

Diamar

Programa de Integridad

DIALISIS DIAMAR SPA

Programa de Integridad

Preámbulo

La Enfermedad Renal Crónica (ERC) es una condición médica progresiva y permanente que puede llevar a la pérdida completa de la función renal, requiriendo tratamiento sustitutivo mediante diálisis o trasplante en sus etapas avanzadas. Representa un desafío significativo de salud pública en Chile, con alta prevalencia, un pronóstico complejo y elevados costos asociados. Los centros de diálisis desempeñan un rol esencial en la red sanitaria nacional, proporcionando servicios que mejoran la calidad de vida de los pacientes. Estos operan bajo un estricto marco normativo que incluye el Reglamento de Centros de Diálisis, la Ley de Garantías Explícitas en Salud (GES) y el Sistema de Acreditación Nacional liderado por la Superintendencia de Salud, entre otras leyes y reglamentos sectoriales, que acreditan el cumplimiento de estándares de cumplimiento normativo, de calidad y seguridad.

La Ley N°19.966 que establece el Régimen de Garantías en Salud en Chile refuerza el rol de FONASA como asegurador público, permitiendo la contratación directa de prestadores privados frente a una oferta pública insuficiente, ubicando a los centros privados, frente a la red pública, como primer prestador dentro del sistema sanitario. En este contexto, los compromisos adquiridos por Chile a nivel internacional para combatir todo tipo de corrupción y las relaciones con órganos públicos y actores privados, en ciertos casos, demandan la implementación de regulaciones internas dentro de las compañías. Estas regulaciones permiten adoptar modelos de gestión que promuevan altos estándares de integridad, asegurando que los equipos internos actúen bajo principios éticos y responsables.



Este Programa de Integridad tiene como propósito establecer lineamientos claros que fortalezcan la transparencia, el cumplimiento normativo y el compromiso con los derechos de los pacientes. Además, busca consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la confidencialidad, y la excelencia en la relación con sus pacientes y el entorno, asegurando que directores, la administración y el personal clínico, lidere con integridad sus relaciones tanto internas como externas dentro y fuera de la organización.

DIALISIS DIAMAR SPA

I. Objetivo del programa de integridad

El Programa de Integridad del **Centro de Diálisis Diamar** tiene como objetivo establecer principios y procedimientos claros que orienten el comportamiento ético y responsable de todo el personal, incluyendo médicos, enfermeros, técnicos, administrativos y directivos, en el marco de la atención integral a pacientes con Insuficiencia Renal Crónica. Este programa, de aplicación obligatoria, busca fomentar un entorno organizacional basado en valores de integridad, transparencia y cumplimiento normativo, tanto en la atención directa a los pacientes como en las relaciones con proveedores, autoridades regulatorias y demás partes interesadas.

El propósito central es garantizar que todas las actividades realizadas en el Centro de Diálisis Diamar se lleven a cabo bajo los más altos estándares éticos y legales, priorizando el bienestar del paciente y el respeto a su dignidad. En línea con su misión de recuperar el bienestar perdido de los pacientes mediante atención médica, nutricional y de hemodiálisis, el programa enfatiza la confidencialidad, la protección de datos sensibles y la promoción de una cultura de transparencia, responsabilidad y respeto hacia los derechos humanos y la salud de las personas.

II. Compromiso de la alta dirección

En virtud de nuestra responsabilidad como líderes del **Centro de Diálisis Diamar**, declaramos nuestra adhesión a los principios de ética profesional, integridad, cumplimiento normativo, sostenibilidad y prevención de delitos, de conformidad con las leyes y normativas aplicables en Chile. Este compromiso se materializa en acciones concretas para fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto por los derechos fundamentales de las personas, la transparencia y la excelencia en la atención al paciente renal.

En este sentido, nos obligamos a:

- Promover la Ética y el Cumplimiento Normativo

Garantizar el cumplimiento estricto de las leyes, reglamentos, normas y protocolos aplicables, velando por su correcta implementación y difusión entre todos los integrantes de la organización, en concordancia con nuestro objetivo de liderar en la prestación de servicios de hemodiálisis en la Región de Valparaíso.

