

# Política de Prevención de Delitos

*“Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas ante Delitos”*

Isapre Nueva Masvida S.A.

## Tabla de Contenido

Declaración del Directorio .....	3
1. Propósito y Alcance.....	3
2. Objeto .....	3
3. Marco Normativo.....	4
Régimen principal de responsabilidad penal corporativa .....	4
Regulación sectorial aplicable a la Isapre .....	4
Legislación complementaria .....	4
Estándares y buenas prácticas de referencia .....	4
4. Principios Rectores.....	5
5. Modelo de Prevención del Delito (MPD) .....	5
6. Estructura de Gobernanza, Supervisión y Responsabilidades .....	5
7. Gestión de Riesgos Penales y Controles .....	6
8. Canal de Denuncias y Procedimiento de Denuncias .....	7
9. Régimen Disciplinario y Medidas Correctivas .....	7
10. Formación y Comunicación.....	7
11. Revisión y Mejora Continua .....	8
12. Compromisos Corporativos de Prevención.....	8
13. Aprobación, Vigencia y Difusión .....	8
Historial de Versiones .....	9

## Declaración del Directorio

El Directorio de Isapre Nueva Masvida S.A. aprueba la presente Política y asume el compromiso institucional de que la estructura jurídica de la Compañía no sea utilizada para la comisión de delitos. Este compromiso es de cumplimiento obligatorio para todos quienes integran o colaboran con la organización, sin excepción.

### 1. Propósito y Alcance

La presente Política de Prevención de Delitos (en adelante, la “Política”) establece los principios, lineamientos y compromisos institucionales que rigen la conducta de Isapre Nueva Masvida S.A. (en adelante, la “Isapre” o la “Compañía”) en materia de prevención, detección y respuesta frente a los delitos que dan lugar a responsabilidad penal de las personas jurídicas, conforme al régimen vigente.

El régimen aplicable se encuentra establecido principalmente en la Ley N°21.595, sobre Delitos Económicos, publicada el 7 de agosto de 2023, que sistematiza y amplía el catálogo de conductas que pueden generar responsabilidad penal corporativa, regula los requisitos del Modelo de Prevención de Delitos como mecanismo de exención o atenuación de dicha responsabilidad, y modifica parcialmente el régimen anterior de la Ley N°20.393. Esta última mantiene vigencia como antecedente del sistema en lo que no haya sido expresamente modificado.

Conforme al artículo 3° de la Ley N°21.595, la Isapre puede ser penalmente imputada por delitos cometidos por sus directivos, empleados o terceros que actúen en el marco de su actividad, cuando la perpetración del hecho se haya visto favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención. La presente Política, junto con el Modelo de Prevención de Delitos que la instrumenta, constituye la respuesta institucional a dicho régimen.

Esta Política es de cumplimiento obligatorio para:

- Los miembros del Directorio y de los comités de apoyo al gobierno corporativo.
- El Gerente General, la Alta Gerencia y todos los trabajadores de la Isapre, sin distinción de cargo ni modalidad contractual.
- Los proveedores, prestadores de servicios, contratistas, asesores, intermediarios y demás terceros que actúen en nombre, por cuenta o en el marco de la actividad de la Compañía.

La Isapre adoptará las medidas contractuales y de difusión necesarias para asegurar que todos los destinatarios de esta Política tengan conocimiento efectivo de sus disposiciones.

### 2. Objeto

Esta Política tiene por objeto:

- Declarar el compromiso institucional de la Compañía con la prevención de los delitos contemplados en el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- Establecer los principios rectores que orientan el diseño, implementación y supervisión del Modelo de Prevención de Delitos (MPD).
- Definir la estructura de gobernanza, los roles y las responsabilidades de los distintos actores en el funcionamiento del MPD.
- Ordenar los mecanismos de gestión de riesgos penales, de denuncia, de sanción y de mejora continua del modelo.
- Dar cumplimiento a los requisitos formales exigidos por la Ley N°21.595 para la adopción de un MPD eficaz.

