



MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Grupo Bupa Chile S.A.

ÍNDICE

ESTIMADOS COLABORADORES, PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVO	7
III. ALCANCE	8
IV. MARCO JURÍDICO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	9
V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE	10
V.1 Gestión de riesgos y las líneas de defensa	10
V.2 Pilares del sistema de prevención de delitos	12
V.3 Pilar institucional	13
V.3.1 Directorio	14
V.3.2 Comité de Dirección	15
V.3.3 Comité de Ética del Grupo Bupa	16
V.3.4 Función de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos	17
V.3.4.1 Responsabilidades	18
V.3.4.2 Medios del Encargado de Prevención de Delitos	20
V.3.5 Área de Cumplimiento	21
V.3.6 Sujetos responsables	21
V.3.7 Trabajadores	22
V.3.8 Obligaciones y prohibiciones para los trabajadores de la Compañía	22
V.3.8.1 Obligaciones	23

V.3.8.2	Prohibiciones	24
V.4	Pilar normativo	25
V.4.1	Normativa interna	25
V.4.2	Código de Conducta	25
V.4.3	Contratos de trabajo	26
V.4.4	Contratos de prestación de bienes o servicios con proveedores	27
V.5	Pilar Procedimental	28
V.5.1	Actividades de prevención	28
V.5.1.1	Identificación y evaluación de actividades y procesos riesgosos en Bupa Chile	29
V.5.1.1.1	Diagnóstico	30
V.5.1.1.2	Identificación	31
V.5.1.1.3	Medición riesgo inherente	31
V.5.1.1.4	Identificación y evaluación de los controles	32
V.5.1.1.5	Monitoreo	32
V.5.1.2	Comunicación del Modelo de Prevención de Delitos	33
V.5.1.3	Capacitación sobre el Modelo de Prevención de Delitos	34
V.5.2	Actividades de detección	35
V.5.2.1	Canal de Denuncias y Procedimiento de Investigación de los delitos	35
V.5.2.1.1	Canal de Denuncias	36
V.5.2.1.2	Procedimiento General de Investigación de denuncias	38
V.5.2.2	Registro y seguimiento de denuncias y sanciones	40
V.5.2.3	Actividades de verificación de Cumplimiento (Assurance de Cumplimiento)	41
V.5.3	Actividades de respuesta	41
V.5.3.1	Planes de acción	42
V.5.3.2	Sanciones	43

VI.	MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS - ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	44
VI.1	Revisión por el Encargado de Prevención de Delitos	44
VI.2	Evaluación por un tercero independiente	45
VI.3	Revisión por el Directorio	45
VII.	MEJORA CONTINUA	46
VIII.	VIGENCIA	46



Estimados Colaboradores, Proveedores y Prestadores de Servicios



El Grupo Bupa Chile busca apoyar y acompañar a las personas en todas las etapas de su vida, a través de sus centros ambulatorios y hospitalarios, que atienden a millones de pacientes cada año, y brindando un apoyo permanente a cientos de miles de personas a través de sus seguros de salud.

Nuestra visión es convertirnos en el grupo de salud más confiable de la región, acercando a las personas a la salud del mañana, para lo cual es clave que cumplamos con los más altos estándares éticos y legales, de manera de ser una empresa que sea sostenible en el tiempo.

Para lograr este objetivo, entre muchas otras iniciativas relacionadas al gobierno corporativo y cumplimiento, hemos desarrollado un sistema para evitar y prevenir la ocurrencia de un grupo de delitos que hacen responsable criminalmente a las empresas. Este sistema contempla la existencia de procedimientos, políticas y controles, además de reflejar el compromiso irrestricto de la alta dirección de la Compañía en cumplir con su deber de supervisión y dirección, entregando los medios suficientes para que el Encargado de Prevención de Delitos pueda desarrollar su labor de manera adecuada según lo dispone la Ley 20.393.

En el presente documento encontrarán el Modelo de Prevención de Delitos, parte fundamental de nuestro sistema de prevención, cuyo contenido deberá ser conocido y aplicado por todos los colaboradores del Grupo, así como también por las terceras partes que se relacionan con nuestra empresa.

Es misión de todos nosotros conocer y darle aplicación práctica a este documento, de manera que nuestra Compañía logre cumplir con sus objetivos de manera correcta, ética y responsable ante la sociedad de acuerdo con nuestros valores corporativos, siendo especialmente Responsables, Auténticos y Valientes.

Miguel Kutz

**Gerente Corporativo
de Riesgo y Cumplimiento**

Encargado de Prevención de Delitos Bupa Chile

I. INTRODUCCIÓN

La Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas (en adelante la "Ley 20.393" o la "Ley"), contempla el estatuto normativo que permite imputar directamente a las personas jurídicas su responsabilidad penal por la comisión de los delitos señalados en el artículo 1° de la norma (en adelante, los "delitos corporativos").

Una persona jurídica podrá ser responsable penalmente si uno de los delitos corporativos es cometido en el marco de su actividad por o con la intervención de una persona natural que ocupe un cargo, función o posición en la empresa, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la comisión del delito se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo de prevención de delitos adecuado por parte de la persona jurídica (en adelante, el "Modelo de Prevención" o "MPD").

En efecto, la Ley 20.393 establece que las personas jurídicas pueden eximirse de su responsabilidad penal por la comisión de delitos corporativos siempre y cuando cuenten con un Modelo de Prevención de Delitos implementado de forma efectiva considerando su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y las actividades que desarrolla.

En ese sentido, y con el fin de fortalecer el sistema de cumplimiento normativo dentro de la organización, Bupa Chile S.A. ("Bupa Chile" o "Compañía") ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos conforme a las disposiciones de la Ley 20.393 y sus últimas modificaciones.

El presente Modelo de Prevención forma parte del sistema de cumplimiento normativo con el que Bupa Chile se ha dotado y da cuenta de nuestro compromiso organizacional por evitar la comisión de los delitos corporativos en la Ley 20.393. Este sistema permite evaluar los riesgos de cumplimiento a partir de una serie de criterios, como el tamaño de Bupa Chile, sus actividades, sus relaciones con terceros, y el contexto sociocultural y económico en el que se desenvuelve la organización.

Sin perjuicio de lo anterior, el Modelo de Prevención por sí mismo no es capaz de controlar todos y cada uno de los riesgos de comisión de delitos corporativos, por lo que la implementación del resto de los componentes del sistema (canales de denuncia, capacitación, Área de Cumplimiento, entre otros) y la participación e involucramiento de los trabajadores de Bupa Chile, son esenciales para la implementación efectiva del MPD en la Compañía.

II. OBJETIVO

El presente Modelo de Prevención da cuenta del compromiso de Bupa Chile por prevenir la comisión de los delitos corporativos en el contexto de nuestras actividades. Para ello, establece los lineamientos generales que deben guiar la conducta de todas las personas que ocupan un cargo, función o posición en Bupa Chile, así como aquellas que le presten servicios gestionando sus asuntos ante terceros, durante el desempeño de sus funciones y en el relacionamiento con clientes, proveedores, otros prestadores de servicios, funcionarios públicos y en general con cualquier contraparte con la que se relacione Bupa Chile.

El Modelo de Prevención tiene como principales objetivos:



Establecer las actividades y procedimientos necesarios para su efectiva implementación y operación al interior de la Compañía.



Instituir un mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos corporativos de la Ley 20.393 a los cuales se encuentra expuesta la Compañía.



Incorporar procesos que permitan reconocer nuevos riesgos asociados a las actividades de la Compañía y/o a cambios normativos, evaluar su impacto e incorporar los cambios necesarios para prevenirlos.

El presente Modelo de Prevención es parte central del sistema de prevención de delitos con el que Bupa Chile observa e incorpora en sus procedimientos las exigencias de la Ley 20.393.



III. ALCANCE

Este Modelo de Prevención y su documentación complementaria es obligatoria para todos los colaboradores de Bupa Chile, sin distinción alguna del cargo o posición que ocupen dentro de la Compañía. El alcance del Modelo de Prevención también incluye a todos quienes presten servicios a Bupa Chile gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación.

La vulneración del presente Modelo de Prevención y de su documentación complementaria, podría dar lugar a medidas disciplinarias aplicadas por Bupa Chile al infractor, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (en adelante, el "RIOHS"), sin perjuicio de las demás sanciones que nuestro ordenamiento jurídico contempla.

En el caso de los prestadores de servicios, la Compañía podrá dar por terminada la respectiva relación comercial, además de las otras sanciones que contemple el acuerdo suscrito entre las partes. Todo lo anterior, sin perjuicio de que Bupa Chile podrá solicitar que el autor de la infracción le indemnice todos los perjuicios que sufra directa o indirectamente a causa de dicha conducta ilícita.



IV. MARCO JURÍDICO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

De acuerdo con el artículo 4° de la Ley 20.393, el Modelo de Prevención de Delitos, para que se entienda que ha sido implementado de forma efectiva dentro de la persona jurídica y, por tanto, permita eximirla de responsabilidad penal, debe considerar seria y razonablemente los siguientes aspectos: **(i)** identificación de las actividades o procesos de la empresa que impliquen un riesgo de comisión de delitos corporativos; **(ii)** establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas ilícitas en las actividad o proceso de la empresa; **(iii)** asignar a uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos y procedimientos; **(iv)** contemplar evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de actualización.

Para cumplir con estos requisitos, el Encargado de Prevención de Delitos y el Área de Cumplimiento de Bupa Chile serán los encargados de evaluar los procesos de la Compañía, identificar los riesgos de comisión de delitos corporativos contemplados en la Ley 20.393, desarrollar e implementar medidas preventivas para evitar su comisión y mitigar los niveles de riesgo, y llevar adelante todas las evaluaciones que exige la Ley.



V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE

V.1 Gestión de riesgos y las líneas de defensa

Un Modelo de Prevención debe determinar tanto los riesgos internos como externos a los que se expone Bupa Chile, los que estarán definidos por su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos, actividades que desarrolla, ambiente laboral y cultura de cumplimiento.

La metodología de gestión de riesgos que utiliza Bupa Chile, descrita en el Marco de Gestión de Riesgos del Grupo Bupa, define los procesos de evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de riesgos a nivel corporativo, así como la gestión de controles que los mitigan. Dicha metodología se encuentra sustentada dentro de la estructura organizativa de Bupa Chile con un modelo de “Tres Líneas de Defensa”, cuyo objetivo es garantizar una visión clara de las funciones y responsabilidades de cada trabajador en relación a la gestión de los riesgos, para impulsar una cultura corporativa eficiente y efectiva.

I La **primera línea de defensa** corresponde a la operación misma de Bupa Chile. En ese sentido, la primera línea incluye a los directores, gerentes, subgerentes, jefes y trabajadores de la Compañía que se encuentran expuestos en sus labores diarias a los riesgos de comisión de delitos de la Ley 20.393. Considerando su exposición directa a los riesgos, la primera línea debe aplicar los controles internos que permiten mitigar el riesgo de comisión de delitos de la ley y aquellos que diseñe el Área de Cumplimiento para lograr este objetivo.

