



Modelo de Prevención de Delitos

Documento institucional consolidado

GRUPO CETEP

Ley N.º 20.393 · Ley N.º 21.595

Dirección de Sostenibilidad · Encargada de Prevención de Delitos · Septiembre 2026

Índice

1.- Introducción	3
2.- Objetivo	3
3.- Alcance y Definiciones.....	4
Módulos de Delitos.....	4
4.- Elementos del Modelo de Prevención de Delitos	6
4.1.- Identificación de las actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva en Grupo Cetep	7
Principales áreas y procesos críticos identificados	7
4.2.- Protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en Grupo Cetep	9
4.2.1.- Corrupción y Fraude Económico	9
4.2.2.- Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Receptación.....	10
4.2.3.- Delitos Informáticos y Protección de la Información	11
4.2.4.- Libre Competencia	11
4.2.5.- Delitos Tributarios y Financieros	11
4.2.6.- Laborales y de Seguridad Social	11
4.2.7.- Delitos Ambientales	12
4.2.8.- Delitos en la Atención de Salud y Farmacia	12
4.3.- Gobernanza de cumplimiento en Grupo Cetep	13
Estructura de gobernanza	13
4.4.- Revisión por Tercero Independiente y mejora continua	15
5.- Canal de denuncias.....	16
Recepción, investigación y cierre	16
6.- Difusión y capacitaciones	18
7.- Manejo comunicacional	19
8.- Vigencia y publicación	19
Canales de contacto	19
Anexo: Documentos que integran el Modelo	20

Control del documento

Elaborado por	Marcela Paz Rojas C. — Directora de Sostenibilidad / EPD
Revisado por	Sergio Rojas Cubillos — Asesor Legal
Aprobado por	Dra. Claudia Barrera — Gerente General
Edición / Fecha	V1 — Septiembre 2026
Fecha de aprobación	Pendiente

1.- Introducción

La Ley N.º 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en Chile respecto de los delitos que en ella se señalan, cuando éstos sean perpetrados en el marco de su actividad por, o con la intervención de, alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o que le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos.

Con la promulgación de la Ley N.º 21.595 sobre Delitos Económicos y Atentados contra el Medio Ambiente, el catálogo de delitos que pueden generar responsabilidad penal para la empresa se amplió de manera significativa, incorporando, entre otros, delitos económicos, tributarios, laborales, ambientales e informáticos, y fortaleciendo las exigencias que debe cumplir un modelo de prevención para ser considerado efectivo (en adelante, conjuntamente, “los Delitos”).

En ese contexto, y con el objeto de contar con un modelo adecuado de prevención de los Delitos y de evitar su comisión dentro de la organización, Grupo Cetep ha implementado el presente Modelo de Prevención de Delitos (en adelante, el “Modelo” o “MPD”), aprobado por la Gerencia General con fecha 17 de octubre de 2025, el que comprende a todas las sociedades que integran el Grupo (en adelante, conjuntamente, “Grupo Cetep” o “la Institución”).

Este documento presenta, de manera consolidada y de fácil lectura, los elementos fundamentales del Modelo y de los protocolos, políticas y procedimientos que lo constituyen. No reemplaza a dichos instrumentos, los cuales mantienen plena vigencia en su versión íntegra.

2.- Objetivo

El presente Modelo tiene como principal objetivo constituirse en la herramienta fundamental para la adecuada prevención y detección de los Delitos dentro de la estructura de Grupo Cetep, definiendo un sistema organizado, documentado y verificable de políticas, procedimientos, controles, responsabilidades y mecanismos de supervisión.

Para alcanzar este objetivo, fue esencial identificar aquellas actividades y procesos, habituales o esporádicos, que pudiesen generar o incrementar el riesgo de comisión de Delitos, de modo de establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos a que Grupo Cetep se encuentra expuesto por la naturaleza de su actividad: la prestación de servicios de salud mental, bienestar, farmacia, capacitación y salud digital.

Asimismo, el Modelo busca difundir y orientar a directores, gerentes, jefaturas, colaboradores, profesionales de la salud, prestadores de servicios, proveedores, contratistas, asesores y cualquier tercero que actúe en nombre de Grupo Cetep, acerca de las gestiones y procedimientos que lo hacen funcionar, de modo que la prevención de los Delitos sea una tarea transversal a todas las áreas de la Institución.

