

# MANUAL MODELO

# PREVENCIÓN DE DELITOS

LEY N°20.393

Y SUS MODIFICACIONES Y LEY N°21.121





## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Prevención de Delitos, constituye una herramienta cuyo contenido debe ser conocido y acatado por todos los colaboradores de Clínica Dávila.

El Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Dávila forma parte y se ajusta al Modelo Corporativo de Empresas Banmédica, que fue debidamente aprobado por su Directorio. Además, se ha diseñado en base a lo dispuesto en la Ley N°20.393 de 2009 y sus modificaciones y en la Ley N°21.121, que establece Responsabilidad Penal para las Personas Jurídicas en los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho a Funcionario Público Nacional y Extranjero, Receptación, Administración desleal, Corrupción entre privados, Negociación incompatible y Apropiación indebida.

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) implementado en Clínica Dávila, corresponde y se ajusta a la forma en que se ha organizado el Grupo, y a los lineamientos otorgados por su Directorio, para prevenir que su estructura jurídica sea utilizada para cometer los delitos antes mencionados, así como todos aquellos que dan origen o son hechos precedentes a la figura de lavado de activos. Asimismo, el MPD incluye las conductas que, si bien pudiesen no constituir delito, son calificadas como éticamente intolerables por parte de Empresas Banmédica y Clínica Dávila.

Especial mención amerita la incorporación en el modelo preventivo de las obligaciones que emanan las Leyes N°19.628 sobre Protección de Datos

de Carácter Personal y N°20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud.

El presente Manual da cuenta del compromiso asumido por Empresas Banmédica expresado por el Directorio de Banmédica S.A., en su sesión N°285 del 25 de octubre de 2012, con una forma de organización corporativa que evite la comisión de estos y otros delitos por parte de alguno de sus integrantes, así como de todas aquellas conductas que han sido definidas como éticamente intolerables.

El presente Manual de Prevención de Delitos (en adelante también Manual) establece la operatividad de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos de comisión de delitos a los que se ha identificado que Clínica Dávila está expuesta y han sido integrados al MPD.

El MPD está compuesto, o forman parte integrante de él, los siguientes elementos que son descritos más adelante:

1. Código de Ética.
2. Denuncias e investigaciones.
3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
4. Matriz de Riesgos de Delitos.
5. Protocolos, Reglas, Directrices, Políticas y Procedimientos específicamente definidas para apoyar las iniciativas implementadas para mitigar las vulnerabilidades identificadas en la Matriz de Riesgos de Delitos.
6. Cláusulas contractuales.
7. Plan de Capacitación y Comunica-

res y colaboradores de Clínica Dávila y a la comunidad en general.

8. Plan de seguimiento y monitoreo.

## II. OBJETIVOS

Los objetivos del presente Manual se resumen en:

1. Describir los componentes y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos que da cuenta de la forma de organización, dirección y supervisión que ha adoptado Clínica Dávila, en concordancia con el Modelo Corporativo.
2. Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos a los que la Clínica se encuentra expuesta.
3. Establecer las actividades y procedimientos necesarios para el efectivo funcionamiento y operación del MPD.
4. Establecer las actividades del MPD a cargo del encargado de Prevención de Delitos Corporativo en cumplimiento de sus funciones de supervisión sobre el modelo de Clínica Dávila.
5. Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley N°20.393
6. Reducir la posibilidad de que Clínica Dávila sea víctima de actividades ilegales cometidas por sus accionistas, directores, alta administración, gerentes, ejecutivos, empleados, personal temporal, proveedores y/o asesores.
7. Comunicar y orientar a todos los colaboradores, internos y externos de Clínica Dávila, sobre la existencia del Modelo y el rol que le corresponde asumir a cada uno de ellos para el funcionamiento eficaz del sistema preventivo.

Nuestra organización espera de todos los colaboradores internos y externos un comportamiento recto, estricto y diligente, en el cumplimiento de las normas relacionadas con las medidas de prevención de delitos y conductas éticas intolerables, y mitigación de las mismas, establecidas.

## III. DEFINICIONES GENERALES

La Ley N°20.393 y sus modificaciones y de la Ley N°21.121 han establecido un catálogo restringido de delitos que pueden generar responsabilidad penal corporativa. Asimismo, la ley entrega un marco general de aplicabilidad de los deberes de dirección y administración.

**Lavado de Activos:** El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o

control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente.

Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

Generalmente se identifica el narcotráfico como el principal delito base del lavado de activos. No es el único: el LA también se puede originar en la venta ilegal de armas, la trata de personas, la malversación de fondos públicos, el uso malicioso de información privilegiada, el cohecho, la presentación de información falsa al mercado y el terrorismo, entre otros delitos descritos en el artículo 27 de la Ley N°19.913. Todos ellos producen beneficios y ganancias mal habidas, que crean incentivos para que se intente legitimarlas.

**Financiamiento de Terrorismo:** El financiamiento del terrorismo (FT) es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de los grupos terroristas no es financiero, requieren fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas o ambas.

Este delito está tipificado en el Artículo 8 de la Ley N°18.314, y sanciona a aquellos que de cualquier forma soliciten, recauden o provean fondos con la finalidad de cometer algunos de los delitos terroristas establecidos en la ley. A diferencia del lavado de activos, en el FT el foco de vulnerabilidad no está en el origen de los recursos, sino en el destino de los mismos.

**Cohecho:** Se conoce también como soborno o “coima”, y consiste en ofrecer o consentir en dar cualquier beneficio, económico o de otra naturaleza, a un funcionario público, nacional o extranjero, para que éste haga o deje de hacer algo, dentro del ámbito de su cargo,

competencia y responsabilidades.