- Prevenir Delitos y Conductas Ilícitas

Implementar políticas y controles internos destinados a prevenir la comisión de delitos como corrupción, cohecho y lavado de activos, asegurando la aplicación de la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y otras disposiciones aplicables.

- Proteger la Confidencialidad y la Privacidad

Respetar y garantizar la confidencialidad de la información personal y médica de los pacientes, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.584 y demás normativas sobre protección de datos y derechos de los usuarios en el ámbito de la salud,



asegurando que los pacientes puedan recuperar su bienestar en un entorno de confianza.

- Fomentar la Sostenibilidad y la Equidad

Adoptar prácticas sostenibles en el uso de recursos y la gestión de residuos, conforme a las disposiciones medioambientales aplicables, promoviendo además la equidad y el respeto en todas nuestras relaciones internas y externas.

- Garantizar la Capacitación Continua

Desarrollar programas regulares de formación para todos los colaboradores, orientados a la actualización y fortalecimiento de conocimientos en ética, normativa aplicable, prevención de riesgos y sostenibilidad, fomentando una cultura organizacional alineada con nuestra misión de brindar atención integral y de calidad.

- Establecer Canales de Denuncia Seguros

Habilitar y promover canales accesibles, confidenciales y seguros para la denuncia de conductas contrarias a la ley o a los principios éticos de la organización, garantizando la protección de los denunciantes frente a posibles represalias.

- Supervisar y Evaluar el Programa de Integridad

Implementar auditorías periódicas y mecanismos de evaluación continua para supervisar la correcta aplicación del Programa de Integridad, asegurando su adaptación a los cambios normativos y contextuales.

- Designar Roles Claros en el Cumplimiento

Nombrar a un Encargado de Cumplimiento con autonomía y recursos necesarios para liderar la supervisión, actualización y ejecución del Programa de Integridad, en concordancia con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

- Adoptar Medidas frente a Incumplimientos

Aplicar medidas correctivas y sancionatorias proporcionales en caso de incumplimientos, respetando los principios de legalidad y proporcionalidad, conforme a la normativa vigente.

- Promover la Colaboración Ética e Interdisciplinaria

Fomentar la cooperación ética entre los equipos clínicos, administrativos y de gestión, asegurando que las decisiones se adopten en beneficio del paciente y en cumplimiento con el marco normativo aplicable.

Con este compromiso, reafirmamos nuestra determinación de liderar el **Centro de Diálisis Diamar** con integridad, promoviendo un modelo organizacional basado en la ética, el respeto por los derechos fundamentales y el cumplimiento de las disposiciones legales. Nos comprometemos a trabajar en conjunto para garantizar que nuestra institución continúe siendo un referente de confianza, calidad y sostenibilidad en el sistema de salud.



III. Alcance

El presente Programa de Integridad es aplicable a todas las personas que prestan servicios, de manera directa o indirecta, en el **Centro de Diálisis Diamar**. El alcance incluye propietarios, administradores, alta dirección, gerentes, ejecutivos, empleados, personal temporal, contratistas, subcontratistas, asesores y cualquier persona que desempeñe funciones para los centros de diálisis, sin importar la modalidad contractual o laboral bajo la cual presten sus servicios (en adelante, los “Destinatarios del Programa” o los “Destinatarios”).

IV. Código de ética, integridad y cumplimiento

Este capítulo regula los principios, valores y estándares de conducta que deben observar todos los integrantes del **Centro de Diálisis Diamar**, quienes están involucrados en la prestación de servicios de hemodiálisis. Su propósito es garantizar la transparencia, integridad y respeto en las relaciones con los pacientes, el personal y las entidades externas, cumpliendo con las disposiciones legales y normativas establecidas por la legislación chilena.

A. Principios Fundamentales

Integridad y Probidad: Todas las acciones deben regirse por los principios de honestidad, transparencia y cumplimiento normativo, con apego irrestricto a las leyes aplicables, reflejando nuestro compromiso con la salud y bienestar de la comunidad de San Antonio y la región.