3.- Alcance y Definiciones

El Modelo es obligatorio para todas las sociedades, áreas, unidades, sedes y líneas de operación de Grupo Cetep.

Asimismo, el Modelo es obligatorio para toda persona vinculada con Grupo Cetep, entendiendo como tales:

- a. Directores, gerentes, subgerentes, ejecutivos y jefaturas.
- b. Colaboradores, cualquiera sea su forma de contratación.
- c. Médicos, psicólogos y demás profesionales y prestadores de servicios de salud, independientemente de la naturaleza jurídica de su vínculo.
- d. Proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores, asesores externos, intermediarios y cualquier tercero que actúe en nombre, interés o beneficio de Grupo Cetep.

Grupo Cetep se compromete a mantener un comportamiento correcto, estricto y diligente en el cumplimiento del Modelo, así como a su correcta difusión y orientación.

Módulos de Delitos

Si bien el Modelo comprende todos los Delitos, para estructurar el análisis de riesgos éstos se agruparon en Módulos de Delitos (en adelante, “Módulos”), siendo los siguientes aquellos en que se detectaron riesgos asociados a algún proceso propio del quehacer de Grupo Cetep:

- a. **Corrupción y Fraude Económico:** delitos que afectan la actividad económica en sí, dentro de los cuales destacan el cohecho a funcionario público nacional o extranjero, la corrupción entre particulares, la administración desleal, la negociación incompatible y la apropiación indebida.
- b. **Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Receptación:** introducción al sistema económico de bienes de origen ilícito para darles apariencia de legalidad; aporte o recolección de fondos para fines terroristas; y adquisición o comercialización de bienes sabiendo o debiendo saber que provienen de un delito.
- c. **Delitos Informáticos:** con la Ley N.º 21.459 se incorporó a la Ley N.º 20.393 un catálogo de delitos informáticos, entre ellos el ataque a la integridad de un sistema o de los datos informáticos, el acceso ilícito, la interceptación ilícita, la falsificación y el fraude informático, la receptación de datos informáticos y el abuso de dispositivos.
- d. **Libre Competencia:** conductas contrarias al Decreto Ley N.º 211, especialmente los acuerdos colusorios, el abuso de posición dominante y el interlocking, así como la entrega de información falsa o incompleta a la Fiscalía Nacional Económica.
- e. **Delitos Tributarios y Financieros:** infracciones graves a las normas fiscales mediante acciones u omisiones que buscan evadir o eludir el pago de impuestos o engañar a la autoridad tributaria, como la declaración de gastos inexistentes o el uso de facturas falsas.

- f. **Laborales y de Seguridad Social:** apropiación indebida o no entero de cotizaciones previsionales, declaración de remuneraciones inferiores a las efectivamente pagadas y otras vulneraciones graves a los derechos de los trabajadores contempladas en la Ley N.º 21.595.
- g. **Delitos Ambientales:** infracciones graves a la normativa que protege el medio ambiente, incluyendo el manejo o eliminación inadecuada de residuos peligrosos o biológicos y la entrega de información falsa a la autoridad ambiental.
- h. **Delitos en la Atención de Salud y Farmacia:** riesgos vinculados a la emisión de certificados, licencias médicas e informes clínicos sin respaldo o con alteración de antecedentes, y al almacenamiento, control y dispensación de medicamentos, incluida la entrega de medicamentos vencidos, deteriorados o con envases o rotulación alterados.



Ecosistema Grupo Cetep: todas sus unidades se encuentran alcanzadas por el Modelo.

4.- Elementos del Modelo de Prevención de Delitos

El Modelo es un método de prevención que opera a través de diversas actividades de control sobre los procesos o acciones que presentan potenciales riesgos de comisión de los Delitos. Siguiendo las directrices del artículo 4° de la Ley N.º 20.393, modificado por la Ley N.º 21.595, el Modelo considera los siguientes aspectos:

- a. Identificación de las actividades o procesos de la persona jurídica que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- b. Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de dichas actividades, incluyendo canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimientos.
- c. Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados.
- d. Evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

A continuación, se detalla el tratamiento que Grupo Cetep da a cada uno de estos aspectos desde una perspectiva práctica, de modo que el Modelo no quede en una simple declaración de intenciones.