### 3. Marco Normativo

La presente Política se sustenta en el siguiente marco normativo, sin perjuicio de las disposiciones especiales que resulten aplicables a las actividades de Isapre Nueva Masvida S.A.:

#### Régimen principal de responsabilidad penal corporativa

- **Ley N°21.595, sobre Delitos Económicos:** norma vigente y de aplicación preferente que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas, define el catálogo de delitos atribuibles a la organización, y establece los requisitos, efectos y —en su caso— la certificación del MPD como mecanismo de exención o atenuación de responsabilidad. Publicada el 7 de agosto de 2023, con vigencia plena desde el 1° de enero de 2024.
- **Ley N°20.393:** norma de referencia histórica aplicable en lo que no haya sido derogado o modificado por la Ley N°21.595. Su artículo 3° (texto vigente) establece los presupuestos generales de la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

#### Regulación sectorial aplicable a la Isapre

- **D.F.L. N°1 de 2005 del Ministerio de Salud:** fija el texto refundido del D.L. N°2.763 de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469, marco orgánico de las instituciones de salud previsional.
- **Normativa de la Superintendencia de Salud:** circulares, instrucciones y resoluciones generales que regulan la operación, solvencia y conducta de las Isapres, incluyendo las Circulares IF/N°384 e IF/N°385, ambas de fecha 30 de junio de 2021.
- **Normativa de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF):** en lo aplicable a la Isapre en razón de su actividad.

#### Legislación complementaria

- **Ley N°19.913:** crea la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y establece normas sobre lavado de activos y blanqueo de dinero.
- **Ley N°20.818:** prevención y sanción del financiamiento del terrorismo.
- **Ley N°21.459:** delitos informáticos.
- **Ley N°21.121:** modifica el Código Penal incorporando los delitos de negociación incompatible, corrupción entre particulares, administración desleal y apropiación indebida.
- **Ley N°21.643 (Ley Karin):** prevención y sanción del acoso laboral y sexual, en coordinación con el canal de integridad.
- **Ley N°19.628, modificada por la Ley N°21.719:** protección de la vida privada y datos personales de afiliados, beneficiarios, trabajadores y terceros.
- **Código del Trabajo y legislación laboral vigente:** en lo relativo al régimen disciplinario, el deber de probidad y la protección de quienes denuncien de buena fe.
- **Ley N°20.285:** acceso a la información pública, en lo aplicable.

#### Estándares y buenas prácticas de referencia

- Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.
- Norma ISO 37301:2021, Sistema de Gestión de Compliance.
- Norma ISO 31000:2018, Gestión del Riesgo — Directrices.
- Norma ISO/IEC 27001:2022, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Directrices de la OCDE en materia de conducta empresarial responsable y lucha contra la corrupción.

- Documento Técnico N°78 del Consejo de Auditoría General del Gobierno (diciembre 2016), en lo aplicable a sociedades anónimas especiales reguladas.

#### 4. Principios Rectores

La prevención de delitos en la Isapre descansa en los siguientes principios, que orientan la interpretación y aplicación de esta Política y del MPD:

