



“MANUAL DE INTEGRIDAD”

En Ñuñoa, diciembre 30 de 2025

CONTENIDO

PRÓLOGO.....	3
I. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. CORRELACIÓN ENTRE EL MANUAL DE INTEGRIDAD Y EL SISTEMA DE INTEGRIDAD.....	6
IV. OBJETIVO DEL MANUAL DE INTEGRIDAD.....	8
V. ALCANCE DEL MANUAL DE INTEGRIDAD	9
VI. PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD	10
VII. GOBIERNO DEL SISTEMA DE INTEGRIDAD	13
VIII. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD)	15
IX. CÓDIGO DE CONDUCTA	18
X. CANAL DE DENUNCIAS	20
XI. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN INTERNA	22
XII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y CORRECTIVAS.....	24
XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	26
XIV. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	27
XV. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA.....	29
XVI. APROBACIÓN Y VIGENCIA.....	31

PRÓLOGO

En NCOM y sus Empresas Relacionadas entendemos que la integridad no es solo una exigencia normativa, sino un principio esencial que orienta nuestra forma de hacer negocios y de relacionarnos con clientes, pacientes, colaboradores, proveedores y la comunidad.

El presente **Manual de Integridad** refleja el compromiso formal de la organización con una gestión ética, responsable y transparente. Este documento forma parte del Sistema de Integridad de la empresa y se integra al Sistema de Gobierno Corporativo, al Modelo de Prevención de Delitos y a la Matriz de Riesgos Corporativa.

Su propósito es establecer un marco claro de actuación, definiendo principios, responsabilidades y mecanismos que permitan prevenir conductas contrarias a la ley y a la ética, fortalecer nuestros controles internos y proteger a la empresa, a sus colaboradores y a terceros.

Como organización asumimos con especial responsabilidad el resguardo de la información, la protección de datos personales y la seguridad de nuestros sistemas, entendiendo que la confianza es uno de nuestros principales activos.

El cumplimiento de este Manual es obligatorio para todas las personas que se relacionan con la empresa. Cada director, ejecutivo, colaborador y tercero vinculado tiene la responsabilidad de conocerlo y aplicarlo en el ejercicio de sus funciones.

Desde el Directorio y la Gerencia General reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento permanente del Sistema de Integridad y con la promoción de una cultura organizacional basada en la ética, el respeto y el cumplimiento normativo.

La integridad es una responsabilidad compartida y un pilar fundamental para la sostenibilidad de nuestra organización.

Les saluda cordialmente, **Julio Andres Alvial Avendaño, Gerente General de Ingeniería y proyectos NCOM**

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente **Manual de Integridad de Ingeniería y Proyectos NCOM SpA y sus Empresas Relacionadas** establece el marco institucional que orienta la conducta ética, el cumplimiento normativo y la prevención de delitos en el desarrollo de las actividades de la organización.

Este Manual forma parte integrante del **Sistema de Integridad**, encontrándose alineado con el **Sistema de Gobierno Corporativo**, el **Modelo de Prevención de Delitos (MPD)** y la **Matriz de Riesgos Corporativa**, desarrollados y fortalecidos a través de las distintas fases del proyecto de implementación del sistema.

Su propósito es entregar **orientación clara, coherente y comprensible** a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros respecto de:

- a. los principios de integridad que rigen a la organización,
- b. las conductas esperadas y no permitidas,
- c. los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a incumplimientos,
- d. y las responsabilidades asociadas al funcionamiento del Sistema de Integridad.

El Manual no reemplaza otros instrumentos normativos internos, tales como políticas, procedimientos, reglamentos o documentos técnicos, sino que **los articula y complementa**, facilitando su correcta aplicación y comprensión.

Considerando que NCOM presta servicios como **Call Center, Contact Center y Telefoní IP**, el Manual pone especial énfasis en materias de **protección de datos personales, confidencialidad de la información, ciberseguridad y resguardo de la confianza de clientes, pacientes y terceros**.

El cumplimiento de este Manual es obligatorio para todas las personas y entidades comprendidas dentro de su alcance y constituye un elemento clave para **proTEGER A LA EMPRESA, A SUS COLABORADORES Y A TERCEROS**, así como para fortalecer una gestión ética, responsable y sostenible.

II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Integridad establece el marco institucional mediante el cual **NCOM y sus Empresas Relacionadas** promueve una cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento normativo, la transparencia y la prevención de delitos.

Este Manual constituye un instrumento formal del Sistema de Integridad de la empresa y forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo, del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y de la Matriz de Riesgos Corporativa, encontrándose plenamente integrado a los procesos, controles y responsabilidades definidos por la organización.

Su finalidad es entregar orientación clara y comprensible a todas las personas que se relacionan con la empresa respecto de:

- a. Las conductas esperadas,
- b. Las responsabilidades en materia de integridad y cumplimiento,
- c. Los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a riesgos legales, penales, reputacionales y operacionales.

Este Manual no reemplaza otras políticas, procedimientos o reglamentos internos, sino que los articula y complementa, proporcionando una visión integrada del sistema de integridad y cumplimiento de la empresa.

Considerando la naturaleza de las funciones de NCOM y de sus Empresas Relacionadas, el Manual adquiere especial relevancia en materias de:

- a. Protección de datos personales, incluyendo datos sensibles de salud,
- b. Confidencialidad de la información,
- c. Ciberseguridad,
- d. Resguardo de la confianza de clientes, pacientes y terceros.

El cumplimiento de este Manual es obligatorio y su observancia constituye un elemento esencial para proteger a la empresa, a sus colaboradores y a terceros, fortaleciendo una gestión responsable, ética y sostenible.

El presente Manual de Integridad se concibe como un instrumento vivo y transversal, orientado a guiar el actuar diario de la organización.

Su correcta comprensión y aplicación resulta esencial para fortalecer una cultura de integridad, cumplimiento y responsabilidad, alineada con el Sistema de Integridad y con los objetivos estratégicos de la empresa.

III. CORRELACIÓN ENTRE EL MANUAL DE INTEGRIDAD Y EL SISTEMA DE INTEGRIDAD

El Manual de Integridad no constituye un documento autónomo ni aislado. Forma parte de un Sistema de Integridad más amplio, diseñado para asegurar una gestión ética, responsable y conforme a la normativa vigente, integrando gobierno corporativo, gestión de riesgos, prevención de delitos y mecanismos de control.

Este Sistema de Integridad se ha construido de manera progresiva y estructurada a través de la Matriz de Riesgos Corporativa, la cuales define el marco, los riesgos y los controles que sustentan el presente Manual.