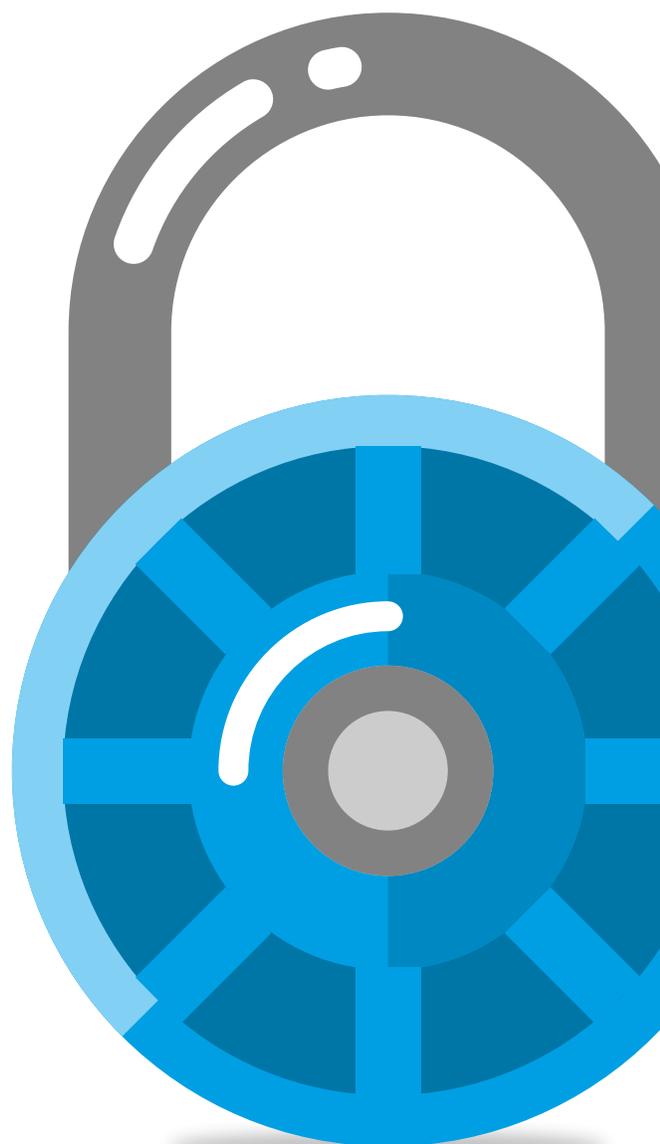


V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE

II La **segunda línea de defensa** corresponde al Encargado de Prevención de Delitos y el Área de Cumplimiento de Bupa Chile. Esta área está a cargo de identificar y evaluar los procesos riesgosos de la primera línea de defensa, para luego diseñar e implementar, en caso de que se requiera, controlar y recopilar evidencia de la efectiva gestión y mitigación de los riesgos que se han identificado.

III La **tercera línea de defensa** corresponde a los auditores y a los terceros independientes que deben evaluar el desempeño del Modelo de Prevención de Delitos, en particular de los controles ejecutados para mitigar el riesgo de comisión de delitos de la ley. En caso de detectar brechas o espacios de mejora del Modelo de Prevención de Delitos, la tercera línea debe sugerir mejoras al mismo.

El resultado de esta gestión de riesgos se encuentra documentado en la correspondiente Matriz de Riesgo, la cual es de circulación restringida y estará en poder del Encargado de Prevención de Delitos y el Área de Cumplimiento.



V.2 Pilares del sistema de prevención de delitos

Bupa Chile ha desarrollado un sistema de prevención de delitos de la Ley 20.393 completo y adecuado, del cual el presente Modelo de Prevención es parte central, y que considera tanto los elementos que la Ley describe en su artículo 4º, como las mejores prácticas que dictan las normativas internacionales.

Este Modelo de Prevención contempla cuatro grandes pilares:

I. Pilar institucional:

Correspondiente al Encargado de Prevención de Delitos, quien está al mando de la Función de Cumplimiento. El Encargado de Prevención cuenta con la adecuada independencia, facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de Bupa Chile para informar oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para cumplir los objetivos que pudieran ir más allá de su competencia. En el mismo sentido, tanto el Encargado de Prevención de Delitos como el Área de Cumplimiento están proveídos de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de Bupa Chile.

II. Pilar normativo:

Implica la creación de auto-normas por Bupa Chile, las que son de cumplimiento obligatorio por las personas que ocupen cargos, funciones o posiciones en la Compañía, así como las personas que le presten servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación. El pilar normativo permite regular y gestionar las zonas de riesgo de incumplimiento.

III. Pilar procedimental:

Para una adecuada implementación de su sistema de prevención, Bupa Chile cuenta con una serie de procedimientos que dicen relación con la prevención, detección, respuesta, supervisión y monitoreo de las actividades que puedan dar lugar a cualquier infracción, sea penal o de otra naturaleza. Por lo tanto, estos procedimientos son mecanismos que permiten transformar las auto-normas e instituciones creadas en acciones concretas de control.

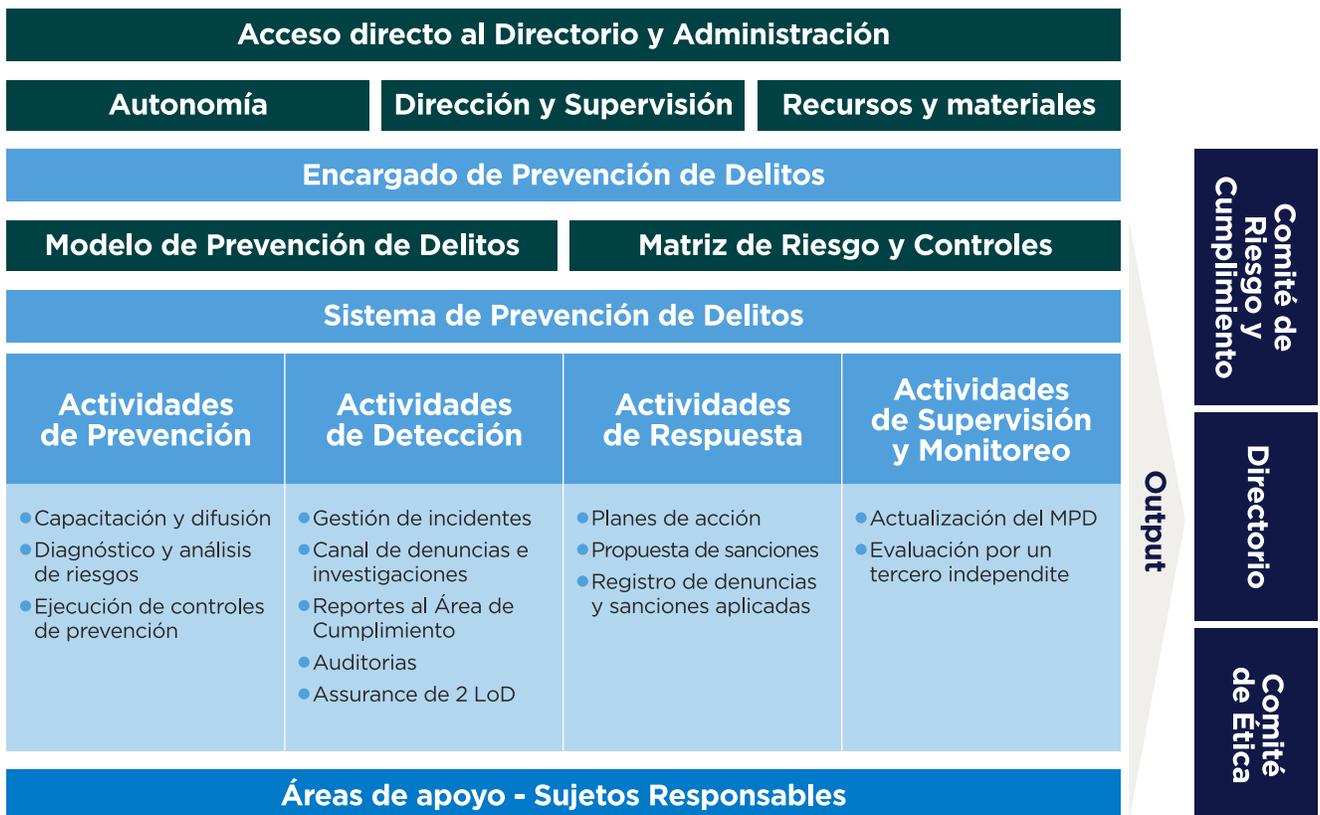
IV. Pilar corporativo:

Consiste en el esfuerzo real y decidido de la alta dirección de Bupa Chile para desarrollar, implementar y cumplir con el sistema de prevención que se describe en este Modelo de Prevención, así como mantener una conducta ética y legal que sea ejemplar para el resto de los colaboradores de la Compañía.



V.3 Pilar institucional

Este Modelo de Prevención está basado en una estructura organizacional -pilar institucional- que incluye, entre otros elementos, la asignación de recursos, roles y responsabilidades del Área de Cumplimiento como también de las otras áreas de apoyo, así como la creación de políticas, procesos y procedimientos que tienen por objetivo prevenir la comisión de los delitos corporativos.



V.3.1 Directorio

El Directorio de la Compañía deberá velar por la mejora continua del sistema de prevención de delitos y asegurarse que éste se integre a los procesos internos de Bupa Chile, lo que se manifiesta en las siguientes obligaciones:

- I. Promover una cultura de integridad y cumplimiento normativo al interior de Bupa Chile, alineando a todos los trabajadores y prestadores de servicios con los valores y cultura de cumplimiento de la Compañía.
- II. Asegurar que los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema prevención de delitos se encuentren disponibles.
- III. Comunicar dentro de la Compañía la importancia de cumplir con las directrices del Modelo de Prevención y su documentación complementaria, como forma de asegurar su correcta implementación y funcionamiento.
- IV. Aprobar y supervisar el proceso de implementación y resultados del Modelo de Prevención, promoviendo su mejora continua.
- V. Supervisar que el Comité de Dirección esté cumpliendo las funciones y tareas asignadas por el Modelo de Prevención.
- VI. Asegurar que el Modelo de Prevención se integre a los procesos internos de la Compañía.
- VII. Supervisar la correcta implementación y funcionamiento de las políticas y procedimientos internos que componen el Modelo de Prevención.
- VIII. Implementar y supervisar el correcto funcionamiento de los canales de denuncias y de los procesos de investigación y sanción, en caso de generarse incumplimientos de lo establecido en el Modelo de Prevención.
- IX. Designar al Encargado de Prevención de Delitos dentro de la Compañía. Su nombramiento deberá efectuarse en una sesión del Directorio, constando debidamente en un acta oficial.
- X. Dotar al Encargado de Prevención de Delitos de una adecuada autonomía e independencia, con facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración, y dotándolo de los recursos económicos, técnicos, logísticos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el Modelo de Prevención.
- XI. Liderar una estrategia de comunicación y enseñanza adecuada para garantizar la divulgación y conocimiento eficaz del Modelo de Prevención a los trabajadores, proveedores, y demás prestadores de servicios de la Compañía.