Si bien el delito de cohecho sanciona a quien ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico, no es necesario que ese beneficio económico vaya en provecho del propio funcionario público, sino que puede procurar beneficio a un tercero. Además, basta con el mero ofrecimiento para que se cometa el delito, no es necesario ni que se haya efectivamente pagado ni que se haya aceptado o recibido el beneficio económico.

En el caso del cohecho a funcionario público extranjero, es importante relevar que aún cuando se haya perpetrado fuera del territorio de la República, por expresa disposición del Código Orgánico de Tribunales, debe ser conocido y juzgado por los Tribunales chilenos. Lo anterior, siempre que haya sido cometido por un nacional chileno o bien, por un extranjero con residencia habitual en Chile. Y por ende, en ambos casos existiría una eventual responsabilidad por parte de la persona jurídica.

**Receptación:** Definido en el Código Penal como aquel que comete “quien conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, entre otros.

**Administración desleal:** Se refiere a quien, encargado de la gestión de un patrimonio ajeno, y abusando de sus facultades o bien ejecutando u omitiendo

realizar acciones de forma manifiestamente contraria al interés del titular del patrimonio afectado, le perjudique.

Este delito incluye además dos hipótesis agravadas, tratándose de administradores de patrimonios de (i) incapaces y otras personas impedidas para administrar sus bienes, y (ii) sociedades anónimas abiertas o especiales.

**Corrupción entre privados:** La corrupción entre privados se refiere a aquel que, para efectos de favorecer o por haber favorecido, la contratación de un oferente sobre otro solicitare, aceptar recibir, diere, ofreciere o consintiere en dar un soborno. Se aplica al ámbito privado y no requiere la intervención de funcionarios públicos.

**Negociación incompatible:** Abarca además a los directores y gerentes de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesaren en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, incluyendo además a toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

**Apropiación indebida:** La apropiación se refiere a aquellos individuos a los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

**Asociación ilícita:** Cabe agregar, que la Responsabilidad Penal para las em-

presas y, por lo tanto, la aplicación de la Ley N°20.393 y sus modificaciones y de la Ley 21.121, también se aplica al delito de asociación ilícita tipificado en el Artículo 292 del Código Penal, y al tipo especial de asociación ilícita para lavar dinero, tipificado en el Artículo 28 de la Ley N°19.913, ya que la ley modificó las normas sobre la penalidad de dichos ilícitos, estableciendo penas a las personas jurídicas como consecuencia accesoria a la pena principal.

Se denomina asociación ilícita a un grupo de individuos constituido con el objetivo de cometer un acto contrario a la ley, ya sea un ilícito en materia civil o penal.

En general, este término comprende a una agrupación de personas dotada de un acuerdo de voluntades para cometer hechos ilícitos, aun careciendo de organización jerárquica o jurídica completa, pero con una mínima distribución de tareas y funciones destinadas a cometer actos ilegales. Algunos delitos como el lavado de dinero, el narcotráfico y modalidades delictivas como el secuestro y el homicidio, también son susceptibles a la existencia de una asociación ilícita, así como los delitos de corrupción cometidos por funcionarios públicos. La asociación ilícita se estructura como una forma particular de organización criminal que, por lo mismo, se encuadra dentro del fenómeno de la criminalidad organizada.

**Funcionario o Empleado Público:** Para efectos de la ley, se entiende que es toda persona que desempeñe un cargo o función pública, sea en la administración central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de éste aunque

no sean de nombramiento del Presidente de la República ni reciban sueldo del Estado, incluyéndose aquellos cargos de elección popular.

El eje central de la definición legal es el desempeño de un cargo o función pública. Por lo tanto, quedan incluidos en la definición los funcionarios pertenecientes al Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial.

Asimismo, existen otras funciones que son auxiliares del Estado, como es por ejemplo, la persona que certifica los modelos preventivos de delitos de acuerdo a la Ley N°20.393 y sus modificaciones o quienes acreditan a los prestadores de salud.

**Funcionario o Empleado Público extranjero:** La misma definición anterior es válida para los funcionarios públicos extranjeros, pudiendo ejercer sus funciones en territorio nacional o en país extranjero.

**Persona Expuesta Políticamente (PEP):** La Circular N° 49 de la UAF, del 3 de diciembre de 2012, define como Personas Expuestas Políticamente (PEP) a “los chilenos o extranjeros que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado el ejercicio de las mismas”. De acuerdo a la normativa antes mencionada, se encuentran en esta categoría los Presidentes de la República, Senadores, Diputados, Alcaldes, Ministros y Subsecretarios y otros cargos de jerarquía.

**Administración de la Persona Jurídica:** La Ley N°20.393 y sus modificaciones y Ley N°21.121 le asigna una serie

de obligaciones a lo que se ha denominado Máxima Autoridad Administrativa, entendiéndose que ella corresponde a la “Administración de la Persona Jurídica”. Señala la ley, que quien desempeñe este rol de autoridad dependerá de la forma de administración que tenga la respectiva entidad, por lo que en el caso del grupo de Empresas Banmédica, se entiende que dada la jerarquía corresponde a su Directorio, lo mismo que para cada una de las empresas que compone el Grupo como es el caso de Clínica Dávila.

**Operaciones inusuales y operaciones sospechosas:** Corresponden a actividades que son inconsistentes con el negocio conocido de un cliente o proveedor o con las prácticas comerciales. Asimismo, una operación sospechosa es todo acto, operación o transacción que, de acuerdo a los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada. Sobre estos tipos de operaciones Clínica Dávila pondrá especial atención en su análisis, considerando todas las variables y factores relevantes que estén a su alcance y dentro de la legislación vigente. Estas variables incluyen, por ejemplo, el conocimiento del cliente, proveedor o colaborador, su negocio o actividad, historial de comportamiento y otras fuentes de consulta que estén disponibles.