Calidad y Bienestar del Paciente: El bienestar del paciente será siempre prioritario, garantizando atención oportuna, segura y de calidad. Las decisiones se basarán únicamente en criterios médicos, en coherencia con nuestra misión de recuperar el bienestar de los pacientes para que puedan reintegrarse a una vida útil y productiva.

Respeto y No Discriminación: El Centro de Diálisis Diamar garantiza un trato digno, igualitario y respetuoso hacia todas las personas, sin discriminación por género, religión, orientación sexual, nacionalidad, etnia, condición económica u otra circunstancia, promoviendo la inclusión y la diversidad en todas nuestras interacciones.

Confidencialidad: Toda la información médica y personal de los pacientes será tratada con estricta reserva y bajo las normativas vigentes, asegurando un entorno de confianza y respeto hacia sus derechos.

B. Normas de Conducta

Relación con los Pacientes: Se brindará atención médica basada en criterios técnicos, éticos y profesionales. Todos los procedimientos recomendados serán estrictamente necesarios y clínicamente justificados. Además, se informará de manera clara y comprensible sobre diagnósticos, tratamientos, riesgos y costos asociados, fomentando una comunicación transparente y empática.

Relación entre el Personal: Se prohíben de manera absoluta todas las formas de acoso, agresión, abuso verbal o físico, considerando estas conductas como incompatibles con este Código. Promover un ambiente laboral colaborativo, respetuoso e inclusivo, que refleje el compromiso del centro con la seguridad y el bienestar de sus trabajadores.

Prevención de la Corrupción y Relación con Entidades Públicas: Todas las relaciones con entidades públicas se conducirán bajo los más altos estándares de integridad. Se prohíbe cualquier tipo de ofrecimiento, entrega o aceptación de beneficios indebidos, pagos de facilitación u obsequios que puedan interpretarse como influencia indebida en decisiones administrativas o contractuales. La institución implementará medidas preventivas y sistemas de control interno para detectar y evitar estas prácticas, habilitando canales de denuncia seguros y confidenciales.

Libre Competencia y Ética Empresarial: Se prohíbe estrictamente cualquier acto que implique colusión, abuso de posición dominante o cualquier práctica

contraria a los principios de la libre competencia. Los colaboradores y proveedores del Centro de Diálisis Diamar deberán actuar en todo momento respetando las leyes de competencia y promoviendo un mercado justo y transparente.

Relación con Proveedores y Contratistas: Todos los procesos de adquisición y contratación estarán sujetos a los principios de igualdad, transparencia y libre competencia. Quienes contraten con el Centro de Diálisis Diamar deberán respetar las normativas legales, los principios éticos de la institución y los derechos fundamentales de sus trabajadores, promoviendo prácticas responsables y sostenibles.

V. ENCARGADO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

El encargado del programa de integridad deberá diseñar, implementar y supervisar un sistema efectivo de integridad que garantice que la organización opere bajo los más altos estándares éticos, legales y normativos. Además, deberá promover una cultura organizacional basada en principios de transparencia, responsabilidad y ética, previniendo riesgos de incumplimiento y fortaleciendo la confianza de las partes interesadas internas y externas.

El encargado del programa podrá ser un colaborador interno como externo y podrá actuar individualmente o asesorados por profesionales externos. Las funciones del encargado serán:

Diseño e Implementación del Programa:

- Desarrollar y actualizar el programa de integridad asegurando que cumpla con las normativas legales y las mejores prácticas del sector.
- Adaptar el programa a las necesidades específicas de la organización.

Capacitación y Sensibilización:

- Planificar y ejecutar capacitaciones para colaboradores sobre ética, integridad, prevención de riesgos y cumplimiento normativo.
- Fomentar una cultura organizacional basada en principios éticos y de integridad.

Monitoreo y Supervisión:

- Vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el programa de integridad.
- Realizar auditorías y evaluaciones internas para identificar áreas de mejora.

Gestión de Riesgos:

- Identificar, evaluar y mitigar riesgos relacionados con incumplimientos normativos y conductas no éticas.
- Diseñar controles internos para prevenir actos contrarios a la integridad y ética empresarial.