- **Tolerancia cero.** La Compañía rechaza de manera absoluta e irrestricta cualquier conducta que pueda constituir un delito contemplado en el régimen de responsabilidad penal corporativa, sin admitir excepciones, justificaciones económicas ni atenuantes de conveniencia.
- **Integridad y transparencia.** Todas las operaciones de la Isapre y sus relaciones con afiliados, prestadores, proveedores y autoridades se conducen con honestidad, buena fe y estricto apego a la normativa vigente.
- **Responsabilidad corporativa.** La gestión de los riesgos penales es una obligación de toda la organización, desde el Directorio hasta cada trabajador y colaborador externo. El cumplimiento no es una función exclusiva del EPD, sino un deber transversal.
- **Proporcionalidad y eficacia.** Los controles preventivos se diseñan e implementan atendiendo al nivel de riesgo identificado, al tamaño, complejidad y perfil de actividades de la Compañía, de manera que resulten idóneos y suficientes sin imponer cargas desproporcionadas.
- **Trazabilidad y documentación.** Las actividades relevantes para la prevención de delitos, los controles implementados, las revisiones efectuadas y las investigaciones realizadas quedan documentadas y son susceptibles de revisión y auditoría.
- **Mejora continua.** El MPD y esta Política se actualizan periódicamente para mantener su vigencia, efectividad y adecuación a los cambios normativos, organizativos y del entorno de riesgo.
- **Protección del denunciante.** La Compañía garantiza la confidencialidad de las denuncias y prohíbe expresamente cualquier represalia contra quienes reporten de buena fe sospechas de incumplimiento.
- **Protección de datos personales.** El tratamiento de datos personales de afiliados, beneficiarios, trabajadores y terceros se efectúa conforme a la Ley N°19.628 y sus modificaciones, con garantía de los derechos de los titulares y adoptando las medidas técnicas y organizativas adecuadas.

#### 5. Modelo de Prevención del Delito (MPD)

Isapre Nueva MásVida S.A. ha adoptado formalmente la decisión de implementar un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), cuyo despliegue se realizará de manera progresiva e integrada al sistema de control interno, integridad y cumplimiento normativo de la organización, en conformidad con la ley 21.595 y con los estándares de buen gobierno corporativo aplicables al sector.

El Directorio aprueba la presente política y supervisa el desarrollo e implementación progresiva del MPD, con el apoyo de la Alta Dirección y bajo la coordinación del Encargado de Prevención del Delito. El diseño, despliegue, monitoreo y actualización del modelo deberán ser proporcionales al tamaño, naturaleza, complejidad y perfil de riesgo de la organización, y revisarse periódicamente para asegurar su vigencia y eficacia.

#### 6. Estructura de Gobernanza, Supervisión y Responsabilidades

La efectividad del MPD requiere el compromiso y la participación activa de todos los niveles de la organización. A continuación se define la estructura de responsabilidades:

Órgano / Cargo	Responsabilidades en el MPD
Directorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprueba la presente Política y toda modificación sustancial del MPD, dejando constancia en acta.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejerce la supervisión general del MPD, revisando periódicamente su estado de implementación, eficacia y principales incidencias.</li> <li>- Designa al Encargado de Prevención del Delito y garantiza su independencia funcional, su acceso directo al Directorio y los recursos necesarios para el ejercicio de sus funciones.</li> <li>- Conoce y evalúa los reportes periódicos del EPD, los incidentes relevantes y los planes de acción derivados del MPD, adoptando las medidas que correspondan.</li> </ul>
<p><b>Comité de Riesgos, Ética y Personas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actúa como instancia de apoyo al Directorio en la supervisión del MPD.</li> <li>- Aprueba la Ficha de Riesgo de cumplimiento normativo, que el Directorio ratifica.</li> <li>- Conoce los informes de seguimiento y monitoreo del MPD.</li> <li>- Interpreta y califica, cuando corresponda, si determinados hechos constituyen incumplimiento de la Política.</li> <li>- Aplica las sanciones previstas en el Código de Conducta y Ética.</li> </ul>
<p><b>Encargado de Prevención del Delito (EPD)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejerce las funciones previstas en la Ley N°21.595 y en la Ley N°20.393, en lo aplicable, con plena autonomía funcional.</li> <li>- Supervisa el desarrollo, implementación progresiva, monitoreo y mejora continua del MPD.</li> <li>- Coordina la identificación, evaluación y actualización periódica de la matriz de riesgos penales y de los controles asociados.</li> <li>- Administra el Canal de Integridad y conduce las investigaciones internas bajo criterios de imparcialidad, confidencialidad y trazabilidad.</li> <li>- Elabora y presenta reportes periódicos al Directorio y a la Alta Dirección sobre el estado del MPD, hallazgos, incidentes y planes de acción.</li> <li>- Toma conocimiento de toda operación inusual o sospechosa, elabora el expediente de antecedentes y eleva el caso al Directorio cuando corresponda.</li> <li>- Determina, junto con la administración, los medios y recursos necesarios para el cumplimiento de su rol.</li> </ul>
<p><b>Alta Dirección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidera la implementación progresiva de la Política y el despliegue del MPD en la gestión cotidiana.</li> <li>- Promueve activamente una cultura de integridad y tolerancia cero.</li> <li>- Provee los recursos humanos, financieros y organizativos necesarios para la operación efectiva del MPD.</li> <li>- Adopta oportunamente las medidas correctivas derivadas de evaluaciones, auditorías, denuncias o reportes del EPD.</li> </ul>
<p><b>Todos los trabajadores, proveedores y terceros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocen y cumplen las disposiciones de esta Política y los estándares del MPD.</li> <li>- Reportan, a través de los canales establecidos, cualquier situación que pudiera constituir un incumplimiento o una conducta delictiva.</li> <li>- Colaboran con las investigaciones internas que se originen a partir de denuncias.</li> </ul>