A. Sistema de integridad: Enfoque integrado

El Sistema de Integridad de la empresa se compone, entre otros, de los siguientes elementos:

- a. **Sistema de Gobierno Corporativo**, que define las instancias de dirección, supervisión y control.
- b. **Matriz de Riesgos Corporativa**, que identifica los riesgos por proceso, su priorización y los controles asociados.
- c. **Modelo de Prevención de Delitos (MPD)**, diseñado conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.
- d. **Políticas**, procedimientos y reglamentos internos, tales como el **Reglamento Interno** de Orden, Higiene y Seguridad.
- e. **Manual de Integridad**, como instrumento transversal de articulación, comunicación y orientación.

El Manual cumple un rol integrador: **traduce el sistema técnico de riesgos y controles en directrices comprensibles**, aplicables y exigibles para todas las personas que se relacionan con la empresa.

B. Vinculación con las fases del proyecto del MPD y Gobierno corporativo

a. Fase 1 – Levantamiento y diagnóstico

En la Fase 1 se realizó el levantamiento de procesos, estructura organizacional y contexto normativo, estableciendo las bases del Sistema de Integridad y del Modelo de Prevención de Delitos.

El Manual de Integridad se apoya en este diagnóstico inicial, reflejando:

- el contexto del negocio,
- la naturaleza de los servicios prestados,
- y los principales focos de riesgo identificados.

b. Fase 2 – Matriz de Riesgos por Proceso

La Fase 2 definió y validó la Matriz de Riesgos Corporativa, identificando riesgos por proceso, su codificación oficial, su nivel de prioridad y los controles existentes y requeridos.

El Manual de Integridad no crea ni redefine riesgos. Su función es:

- referenciar y apoyar los riesgos ya identificados,
- reforzar los controles definidos,
- y asegurar que las conductas esperadas estén alineadas con dicha matriz.

Cuando el Manual hace referencia a riesgos o controles, estos corresponden exclusivamente a los definidos en la Matriz de Riesgos corporativa vigente.

c. **Fase 3 – Implementación y fortalecimiento de controles**

La Fase 3 se orienta a la implementación, formalización y seguimiento de los controles definidos, incluyendo responsables, plazos y mecanismos de monitoreo.

El Manual de Integridad contribuye a esta fase al:

- comunicar los controles desde una perspectiva conductual y ética,
- reforzar las responsabilidades individuales y colectivas,
- y servir como base para capacitación, difusión y supervisión.

C. Rol específico del Manual de Integridad

Dentro del Sistema de Integridad, el Manual cumple las siguientes funciones:

- a. **Función orientadora:** explica de manera clara cómo deben comportarse las personas en coherencia con el sistema.
- b. **Función articuladora:** conecta normas, políticas, riesgos y controles en un solo documento comprensible.
- c. **Función preventiva:** refuerza la prevención de conductas contrarias a la ley, la ética y la normativa interna.
- d. **Función protectora:** contribuye a proteger a la empresa, a los colaboradores y a terceros frente a riesgos legales, penales y reputacionales.

El Manual no reemplaza documentos técnicos (matrices, procedimientos, políticas), sino que los complementa, facilitando su correcta aplicación.

D. Coherencia y trazabilidad documental

Para asegurar coherencia y trazabilidad:

- a. Las referencias a riesgos y procesos contenidas en este Manual se vinculan a la codificación oficial definida en la **Matriz de Riesgos Corporativa**.
- b. En los casos en que un capítulo tenga un alcance transversal, **no se forzará la identificación de riesgos específicos**, manteniendo la referencia al sistema de riesgos de manera general.
- c. Cualquier actualización del Sistema de Integridad, de la Matriz de Riesgos o del MPD deberá reflejarse en la actualización del Manual.

E. Conclusiones y cierre del capítulo

La integración del Manual de Integridad al Sistema de Integridad de la empresa asegura coherencia, trazabilidad y consistencia entre los distintos instrumentos de gobierno, gestión de riesgos y cumplimiento.

De este modo, el Manual se posiciona como un elemento articulador que facilita la correcta aplicación de los riesgos, controles y responsabilidades definidos en las Fases 1, 2 y 3 del Proyecto del MPD.

IV. OBJETIVO DEL MANUAL DE INTEGRIDAD

El presente **Manual de Integridad** tiene por objetivo establecer un marco claro, coherente y comprensible que oriente la conducta de todas las personas que se relacionan con la empresa, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento normativo y la responsabilidad.

A. Prevenir conductas contrarias a la ley y a la ética

Contribuir a la **prevención de delitos y de conductas indebidas**, especialmente aquellas contempladas en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, mediante la definición de principios, directrices y mecanismos de control que refuerzen el actuar íntegro y responsable.

B. Dar soporte al sistema de integridad y al MPD

Servir como **instrumento de apoyo y articulación** del Sistema de Integridad de la empresa, integrándose al Modelo de Prevención de Delitos (MPD), a la Matriz de Riesgos Corporativa y a los demás documentos normativos internos, sin reemplazarlos.

El Manual traduce el sistema técnico de riesgos, controles y responsabilidades en **orientaciones prácticas**, facilitando su correcta aplicación por parte de directores, gerencia, colaboradores y terceros.

C. Establecer conductas esperadas y responsabilidades

Definir de manera explícita:

- a. las **conductas esperadas** en el desempeño de las funciones,
- b. las **responsabilidades individuales y colectivas** en materia de integridad y cumplimiento,
- c. y los estándares mínimos de comportamiento exigibles dentro de la organización.

D. Proteger a la empresa, a sus colaboradores y a terceros

Contribuir a la **protección integral** de:

- a. la empresa, frente a riesgos legales, penales, reputacionales y operacionales;
- b. los colaboradores, asegurando un marco claro, justo y coherente de actuación;
- c. los terceros, incluidos clientes, pacientes, proveedores y empresas usuarias de los servicios.

Este objetivo adquiere especial relevancia considerando la naturaleza de los servicios prestados por la empresa, donde el tratamiento de información sensible exige estándares elevados de integridad, confidencialidad y responsabilidad.

E. Facilitar la difusión, capacitación y supervisión

Proporcionar una base común para:

- a. la **difusión** del Sistema de Integridad,
- b. la **capacitación** en materias de ética, cumplimiento y prevención de delitos,
- c. y la **supervisión y monitoreo** del cumplimiento de las normas internas.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

Los objetivos definidos en este capítulo se materializan a lo largo del Manual mediante principios, roles, procedimientos y mecanismos concretos, que permiten pasar de una declaración de intenciones a una aplicación efectiva del Sistema de Integridad.

Cada capítulo contribuye de manera específica al cumplimiento de estos objetivos, asegurando su coherencia y efectividad.

V. ALCANCE DEL MANUAL DE INTEGRIDAD

El presente **Manual de Integridad** es de **aplicación obligatoria y transversal** para todas las personas y entidades que se relacionan con la Empresa, independientemente de su cargo, función o tipo de vínculo contractual.