Trazabilidad del Modelo

Proceso → Riesgo → Delito → Control → Responsable → Evidencia

4.1.- Identificación de las actividades o procesos que implican riesgo de conducta delictiva en Grupo Cetep

Conforme al Protocolo de Evaluación de Riesgos (MPD-027), cada Dirección, Gerencia, Subgerencia y líder de unidad es responsable de levantar, documentar y actualizar los procesos bajo su ámbito que puedan representar riesgos de comisión de Delitos. Se consideran críticos los procesos que involucran manejo de recursos financieros, interacción con organismos públicos, decisiones discrecionales, contratación o evaluación de proveedores, gestión de información sensible, manejo de residuos o emisión de documentos con efectos legales o financieros.

Cada proceso crítico se desagrega en sus etapas (solicitud, evaluación, aprobación, ejecución, registro y archivo) para identificar puntos vulnerables y vincularlos con los delitos aplicables. El Encargado de Prevención de Delitos coordina, valida y consolida este mapeo, y la Gerencia General aprueba el mapa consolidado. Con este insumo se elabora la Matriz de Riesgos Penales del Modelo (en adelante, la “Matriz de Riesgos”), que forma parte integrante de éste.

La metodología combina los estándares ISO 31000 y COSO ERM con un enfoque basado en riesgo. Para cada riesgo se evalúa el riesgo inherente (sin controles) y el riesgo residual (considerando la existencia, diseño e implementación de los controles), según la escala siguiente:

Nivel	Probabilidad	Impacto
1	Muy baja	Insignificante
2	Baja	Menor
3	Media	Moderado
4	Alta	Grave
5	Muy alta	Crítico

Riesgo = Probabilidad × Impacto, categorizado como **Bajo** (1–6), **Medio** (7–12) o **Alto** (13–25). Para cada riesgo medio o alto, la unidad responsable debe presentar un Plan de Control y Mitigación con acciones, responsables, plazos y respaldo documental, cuyo cumplimiento es monitoreado por el EPD. El mapeo se revisa al menos anualmente y ante cambios estructurales, nuevas líneas de negocio o modificaciones legales.

Principales áreas y procesos críticos identificados

Área	Procesos críticos	Delitos asociados
Administración y Finanzas / Contabilidad	Pagos a proveedores, transferencias, rendiciones, facturación, ajustes contables, declaraciones tributarias	Lavado de activos, delitos tributarios, administración desleal, cohecho

Área	Procesos críticos	Delitos asociados
Personas	Contratación y desvinculación, remuneraciones, honorarios, cotizaciones	Corrupción entre particulares, administración desleal, delitos laborales
Abastecimiento / Infraestructura	Licitaciones, cotizaciones, contratación de servicios, recepción de bienes	Cohecho, corrupción entre particulares, receptación, lavado de activos
Comercial y Convenios	Convenios con empresas y aseguradoras, descuentos, licitaciones	Cohecho, corrupción entre particulares, libre competencia
Dirección Médica, Contraloría Médica y Calidad	Atención de pacientes, certificados y licencias médicas, derivaciones	Cohecho, administración desleal, falsedades en documentos clínicos
DTI	Acceso a información sensible, administración de sistemas, respaldos y registros	Delitos informáticos, administración desleal
Sedes / Sostenibilidad	Manejo y disposición de residuos, permisos ambientales	Delitos ambientales
Gerencia General / Alta Dirección	Decisiones estratégicas, aprobación de gastos, relación con el Estado y gremios	Cohecho, lavado de activos, administración desleal, libre competencia

4.2.- Protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en Grupo Cetep

Para prevenir las conductas delictivas que podrían generarse a consecuencia de los procesos identificados en la Matriz de Riesgos, Grupo Cetep ha implementado una serie de controles que se traducen en lineamientos, políticas y procedimientos para el correcto tratamiento de dichas actividades. El Código de Ética y Conducta (MPD-004) y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (MPD-005) constituyen la base normativa interna de todos ellos.