## 7. Gestión de Riesgos Penales y Controles

La Isapre identificará, evaluará y priorizará los riesgos penales a los que se encuentra expuesta, en atención a la naturaleza de sus actividades, sus procesos, sus relaciones con terceros y su entorno regulatorio, conforme a lo dispuesto en la Ley N°21.595. Esta evaluación se materializará en una Matriz de Riesgos Penales, que se mantendrá actualizada y servirá de base para el diseño, implementación, ajuste y monitoreo de controles preventivos, detectivos y correctivos. La Matriz deberá:

- Identificar los escenarios de riesgo penal por proceso, actividad, unidad organizativa y terceros relevantes.
- Estimar la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada escenario, considerando los controles existentes.

- ~~Asignar controles documentados a responsables definidos, con evidencia suficiente de ejecución, supervisión y revisión.~~
- Revisarse periódicamente y, en todo caso, cuando existan cambios normativos, organizativos o en el perfil de riesgo de la organización.

Los controles deberán ser proporcionales al tamaño, actividad y exposición al riesgo de la Compañía, y podrán incluir, entre otros: segregación de funciones, regímenes de autorizaciones, registros y trazabilidad de operaciones, conciliaciones, y mecanismos de monitoreo y supervisión.

La revisión de riesgos y controles deberá realizarse al menos una vez al año por el EPD, con reporte al Directorio. En materias de ciberseguridad y protección de datos, el EPD actuará coordinadamente con el Responsable de Seguridad de la Información (CISO) o equivalente.

## 8. Canal de Denuncias y Procedimiento de Denuncias

La Isapre dispondrá de un Canal de Integridad confidencial, accesible y permanente para trabajadores y terceros. A través de este canal podrán reportarse:

- Sospechas razonables de comisión de alguno de los delitos cubiertos por el MPD.
- Incumplimientos de esta Política o del Código de Conducta y Ética.
- Irregularidades detectadas en procesos críticos de la organización.
- Incidentes de seguridad informática o sospechas de vulneración de datos personales.

Las investigaciones que se originen en denuncias serán conducidas por el EPD o por equipos designados para tal efecto, garantizando en todo momento la imparcialidad, la confidencialidad, la protección del denunciante y el respeto a los derechos de todos los involucrados. Queda terminantemente prohibida la alteración, destrucción o manipulación de evidencias relacionadas con una alerta, hasta que la investigación correspondiente concluya.

El EPD evaluará, con el apoyo de la Gerencia Legal, la procedencia de remitir antecedentes al Ministerio Público y/o a otras autoridades competentes, conforme a la Ley N°21.595 y demás normativa aplicable.

## 9. Régimen Disciplinario y Medidas Correctivas

El incumplimiento de esta Política o de las normas del MPD será sancionado de manera proporcional a la gravedad de la infracción, pudiendo dar lugar a:

- Medidas disciplinarias internas, conforme a la legislación laboral vigente y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Terminación anticipada de contratos con proveedores o terceros.
- El ejercicio de las acciones civiles y/o penales que sean procedentes según la normativa aplicable.