V.3.2 Comité de Dirección

El Directorio de la Compañía deberá velar por la mejora continua del sistema de prevención de delitos y asegurarse que éste se integre a los procesos internos de Bupa Chile, lo que se manifiesta en las siguientes obligaciones:

- I.** Impulsar una cultura de integridad, ética y buenas prácticas dentro de Bupa Chile, alineando a todos los trabajadores y prestadores de servicios con los valores y cultura de cumplimiento de la Compañía.
- II.** Velar por la correcta implementación del Modelo de Prevención, así como su permanente adecuación y actualización.
- III.** Entregar al Encargado de Prevención de Delitos los recursos económicos, técnicos, logísticos y humanos aprobados por el Directorio para el efectivo funcionamiento del Modelo de Prevención.
- IV.** Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Encargado de Prevención de Delitos en el diseño, implementación, dirección, supervisión y monitoreo del Modelo de Prevención.
- V.** Establecer un sistema de sanciones a los trabajadores y prestadores de servicios que incumplan las normativas internas y/o la regulación relativa al Modelo de Prevención, y aplicarlas cuando corresponda.
- VI.** Colaborar con la difusión del Modelo de Prevención, fomentando y creando espacios de comunicación, capacitación y concientización, con el fin de establecer una cultura basada en integridad y valores que parta desde lo más alto de Bupa Chile y alcance a todos sus trabajadores y prestadores de servicios.
- VII.** Presentar al Directorio, a través del reporte del Encargado de Prevención de Delitos, los reportes, solicitudes y alertas que considere que deban ser tratados por dicho órgano y que estén relacionados con el Modelo de Prevención, a lo menos semestralmente.
- VIII.** Incorporar el cumplimiento de las responsabilidades emanadas del Modelo de Prevención y su documentación complementaria en las evaluaciones de desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía.
- IX.** Participar activamente en la supervisión e implementación del Modelo de Prevención, con el fin de fijar un “tono desde la cima” (“tone from the top”) que permita salvaguardar la reputación y valor de Bupa Chile. El Comité de Dirección de Bupa Chile debe dar el ejemplo de una conducta íntegra y acorde a los lineamientos internos en materia de cumplimiento normativo.

V.3.3 Comité de Ética del Grupo Bupa

El Grupo Bupa, del cual forma parte Bupa Chile, cuenta con un Comité de Ética, principal órgano colegiado en materia de ética, integridad y cumplimiento normativo dentro del holding.

El objetivo del Comité de Ética es velar por que todas las decisiones y acciones que se lleven adelante en el marco de las actividades de las empresas del Grupo Bupa estén en línea con los principios éticos y de integridad corporativa señalados en el Código de Conducta del holding. En ese entendido, el Comité de Ética debe promover entre los colaboradores la observancia y cumplimiento de todas las políticas, protocolos y documentos internos de la Compañía en materia de buenas prácticas y cumplimiento normativo, así como prevenir y sancionar posibles infracciones.

El Comité tiene como funciones principales las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento dentro de Bupa Chile del Código de Conducta del Grupo Bupa, los lineamientos y principios contenidos en este, y promover la observancia de la normativa vigente aplicable a las actividades de la Compañía.
- b) Recibir y canalizar las denuncias por faltas al Código de Conducta o por hechos relacionados con la Ley N°20.393, el Modelo de Prevención de Delitos, así como cualquier otra política, protocolo o documento implementado por Bupa Chile.
- c) Resolver las investigaciones relevantes llevadas adelante de acuerdo con los procedimientos internos de investigación, y proponer acciones y sanciones que procedieren de conformidad a la normativa vigente aplicable y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- d) Tomar conocimiento y resolver acerca de los eventuales conflictos de interés que se informen por colaboradores o proveedores de Bupa Chile.
- e) Resolver sobre las actuaciones éticamente cuestionables sobre las que haya tenido conocimiento cualquiera de los miembros del Comité, bien en el desempeño de sus cargos o bien por razón de las denuncias recibidas en el Comité.
- f) Tomar conocimiento y resolver toda otra situación, decisión, conducta, acción o actividad de Bupa Chile que pueda representar un incumplimiento de los principios señalados en el Código de Conducta del Grupo Bupa.
- g) Emitir las instrucciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Conducta.
- h) Difundir y promover los valores y conductas descritas en el Código de Conducta.



V.3.4 Función de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos de Bupa Chile, es especialmente designado por el Directorio para el diseño, implementación y control del Modelo de Prevención, conforme lo dispone la Ley 20.393.

La duración del cargo de Encargado de Prevención de Delitos será definida por el Directorio. Toda revocación, designación o prórroga del Encargado de Prevención de Delitos deberá quedar consignada en un acta de Directorio.

El Encargado de Prevención de Delitos de Bupa Chile será el Gerente Corporativo de Riesgo y Cumplimiento don Miguel Kutz Fernández, quien ocupa un cargo independiente y autónomo con capacidad de fiscalizar a toda la Compañía, facultades efectivas de dirección y supervisión, y acceso directo a la administración de Bupa Chile para informar oportunamente las medidas y planes implementados en el cumplimiento de sus responsabilidades, rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del sistema de prevención de los delitos de la Ley 20.393.



V.3.4.1 Responsabilidades

Las responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos consisten en:

- I.** Velar por la adecuada implementación, ejecución y operación del Modelo de Prevención de Bupa Chile, para lo cual deberá:
 - a)** Identificar las actividades y procesos dentro de Bupa Chile expuestas a riesgos de comisión de los delitos de la Ley 20.393, a través de una evaluación de los procesos de la Compañía, al menos anualmente. El resultado de esta evaluación deberá quedar plasmado en una matriz de riesgos (“Matriz de Riesgos”) que deberá ser actualizada conforme a las necesidades de la Compañía y al nivel de exposición a los delitos corporativos contemplados en el artículo 1° de la Ley.
 - b)** Establecer protocolos y procedimientos específicos que permitan a la Compañía ejecutar sus tareas o labores de manera que prevenga la comisión de los delitos mencionados en la Ley, junto a la detección de conductas delictivas.
 - c)** Establecer sanciones internas para quienes incumplan el Modelo de Prevención.
 - d)** Velar por la correcta implementación y ejecución de los controles diseñados para mitigar los riesgos de comisión de delitos corporativos detectados. Para ello, deberá: (i) requerir a los trabajadores que correspondan, las evidencias o respaldos de la ejecución y cumplimiento de los controles a su cargo, identificados de esa forma en la Matriz de Riesgos; y, (ii) establecer brechas y concertar con dichas áreas planes de acción para su cierre.
 - e)** Garantizar la implementación de canales de denuncia apropiados para permitir que cualquier persona informe, de manera confidencial y segura, acerca de eventuales incumplimientos del Modelo de Prevención o de conductas potencialmente ilícitas.
 - f)** Establecer procedimientos internos de investigación para detectar incumplimientos del Modelo de Prevención, actos constitutivos de alguno de los delitos corporativos de la Ley 20.393 u otras potenciales infracciones a la normativa vigente.
 - g)** Recibir e investigar las denuncias presentadas por trabajadores, proveedores y terceros externos a Bupa Chile sobre hechos que pudiesen significar una infracción al Modelo de Prevención o la normativa vigente.
 - h)** Diseñar y ejecutar un programa de difusión y capacitación para el cumplimiento del Modelo de Prevención, dirigido a todos los trabajadores, proveedores y otros prestadores de servicios de Bupa Chile, que permita prevenir los riesgos de comisión de delitos corporativos al interior de la Compañía.
 - i)** Iniciar de oficio una investigación cuando tome conocimiento de alguna situación que lo amerite.
 - j)** Liderar, según corresponda, el proceso de evaluaciones periódicas del Modelo de Prevención, efectuadas por terceros independientes y, de corresponder, llevar a cabo los seguimientos de los planes de acción u observaciones que puedan generarse durante dicho proceso.

V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE



- II. Actualizar el Modelo de Prevención en la medida que cambios de circunstancias en Bupa Chile o en la normativa aplicable lo exijan. Toda actualización material del Modelo de Prevención debe ser presentada para aprobación ante el Directorio.

- III. Asesorar y resolver consultas o dudas que puedan emanar de parte de los trabajadores y prestadores de servicios de la Compañía, relativas a cualquier aspecto referente a la prevención de los delitos corporativos dispuestos en la Ley 20.393.

- IV. Comunicar a los trabajadores y prestadores de servicios de Bupa Chile todas las actualizaciones materiales al presente Modelo de Prevención.

- V. Denunciar ante el Ministerio Público aquellos hechos que, luego de ser investigados, se concluya que son delictuales o respecto de los cuales exista una sospecha fundamentada de comisión de delitos corporativos contemplados en el artículo 1° de la Ley 20.393.

- VI. Reportar su gestión en forma periódica al Directorio y al Comité de Ética del Grupo Bupa. En particular, deberá reportar sobre el estado del Modelo de Prevención y todos los temas que se relacionen con la correcta implementación y fiscalización del Modelo de Prevención en Bupa Chile, así como cualquier otra materia sobre la que estos órganos deban tomar conocimiento, y que deban tomar medidas oportunamente. Los reportes deben realizarse al menos anualmente.



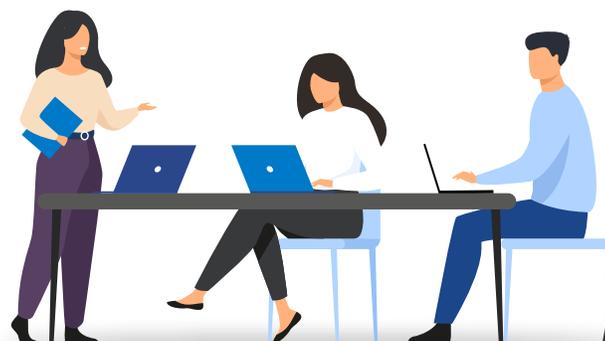
V.3.4.2 Medios del Encargado de Prevención de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos reportará de forma semestral al Directorio para rendir cuenta de su gestión, informando sobre las medidas y planes que ha implementado en el cumplimiento de sus funciones y las principales contingencias acaecidas dentro de la Compañía relativas al Modelo de Prevención.

Para ejecutar cada una de las tareas propias de su cargo, el Encargado de Prevención de Delitos de Bupa Chile contará con el apoyo permanente del Área de Cumplimiento.