Si bien estos controles se encuentran detallados en la Matriz de Riesgos, a continuación se enumeran los principales controles asociados a cada uno de los Módulos descritos en el título 3.



4.2.1.- Corrupción y Fraude Económico

Dentro de los principales controles asociados a este Módulo se encuentra la **Política de Regalos y Donaciones (MPD-014)**, que sólo permite aceptar regalos o atenciones de valor simbólico (máximo referencial de UF 2 por persona y evento), nunca en dinero ni equivalentes, fuera de procesos de licitación o negociación en curso y siempre declarados a la jefatura. Se prohíbe ofrecer, solicitar o recibir comisiones o incentivos asociados a la

derivación de pacientes, cierre de negocios o adjudicación de convenios, y la entrega de regalos a funcionarios públicos requiere revisión previa del Encargado de Prevención de Delitos. Todo regalo, atención o donación queda consignado en un Registro auditable administrado por la Dirección de Sostenibilidad.

Asimismo, existe un estricto tratamiento de los conflictos de interés, reflejado en el Código de Ética y Conducta, en el **Formulario de Declaración de Conflictos de Interés (MPD-019)** y en la **Política de Relaciones con Proveedores y Conflictos de Interés (MPD-029)**. Todo colaborador debe declarar oportunamente cualquier situación real, potencial o aparente de conflicto de interés y abstenerse de participar en las evaluaciones, decisiones o aprobaciones relacionadas.

En los procesos de compras y gestión de proveedores, la selección se realiza bajo criterios técnicos y económicos objetivos, con respaldo documental, niveles de autorización definidos y segregación de funciones. Se prohíbe expresamente favorecer proveedores por razones personales, alterar evaluaciones o fraccionar compras para eludir controles. Complementariamente, todos los colaboradores suscriben los **Anexos de Contrato de Cumplimiento de la Ley N.º 20.393 (MPD-007)**: Probidad y Ética Empresarial; Integridad Financiera y Tributaria; Cumplimiento Ambiental y Sostenibilidad; y Riesgos Estratégicos y Seguridad Nacional.

4.2.2.- Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Receptación

El principal control de este Módulo es el **Protocolo de Debida Diligencia de Terceros (MPD-016)**, aplicable a proveedores, clientes institucionales, contratistas, socios estratégicos e intermediarios, de manera proporcional a su nivel de riesgo. El procedimiento contempla:

- Identificación del tercero y de su beneficiario final, con antecedentes societarios, tributarios y financieros.
- Validación en listas de sanciones y revisión de antecedentes reputacionales y judiciales.
- Clasificación del riesgo (bajo, medio o alto) y debida diligencia reforzada ante riesgo alto o señales de alerta.
- Aprobación según nivel de riesgo: unidad solicitante (bajo), Gerencia respectiva (medio), o Gerencia General y EPD (alto).
- Formalización mediante contrato con cláusulas de cumplimiento normativo y adhesión al Código de Ética, y monitoreo continuo, al menos anual.

Como parte del proceso, proveedores y clientes organizacionales suscriben las Declaraciones de Cumplimiento Integral (MPD-017, MPD-018 y MPD-025), en las que declaran conocer y adherir al Modelo, identifican a su beneficiario final y se obligan a no incurrir en los Delitos, facultando a Grupo Cetep para terminar la relación, suspender pagos y ejercer las acciones legales ante cualquier incumplimiento. La trazabilidad de bienes adquiridos y la revisión de proveedores mitigan, a su vez, el riesgo de receptación.

4.2.3.- Delitos Informáticos y Protección de la Información

Asociado a los riesgos de comisión de delitos informáticos, Grupo Cetep cuenta con la **Política de Seguridad y Restricción del Acceso a la Información y/o Manipulación de Equipos (MPD-012)**, administrada por la Subgerencia DTI. Esta política regula el acceso mediante cuentas de usuario y perfiles asociados a las funciones de cada persona, y contempla, entre otras materias, el control de acceso lógico y físico, la administración de contraseñas, el cifrado, los respaldos, la gestión de incidentes y vulnerabilidades, la revisión de registros de auditoría, la continuidad del negocio y el procedimiento de altas, bajas y modificaciones de usuarios.