## IV. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITO

El Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Dávila, consiste en un conjunto de medidas de prevención de los delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, administración desleal, corrupción entre privados, negociación incompatible y aprobación indebida, así como de todas aquellas conductas que se han estimado como no tolerables. Estas medidas operan a través de las diversas actividades del MPD y se encuentran contenidas en el presente documento.

Estas actividades tienen el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de un “Sistema de prevención de delitos”, de acuerdo a lo exigido por la Ley N°20.393 y sus modificaciones y por la Ley 21.121 la implementación de “Políticas y procedimientos para prevenir conductas no aceptables éticamente”.

Adicionalmente, este Manual establece las actividades de identificación de riesgos, control de riesgos, mecanismos de monitoreo y reporte adecuados para la prevención, detección y mitigación de los riesgos de los delitos antes mencionados.

En consecuencia, Clínica Dávila velará por el cumplimiento de su deber de dirección y supervisión mediante la adecuada operación del MPD, según lo contemplado en el Artículo 3° de la Ley N°20.393 y sus modificaciones.

El MPD Corporativo, al cual se suscribe el de Clínica Dávila, se desarrolla a través de una serie de actividades que se representan en el Modelo gráfico a continuación:



## **a. ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

La Ley N°20.393 y sus modificaciones, en su Artículo 4°, describe los elementos mínimos que debe contener un Modelo de Prevención de Delitos, siendo uno de ellos una persona designada especialmente para asumir la responsabilidad de administrar el Modelo; es decir, un Encargado de Prevención (EPD). El rol y las funciones específicas de dicho Encargado se detallan más adelante.

De acuerdo al mismo artículo antes mencionado, el Encargado de Prevención debe contar con autonomía suficiente de la Administración de la Persona Jurídica, por ello, el Directorio designó a la Gerente Contralor de Empresas Banmédica, Srta. Carolina Celis F., como Encargada de Prevención de Delitos de Clínica Dávila.

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos del funcionamiento del Modelo Preventivo, existirá un profesional de “enlace” en la Clínica, función que ha recaído en la Contralor Interno, Srta. Catalina Villagran, quien deberá coordinarse con la encargada de Prevención Corporativa y su equipo, en todas las materias relacionadas al funcionamiento del sistema de prevención de delitos.

## **b. FUNCIÓN DEL ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

De acuerdo a lo establecido en el Modelo de Prevención Corporativo, el Encargado de Prevención de Delitos tiene como principal función administrar el Modelo de Prevención de Delitos, desarrollado e implementado por Clínica Dávila, velando por su correcto funcionamiento y operación.

Adicionalmente, debe establecer y dar cumplimiento a las políticas, procedimientos, y al Modelo de Prevención de Delitos, así como sugerir el desarrollo e implementación de cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar y entregar apoyo y efectividad al Modelo existente (Art.4°, 3, b) Ley N°20.393 y sus modificaciones).

### **i. Medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos (EPD)**

El Encargado de Prevención de Delitos, en el ejercicio de estas funciones, cuenta con plena y total autonomía respecto de la administración de Clínica Dávila, de sus dueños, de sus socios, de sus accionistas y controladores; y mantiene acceso directo y permanente al Directorio de Banmédica S.A. y de Clínica Dávila, con el fin de rendir cuenta de su gestión, informar sobre las medidas y planes implementados y, en general, sobre todos aquellos hechos que sean calificados como relevantes de poner en conocimiento a la Administración de la Persona Jurídica.

Con el fin de facilitar las investigaciones específicas que deba realizar el EPD en el cumplimiento de su función y, además realizar los monitoreos y evaluaciones al sistema de prevención que correspondan, éste tendrá acceso directo e irrestricto a las distintas áreas de la organización, pudiendo solicitar y revisar la información que resulte pertinente para la ejecución de sus funciones.

### **ii. Responsabilidades del EPD**

Como administrador del Modelo de Prevención de Delitos, al Encargado de Pre-

vención le corresponden al menos las siguientes responsabilidades:

1. Velar por el correcto establecimiento y operación del Modelo, de acuerdo a las normas establecidas por el Directorio y conforme a sus facultades y deberes legales.
2. Coordinar que las distintas áreas y gerencias cumplan con las leyes y normas de prevención de los delitos mencionados en el presente Manual.
3. Reportar su gestión semestralmente al Directorio, sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión.
4. Informar oportunamente al Directorio sobre cualquier situación sobre la que deba tomar conocimiento y que pudiera tipificarse como delito o conducta ética no tolerable, a fin de que este último adopte las medidas del caso.
5. Promover el diseño y actualizaciones necesarias de las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos, incluyendo el presente Manual, para la operación efectiva del MPD.
6. Incorporar al Modelo de prevención los cambios que sean necesarios cuando se produzcan modificaciones legislativas o normativas que lo afecten.
7. Velar porque todos los miembros y colaboradores de la organización posean el conocimiento y cumplimiento de los protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos, como elementos de prevención de delitos en el actuar diario, así como las obligaciones y sanciones que emanan del funcionamiento del Modelo.
8. Liderar investigaciones cuando exista una denuncia válida, o una situación sospechosa que lo amerite, reuniendo todos los medios de prueba necesarios y eventualmente proponer al Directorio el envío de los antecedentes al Ministerio Público.
9. Resguardar la confidencialidad de las investigaciones y de todos los antecedentes que se recopilen en el curso del análisis.
10. Verificar el diseño e implementar los programas de capacitación dirigidos a los miembros de la organización y a los colaboradores, sobre la Ley N°20.393 y sus modificaciones y sobre la Ley N°21.121, su impacto en la organización, así como del funcionamiento del MPD.
11. Identificar y analizar los riesgos de delitos y de otras conductas que sean éticamente inaceptables, promover la implementación de actividades de control para la prevención y mitigación de dichos riesgos y adecuada operación del MPD.
12. Mantener una lista actualizada de actividades que puedan representar, por la forma en que ellas se realizan o por las características propias de las mismas, un riesgo de comisión de los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo, Cohecho, Receptación, Administración desleal, Corrupción entre privados, Negociación incompatible y Apropiación indebida. Esta lista en que se identifican dichas actividades, está contenida en la denominada "Matriz de Riesgos de Delitos" que pasa a formar parte integrante del

Modelo.