Su alcance se extiende a quienes, por su posición o relación con la empresa, **pueden influir directa o indirectamente** en el cumplimiento normativo, la conducta ética y la prevención de delitos.

A. Sujetos alcanzados

El Manual es obligatorio para:

- a. **Directorio**, en su rol de supervisión y control.
- b. **Gerencia General**, responsables de la implementación y liderazgo del Sistema de Integridad.
- c. **Jefaturas y supervisores**, en su función de dirección operativa y ejemplo conductual.
- d. **Colaboradores**, cualquiera sea su modalidad contractual.
- e. **Proveedores, contratistas y terceros relevantes**, cuando corresponda, en el marco de la relación que mantengan con la empresa.

El desconocimiento de las disposiciones contenidas en este Manual **no exime de responsabilidad**.

B. Ámbito material de aplicación

El Manual aplica a todas las actividades, procesos y decisiones que se desarrollen en el contexto de:

- a. la prestación de servicios de Call Center y Servicios Informáticos.
- b. la relación con clientes, pacientes, proveedores y otros terceros,
- c. el tratamiento de información, incluyendo datos personales y datos sensibles,
- d. el uso de sistemas, plataformas tecnológicas y recursos de la empresa.

Este alcance comprende tanto las actuaciones realizadas **al interior de la organización** como aquellas ejecutadas **en representación de la empresa** frente a terceros.

C. Relación con otros documentos internos

El Manual de Integridad **no sustituye** ni reemplaza otros instrumentos normativos de la empresa, tales como:

- a. el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad,
- b. políticas, procedimientos y protocolos internos,
- c. documentos propios del Sistema de Gobierno Corporativo,
- d. documentos técnicos del Modelo de Prevención de Delitos y de la Matriz de Riesgos corporativa.

Por el contrario, el Manual **los complementa y articula**, estableciendo un marco común de integridad y cumplimiento que orienta su correcta aplicación.

En caso de existir discrepancias, primará lo dispuesto en la normativa legal vigente y en los documentos específicos que regulen la materia, sin perjuicio de la obligación de actuar conforme a los principios de integridad establecidos en este Manual.

D. Alcance respecto de terceros

La empresa promoverá que proveedores, contratistas y terceros relevantes:

- a. conozcan los principios y estándares contenidos en este Manual,
- b. adopten conductas coherentes con ellos,
- c. y colaboren activamente con el Sistema de Integridad.

Cuando corresponda, estas obligaciones podrán formalizarse mediante cláusulas contractuales, declaraciones de adhesión u otros mecanismos definidos por la empresa.

E. Conclusiones y cierre del capítulo

El alcance definido en este capítulo garantiza que el Manual de Integridad sea aplicable de manera uniforme y transversal, evitando interpretaciones restrictivas o parciales. Esta amplitud refuerza la responsabilidad compartida de todos los sujetos alcanzados y asegura que los principios de integridad se conecten en todas las actividades, procesos y relaciones de la empresa.

VI. PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD

Los **Principios de Integridad** constituyen los pilares que orientan el actuar ético y responsable de todas las personas que se relacionan con la Empresa.

Estos principios **no reemplazan los valores corporativos**, sino que los **operativizan**, traduciéndolos en **criterios concretos de conducta**, exigibles y verificables en el quehacer diario.

Su finalidad es servir como **guía práctica** para la toma de decisiones y el comportamiento esperado dentro de la organización.

El cumplimiento de estos principios es obligatorio y constituye un estándar mínimo de actuación.

A. Principio de Legalidad

¿Qué significa?

Actuar siempre conforme a la legislación vigente, a la normativa interna de la empresa y a las obligaciones contractuales asumidas.

¿Cómo se aplica?

- Cumpliendo las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad de la empresa.
- Respetando los procedimientos y políticas internas.
- Absteniéndose de realizar acciones que, aun cuando parezcan beneficiosas, infrinjan la ley o las normas internas.

¿Por qué es importante?

Porque el incumplimiento legal expone a la empresa y a las personas a sanciones legales, penales y reputacionales, y puede comprometer la continuidad del negocio.

B. Principio de Ética y Probidad

¿Qué significa?

Actuar con honestidad, rectitud y buena fe en todas las actuaciones, evitando conductas engañosas, abusivas o desleales.

¿Cómo se aplica?

- a. Diciendo la verdad en el desempeño de las funciones.
- b. Evitando prácticas indebidas, como fraudes, sobornos o abusos de posición.
- c. Actuando de manera coherente entre lo que se dice y lo que se hace.

¿Por qué es importante?

Porque la confianza de clientes, pacientes, colaboradores y terceros se construye sobre la base de conductas éticas y transparentes.

C. Principio de Responsabilidad

¿Qué significa?

Asumir las consecuencias de las propias decisiones y actuaciones, tanto individuales como colectivas.

¿Cómo se aplica?

- a. Cumpliendo adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.
- b. Informando oportunamente errores, incidentes o situaciones irregulares.
- c. Colaborando con las investigaciones internas y los procesos de mejora.

¿Por qué es importante?

Porque una cultura de responsabilidad fortalece el control interno y permite corregir oportunamente las desviaciones.

D. Principio de Confidencialidad

¿Qué significa?

Proteger la información a la que se tiene acceso debido al cargo o función, especialmente datos personales y datos sensibles, incluyendo información de salud.

¿Cómo se aplica?

- a. Utilizando la información solo para los fines autorizados.
- b. Resguardando el acceso a sistemas, documentos y plataformas.
- c. No divulgando información confidencial a personas no autorizadas.

¿Por qué es importante?

Porque la empresa presta servicios que involucran información sensible, y su protección es esencial para resguardar la privacidad, la confianza y el cumplimiento legal.

E. Principio de Transparencia

¿Qué significa?

Actuar de manera clara, veraz y oportuna en las comunicaciones y actuaciones relacionadas con la empresa.

¿Cómo se aplica?

- a. Entregando información fidedigna y completa dentro del ámbito de responsabilidad.
- b. Evitando ocultar información relevante.
- c. Facilitando el acceso a la información cuando corresponda.

¿Por qué es importante?

Porque la transparencia reduce riesgos de fraude, errores y conflictos, y fortalece la confianza interna y externa.

F. Principio de No Represalia

¿Qué significa?

Garantizar que ninguna persona que, de buena fe, realice una denuncia o colabore con una investigación, sea objeto de represalias.

¿Cómo se aplica?

- a. Protegiendo la identidad y la situación laboral del denunciante.
- b. Prohibiendo cualquier forma de castigo, discriminación o trato adverso.
- c. Sancionando las represalias cuando se produzcan.