Para el ejercicio de sus funciones, el Encargado de Prevención de Delitos contará con autonomía orgánica de la administración. De este modo y para asegurar su adecuada autonomía e independencia:

- I. Tendrá acceso directo a la administración de Bupa Chile para informarle, oportunamente y por un medio idóneo, de las medidas y planes implementados y rendir cuenta de todos los asuntos relevante de su gestión, al menos anualmente.
- II. Tendrá la facultad de dirigir las investigaciones internas que se reporten a través de los canales de denuncias de Bupa Chile, pudiendo delegar dicha función en el Área de Cumplimiento de Bupa Chile, o bien en terceros externos expertos.
- III. Contará con los recursos y medios materiales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, para lo cual se destinará parte del presupuesto anual asignado a la Gerencia Corporativa de Riesgo y Cumplimiento de Bupa Chile.
- IV. Accederá, de manera ilimitada, a toda la información de Bupa Chile que sea necesaria para el correcto desempeño de sus funciones, conforme a lo establecido en el ordenamiento jurídico nacional.
- V. Mantendrá infraestructura básica y apropiada para el adecuado desempeño de sus roles y responsabilidades, es decir, de ser necesario, se le deberá dotar de herramientas tecnológicas, infraestructura física y recursos humanos.



V.3.5 Área de Cumplimiento

El Área de Cumplimiento de Bupa Chile corresponde a los profesionales encargados de apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en la implementación, ejecución y monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.

Los integrantes del Área de Cumplimiento formarán parte de la Gerencia Corporativa de Riesgo y Cumplimiento de Bupa Chile, y deberán ser especialistas en materias de cumplimiento normativo y prevención de delitos.

El Área de Cumplimiento en conjunto con los sujetos responsables, las gerencias y subgerencias, y el Encargado de Prevención de Delitos de la Compañía, estarán a cargo de ejercer esta función.

V.3.6 Sujetos responsables

Con el fin de contar con apoyo para la prevención de delitos en las áreas de riesgo que han sido identificadas por el Encargado de Prevención de Delitos en conjunto con el Área de Cumplimiento, Bupa Chile cuenta con sujetos responsables en cada una de las gerencias.

Los sujetos responsables tienen las siguientes funciones:

- I. Velar por la correcta implementación y ejecución de los controles asignados a sus procesos riesgosos que tengan a su cargo.
- II. Monitorear y medir el nivel de cumplimiento de los controles asignados a sus procesos riesgosos, identificando espacios de mejora del Modelo de Prevención de Delitos.
- III. Identificar riesgos en sus procesos que podrían derivar en la materialización de un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de Bupa Chile.
- IV. Elaborar reportes semestrales del desempeño de la función de prevención de los delitos asociados a su área de riesgo. Dichos reportes deberán ser entregados al Encargado de Prevención de Delitos o al Área de Cumplimiento.



V.3.7 Trabajadores

Todos los trabajadores serán responsables del cumplimiento de este Modelo de Prevención en el marco del ejercicio de sus funciones. Esto incluye:

- I. Cooperar y apoyar el cumplimiento del Modelo de Prevención.
- II. Cumplir subjetiva y objetivamente con el Modelo de Prevención, su documentación complementaria y asistir a actividades de capacitación.
- III. Identificar y reportar los riesgos relativos a la Ley 20.393 en sus operaciones.
- IV. Integrar las obligaciones relativas al Modelo de Prevención en las funciones que deben desempeñar a diario.



V.3.8 Obligaciones y prohibiciones para los trabajadores de la Compañía

Los trabajadores de la Compañía deben comprometerse con el funcionamiento del Modelo de Prevención para que éste pueda satisfacer sus objetivos. Las obligaciones, prohibiciones y sanciones relacionadas al Modelo de Prevención se encuentran en el RIOHS.

Del mismo modo, estas obligaciones, prohibiciones y sanciones, en lo que fueran aplicable, se entienden incorporadas en los contratos de trabajo de Bupa Chile; en los contratos de los prestadores de servicios de la Compañía; y en las órdenes de compra para aquellos prestadores de servicios con los que Bupa Chile no celebra contratos escritos, sino que opera con base en órdenes de compra aceptadas.



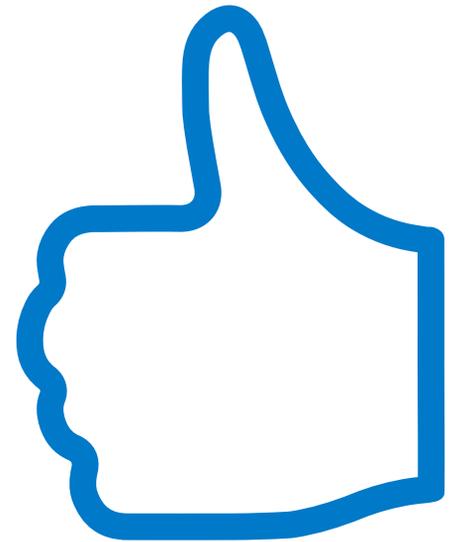
V.3.8.1 Obligaciones

Los trabajadores de la Compañía deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

Respetar y cumplir con las obligaciones y prohibiciones establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y, en particular, las referidas a conductas típicas, cuya comisión pueda generar responsabilidad penal de la persona jurídica, según lo consignado en la Ley 20.393.

Conocer los canales de denuncias dispuestos por Bupa Chile y utilizarlos correctamente y de buena fe, reportando a través de ellos cualquier infracción al Modelo de Prevención, o a la normativa legal que le sea aplicable, sea que se haya materializado o exista riesgo de que se materialice por los trabajadores de Bupa Chile, en cuanto se tenga conocimiento de éstas.

Conocer y comprender el presente Modelo de Prevención y su documentación complementaria, para prevenir la comisión de los delitos corporativos dispuestos en la Ley 20.393.



Cumplir plenamente con las normas y controles que disponga Bupa Chile para prevenir y evitar la comisión de los delitos contemplados en la Ley 20.393, así como respetar las sanciones internas que se impongan en caso de incumplimiento.

Asistir a todas las capacitaciones, cursos, jornadas y talleres que dicte la Compañía con el objeto de dar a conocer su Modelo de Prevención y su documentación complementaria, así como aquellas que tengan por objeto dar a conocer los contenidos de la Ley 20.393.



V.3.8.2 Prohibiciones

Los trabajadores de la Compañía se encuentran sujetos a las siguientes prohibiciones:

⊘ Incurrir en conductas que constituyan alguno de los delitos corporativos señalados en el artículo 1° de la Ley 20.393, o bien que supongan una infracción al Modelo de Prevención de la Compañía.

⊘ Ninguna instrucción recibida por algún trabajador podrá ser interpretada como autorización para realizar alguna de las conductas prohibidas por el presente Modelo de Prevención.

⊘ Mantener en reserva y no denunciar cualquier hecho que pudiese constituir alguno de los delitos corporativos señalados en el artículo 1° de la Ley 20.393, o bien que suponga una infracción al Modelo de Prevención.

⊘ No asistir a las capacitaciones, cursos, jornadas y talleres que dicte Bupa Chile con el objeto de dar a conocer su Modelo de Prevención, su documentación complementaria, así como aquellas que tengan por objeto dar a conocer los contenidos de la Ley 20.393.

⊘ No ejecutar los controles y procesos que Bupa Chile ha diseñado para la correcta gestión de los riesgos de comisión de delitos corporativos de la Ley 20.393 que se han identificado en los procesos internos de la Compañía.



V.4 Pilar normativo

Como manifestación del pilar normativo, Bupa Chile ha desarrollado diversas políticas y procedimientos destinados a prevenir, detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento normativo. Además, la Compañía cuenta con cláusulas de cumplimiento normativo específicamente orientadas a reducir el riesgo penal en sus relaciones contractuales con sus trabajadores y aquellos que le presten servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, informándolos formalmente de las obligaciones que deben cumplir.

V.4.1 Normativa interna

Bupa Chile cuenta con normas internas, compuestas por diversos documentos, políticas y procedimientos que permiten sustentar el Modelo. Esta normativa interna permite a los colaboradores y los prestadores de servicios que intervengan en las actividades o procesos de riesgo, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga los delitos mencionados en la Ley 20.393.

V.4.2 Código de Conducta

Los valores y principios éticos son claves en las decisiones que toma y en las acciones que lleva a cabo Bupa Chile. Así, el Código de Conducta es un elemento clave en el sistema de prevención de la Compañía.

En el Código de Conducta se definen los fundamentos que rigen el comportamiento de todos los trabajadores de Bupa Chile, en diversos aspectos claves que no se agotan en la Ley.

En esta línea, Bupa Chile cuenta con un Código de Ética para Proveedores, cuyo objetivo es establecer un estándar de honestidad e integridad en las distintas actividades que realizan los proveedores de las empresas del Grupo Bupa. Con este documento, se busca que éstos no solo eviten en todo momento cualquier situación que pueda generar escenarios no deseados, sino que mantengan los mismos altos estándares de conducta que se mantienen en Bupa Chile.

V.4.3 Contratos de trabajo

Bupa Chile ha incluido una cláusula de “Desempeño Ético y Responsabilidad Penal” en los contratos de trabajo de todos sus trabajadores.

Adicionalmente, ha incluido en el RIOHS de Bupa Chile un capítulo sobre “Cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos”, en el que se establecen obligaciones y prohibiciones específicas para la prevención y eventual sanción de los incumplimientos al sistema de prevención de Bupa Chile.



V.4.4 Contratos de prestación de bienes o servicios con proveedores

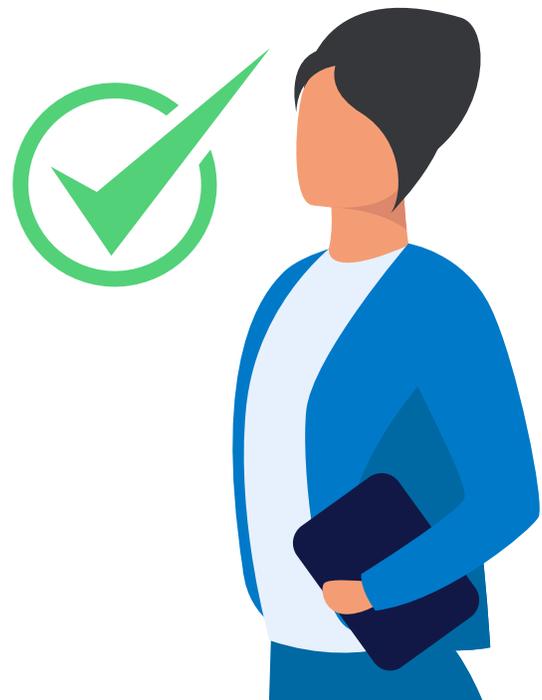
Para aquellos proveedores que representen un riesgo penal alto para la Compañía, por ejemplo, agentes o mandatarios, proveedores críticos, es decir, que tienen a su cargo una operación, proceso, procedimiento o actividad fundamental para la continuidad de los negocios de Bupa Chile, o proveedores que realizan un trabajo de gran alcance, se ha incluido una cláusula de prevención de delitos que considera lo siguiente:

- I. Prohíbe expresamente la comisión de delitos corporativos, tanto de manera directa como a través de terceros, en relación con la actividad contratada.
- II. Obliga a conocer, respetar y cumplir los valores, principios, políticas, normas y procedimientos de Bupa Chile, en especial aquellos relacionados con su sistema de prevención de delitos.
- III. Exige denunciar a través los medios establecidos por la Compañía las infracciones al sistema de prevención de delitos y la normativa vigente aplicable a la relación contractual.
- IV. Contempla la terminación de pleno derecho de la relación contractual en caso de incumplimiento.