13. Fomentar que los procesos y actividades internas de Clínica Dávila, cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener registros adecuados de evidencia del cumplimiento y ejecución de estos controles.
14. Mantener un registro confidencial que contendrá al menos la información de:
  - a. Todas denuncias recibidas sea por conductos informales o a través del canal de denuncias.
  - b. Todas las investigaciones realizadas con sus respectivos antecedentes y resultados.
  - c. Registro de control de excepciones y transacciones inusuales; y, en caso de existir.
  - d. Registro de los intercambios de información con el Ministerio Público.
15. El EPD deberá monitorear la efectividad del MPD por medio de auditorías periódicas, las que deberán ser incluidas y realizadas conforme al plan anual de auditoría.
16. El EPD es el receptor de cualquier denuncia presentada por la falta de cumplimiento del MPD o comisión de un eventual acto ilícito, presentada por cualquiera de sus dueños, responsables, directores, alta administración, ejecutivos, trabajadores, dependientes, contratistas y terceros relacionados al negocio. Sin embargo, las investigaciones que se realicen pueden originarse tanto por las denuncias recibidas como por iniciativa propia en base a los resultados del funcionamiento del propio Modelo de Prevención.

### c. FUNCIONES DEL ENLACE

Con la finalidad de fortalecer la estructura de Prevención se ha incorporado la figura de “el enlace”, que es un coordinador de las actividades de cumplimiento y control del Modelo de Prevención de Delitos en su filial. Para el desempeño de sus labores tendrá las siguientes funciones:

1. Ser un canal de comunicación permanente entre la filial y la EPD.
2. Monitorear de manera periódica la aplicación de la debida diligencia (trabajadores y proveedores, entre otros) e informar al EPD.
3. Coordinar el programa de capacitación anual con el EPD y la gerencia de RR.HH. de la filial.
4. Coordinar las tareas de difusión del Modelo de Prevención de Delitos con la unidad que corresponda en la filial (unidad encargada de Comunicaciones).
5. Constituir el registro o archivo de Declaraciones PEP (Personas Expuestas Políticamente), con y sin hallazgos.
6. Constituir el registro o archivo de copia de Formularios DD (Debida Diligencia) con hallazgos. El original debe ser enviado el Encargado de Prevención de Delitos.
7. Constituir el registro o archivo de copia de Declaraciones de Conflicto de Intereses. El original debe ser enviado al Encargado de Prevención de Delitos.
8. Atender consultas internas respecto del Modelo de Prevención de Delitos de la filial.
9. Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos de la filial, en coordinación con la EPD.

El Enlace está sujeto a la confidencialidad de la información que maneja.

#### **d. COMPONENTES DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

##### **1. Código de Ética**

El Código de Ética Corporativo establece un marco de conducta y una guía para todos los colaboradores, con el objetivo de alinear sus comportamientos a los niveles de profesionalismo exigidos, ya sea en las relaciones que establezcan en forma interna, como en sus interrelaciones con accionistas, clientes, proveedores, autoridades y otros actores del ámbito externo en el cual se desenvuelven las respectivas empresas.

El Código de Ética es un conjunto de criterios, normas, pautas y reglas que deben ser cumplidos por todo el personal que preste servicios en Clínica Dávila.

##### **2. Denuncias e Investigaciones**

Clínica Dávila espera que en el desempeño de sus labores los empleados y colaboradores externos actúen en todo momento ajustado al principio de la buena fe, lo que exige entre otros aspectos, mantener constantemente una actitud colaborativa hacia la organización. Esto es consistente con los principios de conducta y valores establecidos en el Código de Ética. Como parte de una herramienta para el cumplimiento de lo señalado anteriormente, Clínica Dávila ha diseñado e implementado una vía de comunicación para

que los miembros de la organización y sus colaboradores puedan manifestar, comunicar o denunciar los reportes de irregularidades que ellos detecten en el desempeño de sus labores.

Del mismo modo, la organización espera que sus empleados y todos sus colaboradores tomen medidas responsables para prevenir un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, de modo de buscar orientación y plantear situaciones a tiempo con el fin de evitar que se conviertan en problemas. Para aquello, se debe considerar, y como principio general, que frente a dudas o sospechas respecto a una posible violación de leyes, de esta política u otras que posee la empresa, todo empleado o colaborador de Clínica Dávila, podrá comunicar esta situación mediante el canal formal que posee la Clínica para recibir este tipo de reportes.

El Canal de Denuncias desarrollado, es una herramienta que permite a nuestros clientes, proveedores, prestadores de servicio, accionistas, ejecutivos, directores y otras terceras partes interesadas, comunicar directamente sus inquietudes respecto de cualquier circunstancia que crean necesario revisar, relacionada a una irregularidad o incumplimiento de las políticas internas, conductas irregulares, incluyendo el incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos o posible comisión de cualquier acto ilícito o conducta que transgreda obligaciones

y normativa vigente en las leyes que regulan el funcionamiento de la Clínica, incluido lo estipulado en la Ley N°20.393 y sus modificaciones y en la Ley N°21.121 sobre eventuales situaciones de lavado de activos, financiamiento de terrorismo o soborno a un funcionario público, Receptación, Administración desleal, Corrupción entre privados, Negociación incompatible y Apropiación indebida.