La protección de la información personal y clínica de pacientes es, además, un principio del Código de Ética y Conducta. Complementariamente, la **Política de Uso y Resguardo de la Imagen Corporativa (MPD-021)** previene el uso indebido o fraudulento del nombre, marca y logotipos de Grupo Cetep, incluyendo la creación de perfiles o sitios no autorizados y la generación de contenido mediante inteligencia artificial atribuible a la Institución sin autorización.

4.2.4.- Libre Competencia

En materia de libre competencia, los controles se encuentran en la **Política de Adhesión a la Libre Competencia y Transparencia Comercial (MPD-011)**, obligatoria para directores, gerentes, ejecutivos, trabajadores y terceros que actúen en nombre de Grupo Cetep. Ésta establece que todas las decisiones comerciales se adopten de forma autónoma, sin coordinación con competidores; que las relaciones comerciales se ajusten a criterios objetivos y no discriminatorios; un deber de debida diligencia reforzada en licitaciones, convenios con aseguradoras y empresas y prestaciones financiadas por terceros; y la prevención del interlocking en la estructura de gobierno corporativo, conforme a las guías de la Fiscalía Nacional Económica.

4.2.5.- Delitos Tributarios y Financieros

En materia de prevención de delitos tributarios, los controles están dados principalmente por la Subgerencia de Administración y Finanzas y el área de Contabilidad, y por el **Protocolo de Auditoría Externa Financiera Contable (MPD-024)**, mediante el cual un auditor externo independiente revisa la gestión contable, tesorería, pagos a proveedores, manejo de fondos, gestión tributaria, control de gastos, compras, facturación y cobranzas.

La auditoría evalúa la segregación de funciones, la autorización de pagos, el control de proveedores, las conciliaciones bancarias y el control de acceso a sistemas financieros, y realiza pruebas sobre muestras de transacciones. Sus resultados se presentan a la Gerencia General y al EPD y dan origen a un plan de acción con responsables y plazos. A su vez, el Reglamento Interno prohíbe registrar operaciones inexistentes, omitir información tributaria relevante o alterar balances y respaldos contables.

4.2.6.- Laborales y de Seguridad Social

Los controles de este Módulo buscan prevenir la comisión de delitos en los procesos de pago de remuneraciones, cotizaciones previsionales y demás obligaciones con los trabajadores. El **Anexo 4 del Reglamento Interno (MPD-**

005) exige a la Gerencia de Personas el pago íntegro y oportuno de las cotizaciones previsionales, prohibiendo retenerlas o declarar montos inferiores a los efectivamente pagados. La Gerencia de Personas administra, además, la suscripción de los Anexos de Contrato del Modelo por todos los colaboradores, incluidos los nuevos ingresos.

Complementan este Módulo la **Política de Diversidad e Inclusión (MPD-013)**, que promueve la no discriminación arbitraria y la igualdad de oportunidades, y la **Política de Alcohol y Drogas (MPD-015)**, orientada a un ambiente de trabajo seguro y saludable. El Reglamento Interno establece, asimismo, el deber de todo trabajador de colaborar de buena fe con las investigaciones internas.

4.2.7.- Delitos Ambientales

Para prevenir los delitos de este Módulo, el Anexo 4 del Reglamento Interno exige a las áreas de Aseo, Mantenimiento e Infraestructura el manejo responsable de residuos especiales, prohibiendo eliminar residuos biológicos o peligrosos por vías no autorizadas. La Subgerencia de Sedes es responsable del cumplimiento de los permisos ambientales, de la contratación de servicios autorizados de retiro y tratamiento de residuos y del registro de los residuos peligrosos, aspectos que forman parte de la Matriz de Riesgos.

4.2.8.- Delitos en la Atención de Salud y Farmacia

Dada la naturaleza de su actividad, Grupo Cetep ha definido controles específicos para el área clínica y de farmacia. El Anexo 4 del Reglamento Interno exige al Área Médica, de Enfermería y Calidad emitir certificados, licencias médicas e informes clínicos con estricto apego a la verdad y a la evidencia clínica, prohibiendo certificaciones sin respaldo o la alteración de antecedentes médicos. La Contraloría Médica revisa las prestaciones, recetas, certificados y licencias.

