Velar porque la Compañía cuente con un listado de “Señales de Alerta”, el cual se compone de las actividades que puedan representar riesgo de comisión de los delitos.
- Atender y resolver consultas internas derivadas de la implementación del MP de la Compañía.
- Mantener un registro confidencial que contendrá al menos la información de: a) todas las denuncias recibidas, sea por conductos informales o a través del Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento, b) todas las investigaciones realizadas con sus respectivos antecedentes y resultados.

El Oficial de Cumplimiento, con base en lo contemplado en el Procedimiento de Investigaciones y Denuncias, es uno de los receptores de cualquier denuncia presentada por la falta de cumplimiento del MP o comisión de un eventual acto ilícito, notificada por cualquiera de sus dueños, responsables, directores, alta administración, ejecutivos, colaboradores y terceros relacionados al negocio. Sin embargo, las investigaciones que se realicen pueden originarse tanto por las denuncias recibidas como por iniciativa propia (esto es, sin necesidad de denuncia previa), teniendo en cuenta los resultados del funcionamiento del propio MP.

5.4. Órganos de Control

Los órganos de control serán el área de Auditoría Interna o revisores independientes, quienes efectuarán una evaluación periódica sobre la efectividad de este Modelo de Prevención, con el fin de informar los resultados al Consejo Directivo, basados en los procedimientos que adecuen para tal efecto.

VI. ELEMENTOS

El MP para profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros está compuesto por los siguientes elementos:

6.1. Código de Conducta de Terceras Partes

Este código consagra un conjunto de estándares dirigidos a proveedores, prestadores de servicios, asesores, profesionales del área de la salud, sociedades médicas y terceros en general, con el fin de requerirles cumplir y a respetar todas aquellas obligaciones y buenas prácticas que contribuyan a una cultura de transparencia, responsabilidad e integridad. El documento se encuentra disponible en la página web de la Compañía <https://help.cl/centro-ayuda-etica-y-cumplimiento/>

6.2. Políticas de Cumplimiento

Con el fin de impulsar una cultura de la prevención y mitigar cualquier riesgo derivado de delitos y/o conductas inapropiadas, la Compañía ha definido Políticas Corporativas basadas en la normatividad vigente, con el propósito de orientar el accionar de profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros, tal como se muestra a continuación:

- Anticorrupción- Anticohecho - Antisoborno

La Compañía declara que tiene “cero tolerancia” ante cualquier tipo de conducta de corrupción y/ o soborno, lo cual significa que todo incidente sospechoso se investigará a fondo, respetando en todo caso el derecho fundamental al debido proceso y que cualquier comportamiento corrupto dará lugar a las medidas contractuales correspondientes, así como la denuncia ante las entidades administrativas y judiciales de ser el caso.

En caso de que los profesionales de la salud (independientes), proveedores o demás terceros incurran en conductas de tipo delictivo tales como corrupción entre particulares, tráfico de influencias, tráfico de información, falsificación de documentos, desvío de recursos, cohecho y todo ofrecimiento de dádivas con el objeto de facilitar, agilizar o acelerar trámites administrativos que satisfagan intereses particulares, se someterán a los efectos contractuales definidos en este documento en la sección Infracciones al Modelo de Prevención y las Normas.

Asimismo, la compañía ha dispuesto en la política de Anticorrupción- Anticohecho- Antisoborno en la sección de invitaciones y regalos, por lo que es importante que tengan presente que nuestros colaboradores (personas con contrato laboral) únicamente tienen permitido recibir de cualquier contraparte (terceras partes, prestadores de servicios, proveedores y demás terceros), regalos e invitaciones que cumplan con las siguientes disposiciones:

- ✓ Obsequios que se consideren artículos promocionales de poco valor económico tales como calendarios, cuadernos, agendas, llaveros, lápices, sombrillas y similares.
- ✓ Invitaciones que se consideren de poco valor económico tales como, almuerzos, cafés, onces o similares en el marco de una reunión de negocios.
- Política de Conocimiento Proveedores, Representantes, Intermediarios, Colaboradores y Terceros en General (Debida Diligencia).