### 3. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

En cumplimiento del Artículo 4° de la Ley N°20.393 y sus modificaciones, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Clínica Dávila, incorpora las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas en relación a los delitos en general, por lo que se entienden incluidos los señalados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones y en la Ley N°21.121.

No obstante lo anterior, de manera expresa se incorporará en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad cláusulas específicas relacionadas con la Ley N°20.393 y sus modificaciones y con la Ley N°21.121, las obligaciones derivadas y sus correspondientes sanciones, las que se incorporarán en los procesos habituales de revisión de dichos reglamentos.

Los procedimientos señalados en el Reglamento Interno son regulados en función de la normativa relacionada a los derechos fundamentales de los trabajadores y for-

ma parte del contrato de cada uno de los trabajadores y prestadores de servicio desde el momento de su ingreso a la empresa que corresponda.

### 4. Matriz de Riesgos de Delitos

El Encargado de Prevención de Delitos es el responsable del proceso de identificación y evaluación de los potenciales riesgos de comisión de delito a los que Clínica Dávila está expuesta. Como resultado de este proceso se ha desarrollado como un acápite especial dentro del modelo de gestión de riesgos global, una Matriz de Riesgos de Delitos que debe ser revisada anualmente o cuando se sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio o de la legislación vigente.

Para llevar adelante esta actividad, la Clínica ha identificado, evaluado y entendido los riesgos del lavado de activos y los hechos precedentes que dan origen a esta figura delictiva (uso de información privilegiada, tráfico de influencias, adulteración de información que se entrega al mercado, etc.); el financiamiento del terrorismo; el cohecho a funcionario público nacional o extranjero y también receptación, así como todas las otras conductas que han sido identificadas como nocivas para la reputación de Clínica Dávila.

Para esta etapa se han tomado como referencia los delitos contenidos en la Ley N°20.393 y sus modificaciones y en la Ley

N°21.121 y que son susceptibles de generar responsabilidad penal para la Clínica, pero además aquellos otros delitos o conductas que son de interés por representar un impacto reputacional en caso de su comisión o derivar en sanciones administrativas por parte de alguno de los organismos públicos reguladores.

Esta información, como ya se ha mencionado ha sido incorporada en la Matriz de Riesgos de Delitos que se adiciona a la Matriz de Riesgo Operativa que está debidamente definida como una de las principales políticas de Clínica Dávila.

- 5. Protocolos, reglas, directrices, políticas y procedimientos específicamente definidos para apoyar las iniciativas implementadas para mitigar las vulnerabilidades identificadas en la Matriz de Riesgos de Delitos**

Todas las políticas y procedimientos que establecen definiciones, regulaciones y controles para las actividades de la empresa están debidamente documentados, difundidos y al alcance de todo el personal que pueda ser afectado por éstos y se entiende que son parte integral del modelo preventivo de delitos.

Muchas de estas políticas han sido definidas a nivel corporativo por Banmédica S.A. y han sido complementadas por políticas específicas de Clínica Dávila.

Las políticas corporativas relacio-

nadas con algunas de las actividades de mayor exposición al riesgo se detallan igualmente más adelante en el presente Manual.

## 6. Cláusulas Contractuales

En cumplimiento al Artículo 4° de la Ley 20.393 y sus modificaciones, todos los contratos de trabajo de dotación propia y con contratistas, proveedores o prestadores de servicios, deben contar con cláusulas, obligaciones y prohibiciones vinculadas a la mencionada ley 20.393 y sus modificaciones y a la Ley 21.121. En el caso de los trabajadores y ciertos proveedores, la cláusula también estará referida a los deberes de confidencialidad y reserva que emanan de la ley sobre protección de datos personales N°19.628.

Estas cláusulas se incluirán en un anexo a los contratos que se hubiesen suscrito con anterioridad a la implementación del Modelo de Prevención y serán incorporadas en los formatos de contratos correspondientes que se suscriban con posterioridad a la implementación del Modelo.

## 7. Plan de Capacitación y Comunicación dirigido a todos los trabajadores y colaboradores de Clínica Dávila y a la comunidad en general.

Los Planes de Capacitación de Clínica Dávila contemplan que al menos una vez al año todos los empleados serán debidamente capacitados o informados acerca de los aspectos generales que emanan del funcionamiento del

Modelo Preventivo de Delitos, de la Ley 20.393 y sus modificaciones y de la Ley 21.121, así como de otras normativas y exigencias que forman parte integrante del modelo preventivo. Esta capacitación, dependiendo del estamento y de las particularidades, podrá ser presencial o virtual.

Cómo mínimo, los Planes de Capacitación considerarán lo siguiente:

- Definición de los delitos de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación y legislación sobre estas materias.
- Políticas Corporativas relacionadas con el Modelo de Prevención.
- Contenido del Manual de Prevención y responsabilidades asociadas.
- Herramientas y mecanismos utilizados para la ejecución del Modelo y el Código de Ética.
- Señales de alertas a tener en consideración dependiendo del tipo de negocio y operaciones de que se trate.
- Ejemplos de situaciones de riesgo de comisión de estos delitos.
- Procedimiento de comunicación de operaciones inusuales o sospechosas.
- Funcionamiento del Canal de Denuncias y obligación de denunciar.
- Reglamentación interna y normativa.
- Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, pe-

nales, administrativas) del incumplimiento de la normativa interna y externa, en materia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, administración desleal, corrupción entre privados, negociación incompatible y también apropiación indebida y otros que sean relevantes para la Compañía.