La determinación de las sanciones corresponde al Comité de Riesgos, Ética y Personas, conforme a lo establecido en el Código de Conducta y Ética, con respeto al debido proceso y a los derechos de los involucrados.

## 10. Formación y Comunicación

La Isapre implementará un programa anual de formación y comunicación en materia de prevención de delitos, elaborado por el EPD en coordinación con la Gerencia de Personas y el Oficial de Cumplimiento. Este programa incluirá:

- Capacitación obligatoria de carácter anual para la totalidad de los trabajadores, con evaluación de comprensión.

- Formación específica y reforzada para las áreas y cargos con mayor exposición a riesgos penales.
- Formación específica sobre protección de datos personales, ciberseguridad y buenas prácticas de seguridad de la información.
- Comunicación periódica sobre el contenido y las actualizaciones del MPD, las buenas prácticas de compliance y los mecanismos de denuncia disponibles.

La evidencia de las capacitaciones realizadas (registros de asistencia, resultados de evaluaciones) deberá conservarse por el plazo que determine el EPD y estará disponible para auditorías internas y externas.

## 11. Revisión y Mejora Continua

Esta Política será revisada formalmente, al menos una vez al año, por el EPD, quien presentará sus conclusiones al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, deberá actualizarse de manera extraordinaria cada vez que se produzcan:

- Cambios en la normativa aplicable que afecten el contenido o alcance de la Política o del MPD.
- Modificaciones organizativas o en los procesos críticos de la Isapre que alteren el perfil de riesgo.
- Hallazgos de auditorías internas o externas, o incidentes relevantes que pongan de manifiesto deficiencias en el modelo.

Los KPIs mínimos que el EPD deberá incluir en sus reportes periódicos al Directorio son: número y gravedad de incidentes y denuncias recibidas; porcentaje de trabajadores capacitados; estado de implementación de los controles; y hallazgos relevantes de auditorías. La Unidad de Auditoría Interna realizará una auditoría independiente anual del MPD.

## 12. Compromisos Corporativos de Prevención

En el marco de esta política, Isapre Nueva Masvida S.A. asume los siguientes compromisos corporativos:

- Desarrollar e implementar progresivamente un sistema de control interno robusto, adecuado al perfil de riesgo penal del sector salud previsional y a la realidad particular de la organización.
- Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos penales y actualizar los controles cuando lo exijan cambios en la normativa, la organización o el entorno.
- Aplicar medidas de debida diligencia respecto de proveedores y terceros que intervengan en procesos críticos.
- Garantizar al EPD la independencia funcional, los medios y los recursos necesarios para el cumplimiento efectivo de sus funciones.
- Asegurar la confidencialidad de las denuncias y la protección de las personas que reporten de buena fe.
- Generar, documentar y conservar evidencia suficiente de las actividades, controles, revisiones, capacitaciones e investigaciones realizadas en el marco del MPD.

## 13. Aprobación, Vigencia y Difusión

La presente Política es aprobada por el Directorio de Isapre Nueva Masvida S.A., órgano al que corresponde su supervisión general, en forma directa o a través del comité que designe.

Entrará en vigor a contar de la fecha de su aprobación por el Directorio y será de cumplimiento obligatorio para todas las personas y terceros comprendidos en su ámbito de aplicación. La Isapre garantizará su adecuada difusión interna y externa, según corresponda a cada destinatario.

Toda modificación de carácter sustancial deberá someterse nuevamente a la aprobación del Directorio. Las actualizaciones de carácter operativo o de detalle podrán ser gestionadas por el EPD en el marco del sistema de cumplimiento, debiendo informarse al Directorio en el reporte periódico siguiente.

### Historial de Versiones

Versión	Fecha	Responsable	Descripción
V 1.0	Mayo 2025	EPD	Primera emisión de la Política Corporativa de Prevención de Delitos conforme a la Ley N°20.393 y Ley N°21.595.