¿Por qué es importante?

Porque un sistema de integridad solo funciona si las personas se sienten seguras para comunicar irregularidades.

G. Aplicación de los principios de integridad

Los Principios de Integridad deben ser observados en todas las actividades, decisiones y relaciones que se desarrollen en el marco de la empresa, incluyendo la interacción con clientes, pacientes, proveedores, autoridades y otros terceros.

El incumplimiento de estos principios podrá dar lugar a medidas disciplinarias, conforme a lo establecido en este Manual, el Reglamento Interno y la normativa vigente.

H. Conclusiones y cierre del capítulo

Los Principios de Integridad establecidos en este capítulo constituyen la base ética que orienta el comportamiento esperado dentro de la organización. Estos principios sirven de fundamento para los capítulos siguientes del Manual, incluyendo el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos, el Canal de Denuncias y los procedimientos de investigación, asegurando una aplicación coherente y consistente del Sistema de Integridad.

VII. GOBIERNO DEL SISTEMA DE INTEGRIDAD

El **Gobierno del Sistema de Integridad** corresponde al conjunto de roles, responsabilidades y mecanismos de supervisión destinados a asegurar que el Sistema de Integridad de la empresa funcione de manera efectiva, coherente y alineada con la normativa vigente.

Este gobierno **no se confunde ni reemplaza al Sistema de Gobierno Corporativo**, sino que constituye un **subsistema específico**, enfocado en materias de ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos, que opera bajo el marco y la supervisión definidos por el Gobierno Corporativo.

Su objetivo es garantizar que los principios, políticas, procedimientos y controles establecidos en este Manual y en los demás instrumentos del Sistema de Integridad:

- a. sean correctamente implementados,
- b. se apliquen de manera uniforme,
- c. y se mantengan actualizados y efectivos en el tiempo.

A. Rol del Directorio

El Directorio ejerce un rol de **supervisión y control** del Sistema de Integridad, en coherencia con sus responsabilidades de gobierno y dirección estratégica.

En particular, le corresponde:

- a. Aprobar el **Manual de Integridad** y sus actualizaciones.
- b. Conocer y supervisar el funcionamiento del Sistema de Integridad y del Modelo de Prevención de Delitos.
- c. Recibir reportes periódicos sobre el estado del cumplimiento, las denuncias recibidas y las acciones relevantes adoptadas.
- d. Promover una cultura de integridad desde el más alto nivel de la organización (“tone from the top”).

El Directorio no gestiona el sistema en lo operativo, pero **asegura su existencia, respaldo y supervisión efectiva**.

B. Rol de la gerencia general

La **Gerencia General** es responsable de la **implementación efectiva** del Sistema de Integridad dentro de la organización.

Entre sus responsabilidades se encuentran:

- a. Liderar con el ejemplo el cumplimiento de los principios y estándares establecidos en este Manual.
- b. Asegurar que el Sistema de Integridad cuente con los recursos humanos, técnicos y organizacionales necesarios.
- c. Velar por la correcta aplicación del Manual de Integridad en los procesos y operaciones de la empresa.
- d. Apoyar y facilitar el rol del Oficial de Cumplimiento y Encargado del MPD.
- e. Promover la difusión y capacitación en materias de integridad y cumplimiento.

La Gerencia General cumple un rol clave como **puente entre la definición estratégica y la aplicación operativa** del Sistema de Integridad.

C. Rol del oficial de cumplimiento y encargado del MPD

El Oficial de Cumplimiento y Encargado del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) es el responsable de la gestión, coordinación y seguimiento del Sistema de Integridad, en el ámbito de sus funciones.

Entre sus principales responsabilidades se incluyen:

- a. Administrar y mantener actualizado el Sistema de Integridad y el MPD.
- b. Coordinar la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos asociados al cumplimiento y a la prevención de delitos, en coherencia con la Matriz de Riesgos corporativa.
- c. Supervisar la correcta aplicación de las políticas, procedimientos y controles asociados al Sistema de Integridad.
- d. Administrar el Canal de Denuncias y coordinar los procedimientos de investigación interna, conforme a lo establecido en este Manual.
- e. Reportar periódicamente a la Gerencia General y al Directorio, según corresponda, sobre el estado del Sistema de Integridad.

El Oficial de Cumplimiento debe contar con **independencia funcional**, acceso a la información necesaria y las facultades suficientes para el adecuado desempeño de su rol.

D. Responsabilidad de jefaturas y colaboradores

Las jefaturas, supervisores y colaboradores tienen la responsabilidad de:

- a. Conocer y cumplir las disposiciones del Manual de Integridad.
- b. Aplicar los principios de integridad en el desempeño de sus funciones.
- c. Colaborar activamente con el Sistema de Integridad y el MPD.

- d. Informar oportunamente situaciones que puedan constituir incumplimientos o irregularidades.

La efectividad del Sistema de Integridad depende del compromiso activo de todos los niveles de la organización.

E. Conclusiones y cierre del capítulo

El Gobierno del Sistema de Integridad definido en este capítulo permite asegurar que los principios y objetivos del Manual de Integridad se traduzcan en responsabilidades claras y mecanismos efectivos de supervisión.

De este modo, se fortalece la capacidad de la empresa para prevenir, detectar y gestionar conductas contrarias a la ley y a la ética, en coherencia con su Sistema de Gobierno Corporativo y con el Modelo de Prevención de Delitos.

VIII. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD)

El **Modelo de Prevención de Delitos (MPD)** es un conjunto estructurado de políticas, procedimientos, controles y responsabilidades que tiene por finalidad **prevenir, detectar y gestionar oportunamente la comisión de delitos** y otras conductas contrarias a la ley y a la ética, en el contexto de las actividades de la empresa.

El MPD forma parte del **Sistema de Integridad** y constituye un elemento esencial para proteger a la empresa, a sus colaboradores y a terceros frente a riesgos legales, penales, reputacionales y operacionales, especialmente considerando la naturaleza de los servicios prestados de la Empresa.

A. ¿Qué es el Modelo de prevención de delitos?

El MPD es un **sistema preventivo**, diseñado conforme a la legislación vigente, que busca evitar que, en el desarrollo de las actividades de la empresa, se cometan delitos o infracciones que puedan generar responsabilidad para la organización y para las personas que la integran.

No se trata únicamente de cumplir una exigencia legal, sino de **incorporar la prevención de delitos como parte de la gestión diaria**, promoviendo conductas responsables y fortaleciendo la cultura de integridad.

B. ¿Por qué existe el MPD?

El MPD existe para:

- a. Reducir la probabilidad de ocurrencia de delitos y conductas indebidas.
- b. Proteger a la empresa frente a sanciones legales, penales y reputacionales.
- c. Entregar a los colaboradores un marco claro sobre cómo actuar correctamente y qué hacer frente a situaciones de riesgo.
- d. Fortalecer la confianza de clientes, pacientes, proveedores y otros terceros.