Para los proveedores no críticos, estos son, que no tienen a su cargo una operación, proceso, procedimiento o actividad fundamental para la continuidad de los negocios de Bupa Chile, o cuyo trabajo no es de gran alcance, se ha incluido una cláusula de prevención de delitos que considera lo siguiente:

- I) Exige haber adoptado e implementado un sistema de prevención de delitos que cumpla con los estándares de la Ley 20.393 para prevenir la comisión de delitos corporativos dentro de la estructura del proveedor.
- II) Prohíbe expresamente la comisión de delitos corporativos, tanto de manera directa como a través de terceros, en relación con la actividad contratada.
- III) Exige denunciar a través los medios establecidos por la Compañía las infracciones a la normativa vigente aplicable y la comisión de alguno de los delitos corporativos.
- IV) Contempla la terminación de pleno derecho de la relación contractual en caso de incumplimiento.



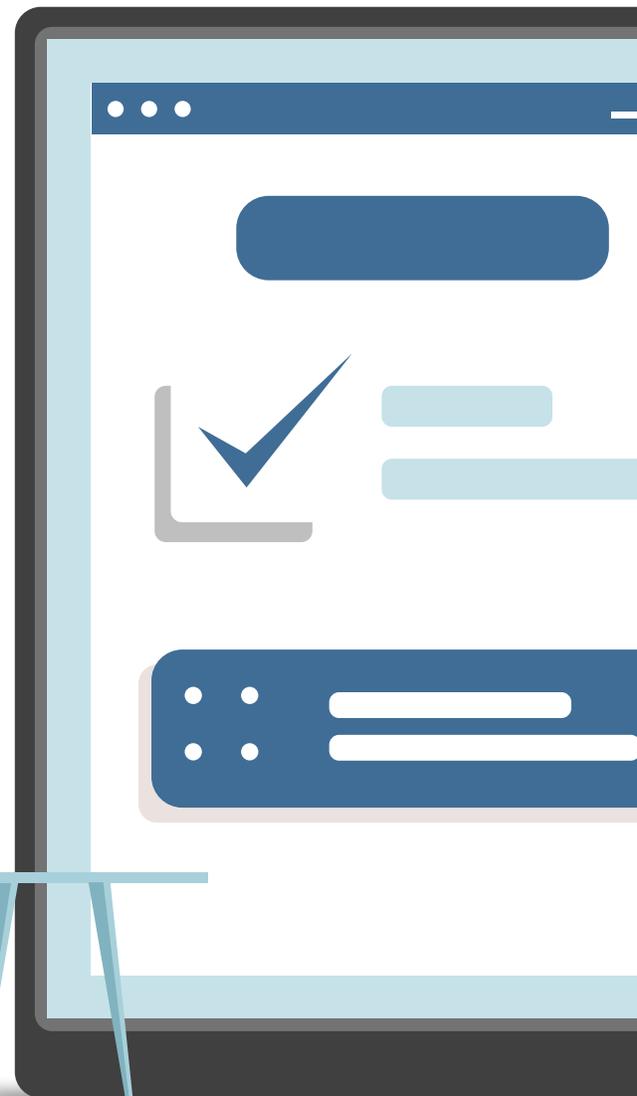
V.5 Pilar procedimental

El pilar procedimental del sistema de prevención de delitos de Bupa Chile se conforma de los distintos procedimientos implementados para la prevención, detección y respuesta de las actividades que puedan dar lugar a cualquier infracción o incumplimiento normativo. Estos procedimientos permiten a la Compañía contar con acciones concretas de control de sus riesgos.

V.5.1 Actividades de prevención

El propósito de las actividades de prevención es precaver eventuales incumplimientos al Modelo de Prevención y su documentación complementaria, con el fin de prevenir conductas u omisiones inapropiadas que pudieran afectar su cumplimiento, por corresponderse con los delitos corporativos contemplados en la Ley 20.393.

Formarán parte de las acciones de prevención, las actividades de identificación y evaluación de riesgos de los procesos de Bupa Chile, así como la divulgación y capacitación del Modelo de Prevención que se realicen al interior de la Compañía.



V.5.1.1 Identificación y evaluación de actividades y procesos riesgosos en Bupa Chile

Los riesgos de incumplimiento normativo al que se expone Bupa Chile nacen necesariamente de las actividades realizadas por las personas naturales identificadas en la Ley 20.393, es decir, cualquier persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación.

Para una adecuada gestión de los riesgos de comisión de delitos, el Modelo de Prevención se complementa con la Matriz de Riesgos que da cuenta de las actividades y procesos riesgosos desde la perspectiva de la Ley 20.393, e incorpora los riesgos a los que Bupa Chile se ve expuesta en sus operaciones. Esta Matriz de Riesgos y Controles debe ser revisada y actualizada a lo menos anualmente por el Encargado de Prevención de Delitos, a fin de recoger las modificaciones que vaya experimentando tanto la normativa local, como Bupa Chile y su entorno, y evaluar periódicamente la eficacia y vigencia de los controles.

Sobre la base de los riesgos identificados, Bupa Chile cuenta con diferentes estrategias para incorporar medidas preventivas a sus actividades diarias, las que constan en detalle tanto en la documentación que complementan al Modelo de Prevención, como en su Matriz de Riesgos. Algunas de las medidas contempladas en dichos instrumentos de gestión son las siguientes:

- I. Establecimiento de políticas, procedimientos y protocolos que complementan el Modelo de Prevención y contienen los lineamientos y directrices en materia de prevención de delitos que deben seguir los trabajadores, proveedores y demás prestadores de servicios de Bupa Chile.
- II. Establecimiento de políticas para la identificación, medición, control, gestión, monitoreo y reporte de los riesgos de cometer delitos corporativos de la Ley 20.393 en la Compañía.
- III. Establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos que importen riesgo de comisión de los delitos corporativos de la Ley 20.393, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga su comisión.
- IV. Redacción, revisión y mejora continua de la documentación que complementa el Modelo de Prevención. Aquellos sirven de guía a los trabajadores de Bupa Chile a la hora de poner en práctica los principios de conducta definidos en el presente Modelo de Prevención.



V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE

- V. Capacitación y difusión permanente a través de distintas herramientas, tales como correos electrónicos, infografías, orientaciones técnicas, charlas informativas, material audiovisual, capacitaciones, entre otros.

- VI. Establecimiento de procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a la entidad prevenir su utilización en los delitos ya señalados.

- VII. Revisión periódica de la Matriz de Riesgos.

Para la gestión de riesgos comprendidos en la Matriz de Riesgos y Controles se deberá usar la metodología establecida en el Marco de Gestión de Riesgos y la establecida bajo el estándar ISO 37.301, considerando las siguientes etapas:

V.5.1.1 Diagnóstico

Con el fin de contar con un sistema de administración de riesgos que responda de manera adecuada a la realidad de Bupa Chile, se debe tener el contexto global donde se desenvuelve, siendo definido por su objetivo y función. De esta manera, es posible identificar apropiadamente sus fortalezas y debilidades en la que se encuentra frente a los delitos corporativos de la Ley 20.393.

El diagnóstico realizado permitirá a Bupa Chile adoptar o modificar los lineamientos definidos en el presente Modelo de Prevención, incluyendo los procedimientos que se utilizarán para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo. Durante esta etapa se establecen las metodologías, estructura organizacional, técnicas, herramientas y fuentes de información para el diseño y actualización del sistema.



V.5.1.1.2 Identificación

Esta etapa permite identificar los riesgos inherentes de comisión de delitos corporativos de la Ley 20.393 a los que se encuentra expuesta la Compañía, y con base en cada una de las fuentes de riesgo asociadas a sus actividades.

La identificación de riesgos se realizará mediante entrevistas tanto con el Comité de Dirección como con los encargados de los procesos críticos de Bupa Chile, analizándose cada una de las actividades desarrolladas dentro del proceso, para efectos de verificar el nivel de exposición a riesgos de comisión de delitos corporativos. El Encargado de Prevención de Delitos estará a cargo de realizar esta labor, en conjunto con el Área de Cumplimiento.

V.5.1.1.3 Medición riesgo inherente

Para cada uno de los riesgos identificados se determinará su probabilidad de ocurrencia e impacto en caso de materialización, con el fin de conocer la exposición que tiene la Compañía al riesgo de comisión de delitos corporativos de la Ley 20.393 sin tener en cuenta el efecto de los controles. Lo anterior corresponde al riesgo inherente.

Para la medición de la probabilidad de ocurrencia e impacto en caso de materialización, se utilizará un modelo semicuantitativo que basará la calificación en la experticia del líder del proceso en consenso con el Encargado de Prevención de Delitos y el Área de Cumplimiento.