#### e. **PRINCIPALES POLÍTICAS CORPORATIVAS DIRIGIDAS A MITIGAR POTENCIALES RIESGOS**

Con el fin de mitigar una serie de riesgos asociados a los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, cohecho y receptación, se han definido Políticas Corporativas que orientan el accionar de todos los colaboradores y filiales de Empresas Banmédica, incluida Clínica Dávila.

Todas estas políticas se encuentran a disposición de los empleados en la intranet de la Clínica, y a continuación se resumen las principales:

#### **Política Antisoborno-Anticorrupción**

Todos los empleados, ejecutivos y directores de Banmédica S.A., y sus filiales, y todos aquellos que actúen en nombre o representación de la Compañía, tienen estrictamente prohibido ofrecer, pagar, solicitar o aceptar sobornos o dádivas, incluidos el cohecho y los pagos a realizar con el objeto de facilitar, agilizar o acelerar trámites administrativos.

Esta Política permite a los directores, gerentes, ejecutivos, proveedores, contratistas, a todos los empleados y en general a todos los colaboradores, reco-

Esta Política permite a los directores, gerentes, ejecutivos, proveedores, contratistas, a todos los empleados y en general a todos los colaboradores, reconocer los conflictos; evitar las conductas prohibidas cuando las mismas sean evidentes; y buscar asesoramiento inmediato cuando las mismas no sean tan claras. Incluye tratamiento de invitaciones y regalos.

### **Política de Relación con Funcionarios Públicos**

Esta Política permite regular la manera en que se debe abordar y llevar adelante la relación con funcionarios públicos, y especialmente con aquellos definidos como Personas Expuestas Políticamente, a fin de mitigar las vulnerabilidades evitando las situaciones que pudieran levantar sospechas de eventuales actos de cohecho.

Las donaciones monetarias a partidos políticos están normadas principalmente por la Ley N°19.884 sobre transparencia, límite y control del gasto electoral, y por la Ley N°19.885, que norma el buen uso de donaciones de personas jurídicas que originan beneficios tributarios.

### **Política de Debida Diligencia**

Esta Política de Conocimiento o Debida Diligencia, describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para las Empresas Banmédica.

Contempla los controles y procesos de supervisión para saber quiénes son los nuevos y los antiguos “colaboradores internos y externos” e incluye la identificación detallada de sus antecedentes, especificación de las activida-

des a que se dedican y toda información que permita tener claridad de que no se están entablando relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que pudiesen estar involucradas en actividades relacionadas con los delitos.

### **Política de Aportes a la Comunidad**

Banmédica S.A., desarrolla directamente o a través de sus filiales todas sus actividades en un ambiente de negocios en donde sus empleados, los prestadores de servicios, la naturaleza, las costumbres y la idiosincrasia de las comunidades interactúan, forman parte y afectan el desarrollo de los negocios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa realiza aportes al progreso de la sociedad y, en especial, a sus grupos de interés. Así también privilegia, en su filosofía de negocios, aportar al desarrollo de largo plazo de la comunidad, especialmente en lo relacionado a la investigación, la educación, la cultura, la innovación, la superación de la pobreza, actividad deportiva y vida saludable.

El presente documento establece la política general y una metodología para que el apoyo y los aportes que la Empresa otorgue por medio de donaciones, auspicios, patrocinios y contribuciones, ya sea en dinero o especies, se realicen en su forma y fondo, de acuerdo con sus principios y valores, y sean en beneficio directo de la comunidad.

Esta política forma parte integral de nuestro Modelo de Prevención de Delitos implementado por la Empresa, conforme a los lineamientos establecidos en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones y en la Ley N°21.121 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y

exige tener especial cuidado al realizar donaciones, auspicios o patrocinios, de tal modo de evitar que en estas acciones puedan existir aportes, invitaciones y/o regalos a funcionarios públicos, personas expuestas políticamente o pertenecientes a empresas del Estado, tanto a nivel nacional como en el extranjero.

## 1. POLÍTICA DE APORTES A LA COMUNIDAD

La Empresa apoya iniciativas que se relacionan con temas sociales, culturales, medioambientales, deportivos, artísticos, y de divulgación científica y tecnológica, desarrolladas por personas jurídicas e instituciones que se encuentren formalmente constituidas y debidamente autorizadas para recibir dichos aportes en virtud de la legislación vigente.

Para ello, la Empresa ha decidido establecer una política clara que sirva de referencia para guiar las decisiones que se adopten respecto de los aportes que se considere conveniente y que beneficien a la comunidad.

La política de aportes aquí formalizada es de cumplimiento obligatorio para toda la organización, es decir, directores, altos ejecutivos, trabajadores, personal temporal, asesores y colaboradores externos.

En este sentido, la Empresa podrá efectuar los aportes bajo cualquiera de sus formas, siempre y cuando ellos se ajusten estrictamente al ordenamiento jurídico vigente al momento de su realización.

Los aportes otorgados deberán ser siempre contabilizados de acuerdo a las normas legales y contables vigentes.

Será una permanente atención para la Empresa que los aportes que se realicen sean con el estricto objetivo de beneficiar a la comunidad. Al respecto, se debe evaluar cada situación para que no pueda ser interpretada por terceros como una forma de influir en el desempeño de autoridades o fiscalizadores.

## 2. DEFINICIONES Y PRINCIPIOS

A continuación, las definiciones y principios que se mencionan constituyen la base sobre la cual aplica esta política establecida por la Empresa.