En el caso de la empresa, el MPD adquiere especial relevancia debido a:

- a. el manejo de información sensible y datos personales,
- b. el uso intensivo de sistemas tecnológicos,
- c. y la interacción permanente con terceros.

C. ¿Cómo funciona el modelo de prevención de delitos?

El MPD funciona de manera **sistémica e integrada**, apoyándose en los siguientes componentes:

a. Identificación y evaluación periódica de riesgos penales:

La empresa identifica y evalúa de forma periódica los **riesgos asociados a la comisión de delitos**, considerando sus procesos, actividades y contexto operativo.

Esta identificación y evaluación se encuentra reflejada en la **Matriz de Riesgos Corporativa**, la cual constituye la **fuente oficial de riesgos** para el MPD.

El Manual de Integridad **no define nuevos riesgos**, sino que se integra a los riesgos ya identificados y priorizados en dicha matriz.

b. Controles preventivos, detectivos y correctivos

Sobre la base de los riesgos identificados, la empresa ha definido e implementado controles orientados a:

- **Prevenir** la ocurrencia de conductas indebidas.
- **Detectar oportunamente** desviaciones o incumplimientos.
- **Corregir** situaciones irregulares y evitar su repetición.

Estos controles pueden ser de carácter organizacional, procedural, tecnológico o conductual, y se encuentran documentados en los distintos instrumentos del Sistema de Integridad.

El Manual de Integridad refuerza estos controles desde una perspectiva **conductual y ética**, facilitando su correcta aplicación.

c. Procedimientos documentados

El MPD se apoya en procedimientos formales que regulan, entre otros aspectos:

- la gestión de denuncias,
- la investigación interna de hechos,
- la aplicación de medidas disciplinarias,
- y la gestión de incidentes relevantes.

Estos procedimientos aseguran criterios de objetividad, confidencialidad, debido proceso y coherencia con la normativa interna y legal vigente.

d. Capacitación y difusión continua

La efectividad del MPD depende, en gran medida, de que las personas **conozcan y comprendan** el sistema. Por ello, la empresa implementa acciones de capacitación y difusión periódicas en materias de:

- integridad,
- prevención de delitos,
- uso adecuado de información y sistemas,
- y canales de comunicación y denuncia.

El Manual de Integridad constituye una **herramienta central de apoyo** para estas actividades.

D. Integración del MPD con la matriz de riesgos corporativa

El MPD se encuentra plenamente integrado a la **Matriz de Riesgos Corporativa**, de la siguiente manera:

- a. Los riesgos penales considerados por el MPD corresponden a los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos por Proceso.
- b. Los controles definidos en el MPD se reflejan como controles existentes o a implementar en la Matriz de Riesgos.
- c. El seguimiento del MPD forma parte del monitoreo general del Sistema de Integridad y de la gestión de riesgos de la empresa.

Esta integración asegura coherencia, trazabilidad y consistencia entre el análisis de riesgos, los controles definidos y la aplicación práctica del sistema.

1. Esquema de Integración del Sistema de Integridad



2. Explicación esquema de Integración del Sistema de Integridad

El Sistema de Integridad de la empresa se estructura de manera integrada y coherente, partiendo desde los procesos del negocio y la identificación de riesgos realizada en la Matriz de Riesgos Corporativa. Sobre esta base, se definen e implementan controles preventivos, detectivos y correctivos, los cuales son reforzados por el Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

El Manual de Integridad cumple un rol articulador, traduciendo este sistema técnico en directrices claras y comprensibles para todas las personas que se relacionan con la empresa.

Finalmente, el monitoreo y la mejora continua aseguran la actualización permanente del sistema y su efectividad en el tiempo.

E. Responsabilidad frente al MPD

Todas las personas que se relacionan con la empresa tienen responsabilidades en relación con el MPD, en función de su rol y funciones.

El desconocimiento del MPD o de las disposiciones contenidas en este Manual **no exime de responsabilidad**, siendo obligación de todos colaborar activamente con su correcta aplicación.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

El Modelo de Prevención de Delitos constituye un componente esencial del Sistema de Integridad de la empresa.

Su correcta implementación y aplicación permiten prevenir conductas indebidas, proteger a la organización y a las personas, y reforzar una cultura de integridad y cumplimiento coherente con los principios y objetivos definidos en este Manual.

IX. CÓDIGO DE CONDUCTA

Este **Código de Conducta** establece las pautas básicas de comportamiento ético que deben observar todas las personas que se relacionan con NCOM y sus Empresas Relacionadas, en el ejercicio de sus funciones y en la representación de la organización frente a terceros.

Su finalidad es orientar, de manera clara y comprensible, **cómo se espera que las personas actúen**, promoviendo una conducta íntegra, responsable y coherente con los principios definidos en este Manual.

El Código de Conducta:

- a. forma parte integrante del **Manual de Integridad**, y
- b. se entrega también como **documento independiente** a los colaboradores, con el objeto de facilitar su conocimiento y aplicación práctica.

A. Conductas esperadas

Las personas que se relacionan con la empresa deben:

- a. Actuar con **honestidad, respeto y buena fe** en todas sus actividades.
- b. Cumplir la ley, la normativa interna y los procedimientos aplicables.
- c. Desempeñar sus funciones de manera responsable, diligente y profesional.
- d. Tratar con respeto a clientes, pacientes, compañeros de trabajo, proveedores y otros terceros.
- e. Proteger la información confidencial y los datos personales a los que tengan acceso.
- f. Utilizar adecuadamente los recursos y sistemas de la empresa, exclusivamente para fines autorizados.

B. Conductas no permitidas

Se consideran conductas contrarias al Código de Conducta, entre otras:

- a. Participar en actos ilegales, fraudulentos o engañosos.
- b. Ofrecer, solicitar o aceptar beneficios indebidos.
- c. Incurrir en conflictos de interés no declarados.
- d. Usar información confidencial o datos personales para fines no autorizados.
- e. Abusar de la posición o funciones asignadas.
- f. Realizar actos de discriminación, acoso o trato irrespetuoso.

C. Conflictos de interés

Todas las personas deben evitar situaciones en las que sus intereses personales, familiares o económicos puedan interferir con los intereses de la empresa.

Cuando exista o pueda existir un conflicto de interés, este deberá ser **informado oportunamente**, conforme a los procedimientos definidos por la empresa.

D. Uso de información y recursos

La información, los sistemas y los recursos de la empresa deben ser utilizados de manera responsable y únicamente para fines relacionados con el desempeño de las funciones.