Administración del Canal de Denuncias:

- Establecer un canal de denuncias confidencial y efectivo.
- Garantizar la investigación adecuada de los reportes recibidos, respetando la confidencialidad y protegiendo a los denunciantes.

Investigación y Resolución de Incidentes:

- Investigar casos de incumplimientos o violaciones al programa.
- Proponer sanciones o medidas correctivas conforme a las políticas internas.

Actualización y Mejora Continua:

- Revisar periódicamente el programa para incorporar cambios normativos y lecciones aprendidas.
- Promover mejoras continuas basadas en análisis de riesgos y retroalimentación interna.

Reporte a la Alta Dirección:

- Informar regularmente a la alta dirección sobre el estado del programa, riesgos identificados, y resultados de auditorías e investigaciones.
- Proponer estrategias para fortalecer el compromiso organizacional con la integridad.

Relación con Autoridades y Reguladores:

- Representar a la organización ante organismos reguladores y autoridades en temas relacionados con integridad y cumplimiento.

VI. DIFUSION Y CAPACITACION

A. Difusión

El objetivo de la difusión del Programa de Integridad es garantizar que todos los colaboradores y partes interesadas, tanto internos como externos, comprendan su contenido, importancia y aplicación, fomentando una cultura organizacional basada en la integridad y el cumplimiento. Esto ayudará a prevenir riesgos y promover comportamientos éticos en toda la organización y en sus relaciones externas.

El Encargado de Integridad será el responsable de liderar las actividades de difusión, que incluirán charlas informativas dirigidas a los colaboradores para explicar el contenido del programa y resolver dudas. Además, se pondrán copias del programa a disposición en los portales internos (intranet) y externos (sitio web corporativo) de la organización, garantizando así un acceso amplio a la información. Para reforzar la comprensión, se habilitará un recurso gráfico (infografía o video) que resuma los aspectos más relevantes del programa, el cual estará disponible en los mismos medios y será enviado directamente a los trabajadores mediante correo interno.

El Encargado de Integridad realizará un seguimiento continuo para evaluar la efectividad de estas actividades de difusión. Esto incluirá el monitoreo de la participación en las charlas y el acceso a los materiales digitales, además de la aplicación de encuestas para identificar oportunidades de mejora en la comunicación y comprensión del programa.

B. Capacitación

El objetivo del programa de capacitación es asegurar que todos los colaboradores comprendan y apliquen los principios, políticas y procedimientos del Programa de Integridad. Con el respaldo de la Alta Dirección, el Encargado del Programa de Integridad será responsable de diseñar y ejecutar estas actividades, adaptándolas a las necesidades de la organización y considerando los riesgos detectados y los eventos ocurridos durante el año.

Estas actividades deberán programarse anualmente, ajustándose a la realidad de la organización y a los riesgos identificados. El plan deberá incluir, al menos, las siguientes capacitaciones:

1. Capacitación Inicial:

- 1.1. Para nuevos empleados al momento de su incorporación.
- 1.2. Introducción a los valores, principios y objetivos del Programa de Integridad.

2. Charlas sobre Prevención de Riesgos Éticos y Legales:

- 2.1. Identificación y gestión de riesgos en áreas críticas (corrupción, conflictos de interés, discriminación, entre otros).
- 2.2. Actualización normativa relevante, como la Ley 21.595 sobre delitos económicos y ambientales.

3. Sesiones sobre Derechos Humanos y Diversidad:

- 3.1. Promoción de un entorno laboral inclusivo y respetuoso.
- 3.2. Prevención del acoso, la discriminación y otras prácticas inadecuadas.

4. Formación en Compliance y Responsabilidad Corporativa:

- 4.1. Principios de cumplimiento normativo.
- 4.2. Aplicación de políticas internas y la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

5. Capacitación en Gestión de Conflictos de Interés y Transparencia:

- 5.1. Identificación y manejo de conflictos de interés.
- 5.2. Políticas sobre regalos, hospitalidad y transparencia.