En Cetep Farma, se exigen protocolos estrictos de almacenamiento, control y dispensación de medicamentos, prohibiéndose la entrega de medicamentos vencidos o la alteración de envases y rotulación. La Matriz de Riesgos de Calidad contempla estos procesos y sus controles.

4.3.- Gobernanza de cumplimiento en Grupo Cetep

Mediante Acta de Designación de fecha 1 de octubre de 2025 (MPD-006), la Gerente General, Dra. Claudia Carolina Barrera Renault, designó a doña **Marcela Paz Rojas Cubillos**, Directora de Sostenibilidad, como **Encargada de Prevención de Delitos (EPD)** de Grupo Cetep, para todos los efectos de la Ley N.º 20.393. Con las modificaciones introducidas por la Ley N.º 21.595, la EPD constituye el sujeto responsable de la aplicación de los protocolos del Modelo exigido por el artículo 4° de dicha ley.

La EPD cuenta con autonomía, recursos y facultades suficientes para el desempeño de sus funciones; depende directamente de la Gerencia General y tiene acceso irrestricto a la información necesaria. Sus principales funciones son:

- Supervisar la implementación, actualización y cumplimiento del Modelo.
- Identificar, evaluar y monitorear los riesgos asociados a los Delitos.
- Reportar directamente a la Gerencia General y al Directorio los avances, hallazgos y planes de mejora, con un monitoreo semestral del Modelo.
- Promover la capacitación y difusión interna del Modelo.
- Recibir y gestionar las denuncias y coordinar las investigaciones internas.
- Coordinar auditorías y revisiones del sistema de prevención y proponer mejoras continuas.

El Modelo fue aprobado formalmente por la Gerencia General el 17 de octubre de 2025 (Acta MPD-003), desarrollado por la Dirección de Sostenibilidad en conjunto con el Área Legal. La Gerencia General dejó constancia de que el éxito del Modelo depende del involucramiento activo de las unidades de apoyo, especialmente Personas, Administración y Finanzas, DTI, Marketing y Comunicaciones, y Comercial.

Estructura de gobernanza

Instancia	Rol en el Modelo
Gerencia General	Aprueba el Modelo, la Matriz de Riesgos, los planes de mitigación y los planes de investigación; designa a la EPD.
Encargada de Prevención de Delitos	Administra el Modelo, consolida riesgos, gestiona denuncias y reporta a la Gerencia General y al Directorio.
Comité de Ética	Aprueba formalmente la clasificación de los casos denunciados y apoya la gestión ética.
Asesoría Legal	Valida la alineación de los instrumentos del Modelo con la normativa vigente.
Direcciones, Gerencias y Jefaturas	Identifican y gestionan los riesgos de sus procesos e implementan los controles y planes de mitigación.

Instancia	Rol en el Modelo
Gerencia de Personas	Coadministra el Plan de Capacitación y gestiona los Anexos de Contrato del Modelo.

4.4.- Revisión por Tercero Independiente y mejora continua

Para que el Modelo sea efectivo, la Ley N.º 20.393 exige evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento a partir de ellas. Para ello, Grupo Cetep cuenta con el **Protocolo de Auditoría Externa del Modelo de Prevención de Delitos (MPD-022)**, que establece la siguiente periodicidad:

- **Auditoría integral del MPD:** al menos cada dos años.
- **Revisión independiente de controles críticos:** al menos una vez al año, o con mayor frecuencia cuando el nivel de riesgo lo amerite.
- **Auditorías extraordinarias:** ante cambios relevantes en la organización, incidentes de cumplimiento, denuncias significativas, modificaciones normativas u observaciones relevantes de auditorías previas.

La auditoría es realizada por empresas especializadas en compliance y prevención de delitos, seleccionadas considerando su experiencia, conocimiento de la legislación chilena, independencia y ausencia de conflictos de interés. Su designación es aprobada por la Gerencia General, con conocimiento de la EPD, dejando constancia del análisis de independencia. El auditor evalúa la gobernanza del Modelo, la evaluación de riesgos, los protocolos y políticas, los controles internos, el canal de denuncias, la capacitación y el monitoreo, así como el cierre de hallazgos anteriores.