En el caso de la empresa, adquiere especial relevancia el **resguardo de datos personales y datos sensibles**, incluyendo información de salud, cuyo tratamiento debe ajustarse estrictamente a la normativa vigente y a los procedimientos internos.

E. Cumplimiento y consulta

El desconocimiento del Código de Conducta **no exime de responsabilidad**.

Ante dudas sobre su aplicación o sobre la corrección de una determinada conducta, las personas deben consultar al Oficial de Cumplimiento o utilizar los canales habilitados por la empresa.

El incumplimiento del Código de Conducta podrá dar lugar a medidas disciplinarias, conforme a lo establecido en este Manual, el Reglamento Interno y la normativa vigente.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

El Código de Conducta constituye una guía práctica de comportamiento ético para todas las personas que se relacionan con la empresa.

Su correcta aplicación refuerza los Principios de Integridad y contribuye al funcionamiento efectivo del Sistema de Integridad, promoviendo relaciones basadas en la confianza, el respeto y el cumplimiento normativo.

X. CANAL DE DENUNCIAS

El **Canal de Denuncias** es un mecanismo formal y confidencial que permite a colaboradores y terceros comunicar, de buena fe, hechos o situaciones que puedan constituir incumplimientos a la ley, a este Manual, al Código de Conducta o a la normativa interna de la empresa.

Su finalidad es **detectar oportunamente irregularidades**, prevenir daños mayores y contribuir al funcionamiento efectivo del Sistema de Integridad, protegiendo a la empresa, a sus colaboradores y a terceros.

A. ¿Qué es el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias es un medio seguro de comunicación que permite informar conductas tales como:

- a. infracciones legales o regulatorias,
- b. incumplimientos al Manual de Integridad o al Código de Conducta,
- c. irregularidades en el uso de recursos o información,
- d. conductas que puedan afectar la ética, la transparencia o la confianza.

El Canal está diseñado para ser accesible, confiable y coherente con los principios de confidencialidad, objetividad y debido proceso.

B. ¿Quiénes pueden denunciar?

Pueden utilizar el Canal de Denuncias:

- a. colaboradores de la empresa, cualquiera sea su cargo o modalidad contractual;
- b. excolaboradores, cuando corresponda;
- c. proveedores, contratistas y otros terceros que mantengan relación con la empresa.

El Canal puede ser utilizado **de manera nominada o anónima**, conforme a los mecanismos definidos por la empresa.

C. Principios que rigen el Canal de Denuncias

La gestión del Canal de Denuncias se rige por los siguientes principios:

- a. **Confidencialidad:** la identidad del denunciante y la información proporcionada serán resguardadas.
- b. **No represalia:** se prohíbe cualquier forma de represalia contra quienes denuncien de buena fe.
- c. **Objetividad:** las denuncias serán analizadas de manera imparcial.
- d. **Buena fe:** el Canal debe ser utilizado de manera responsable, evitando denuncias maliciosas o falsas.

D. Gestión de las denuncias

Las denuncias recibidas a través del Canal serán gestionadas conforme a un procedimiento formal, que considera, al menos:

- a. recepción y registro de la denuncia;
- b. análisis preliminar de los antecedentes;
- c. determinación de las acciones a seguir, incluyendo la eventual investigación interna;
- d. resguardo de la información y del debido proceso.

La administración del Canal corresponde al **Oficial de Cumplimiento y Encargado del MPD**, sin perjuicio de las instancias de apoyo o supervisión que se definan.

E. Protección del denunciante

La empresa garantiza que ninguna persona que realice una denuncia de buena fe o colabore con una investigación será objeto de represalias, sanciones, discriminación o perjuicios derivados de dicha actuación.

Cualquier represalia será considerada una infracción grave a este Manual y a la normativa interna.

F. Uso responsable del canal

El Canal de Denuncias debe ser utilizado de manera responsable. La presentación de denuncias falsas, maliciosas o de mala fe podrá dar lugar a las medidas que correspondan, conforme a la normativa interna y legal vigente.

G. Conclusiones y cierre del capítulo

El Canal de Denuncias constituye una herramienta fundamental del Sistema de Integridad, ya que permite detectar oportunamente irregularidades y fortalecer una cultura de transparencia y responsabilidad.

Su correcto uso contribuye a la protección de la empresa, de las personas y de terceros, reforzando la confianza en los mecanismos de prevención y control establecidos en este Manual.

XI. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN INTERNA

El **Procedimiento de Investigación Interna** tiene por finalidad establecer un marco claro, objetivo y confidencial para la gestión de denuncias, reportes o antecedentes que puedan dar cuenta de conductas contrarias a la ley, al Manual de Integridad, al Código de Conducta o a la normativa interna de la empresa.

Este procedimiento constituye un componente esencial del Sistema de Integridad y del Modelo de Prevención de Delitos, y está orientado a **proteger a la empresa, a sus colaboradores y a terceros**, asegurando un tratamiento justo, proporcional y respetuoso de los derechos de todas las personas involucradas.

A. Finalidad del procedimiento

El procedimiento de investigación interna tiene como objetivos:

- a. Verificar de manera objetiva y fundada los hechos denunciados o detectados.
- b. Prevenir y mitigar riesgos legales, penales, reputacionales y operacionales.
- c. Proteger los derechos, la dignidad y la integridad de denunciantes, denunciados y terceros.
- d. Asegurar el cumplimiento de la normativa legal y de los instrumentos internos de la empresa.
- e. Facilitar la adopción de medidas correctivas y de mejora cuando corresponda.

La investigación interna **no tiene un carácter punitivo en sí misma**, sino que busca esclarecer hechos y contribuir a la correcta aplicación del Sistema de Integridad.

B. Principios que rigen la investigación interna

Toda investigación interna se desarrollará conforme a los siguientes principios:

- a. **Confidencialidad:** los antecedentes y la identidad de las personas involucradas serán resguardados durante todo el proceso.
- b. **Objetividad e imparcialidad:** los hechos serán analizados sin prejuicios ni conflictos de interés.
- c. **Debido proceso:** se garantizará el respeto a los derechos de todas las partes.
- d. **Proporcionalidad:** las actuaciones se ajustarán a la gravedad y naturaleza de los hechos.
- e. **Presunción de buena fe:** mientras no existan antecedentes que indiquen lo contrario.

C. Inicio de la investigación

La investigación interna podrá iniciarse, entre otros casos, a partir de:

- a. una denuncia recibida a través del Canal de Denuncias;
- b. detección de irregularidades en el marco de auditorías, controles o revisiones.

La recepción y análisis preliminar de los antecedentes permitirá determinar la procedencia de iniciar una investigación formal y definir su alcance.