6. Uso Seguro de los Canales de Denuncia:

- 6.1. Procedimientos para realizar denuncias.
- 6.2. Garantías de confidencialidad y protección.

7. Talleres Prácticos y Evaluación Anual:

- 7.1. Resolución de casos reales o simulados relacionados con el Programa de Integridad.
- 7.2. Revisión anual de lecciones aprendidas, indicadores de éxito y ajustes necesarios.

VII. Canal de denuncias

El Canal de Denuncias constituye una herramienta esencial dentro del Programa de Integridad, diseñada para la recepción, gestión y seguimiento de denuncias relacionadas con conductas que infrinjan normativas legales, políticas internas o principios éticos de la organización. Este canal es de acceso universal y está disponible para colaboradores, proveedores, clientes y terceros vinculados a la institución.

El canal cumple con los estándares establecidos en la normativa vigente y garantiza la confidencialidad, el anonimato opcional y la protección frente a represalias, promoviendo un entorno organizacional íntegro y transparente.

Se podrá acceder al canal de denuncias en el siguiente enlace:

<https://app.canalintegral.cl/Denunciante/Home/771352>

Denuncias Anónimas y Confidenciales

El Canal de Denuncias asegura la confidencialidad de todas las denuncias presentadas y permite a los denunciantes optar por el anonimato. La organización se compromete a:

- Confidencialidad: Proteger la identidad del denunciante y la información aportada, salvo que la divulgación sea requerida por disposiciones legales aplicables.

- Anonimato Opcional: Permitir que los denunciantes presenten sus reportes sin necesidad de identificarse, utilizando mecanismos seguros que aseguren la protección de sus derechos.
- Protección contra represalias: Prohibir cualquier acción de represalia o intimidación hacia quienes presenten denuncias de buena fe. La organización tomará medidas inmediatas para remediar cualquier situación de este tipo.

Acceso al Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias estará disponible a través de un enlace denominado "Canal de Integridad" en la página web o en el intranet institucional. Este sistema estará operativo 24 horas al día, los 7 días de la semana, y permite registrar denuncias de manera rápida y segura.

Procedimiento de Denuncia:

- El denunciante deberá completar un formulario en línea, detallando los hechos denunciados y aportando, si es posible, documentación de respaldo o pruebas.
- Al finalizar, el sistema generará un código único para que el denunciante pueda dar seguimiento al estado de su caso.
- Las denuncias serán recibidas por el Encargado del Programa de Integridad, quien iniciará el proceso de evaluación y gestión correspondiente.

Gestión de las Denuncias:

- Recepción y Registro: Todas las denuncias serán registradas en un sistema interno que garantice su trazabilidad y seguridad.

- Evaluación Inicial: Se realizará una evaluación preliminar para determinar la admisibilidad de la denuncia y, si corresponde, se solicitará información adicional.
- Investigación: Las denuncias serán investigadas de manera imparcial y profesional, asegurando el respeto a los derechos de todas las partes involucradas.
- Resolución y Medidas Correctivas: Una vez concluida la investigación, se adoptarán las medidas correctivas o sancionatorias que correspondan, conforme a la normativa interna y legal aplicable.

VIII. Vigencia y control de modificaciones

El control de modificaciones del Programa de Integridad asegura que este se mantenga actualizado y adecuado a las necesidades de la organización y a los cambios normativos. Cada modificación deberá registrarse formalmente, incluyendo la fecha, la descripción del cambio, la justificación y el responsable de la actualización. Las modificaciones serán revisadas y aprobadas por el Encargado del Programa de Integridad, en conjunto con la Alta Dirección. Una vez aprobadas, los cambios se comunicarán oportunamente a todos los colaboradores a través de circulares internas, portales de comunicación y futuras capacitaciones.

El Programa de Integridad entra en vigencia de manera inmediata desde su publicación y se mantendrá vigente de forma indefinida. Sin embargo, estará sujeto a revisiones periódicas, realizadas al menos una vez al año por el Encargado del Programa, y en caso de cambios normativos, nuevos riesgos o incidentes relevantes. Todas las actualizaciones se reflejarán en los documentos



relacionados y se informarán a los colaboradores, garantizando la continuidad y efectividad del programa.