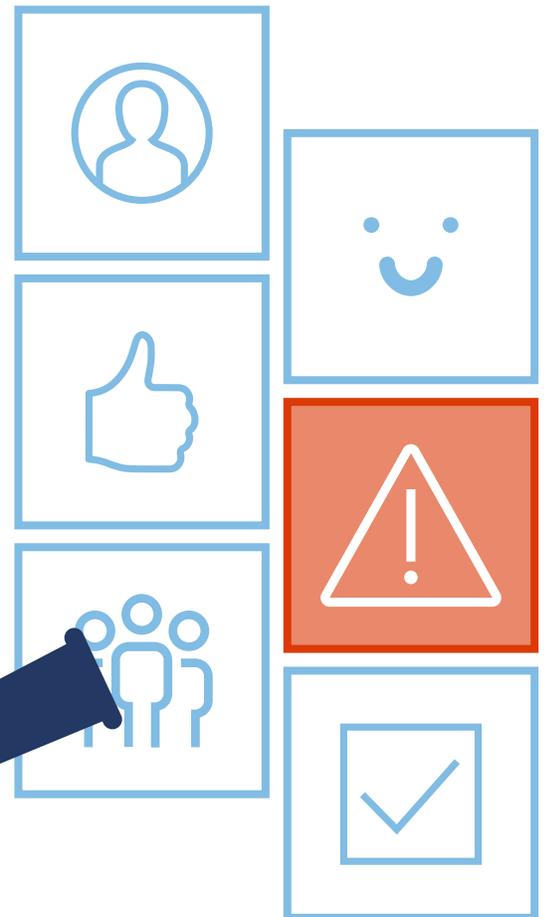
V.5.1.1.4 Identificación y evaluación de los controles

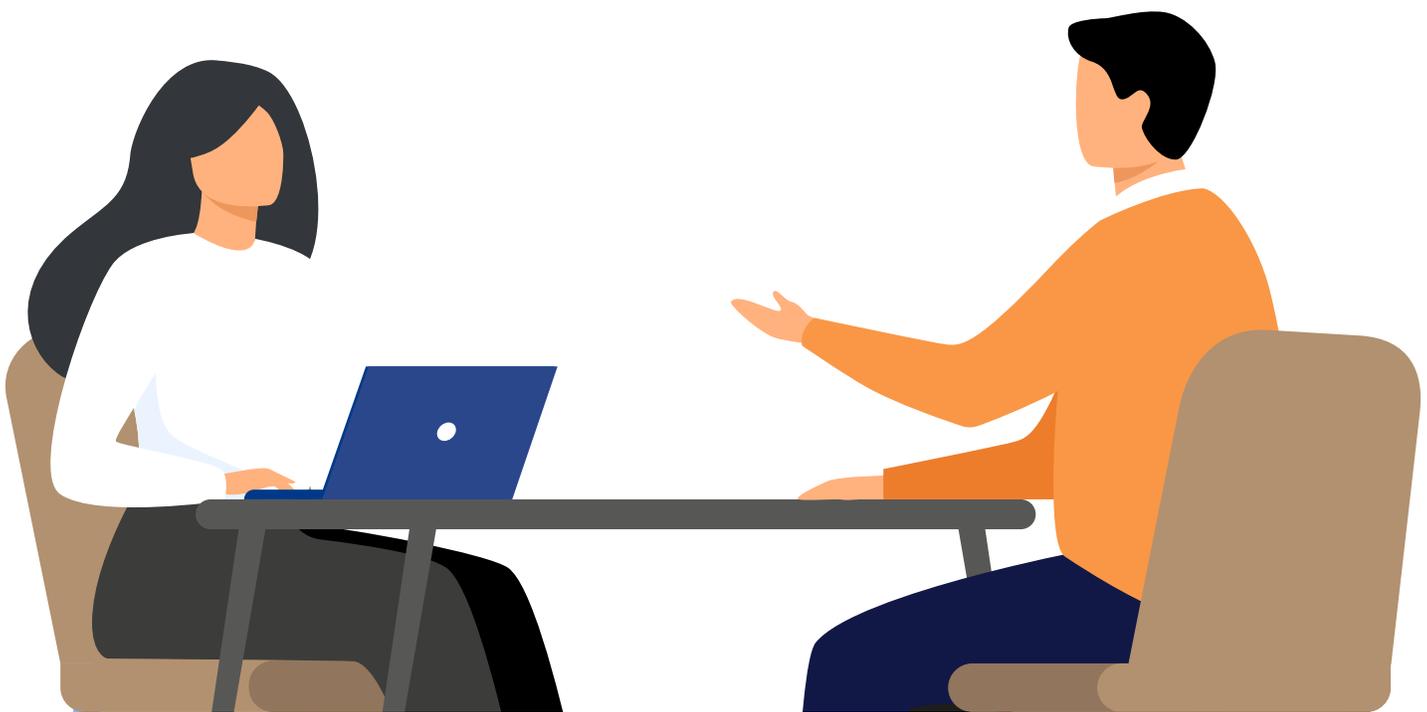
El riesgo residual se define como un nivel evaluado de riesgo restante, una vez que se ha tenido en cuenta el impacto de la mitigación de los controles, es decir, podría ser considerado como el “riesgo neto”. Así, el riesgo residual sería igual a (riesgo inherente - impacto de los controles).

Con el fin de determinar el riesgo residual, se realiza la valoración de los controles para evaluar su diseño y la eficacia operativa en la reducción del impacto o la probabilidad de un riesgo específico.

V.5.1.1.5 Monitoreo

Esta etapa permite realizar el seguimiento al riesgo al que se encuentra expuesto Bupa Chile en función de sus actividades. Se realiza el seguimiento a los eventos de riesgos identificados, a la eficacia de los controles y a los niveles de exposición residual a nivel individual por evento de riesgo y a nivel consolidado de la organización.





V.5.1.2 Comunicación del Modelo de Prevención de Delitos

Con la finalidad de que todos los trabajadores y prestadores de servicios de Bupa Chile sepan evitar, detectar y gestionar los riesgos derivados de los delitos corporativos conforme al Modelo de Prevención, es fundamental que todos los trabajadores y prestadores de servicio conozcan el contenido de la Ley, de los delitos corporativos que allí se incorporan y el alcance del sistema de prevención existente, así como sus controles y procedimientos asociados.

Con el fin de asegurar que todos los trabajadores y prestadores de servicios estén debidamente informados, además de las disposiciones incorporadas a sus contratos de trabajo, prestación de servicios y al RIOHS, se ha dispuesto que el Encargado de Prevención de Delitos, en coordinación con el área de Comunicaciones Internas, prepare anualmente un plan de difusión y comunicación del Modelo de Prevención, el que será dirigido a toda la Compañía.

V.5.1.3 Capacitación sobre el Modelo de Prevención de Delitos

Para que los trabajadores y prestadores de servicios cumplan sus funciones de manera consistente y comprometida con el Modelo de Prevención, Bupa Chile cuenta con un plan de capacitación periódico, que involucra tanto a su plana directiva, gerencial y a todos los trabajadores y trabajadoras de la Compañía.

El referido plan considera los resultados de la evaluación de riesgo penal, distinguiendo entre destinatarios generales y especiales, de acuerdo a su exposición al riesgo de comisión de los delitos corporativos de la Ley, incluyendo a los máximos ejecutivos de Bupa Chile.

Todos los trabajadores y trabajadoras se capacitan en el contenido del presente Modelo de Prevención, al menos una vez al año.

El Encargado de Prevención de Delitos deberá velar por:

I Generar el plan anual de capacitaciones de Bupa Chile, diseñando e implementando una estrategia de comunicación que permita difundir el Modelo de Prevención dentro de Bupa Chile, la cual además tendrá un fuerte foco en fomentar una cultura de integridad basada en valores.

II Realizar al menos una capacitación anual a todos los trabajadores responsables de procesos en los cuales se identifiquen riesgos de comisión de los delitos corporativos contemplados en la Ley 20.393.

III Realizar inducciones a los nuevos trabajadores de la Compañía en los contenidos y alcances del Modelo de Prevención, así como de la Ley 20.393 y demás normativa que resulte relevante.

IV Comunicar a todos los trabajadores de Bupa Chile sobre la vigencia del Modelo de Prevención, así como sus posteriores modificaciones.

V Llevar registro de las capacitaciones que se realicen.



V. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE BUPA CHILE

Las capacitaciones podrán ser presenciales o a distancia, por medio de e-learning, como a través cualquier otro medio tecnológico que asegure la educación remota y contendrán, sin que este listado sea taxativo, a lo menos los siguientes tópicos:

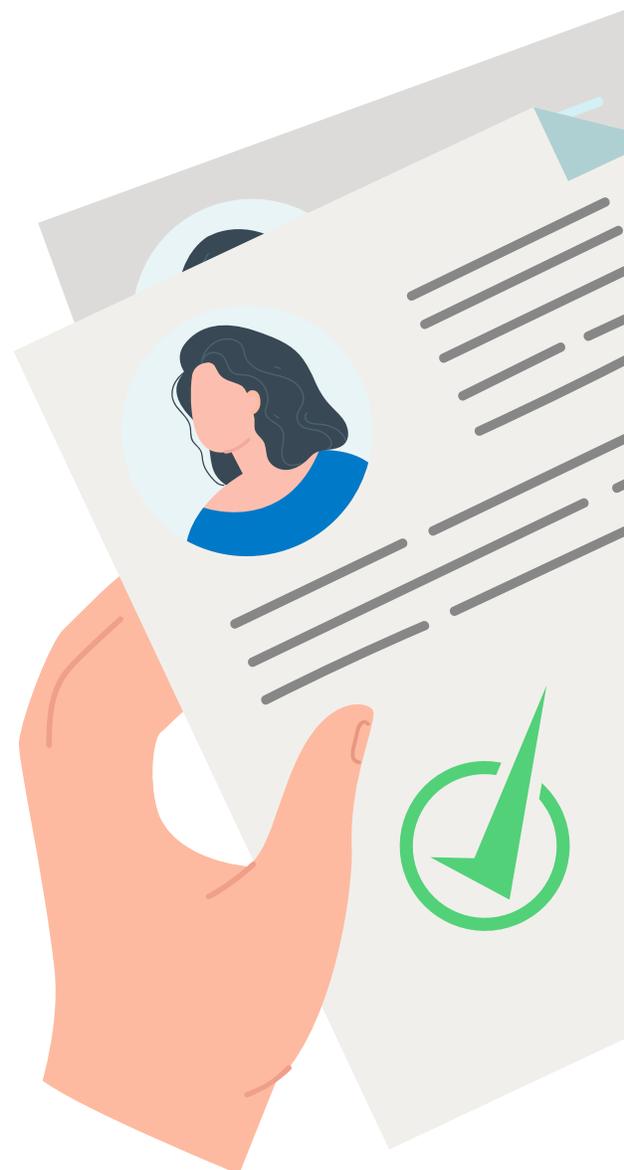
- I. Definición de los tipos de delitos corporativos contemplados en la Ley 20.393 y los más relevantes para la Compañía.
- II. Legislación sobre esta materia.
- III. Rol y conocimiento del Encargado de Prevención de Delitos.
- IV. Casos prácticos relativos a las actividades de Bupa Chile.
- V. Referencia al MPD y su documentación complementaria.

Cualquier otro que el Encargado de Prevención de Delitos considere necesario.

V.5.2 Actividades de detección

Las actividades de detección tienen por objetivo detectar algún incumplimiento al Modelo de Prevención o identificar las deficiencias de controles que pudieren afectar o aumentar la probabilidad de comisión de delitos corporativos.

V.5.2.1 Canal de Denuncias y Procedimiento de Investigación de los delitos



V.5.2.1.1 Canal de Denuncias

Bupa Chile cuenta con un mecanismo de denuncia que permite a sus trabajadores, proveedores y demás prestadores de servicios denunciar cualquier hecho que constituya un delito corporativo o que infrinja las disposiciones del Modelo de Prevención, ya sea que tenga conocimiento directo o sospechas al respecto.

Los canales de denuncias implementados en Bupa Chile son los siguientes:

I Reporte al superior jerárquico o responsable directo.

II Número telefónico: 800719921.