D. Desarrollo de la investigación

La investigación será coordinada por el **Oficial de Cumplimiento y Encargado del MPD**, quien podrá actuar directamente o designar a las personas que correspondan, asegurando independencia y ausencia de conflictos de interés.

El procedimiento podrá contemplar, entre otras actuaciones:

- a. recopilación y análisis de antecedentes documentales;
- b. entrevistas a personas involucradas o testigos;
- c. revisión de sistemas, registros o procesos;
- d. resguardo de evidencia relevante.

Durante todo el proceso se mantendrá la confidencialidad de la información y se adoptarán medidas para evitar daños innecesarios a las personas involucradas.

E. Relación con el reglamento interno

En lo no regulado expresamente en este Manual, la investigación interna se desarrollará conforme a las disposiciones contenidas en el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad** de la empresa, y a la normativa legal vigente.

Esta remisión tiene por objeto asegurar coherencia normativa y evitar duplicidades o contradicciones en la aplicación de medidas y procedimientos.

F. Cierre de la investigación

Finalizada la investigación, se elaborará un informe que contendrá, al menos:

- a. descripción de los hechos investigados;
- b. análisis de los antecedentes recopilados;
- c. conclusiones fundadas;
- d. recomendaciones o medidas a adoptar, cuando corresponda.

Las conclusiones de la investigación podrán dar lugar a medidas disciplinarias, correctivas o preventivas, conforme a lo establecido en este Manual, el Reglamento Interno y la normativa aplicable.

G. Protección de las personas involucradas

La empresa adoptará las medidas necesarias para:

- a. proteger al denunciante de buena fe frente a represalias;
- b. resguardar la honra y dignidad de las personas investigadas;
- c. minimizar impactos innecesarios durante el proceso.

El uso indebido del procedimiento de investigación, así como las represalias o interferencias, serán consideradas infracciones graves.

H. Conclusiones y cierre del capítulo

El Procedimiento de Investigación Interna permite abordar de manera estructurada y responsable las situaciones que puedan afectar la integridad de la empresa.

Su correcta aplicación fortalece la confianza en el Sistema de Integridad, asegura la protección de las personas involucradas y contribuye a la prevención y corrección de conductas contrarias a la ley y a la ética.

XII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y CORRECTIVAS

Las **Medidas Disciplinarias y Correctivas** constituyen un componente esencial del Sistema de Integridad, ya que permiten responder de manera coherente, proporcional y oportuna frente a incumplimientos a la ley, al Manual de Integridad, al Código de Conducta o a la normativa interna de la empresa.

Su finalidad no es únicamente sancionar, sino **corregir conductas, prevenir su reiteración y fortalecer la cultura de integridad**, protegiendo a la empresa, a los colaboradores y a terceros.

A. Marco normativo aplicable

La aplicación de medidas disciplinarias y correctivas se regirá por:

- a. el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa;
- b. las disposiciones del Manual de Integridad y del Código de Conducta;
- c. la normativa laboral vigente;
- d. la **Ley N° 20.393** sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y sus modificaciones, incluyendo la **Ley N° 21.595**, entre otras normas aplicables.

Las medidas internas se aplicarán **sin perjuicio** de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran corresponder conforme a la legislación vigente.

B. Tipos de medidas

Dependiendo de la naturaleza, gravedad y circunstancias del incumplimiento, la empresa podrá adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

a. Medidas disciplinarias internas:

Aplicables a colaboradores, conforme al Reglamento Interno, tales como:

- amonestaciones verbales o escritas;
- medidas disciplinarias progresivas;
- terminación de la relación laboral, cuando corresponda.

b. Medidas correctivas

Orientadas a corregir las causas que dieron origen al incumplimiento, tales como:

- ajustes a procedimientos o controles;

- reforzamiento de capacitaciones;
- modificaciones en procesos o sistemas;
- adopción de medidas preventivas adicionales.

c. Medidas respecto de terceros

En el caso de proveedores, contratistas u otros terceros, las medidas podrán incluir:

- advertencias formales;
- exigencia de acciones correctivas;
- suspensión o término de la relación contractual, conforme a lo pactado.

C. Criterios de aplicación

La aplicación de medidas disciplinarias y correctivas se realizará considerando, entre otros, los siguientes criterios:

- a. Gravedad del incumplimiento.
- b. Intencionalidad o negligencia.
- c. Reiteración de la conducta.
- d. Impacto en la empresa, en las personas o en terceros.
- e. Colaboración durante la investigación.

En todos los casos, se respetarán los principios de **proporcionalidad, objetividad y debido proceso**.

D. Relación con investigaciones internas

Las medidas disciplinarias y correctivas podrán adoptarse como resultado de una investigación interna desarrollada conforme al Capítulo XI - Procedimiento de Investigación Interna de este Manual.

En lo no regulado expresamente en este capítulo, se estará a lo dispuesto en el Reglamento Interno y en la normativa legal vigente, asegurando coherencia entre los distintos instrumentos internos.

E. Registro y seguimiento

La empresa mantendrá registros adecuados de las medidas adoptadas, con el objeto de:

- a. asegurar trazabilidad y consistencia en su aplicación;
- b. facilitar el seguimiento de acciones correctivas;
- c. alimentar los procesos de monitoreo y mejora continua del Sistema de Integridad.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

Las Medidas Disciplinarias y Correctivas permiten asegurar que los incumplimientos al Sistema de Integridad tengan consecuencias claras y coherentes, fortaleciendo la prevención de conductas indebidas.

Su correcta aplicación contribuye a la protección de la empresa, de las personas y de terceros, y refuerza la credibilidad y efectividad del Sistema de Integridad.

XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La **Protección de Datos Personales** constituye un pilar fundamental del Sistema de Integridad de la empresa, considerando la naturaleza de los servicios prestados, en los cuales se tratan datos personales y, en muchos casos, **datos sensibles**, incluyendo información de salud.

La empresa se compromete a tratar los datos personales de manera lícita, responsable y segura, resguardando los derechos de las personas y cumpliendo estrictamente la normativa vigente.

A. Marco normativo aplicable

El tratamiento de datos personales por parte de la empresa se rige, entre otras, por las siguientes normas:

- a. **Ley N° 19.628**, sobre Protección de la Vida Privada y Datos Personales.
- b. **Ley N° 21.719**, que establece un nuevo marco de protección de datos personales (cuando entre plenamente en vigencia).
- c. Normativa sectorial aplicable, en especial aquella relacionada con datos de salud.
- d. Demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes en la materia.

El incumplimiento de estas normas puede generar responsabilidades legales, sanciones económicas y daños reputacionales relevantes.