DIALISIS DIAMAR SPA

IX. Conductas, conflictos de interés y sanciones

Introducción

El **Centro de Diálisis Diamar** adopta esta Política de Conflicto de Interés con el objetivo de garantizar que todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios de hemodiálisis se desarrollen con los más altos estándares de ética, transparencia y responsabilidad. Esta política regula las conductas y procedimientos que deben observar todos los colaboradores para identificar, prevenir y gestionar conflictos de interés, reforzando la confianza en nuestras relaciones con pacientes, personal, proveedores y entidades externas.

Esta política tiene como propósito prevenir, identificar y manejar situaciones donde los intereses personales puedan entrar en conflicto con los objetivos del centro, asegurando la confianza de los pacientes y promoviendo un entorno laboral ético.

Alcance y Propósito

Esta política aplica a todos los colaboradores del **Centro de Diálisis Diamar**, incluyendo personal médico, administrativo, técnicos, directivos y cualquier otra persona que desempeñe funciones en nombre del centro. Su cumplimiento es obligatorio y está sujeto a supervisión constante.

- Promover la toma de decisiones imparciales.
- Proteger la confidencialidad y los recursos de la institución.
- Evitar cualquier práctica que pueda comprometer la transparencia o integridad de las operaciones.

Definición de Conflicto de Interés

Un conflicto de interés se presenta cuando un colaborador enfrenta una situación en la que sus intereses personales, familiares o profesionales podrían interferir con su capacidad para actuar en el mejor interés del Centro de Diálisis Diamar. Esto incluye, pero no se limita a:

- Relación personal o familiar con pacientes, proveedores o entidades externas.
- Beneficio personal derivado de decisiones tomadas en el ejercicio de sus funciones.
- Participación en actividades externas que comprometan su desempeño laboral o la reputación del centro.

Todo colaborador de la institución deberá respetar en sus relaciones con pacientes, funcionarios, profesionales y demás partes los siguientes parámetros:

Relación con Pacientes

- **Regalos y atenciones:**
 - Se prohíbe aceptar regalos, favores o beneficios de pacientes o familiares que puedan generar conflictos de interés o su apariencia.
 - Se permiten obsequios de cortesía de bajo valor (menores a 1 UTM). Obsequios que superen este valor deben reportarse al Encargado de Cumplimiento para su análisis.
- **Trato equitativo:**
 - El personal debe garantizar una atención justa y sin favoritismos en todas las interacciones clínicas con pacientes.

Uso de Recursos Institucionales

- **Prohibición de uso personal:**

- Los bienes, instalaciones, sistemas de información, documentación y cualquier otro recurso del centro deben usarse exclusivamente para actividades relacionadas con el trabajo.
- Está prohibido compartir o utilizar información sensible para beneficio personal o externo.

Vínculos Familiares y Profesionales

- **Relaciones externas:**

- Los colaboradores deben informar si trabajan en otros centros de diálisis o instituciones relacionadas para evaluar posibles conflictos.
- No pueden participar en decisiones que afecten a familiares, amigos cercanos o socios profesionales en temas de contratación, evaluación o asignación de recursos.

- **Relación con Proveedores y Contratistas**

Selección objetiva:

- La contratación de proveedores debe basarse en criterios objetivos de calidad, costo y servicio.
- Está prohibido aceptar regalos o incentivos de proveedores que puedan influir en decisiones comerciales.

Documentación:

- Todas las relaciones comerciales deben registrarse y estar disponibles para auditorías internas.

- **Relaciones con Autoridades y Comités de Derivación**

Interacciones públicas:

- Cualquier interacción con autoridades sanitarias debe realizarse cumpliendo con la Ley de Lobby, incluyendo el registro de reuniones y temas tratados.

- **Derivación de pacientes:**

- Está estrictamente prohibido influir indebidamente en comités de derivación para beneficiar al centro.