### 2.1 Responsabilidad

#### 2.1.1. Directorio de Banmédica S.A.

- i. Es responsable de establecer y actualizar la Política de Aportes a la Comunidad.
- ii. Debe aprobar, conjuntamente con el presupuesto anual de la Empresa para el ejercicio comercial siguiente, el presupuesto anual máximo que será destinado a los aportes que entregará la Empresa para dicho ejercicio comercial.
- iii. Debe proporcionar a la Administración las directrices y pautas que guíen la entrega de recursos.

#### 2.1.2. Administración de Banmédica S.A.

- i. Es responsable y encargada de coordinar el cumplimiento de la política de aportes aprobada por el Directorio.
- ii. Tiene la responsabilidad de desarrollar y aplicar los procedimientos necesarios para un adecuado control de los compromisos, transacciones o desembolsos en que se incurra para cada aporte que se entregue a terceros, ya sea que se realicen en dinero, mediante la entrega de especies o bajo cual-

quier otra modalidad, y su adecuada contabilización de acuerdo a las normas vigentes.

- iii. Debe presentar al Directorio el presupuesto anual de donaciones.
- iv. Dará cuenta al Directorio, al menos una vez al año, del monto global de los aportes efectuados por la empresa en el periodo anual anterior, informando los montos entregados según las características de los beneficiados, por cada tipo (educacionales, sociales, deportivos, medioambientales, etc.).

### 2.1.3 Contraloría y Encargado de Prevención de Delitos

Será encargado de verificar el cumplimiento de la presente Política, de los procedimientos y de la normativa vigente. Deberá reportar al Directorio, en forma inmediata, toda irregularidad detectada en esta materia.

Como parte de los procedimientos asociados, cada aportante deberá mantener un registro permanente a disposición del Encargado de Prevención de Delitos con la evidencia física de los respectivos aportes. Dicho registro incluirá la identificación del receptor o beneficiario, el propósito del beneficio, los documentos de respaldo requeridos y la evidencia de la debida diligencia aplicada.

## 2.2. Definiciones

Para efectos de ésta política se entienden como aporte o donación, la erogación de activos realizada por la Empresa a un institución o establecimiento de carácter social que lo requiera, incluyendo a personas, organizaciones, corporaciones, fundaciones y cualquier persona jurídica. Este puede ser realizado en dinero, en

especies o en forma de servicios.

Todos los aportes, atenciones y regalos que representantes de la Empresa puedan hacer con fines de marketing institucional o comercial, se encuentran regulados en el Código de Ética de la Empresa.

### 2.2.1. Tipos de Aporte i Donaciones

Es el aporte monetario o en especies que se realiza sin que exista o se comprometa entre las partes una contraprestación a cambio.

En el caso de las donaciones en dinero, que adicionalmente tengan beneficios tributarios, es política de la Empresa ajustarse estrictamente a la legislación y normativa vigente emitida por las autoridades competentes. Se debe considerar como un requisito fundamental para el caso de las donaciones en dinero, que el receptor emita el correspondiente certificado de donación al momento de la entrega o depósito.

### i Auspicios

Es el aporte económico a un determinado proyecto o actividad, que compromete a quien recibe el aporte, a incluir en la difusión y publicidad el nombre del auspiciador.

En lo que corresponde a los auspicios, estos también serán definidos por cada una de las filiales como parte de sus políticas comerciales, quedando respaldados tanto por la política interna definida, como por los procedimientos de autorización y control de los mismos y deben ser incluidas en su presupuesto anual que será aprobado por su Directorio.

### ii. Patrocinios

Consiste en la entrega que realiza la Empresa a un determinado proyecto o actividad, que no involucra el aporte de recursos. Es el apoyo con el nombre y su prestigio, lo cual se entiende agrega valor al patrocinado.

### iv. Aportes a partidos políticos

En virtud de la entrada en vigencia de la Ley N°20.900 de 14 de abril de 2016, que modificó las disposiciones sobre financiamiento de los Partidos Políticos regulado en la Ley Orgánica Constitucional de Partidos Políticos, Ley N°18.603, Banmédica S.A., y sus filiales no realizarán aportes o contribuciones de ninguna naturaleza a políticos y partidos políticos.

#### 2.2.2. Áreas preferentes para los Aportes

La Empresa en su apoyo al progreso de la sociedad, aportando al desarrollo de los grupos de interés considerará donar fondos o especies, a los proyectos presentados preferentemente en las siguientes áreas:

- Investigación y Desarrollo en el Área de Salud.
- Aporte Comunitario o Beneficencia.
- Deportes y Vida Saludable.
- Medio Ambiente.
- Investigación Científica y Tecnológica.

#### f. PRINCIPALES POLÍTICAS INTERNAS MITIGADORAS DE RIESGO ASOCIADO A LEY N°20.393 Y SUS MODIFICACIONES Y A LEY 21.121

##### g. Política de Abastecimiento

Las Empresas de Salud del Holding Banmédica, Clínica Dávila, Clínica Santa María, Clínica Vespucio, Clínica Ciudad del Mar, Clínica Biobío, Help y Vida Integra, han implementado una política de

gestión de abastecimiento estratégico, que permite consolidar y concentrar sus operaciones de compra. Uno de los principales objetivos es el de lograr un adecuado y riguroso nivel de calidad, que cumplan, entre otros, con las exigencias de entidades reguladoras ministeriales. Para ello, fundamental en este proceso es la selección de proveedores capaces de asistir a las empresas mencionadas, considerando sus necesidades, actividades específicas, procesos de acreditación a cumplir, pero igualmente resguardando la relación con los terceros, ajustándose a los procedimientos de Debida Diligencia establecidos en la Política Corporativa.