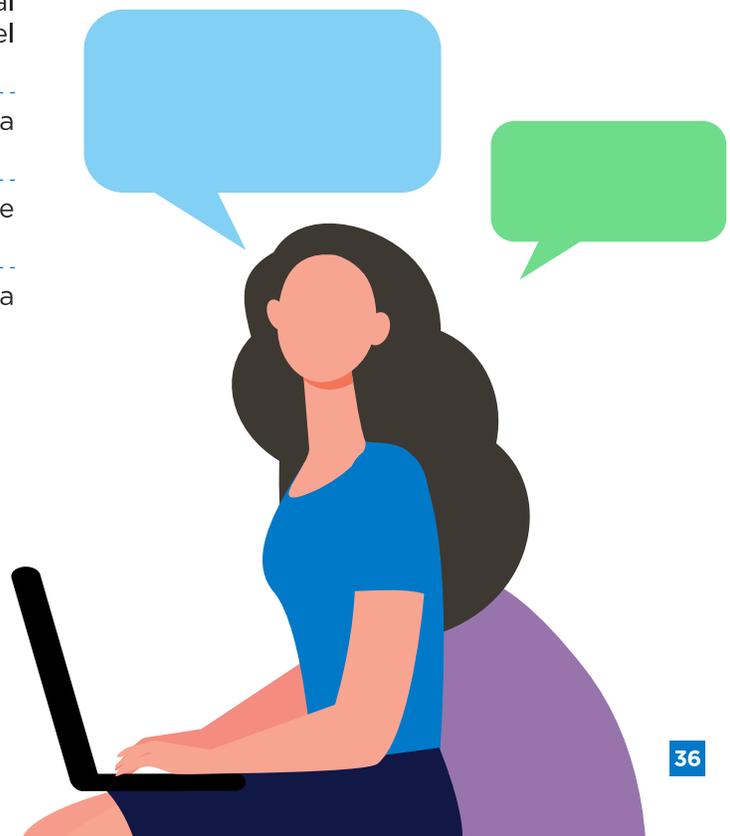
III De forma virtual, ingresando al link: www.bupa.com/speakup

IV A través del Speak Up Officer¹ de Bupa Chile, responsable de la Política Corporativa de Speak Up, quien además es el Gerente Corporativo de Riesgo y Cumplimiento, a quien se le puede contactar a través de correo electrónico.

Se podrán comunicar las siguientes materias a través de los canales de denuncias, sin que el listado sea taxativo:

- I. El incumplimiento de políticas, procedimientos, estándares internos, irregularidades e infracciones al sistema de prevención de delitos de Bupa Chile, el RIOHS y el Código de Conducta de la Compañía.
- II. Malas acciones, conductas o un riesgo de daño a la Compañía.
- III. Situaciones de abuso o discriminación de las que se tenga conocimiento.
- IV. Malas acciones, conductas o un riesgo de daño a la Compañía.

¹ El Speak Up Officer de Bupa Chile S.A. será quien ocupe el cargo de Gerente Corporativo de Riesgo y Cumplimiento.





Todo trabajador y prestador de servicios de Bupa Chile que tenga sospechas de que haya existido o pueda existir la comisión de uno de los delitos corporativos de la Ley 20.393, o que esté en conocimiento de alguna situación que pueda enmarcarse en el listado recién descrito, debe comunicarlo inmediatamente a través de los canales de denuncias señalados. Asimismo, los canales de denuncias podrán ser utilizados en caso de dudas o comentarios acerca de la interpretación de un caso particular o sobre una o más disposiciones del presente Modelo de Prevención.

La obligación de hacer uso del canal de denuncias en los casos señalados es considerada esencial por Bupa Chile y su incumplimiento por cualquier trabajador o prestador de servicio será debidamente sancionado.

En ninguna circunstancia quien recurra de buena fe al canal de denuncias informando de un hecho que pueda constituir un ilícito, sufrirá medidas disciplinarias por el solo hecho de realizar tal consulta o entregar tal información. Además, las denuncias que se realicen podrán ser anónimas, si así lo deseara el denunciante, lo cual será respetado por Bupa Chile.

V.5.2.1.2 Procedimiento General de Investigación de denuncias

Sin perjuicio de lo establecido en la Política de Canal de Denuncias de Bupa Chile, este Procedimiento General de Investigación será aplicable respecto de denuncias que se originen tanto en una infracción al Modelo de Prevención, su documentación complementaria, como respecto del Código de Conducta de la Compañía.

Los principios de este procedimiento de investigación son:

I) Debido proceso:

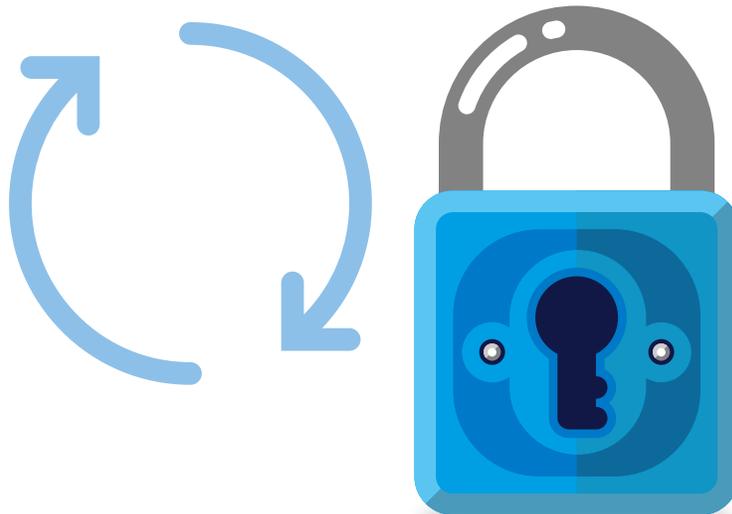
Bupa Chile asegurará siempre que el denunciado o potencial autor de la infracción sea oído, tenga derecho a defensa y a presentar prueba a su favor, la que será ponderada en igualdad de condiciones por el ente que tome la decisión del caso.

II) Escrituración:

De toda actuación en el procedimiento se dejará constancia escrita por sus responsables y se guardará registro de las mismas por un plazo de 5 años, manteniéndose estos documentos en custodia del Encargado de Prevención de Delitos.

III) Confidencialidad de la investigación:

Se mantendrá en todo momento la confidencialidad de la investigación, así como de los antecedentes que se obtengan en su desarrollo, incluyendo las declaraciones de todos los trabajadores que participen en ella, sea que declaren en calidad de testigos o de denunciados. La reserva y confidencialidad es un principio que rige todos los momentos de las denuncias y posteriores investigaciones que se realicen en Bupa Chile.



Este procedimiento de investigación se compone de las siguientes etapas:

I) Admisibilidad:

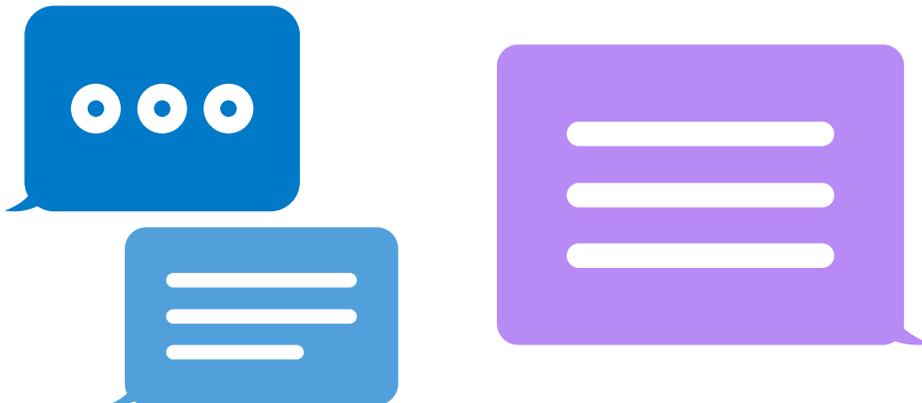
Una vez recibida una denuncia por el canal que fuere, el Speak Up Officer de la Compañía analizará su mérito para efectos de determinar si los hechos denunciados ameritan el inicio de investigación. En caso de que el Speak Up Officer estime que no existe mérito para iniciar el procedimiento de investigación, resolverá por escrito fundamentando su decisión y comunicándole al trabajador denunciante y al Comité de Ética de ser necesario.

II) Primeras Averiguaciones:

En caso de que el Speak Up Officer estime que sí existe mérito para iniciar una investigación, éste designará a un Equipo de Investigación. Esta figura será la encargada de realizar la investigación correspondiente. Las denuncias relativas a infracciones al Sistema de Prevención de Delitos serán revisadas por el Encargado de Prevención de Delitos y el Área de Cumplimiento, quienes podrán disponer de las medidas urgentes necesarias para contener los eventuales efectos de la conducta denunciada. Speak Up Officer o el Equipo de Investigación podrán entrevistar a los trabajadores(as) involucrados(as) en la denuncia, solicitarles documentos digitales o en papel, en la medida que sean aportadas u ofrecidas como antecedentes por las partes y/o algunos de los intervinientes en el proceso.

III) Consultas al Afectado:

Una vez realizadas las primeras averiguaciones, y en caso de ser procedente en atención a los hechos particulares de la denuncia, se realizarán consultas al trabajador(a) que haya sido nombrado como potencial autor de la infracción, para que reúna los documentos que estime necesarios para acreditar su versión de los hechos o bien desacreditar los hechos de los que se le acusa.



✓ **IV) Decisión del Caso:**

Una vez finalizadas las etapas anteriores, el Equipo de Investigación deberá compartir al Speak Up Officer el “Informe de Cierre de Investigación” correspondiente en el plazo dispuesto por la política de Canal de Denuncias a fin de revisarlo y guardar registro del mismo.

 **V) Comité de Ética:**

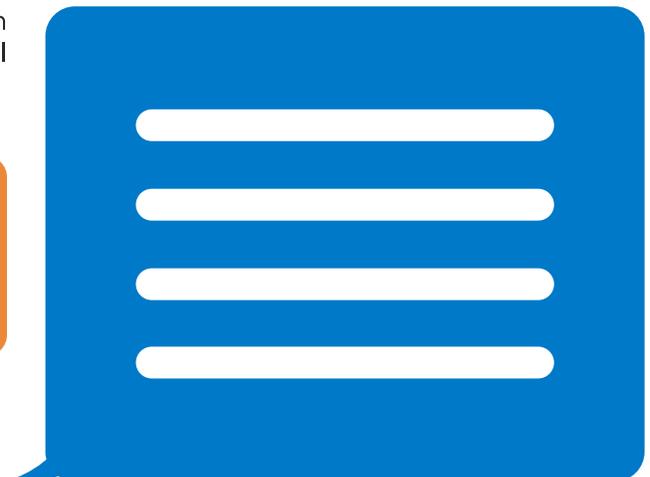
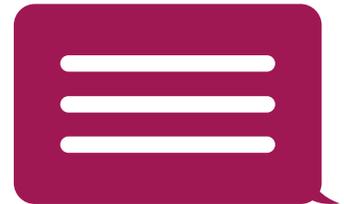
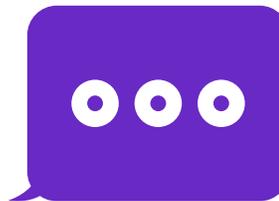
Este Comité deberá sesionar con la mayoría de sus miembros para tomar cualquier decisión, por ejemplo, podrá desestimar la denuncia, solicitar mayores antecedentes, determinar la responsabilidad del denunciado y decidir las sanciones que se impondrán y cualquier otra medida pertinente para gestionar adecuadamente la contingencia.