Frente a desviaciones detectadas, corresponde a la EPD coordinar la elaboración de los planes de acción, y a cada Gerencia corregir las deficiencias en los plazos definidos. Adicionalmente, el Modelo se revisa integralmente al menos cada tres años o ante la incorporación de nuevos delitos o normativa, y la Matriz de Riesgos se actualiza anualmente. Todas las áreas de Grupo Cetep deben entregar soporte a la EPD en las actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo que componen el Modelo.

5.- Canal de denuncias

Grupo Cetep cuenta con un Canal de Denuncias, regulado en el **Protocolo de Denuncias (MPD-026)**, a través del cual cualquier colaborador, paciente, proveedor o tercero puede informar a la Encargada de Prevención de Delitos toda situación que pueda revestir el carácter de alguno de los Delitos o constituir un incumplimiento al Modelo o al Código de Ética y Conducta. Las denuncias pueden realizarse en forma nominativa o anónima, a través de:

- Formulario digital anónimo disponible en IntraCetep.
- Correo electrónico exclusivo: **denuncias20393@cetep.cl**.
- Entrevista directa con la Encargada de Prevención de Delitos.
- Otros canales corporativos formalmente aprobados por la Gerencia General.

Las denuncias deben fundarse en hechos reales y efectuarse de buena fe. Para facilitar su investigación, se recomienda que contengan:

- a. Descripción de los hechos, con la mayor cantidad de detalles posible: lugar, fecha y personas involucradas (autores, cómplices y testigos).
- b. Toda otra información que pueda ser relevante para la investigación.
- c. Documentos y cualquier otro medio de prueba en que se funde la denuncia.

Prohibición de represalias

Grupo Cetep prohíbe estrictamente toda represalia, amenaza o discriminación contra quienes denuncien de buena fe o colaboren en una investigación, y contempla medidas de protección, orientación y, cuando corresponda, apoyo psicológico o jurídico para el denunciante.

Recepción, investigación y cierre

Una vez recibida, la denuncia se registra con un número único de caso y se evalúa su admisibilidad. Si los hechos no revisten el carácter de alguno de los Delitos, la EPD puede derivarla al área que corresponda, haciendo seguimiento de su resolución. En los demás casos, se aplica el **Procedimiento de Investigación Interna (MPD-028)**:

Etapas	Plazo
Recepción y registro de la denuncia, con número único de caso	Máximo 2 días hábiles
Evaluación inicial de admisibilidad y eventual derivación	Máximo 5 días hábiles
Clasificación del caso y aprobación por el Comité de Ética; designación de investigador sin conflictos de interés	Dentro de la evaluación inicial

Etapa	Plazo
Plan de Investigación aprobado por la Gerencia General	Dentro de 5 días hábiles desde la recepción
Investigación: levantamiento de antecedentes y entrevistas	Máximo 30 días hábiles
Informe final con hallazgos, conclusiones y medidas recomendadas, remitido a la Gerencia General y a la EPD	Al cierre de la investigación
Registro en la Matriz de Incidentes y archivo de antecedentes	Conservación mínima de 5 años

La investigación se rige por los principios de confidencialidad y reserva, buena fe, trazabilidad, independencia e imparcialidad, debido proceso y presunción de inocencia. Cada integrante del Comité Investigador suscribe la **Garantía de Confidencialidad (MPD-020)**, declarando no tener conflictos de interés y obligándose a no copiar, reenviar ni almacenar en dispositivos personales los antecedentes. Deben escalar especialmente los casos que involucren a directores, gerentes o alta administración, los que puedan constituir Delitos, los de riesgo reputacional relevante y los que puedan implicar autodenuncia o reporte a la autoridad.

Al concluir, cada investigación se califica como fundada, infundada, inconclusa, no aplica o en seguimiento. Las conductas acreditadas pueden dar lugar a sanciones disciplinarias conforme al Reglamento Interno, incluida la terminación del vínculo laboral o comercial, sin perjuicio de las acciones legales y de la denuncia a la autoridad competente cuando proceda.

Los plazos señalados precedentemente corresponden a días hábiles.