A. Deberes y obligaciones:

Todo colaborador de la institución deberá cumplir los siguientes deberes y prohibiciones:

Deberes de los Colaboradores

1. Cumplimiento Normativo: Cumplir con las leyes, normativas y políticas internas aplicables a las operaciones de la empresa.
2. Protección de Recursos: Usar y proteger adecuadamente los bienes y recursos de la empresa, asegurándose de que sean utilizados sólo para fines laborales y bajo las condiciones estipuladas.
3. Confidencialidad: Resguardar la información sensible y confidencial de la empresa y sus clientes.
4. Conducta Ética: Actuar de manera ética, promoviendo la transparencia y la integridad en todas sus acciones.
5. Denuncia de Irregularidades: Reportar cualquier situación que pueda representar una violación a las políticas o normativas de la empresa, utilizando los canales establecidos para ello.

Prohibiciones de los Colaboradores

1. Conflictos de Interés: Evitar situaciones en las que intereses personales puedan entrar en conflicto con los de la empresa.
2. Sobornos y Corrupción: No aceptar ni ofrecer sobornos, regalos o favores que puedan influir en decisiones laborales o comprometer la integridad de la empresa.
3. Uso Inapropiado de Recursos: No utilizar los recursos de la empresa para fines personales o en contra de los intereses de la misma.
4. Divulgación de Información: Está prohibido divulgar información confidencial sin la debida autorización.
5. Conductas Discriminatorias o Abusivas: No tolerar ni practicar conductas discriminatorias, abusivas o que vayan en contra de los valores y principios de la empresa.

B. Consecuencias del Incumplimiento

El incumplimiento de los deberes y obligaciones del programa será investigado por el Encargado del Programa, y puede derivar en sanciones que incluyan advertencias, medidas disciplinarias, suspensión o la terminación de la relación contractual.

Tipos de Sanciones:

- Amonestación Verbal o Escrita: Para infracciones menores que no comprometan gravemente la integridad del programa.
- Suspensión Temporal: Para faltas más graves que requieran medidas correctivas inmediatas.
- Despido Justificado: En casos de incumplimientos graves, reiterados o que impliquen actos de corrupción, fraude o faltas éticas significativas.

- Acciones Legales: Si la infracción constituye un delito, se derivará a las autoridades competentes.

Criterios de Aplicación:

- Gravedad de la falla: Se evalúa el impacto del incumplimiento en la empresa, incluyendo daños reputacionales, financieros o legales.
- Reiteración: Las faltas recurrentes pueden llevar a sanciones más severas.
- Intencionalidad: Se considera si el incumplimiento fue intencional o producto de desconocimiento.

Proceso Disciplinario:

- Toda falta es investigada por el encargado del programa de Integridad y puesta en conocimiento de la Alta Dirección.
- Los implicados tienen derecho a presentar ser escuchados y presentar sus descargos durante el proceso de investigación.
- Las sanciones se determinan conforme a las obligaciones emanadas de sus contratos y al marco legal aplicable.

Casos Especiales:

- Incumplimientos relacionados con actos de corrupción, soborno o violaciones a derechos humanos son tratados con máxima rigurosidad y pueden incluir sanciones adicionales como inhabilitación de la empresa para prestar sus servicios al Estado de Chile por tanto se tratarán con la máxima rigurosidad.

IX. Manual de integridad

Introducción

Propósito del Manual

El Manual de Integridad tiene como propósito servir de guía práctica para la implementación, seguimiento y mejora del Programa de Integridad del **Centro de Diálisis Diamar**. Este documento reúne las políticas, procedimientos y controles necesarios para asegurar la transparencia, el cumplimiento normativo y los principios éticos en todas las operaciones y actividades del centro. Su objetivo es prevenir conductas indebidas y fomentar una cultura de integridad centrada en el respeto por los derechos humanos, la confidencialidad de los pacientes y la calidad en la atención, pilares fundamentales de nuestra misión.