 **VI) Situación especial:**

En caso de que la denuncia involucre al Speak Up Officer ésta será derivada al Gerente Corporativo de Personas, quien liderará el proceso de investigación.

V.5.2.2 Registro y seguimiento de denuncias y sanciones

El Encargado de Prevención de Delitos debe mantener un registro actualizado de denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación con el incumplimiento al Modelo de Prevención, su documentación complementaria o la detección de delitos corporativos. Además, el Encargado de Prevención de Delitos debe efectuar un seguimiento al resultado de las investigaciones al menos trimestralmente.





V.5.2.3 Actividades de verificación de Cumplimiento (Assurance de Cumplimiento)

Estas actividades se elaboran en base al riesgo de incumplimiento detectado y determinan las acciones que realiza el Área de Cumplimiento para garantizar de manera independiente el cumplimiento de los procesos internos con la regulación interna y externa más relevante en función del riesgo evaluado.

En cuanto a la regulación externa, el Área de Cumplimiento establece un plan cíclico de verificación de normas particulares, de acuerdo con el proceso de priorización detallado en el párrafo anterior. Se analizan las disposiciones de la normativa aplicable y se verifica el cumplimiento de esas disposiciones por la Compañía, a través de la identificación de controles implementados y efectivos.

En caso de detectar cualquier posible riesgo de incumplimiento, se deben acordar planes de acción con las áreas implicadas para corregir la deficiencia detectada. A estos planes de acción se les hará un seguimiento periódico hasta su implementación.

V.5.3 Actividades de respuesta

Tienen por objeto establecer resoluciones, medidas disciplinarias y/o sanciones a quienes incumplan con el Modelo de Prevención o ante la detección de indicadores de delitos corporativos.

Como parte de las actividades de respuesta, se debe contemplar la revisión de las actividades de control vulneradas, a fin de fortalecerlas o reemplazarlas por nuevas actividades de control.

V.5.3.1 Planes de acción

Será responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con el área responsable del control específico identificado en la Matriz de Riesgos, la identificación, reporte, respuesta, monitoreo e investigación de las fallas de una actividad de control (o también conocido como “incidente”).

Respecto de los controles que son responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos, éste último estará a cargo, al menos, de lo siguiente:

I Procesos proactivos para identificar fallas en los controles.

II La adopción de medidas inmediatas que permitan mitigar el impacto de dichas fallas.

III En atención a la criticidad del incidente, reportes de dicha situación al Directorio y eventual denuncia de los hechos a las autoridades correspondientes.

IV En la actividad de respuesta inmediata al incidente, deberá considerar: los valores descritos en el Código de Conducta de Bupa Chile, los requerimientos legales o regulatorios, las prioridades² de Bupa Chile en una crisis, la salvaguarda de la reputación de la Compañía, actuar con integridad, además de mantener la continuidad del negocio.

V Una vez adoptadas las respuestas inmediatas, será necesario realizar una investigación de acuerdo a la criticidad del incidente³. Esta investigación determinará la causa del incidente y las acciones requeridas para mejorar el marco de control a fin de reducir la probabilidad de que ocurra un incidente similar.

VI El Encargado de Prevención de Delitos analizará la data de incidentes, a través del monitoreo de tendencias y otros reportes. Esto le permitirá establecer estrategias con el objeto de minimizar la ocurrencia de fallas de controles identificados en la Matriz de Riesgos y Controles.

VII Finalmente, el Encargado de Prevención de Delitos deberá reportar al Directorio, al menos anualmente, un resumen de las investigaciones realizadas durante el período y de las estrategias desarrolladas para controlar los riesgos de cada incidente, así como de las fallas de controles detectadas y las medidas implementadas para su mitigación.

Establecidas en el Marco de Gestión de Incidentes de Bupa Chile y sus filiales. **2**

Establecidas en el Marco de Gestión de Incidentes de Bupa Chile y sus filiales. **3**

V.5.3.2 Sanciones

El presente Modelo de Prevención contempla sanciones para los trabajadores, proveedores y prestadores de servicios que no den fiel cumplimiento a los lineamientos resguardados por la Compañía o que infrinjan las prohibiciones y obligaciones contenidas en los capítulos anteriores.

Se entiende que hay una infracción sancionable en aquellos casos en que los trabajadores, proveedores y prestadores de servicios de Bupa Chile incumplen con sus obligaciones de denuncia, capacitación o incurren en alguno de los actos expresamente prohibidos en este Modelo de Prevención.

En caso de que un trabajador de Bupa Chile incumpla el Modelo de Prevención, el Reglamento Interno (RIOHS) de la Compañía contempla las siguientes sanciones:

 Amonestación verbal.	 Multas de hasta el veinticinco por ciento de su remuneración diaria, según la gravedad de la falta.	 Terminación del contrato de trabajo, cuando existan causas justificadas.
 Amonestación por escrito.		

En cuanto a los proveedores y prestadores de servicios, que han aceptado las obligaciones y prohibiciones dispuestas en sus respectivos contratos u órdenes de compra, en análogos términos, las sanciones por el incumplimiento al presente Modelo de Prevención, a sus deberes de denuncia o por falta de información oportuna a Bupa Chile en el marco de las investigaciones internas serán:

 Amonestación por escrito comunicada a la administración del proveedor.	 Terminación del contrato con el proveedor o prestador de servicios en caso de faltas graves o reiteradas.
---	--

Las sanciones serán impuestas por el Comité de Ética, en una sesión convocada para estos efectos, a proposición del Encargado de Prevención de Delitos, y siempre luego del término de una investigación en la que se estime que el trabajador, proveedor o prestador de servicios de Bupa Chile ha obrado al menos con negligencia en el cumplimiento de sus deberes.

Cabe señalar, además, que estas sanciones son sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.



VI. MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS – ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

El presente Modelo de Prevención se ha estructurado sobre la base de una identificación de riesgos que es dinámica. Ello exige que la eficacia de sus disposiciones y medidas vaya revisándose sistemáticamente de modo de establecer un proceso de aprendizaje que permita mantenerlo acoplado a las necesidades de prevención.

VI.1 Revisión por el Encargado de Prevención de Delitos

Estas revisiones o auditorías deben contener la revisión efectiva de los mecanismos implementados, esto es, de su aplicación práctica, así como de los procesos de la Compañía, para determinar si existen nuevas áreas expuestas que deban ser consideradas en los planes de control.

De esta forma, mediante las evaluaciones periódicas se espera que el Encargado de Prevención pueda:

- I. Identificar la efectividad de los controles implementados.
- II. Evidenciar el nivel de integración que los controles y el Modelo de Prevención tiene dentro de cada una de las áreas evaluadas.
- III. Advertir espacios de mejora.
- IV. Identificar procesos riesgosos no contemplados en la Matriz de Riesgos.





VI.2 Evaluación por un tercero independiente

El Encargado de Prevención de Delitos encargará una evaluación por terceros independientes al Modelo de Prevención, la que deberá ser llevada a cabo por expertos en materias penales y de cumplimiento. Esto permitirá detectar y corregir fallas tanto en su diseño como en su implementación, ayudando de esta forma a actualizarlo de acuerdo a los eventuales cambios de circunstancias o contexto de Bupa Chile.

Las evaluaciones periódicas deberán contener la revisión efectiva de los mecanismos implementados en la gestión de riesgos de comisión de delitos corporativos, su forma de funcionamiento y de adaptación a las necesidades de Bupa Chile.

En este sentido, en las evaluaciones se deberá, a lo menos: (i) revisar la correcta ejecución de los controles de la Matriz de Riesgos y Controles, junto con que los planes de acción propuestos mitigaron los riesgos; (ii) actualizar la documentación complementaria al Modelo de Prevención de Delitos a los nuevos cambios legales que puedan haberse verificado en el tiempo intermedio y que no hayan sido objeto de modificación previa; (iii) en caso de ser necesario, la realización de entrevistas con miembros del Comité de Dirección y trabajadores de Bupa Chile para evaluar, a partir de sus respuestas, actualizaciones a la Matriz de Riesgos; (iv) revisar las investigaciones de los canales de denuncias, la forma en que fueron resueltas, y definir mejoras a estos a partir de las conclusiones que extraigan luego de la revisión de su operación; y, (v) actualizar el presente Modelo de Prevención, en caso de ser necesario.

VI.3 Revisión por el Directorio

Efectuada una evaluación por un tercero independiente y analizados los puntos señalados anteriormente, el Encargado de Prevención deberá levantar un informe fundado acerca de sus hallazgos y observaciones para ser expuesto al Directorio, el que también deberá contener propuestas concretas sobre: **(i)** la inclusión a la Matriz de Riesgos de nuevos procesos riesgosos; **(ii)** mejoramiento de controles o de su creación; **(iii)** cualquier otro punto que el Encargado de Prevención considere relevante mejorar o reportar.

El Directorio deberá someter a discusión los hallazgos informados y tomar decisiones acerca de las propuestas efectuadas por el Encargado de Prevención, las que podrán implicar actualizaciones y mejoras al Modelo de Prevención de Delitos.

VII. MEJORA CONTINUA

El Encargado de Prevención de Delitos debe garantizar la actualización, perfeccionamiento y mejora continua del Modelo de Prevención, mediante la evaluación de su eficacia y la adecuación de este a la realidad de la Compañía.

Para lograr este objetivo, ante incumplimientos o infracciones al Modelo de Prevención, deberá:

I Adoptar las acciones oportunas para tomar control de la situación, a fin de lograr su corrección.

II Gestionar las consecuencias, tratando de reducir sus efectos adversos.

III Valorar la necesidad de ejecutar acciones correctivas para eliminar o corregir lo que causó el incumplimiento o infracción, e implementar las acciones que correspondan para mitigar los riesgos de incumplimiento.

La información recogida, analizada y evaluada, que se incluirá en los informes correspondientes, se usará para identificar las oportunidades de mejora del Modelo de Prevención de Delitos.

VIII. VIGENCIA

El presente Modelo de Prevención entrará en vigencia una vez que sea aprobado formalmente por el Directorio de Bupa Chile S.A.