Con los procesos de licitación bianuales que se llevan adelante, Clínica Dávila, así como el resto de las empresas prestadoras de salud pertenecientes al Holding, logran gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la Ley N°20.393 y sus modificaciones y a la Ley N°21.121, impactando positivamente en el Modelo Corporativo de Prevención.

##### Política de Selección de Personal

Es política de Clínica Dávila el seleccionar y contratar, para los cargos que se encuentren vacantes, a las personas más idóneas, que reúnan los requisitos relativos a conocimientos, experiencia, habilidades, potencial de desarrollo, confiabilidad, probidad, orientación al servicio y que compartan los valores y cultura organizacional.

Toda persona que ingresa a Clínica Dávila, es sometida a un proceso de selección, administrado por la Gerencia de Recursos Humanos quien, a su vez, realiza un proceso transparente y técnico de reclutamiento y selección de personal,

que permite disponer tanto en calidad, cantidad y oportunidad, del personal más idóneo para ocupar las vacantes requeridas.

Este procedimiento se ajusta a la Política de Conocimiento o Debida Diligencia definida a nivel corporativo, la que describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para Clínica Dávila.

### **Estatuto Médico**

Este documento tiene por objetivo que los profesionales médicos de Clínica Dávila –y quienes aspiren a incorporarse a ella- conozcan no solo la Misión, sino que también el estilo de trabajo de la Institución y la forma en que se desarrollan las estrategias y políticas al interior de la organización.

Asimismo, el Estatuto establece una serie de obligaciones o responsabilidades al que todo médico que desempeñe alguna actividad en la Clínica debe comprometerse a conocer, respetar, promover y, por supuesto, cumplir.

Por lo tanto, la existencia de este reglamento viene a fortalecer y a incorporarse a los elementos que componen el Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Dávila, dado que alude, en términos generales a la responsabilidad que le cabe a los profesionales médicos de respetar las normas generales de procedimiento y funcionamiento de la Clínica, y las específicas del Servicio, Unidad o Departamento en el que se desempeña, entre ellas el Modelo de Prevención de Delitos.

### **h. PROCEDIMIENTO Y CANAL DE DENUNCIAS**

Se ha desarrollado un procedimiento de Denuncias como complemento, reglamentación y parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos, establecido conforme a la Ley N°20.393 y sus modificaciones y Ley N°21.121, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; así como para promover e incentivar una conducta ajustada a los principios y valores éticos declarados, dentro de la comunidad de trabajadores, proveedores, clientes y colabores en general.

El procedimiento, incluido el alcance, objetivos y competencias, se encuentra disponible en la respectiva intranet de Clínica Dávila, siendo un resumen del mismo el siguiente:

1. Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, proveedor, contratista, accionista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de los siguientes Canales de Denuncia:
  - a. Las casillas de correo electrónico especialmente creadas para que el Encargado de Prevención de Delitos reciba y administre las denuncias: [denuncias20393@davila.cl](mailto:denuncias20393@davila.cl).
  - b. Por correo certificado dirigido a Encargado Prevención de Delitos a: Apoquindo 3600 piso 12, Las Condes.
  - c. A través de entrevistas personales que sean previamente solicitadas al Encargado de Prevención de Delitos.
2. La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima. En

el caso de una denuncia nominativa, el denunciante debe señalar su nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario ésta no será considerada.

Las denuncias contendrán, preferentemente, los siguientes antecedentes:

- a. Tipo de infracción denunciada; descripción de los hechos; lugar y fechas referenciales; nombre o cargo de los involucrados.
- b. La narración de las circunstancias en que se desarrollaron los hechos denunciados deberá contener la mayor cantidad de detalles que sea posible.
- c. Forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
- d. La individualización de quienes lo hubieren cometido, con indicación de nombre, apellido, cargo y área, o de los datos que permitan su individualización.
- e. La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieren antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- f. Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
- g. Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

Todo lo anterior ha de ser planteado de buena fe.

3. Las denuncias recibidas por los canales antes señalados deben ser registradas por el Encargado de Prevención de Delitos, quien debe mantener la confidencialidad de dicho registro.
4. Una vez recibida la denuncia por uno de los canales antes señalados, el Encargado de Prevención de Delitos debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y adoptar, según el caso, las medidas que corresponda.
5. Las investigaciones de los eventuales delitos estarán a cargo del Encargado de Prevención de Delitos, a menos que la denuncia involucre a este último, directa o indirectamente, circunstancia que deberá ser informada al presidente del Comité de Directores de Banmédica S.A., para que designe a otra persona a cargo de la investigación.
6. El Encargado de Prevención de Delitos deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.
7. Durante la investigación, el Encargado de Prevención de Delitos deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.

8. El Encargado de Prevención de Delitos podrá realizar la investigación con apoyo de Auditoría Interna o de cualquier otra gerencia, ejecutivo o empleado de la Empresa. En caso necesario, podrá contratar los servicios de auditores externos, peritos o personas especializadas externas, para apoyar la investigación y el análisis de las materias que lo requieran.
9. Con el fin de dar mayor credibilidad y confiabilidad a los Canales de Denuncias, el Encargado de Prevención de Delitos comunicará al denunciante, las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un correo electrónico válido de contacto.
10. Además, cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrá instruir la difusión interna del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas, para que sean conocidas por todos los estamentos de la Empresa, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante.
11. Este procedimiento deberá ser controlado de manera permanente y revisado al menos una vez al año, a partir de su entrada en vigencia, por el Encargado de Prevención de Delitos, proponiendo los cambios que sean necesarios tanto en la forma como en el fondo.