Esta política de conocimiento o Debida Diligencia, permite disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para la Compañía.

Para su cumplimiento, se ejecuta el proceso de Debida Diligencia previo y posterior a la contratación, el cual se apoya en las bases de datos públicas, análisis de información contable y financiera y datos disponibles en fuentes abiertas de acceso público en la consulta de listas y perfilamiento de factores de riesgos a través de la herramienta que se

disponga para tal fin, dejando registro de los resultados obtenidos en los conceptos o análisis emitidos por el equipo de Cumplimiento.

Para lo anterior, es requerido que los profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros diligencien el formulario de conocimiento de contrapartes diseñado por nuestra compañía, así como, el suministro de los anexos o documentos que se requieran. Este proceso se solicita durante la vinculación y anualmente.

- Libre Competencia

Esta política determina los lineamientos que se deben seguir en la Compañía con relación a las normas que rigen las relaciones entre los distintos actores del mercado, de tal manera que se eviten prácticas y/o conductas que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia.

De llegar a evidenciarse algún tipo de conducta, acto o acuerdo que atente contra la libre competencia la misma será revisada, analizada e investigada por la compañía y de ser el caso se comunicará a las entidades de control.

- No Represalias

Esta política tiene como objetivo principal mantener los más altos estándares de transparencia, por esto se ha dispuesto proteger a las personas que de buena fe presenten denuncias, informen, participen o ayuden en la investigación de una presunta infracción de las políticas internas o la ley aplicable, con el propósito de mantener en la Compañía la justicia, imparcialidad, el trato humanizado, la protección a la intimidad y la reserva de identidad.

- Confidencialidad

La Compañía consciente de la información que recibe, maneja y genera en el cumplimiento de sus funciones, por medio de esta política define los lineamientos necesarios a través de los cuales se podrá garantizar la protección y confidencialidad de la información.

Esta política hace parte de los distintos mecanismos para evitar el uso de la información privilegiada o reservada, dentro de los que se destacan las cláusulas dispuestas en los contratos, los controles que ha implementado el área de Seguridad de la información a través de sus estándares y en general cualquier procedimiento y/o control que haya adoptado la Compañía.

Cuando se requiera compartir información con proveedores o demás terceros, la compañía solicita de manera previa la firma de un acuerdo o declaración de confidencialidad, por medio del cual ambas partes se compromete a usar la Información Confidencial a la que tengan acceso, sólo para los fines específicos que motivan su revelación, y a mantener estricta reserva de la misma. En cualquier caso, la Información Confidencial compartida se limitará exclusivamente a la necesaria para el otorgamiento del servicio o para el fin específico que motiva a entregar la información al tercero.

- Relacionamiento con fabricantes, mayoristas o distribuidores de productos/equipos clínicos

Esta Política describe todas las formas de colaboración (patrocinios) que podría recibir nuestra Compañía de la Industria de productos y equipos clínicos, por tal razón invitamos a nuestras terceras partes para que se adhieran en lo siguiente:

- Todo patrocinio para eventos de educación continua (conferencias, conversatorios, talleres, encuentros, seminarios, simposios, congresos, eventos y otras actividades exclusivamente académicas) tiene que cumplir con la evaluación de viabilidad del área de Finanzas, Comunicaciones, Legal y Cumplimiento. El resultado de la evaluación deberá ser informada a la Dirección Médica y Gerencia General para su aprobación.
- Las reuniones médicas que se lleven a cabo y que impliquen un patrocinio deberán cumplir la presente política.
- Toda invitación a eventos educativos estará sujeto al análisis y aprobación de las áreas involucradas.
- En los casos de actividades no educativas, se deberán aplicar los lineamientos descritos en esta política.

6.3. Centro de ayuda de Ética y Cumplimiento

La Compañía, espera que en la prestación de sus servicios, los profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros actúen en todo momento conforme al principio de la buena fe, lo que exige entre otros aspectos, mantener constantemente una actitud colaborativa hacia la organización.