6.- Difusión y capacitaciones

Con el objeto de que el Modelo sea conocido por las personas indicadas en el título 3, la Encargada de Prevención de Delitos, en conjunto con la Gerencia de Personas, gestiona su difusión y la de sus principales políticas a través de IntraCetep, correos electrónicos, cápsulas informativas y capacitaciones presenciales y e-learning, en especial para las áreas más expuestas a la comisión de alguno de los Delitos.

El **Plan Anual de Capacitación en Cumplimiento y Prevención de Delitos (MPD-023)** forma parte del Plan de Capacitación General de Grupo Cetep y es de cumplimiento obligatorio. Cada participante debe aprobar la capacitación y obtiene un certificado que se registra en su ficha de formación. La capacitación en prevención de delitos forma parte, además, del Plan de Inducción de todo nuevo integrante del Grupo.

7.- Manejo comunicacional

La Encargada de Prevención de Delitos deberá informar a la Gerencia General y a la Subgerencia de Marketing y Comunicaciones de aquellas situaciones relacionadas con la posible comisión de Delitos en el marco de las actividades de Grupo Cetep que puedan originar contingencias comunicacionales, de modo que se definan los riesgos de este carácter y se mantenga un monitoreo comunicacional constante.

Conforme a la Política de Uso y Resguardo de la Imagen Corporativa (MPD-021), toda comunicación pública debe ser previamente aprobada y, en situaciones de crisis, sólo los voceros autorizados pueden emitir declaraciones en nombre de Grupo Cetep.

8.- Vigencia y publicación

El presente Modelo rige desde su aprobación por la Gerencia General y tendrá vigencia indefinida, pudiendo ser modificado en cualquier momento por Grupo Cetep y, en todo caso, será revisado al menos cada tres años, cada vez que se incorporen nuevos delitos o normativa aplicable, o cuando la Encargada de Prevención de Delitos lo recomiende y sea aprobado por la Gerencia General.

Este documento se difunde a través de IntraCetep y de los canales institucionales de Grupo Cetep, y se encuentra a disposición de las autoridades que lo requieran.

Canales de contacto

- Correo de denuncias: **denuncias20393@cetep.cl**
- Encargada de Prevención de Delitos: Marcela Paz Rojas Cubillos – **marcelapaz@cetep.cl**
- Formulario digital de denuncias en IntraCetep

Anexo: Documentos que integran el Modelo

Los siguientes instrumentos forman parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos de Grupo Cetep y se mantienen vigentes en su versión íntegra:

Código	Documento
MPD-002	Definición del Modelo de Prevención de Delitos
MPD-003	Acta de Aprobación del Modelo de Prevención de Delitos
MPD-004	Código de Ética y Conducta
MPD-005	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (Anexo 4: Conductas Prohibidas y Deberes de Prevención)
MPD-006	Acta de Designación de la Encargada de Prevención de Delitos
MPD-007	Anexos de Contrato de Trabajo – Cumplimiento Ley N.º 20.393
MPD-011	Política de Adhesión a la Libre Competencia y Transparencia Comercial
MPD-012	Política de Seguridad y Restricción del Acceso a la Información (DTI)
MPD-013	Política de Diversidad e Inclusión
MPD-014	Política de Regalos y Donaciones
MPD-015	Política de Alcohol y Drogas
MPD-016	Protocolo de Debida Diligencia de Terceros
MPD-017 / 018 / 025	Anexos de Debida Diligencia (Declaraciones de Cumplimiento de Proveedores y Clientes)
MPD-019	Formulario de Declaración de Conflictos de Interés
MPD-020	Garantía de Confidencialidad del Denunciante
MPD-021	Política de Uso y Resguardo de la Imagen Corporativa
MPD-022	Protocolo de Auditoría Externa del Modelo de Prevención de Delitos
MPD-023	Plan Anual de Capacitación 2026
MPD-024	Protocolo de Auditoría Externa Financiera Contable
MPD-026	Protocolo de Denuncias
MPD-027	Protocolo de Evaluación de Riesgos y Matriz de Riesgos
MPD-028	Procedimiento de Investigación Interna
MPD-029	Política de Relaciones con Proveedores y Conflictos de Interés