Compromiso

Institucional

El Centro de Diálisis Diamar reafirma su compromiso con la integridad en todas sus actividades, entendiendo que esta es esencial para garantizar servicios de excelencia, fortalecer la confianza de los pacientes y sus familias, y mantener relaciones transparentes con los proveedores, autoridades regulatorias y otras partes interesadas.

Relación con las Normativas Legales Aplicables

Este manual está alineado con las disposiciones legales y normativas chilenas aplicables, incluyendo la **Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas**, la **Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes**, y otras regulaciones específicas del sector salud. Además, incorpora las mejores prácticas internacionales en programas de compliance y ética organizacional.

Componentes del Programa de Integridad

Código de Ética como Base del Programa

El **Código de Ética** establece los principios fundamentales que guían el comportamiento de todos los colaboradores, incluyendo integridad, probidad, respeto y no discriminación. Este código es el núcleo del Programa de Integridad y garantiza que las decisiones y acciones en el centro de diálisis se alineen con los más altos estándares éticos.

Mecanismos para la Detección y Prevención de Infracciones

El centro ha implementado controles internos robustos, incluyendo:

- **Auditorías regulares y sistemas de monitoreo interno** para evaluar la eficacia de las políticas y procedimientos.
- **Canales de denuncia confidenciales y accesibles** para reportar conductas contrarias a la ley o a los principios éticos.
- **Evaluaciones de riesgos periódicas** para identificar áreas críticas y ajustar las políticas según sea necesario.

Estructura y Responsabilidades

Designación de Encargados de Integridad

El Centro de Diálisis Diamar designará a un **Encargado de Cumplimiento** responsable de:

- Supervisar la implementación y actualización del Programa de Integridad.
- Monitorear el cumplimiento de las normativas aplicables.



- Actuar como punto de contacto para consultas relacionadas con ética y compliance.

Roles y Funciones dentro de la Organización

Cada colaborador tiene un rol específico en el cumplimiento del Programa de Integridad:

- **Directivos:** Liderar con el ejemplo y proporcionar los recursos necesarios.
- **Supervisores:** Monitorear el cumplimiento en sus áreas de responsabilidad.
- **Colaboradores:** Actuar de manera ética y reportar cualquier irregularidad.

Políticas y Procedimientos

Gestión de Denuncias y Canales de Reporte

- El centro cuenta con un **canal confidencial de denuncias** disponible para todos los colaboradores y partes interesadas. Este canal protege la identidad de los denunciantes y garantiza la confidencialidad.

Monitoreo y Auditoría Interna

- Se realizarán auditorías regulares para evaluar la eficacia del Programa de Integridad y verificar el cumplimiento de las políticas internas y externas.

Prevención de Delitos y Cumplimiento Normativo

Referencia a la Ley N° 20.393 y otras Normativas Relevantes



El Programa de Integridad está diseñado para prevenir delitos sancionados por la Ley N° 20.393, como el cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otros.

Guías Prácticas para el Cumplimiento

- Se proporcionan lineamientos claros para identificar y mitigar riesgos relacionados con actividades ilícitas.
- Se incluye un protocolo de respuesta ante sospechas de infracciones.

Capacitación y Comunicación

Estrategias de Difusión del Programa de Integridad

- Difusión regular de las políticas y procedimientos mediante capacitaciones, talleres y materiales impresos o digitales.
- Inclusión de los principios del Programa de Integridad en los procesos de inducción para nuevos colaboradores.

Cronograma de Capacitaciones Obligatorias

- **Anual:** Ética y compliance.
- **Semestral:** Prevención de delitos y manejo de riesgos.
- **Trimestral:** Actualización sobre normativas vigentes aplicables.

Evaluación y Mejora Continua

Indicadores de Cumplimiento

- Porcentaje de colaboradores capacitados en ética y compliance.
- Número de auditorías realizadas y hallazgos detectados.
- Eficiencia de los canales de denuncia (número de casos resueltos).

Procedimientos para Revisar y Actualizar el Manual

- Revisiones periódicas cada 12 meses para actualizar las políticas según cambios normativos o riesgos identificados.
- Incorporación de recomendaciones de auditorías y retroalimentación de los colaboradores.

DIALISIS DIAMAR SPA