En vista de lo anterior, la Compañía ha implementado canales de comunicación que permiten a los profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros, comunicar directamente sus inquietudes o sospechas respecto de cualquier circunstancia relacionada con incumplimientos a las políticas internas o con la posible comisión de cualquier acto que transgreda obligaciones y la normativa vigente, los cuales son:

- Centro de ayuda ética y cumplimiento – <https://help.cl/>
- Correo electrónico centrodeayudaetica@help.cl
- Entrevista con Oficial de Cumplimiento o su equipo

En desarrollo de lo anterior, algunos de los principales lineamientos son:

- Cualquier persona podrá denunciar de manera segura
- La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima.
- La investigación será de manera confidencial

- La Compañía protegerá a las personas que de buena fe denuncien, informen, participen o ayuden en la investigación de una presunta infracción del Código de Conducta de terceros o la ley aplicable.

6.4. Cláusulas contractuales

En los contratos y/o convenios de prestación de servicios que la Compañía celebre con los profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros, se incorporará una cláusula sobre la obligación de éstos de consultar, conocer, comprometerse y en general adherirse a los lineamientos de este Modelo de Prevención, en el entendido que el documento se constituye por las buenas prácticas derivadas de la normatividad aplicable a la Compañía. Asimismo, todos aquellos que presten servicios directamente o a través de otras empresas a la Compañía gestionando asuntos suyos frente a terceros, con o sin su representación, o para relacionados que carezcan de autonomía operativa, deben tener su propio Modelo de Prevención de Delitos, según lo establecido en la ley 20.393 y sus modificaciones.

6.5. Plan de divulgación de información y capacitaciones

La Compañía cuenta con medios para comunicar la información significativa, asertiva y clara, tanto al interior de la organización como hacia su exterior, por lo tanto, espera que sus prestadores de servicios y/o relacionados se informen y tomen conocimiento de este contenido.

Los planes de capacitación de la Compañía contemplan que al menos una vez al año, los profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros pueden ser capacitados y/o informados, a través de distintos medios, acerca de los aspectos generales que emanan del funcionamiento del Modelo de Prevención.

6.7. Seguridad de la Información

La Compañía ha dispuesto la Política de Seguridad de la Información, la cual junto con sus estándares, define los controles necesarios y adecuados, para proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información que se genere con base en su operación y que se asocie con colaboradores, contratistas, profesionales de la salud, proveedores y demás terceros y particularmente de las personas a las que servimos

Los proveedores y demás terceros, tendrán a su vez la obligación de cumplir con la cláusula de confidencialidad incluida en el contrato de prestación de servicios, así como a los controles que sean definidos.

VII. INFRACCIONES AL MODELO DE PREVENCIÓN

El incumplimiento del MP, las normas de la Compañía, leyes y reglamentaciones, así como de las obligaciones contractuales, no solo tiene posibles consecuencias jurídicas y regulatorias, sino que también pueden comprometer la reputación de la Compañía.

Cualquier conducta inapropiada o infracción a las normativas vigentes no se tolerarán, por lo que pueden resultar en sanciones contractuales, respetando en todo momento las leyes vigentes.

Respecto de los Profesionales de la salud (independientes), proveedores y/o demás terceros de la Compañía que estén involucrados en la comisión de conductas inapropiadas, actos de corrupción, fraude, soborno y cualquier otro hecho potencialmente constitutivo de delito, ello podrá ser causal para el término unilateral del vínculo contractual comercial o civil según corresponda.

Así mismo, cuando la Compañía advierta que se presentó cualquier tipo de conducta inapropiada que pueda ser constitutiva de corrupción, fraude, soborno y/o cualquier otro delito procederá con el escalamiento, reporte y suministro de información a las autoridades competentes.

VIII. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

La divulgación del presente Modelo de Prevención se realizará mediante su incorporación en la página web, por lo que se hará mención del mismo y su link de consulta en los contratos de prestación de servicios. Así mismo, el Oficial de Cumplimiento y El Consejo Directivo propiciarán otros mecanismos de divulgación y socialización con profesionales de la salud (independientes), proveedores y demás terceros.