B. Principios aplicables al tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a los siguientes principios:

- a. **Licitud**: los datos se tratan conforme a la ley y con una base de legitimación válida.
- b. **Finalidad**: los datos se utilizan únicamente para los fines autorizados y específicos.
- c. **Proporcionalidad**: se tratan solo los datos necesarios para el cumplimiento de dichos fines.
- d. **Confidencialidad**: se resguarda el acceso y uso de los datos.
- e. **Seguridad**: se adoptan medidas técnicas y organizativas para proteger los datos.
- f. **Responsabilidad**: la empresa asume la obligación de demostrar cumplimiento.

C. Procedimientos relacionados con la protección de datos

La empresa cuenta con procedimientos y medidas orientadas a asegurar un adecuado tratamiento de los datos personales, incluyendo, entre otros:

- a. procedimientos de recolección, uso, almacenamiento y eliminación de datos personales;
- b. gestión de **accesos y perfiles de usuario** a sistemas que contienen información personal;
- c. protocolos para el **tratamiento de datos sensibles**, especialmente datos de salud;
- d. procedimientos de atención de **derechos de los titulares de datos**, cuando corresponda;
- e. lineamientos para la **relación con terceros** que traten datos por cuenta de la empresa.

Estos procedimientos forman parte del Sistema de Integridad y se encuentran alineados con la Matriz de Riesgos Corporativa.

D. Medidas técnicas y organizativas

Para resguardar la seguridad de los datos personales, la empresa implementa medidas tales como:

- a. control de accesos a sistemas y plataformas;
- b. restricciones de uso y divulgación de información;
- c. resguardo físico y lógico de bases de datos;
- d. registros de acceso y uso de información;
- e. capacitación específica del personal que trata datos personales.

Estas medidas se revisan y actualizan periódicamente, en coherencia con los riesgos identificados y la evolución tecnológica.

E. Responsabilidad de las personas

Todas las personas que, debido a su cargo o función, tengan acceso a datos personales deben:

- a. conocer y cumplir las disposiciones de este Manual y de los procedimientos asociados;
- b. tratar los datos únicamente para los fines autorizados;
- c. resguardar la confidencialidad de la información;
- d. informar oportunamente cualquier incidente, acceso indebido o uso no autorizado.

El uso indebido de datos personales será considerado una infracción grave y podrá dar lugar a medidas disciplinarias y legales.

F. Conclusiones de cierre del capítulo

La protección de datos personales es un elemento esencial para resguardar la confianza de clientes, pacientes y terceros, y para asegurar el cumplimiento normativo de la empresa.

La aplicación rigurosa de los principios, procedimientos y medidas descritas en este capítulo fortalece el Sistema de Integridad y contribuye a una gestión responsable y segura de la información.

XIV. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La **Ciberseguridad y la Seguridad de la Información** son componentes críticos del Sistema de Integridad de la empresa, considerando la naturaleza de sus operaciones, el uso intensivo de plataformas tecnológicas y el tratamiento permanente de información sensible.

La empresa reconoce que los incidentes de ciberseguridad pueden afectar gravemente la continuidad operacional, la confidencialidad de la información, la confianza de clientes y pacientes, y el cumplimiento de la normativa vigente. Por ello, adopta medidas orientadas a **prevenir, detectar y gestionar** riesgos asociados a la seguridad de la información.

A. Marco normativo aplicable

La gestión de la ciberseguridad y de la seguridad de la información se rige, entre otras, por:

- a. Ley N° 21.663, que establece la Ley Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Información.
- b. Normativa sobre protección de datos personales, en especial la Ley N° 19.628 y sus modificaciones.
- c. Normas y buenas prácticas aplicables a la seguridad de la información, según la naturaleza del negocio.
- d. Demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes en la materia.

El incumplimiento de estas normas puede generar sanciones legales, responsabilidades administrativas y daños reputacionales relevantes.

B. Objetivos de la ciberseguridad

La gestión de la ciberseguridad en la empresa tiene por objetivos:

- a. Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- b. Prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o divulgaciones indebidas de información.
- c. Asegurar la continuidad de los servicios prestados.
- d. Reducir el impacto de incidentes tecnológicos y cibernéticos.
- e. Cumplir con la normativa legal y los compromisos asumidos con clientes y terceros.

C. Medidas técnicas y organizativas

La empresa implementa medidas técnicas y organizativas orientadas a la protección de la información, tales como:

- a. control de accesos a sistemas, plataformas y bases de datos;
- b. gestión de usuarios y perfiles de acceso según funciones;
- c. uso de credenciales personales e intransferibles;
- d. resguardo lógico y físico de la información;
- e. respaldo y recuperación de información;
- f. monitoreo de sistemas y detección de eventos de seguridad.

Estas medidas se definen y ajustan en coherencia con los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos Corporativa de la Empresa.

D. Gestión de incidentes de seguridad

La empresa cuenta con lineamientos y procedimientos para la **gestión de incidentes de seguridad de la información**, los cuales contemplan, al menos:

- a. identificación y reporte oportuno de incidentes;
- b. contención y mitigación de los efectos del incidente;

- c. análisis de causas y evaluación de impactos;
- d. adopción de medidas correctivas y preventivas;
- e. comunicación interna y, cuando corresponda, a terceros o autoridades competentes.

Todos los colaboradores tienen la obligación de **informar oportunamente** cualquier evento, anomalía o sospecha de incidente de seguridad.

E. Responsabilidad de las personas

Las personas que se relacionan con la empresa deben:

- a. utilizar los sistemas y recursos tecnológicos de manera responsable y conforme a los fines autorizados;
- b. proteger sus credenciales de acceso;
- c. no instalar ni utilizar software o herramientas no autorizadas;
- d. cumplir las políticas y procedimientos de seguridad de la información;
- e. colaborar con las acciones de prevención y gestión de incidentes.

El uso indebido de sistemas o la vulneración de medidas de seguridad podrá dar lugar a medidas disciplinarias y legales.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

La gestión adecuada de la ciberseguridad y de la seguridad de la información es fundamental para proteger los activos críticos de la empresa y garantizar la continuidad de los servicios.

La aplicación de las medidas descritas en este capítulo refuerza el Sistema de Integridad y contribuye a una gestión responsable, segura y confiable de la información.

XV. MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

El **Monitoreo y la Mejora Continua** constituyen un componente esencial del Sistema de Integridad, ya que permiten asegurar que los principios, mecanismos y controles definidos en este Manual **se mantengan vigentes, efectivos y alineados** con la normativa, los riesgos y la realidad operativa de la empresa.

Este capítulo tiene por finalidad explicar de manera clara **cómo se supervisa, cómo se evalúa y cómo se mejora** el Sistema de Integridad en el tiempo, evitando que se transforme en un conjunto de normas estáticas o meramente formales.

A. ¿Qué se entiende por monitoreo del Sistema de Integridad?

El monitoreo del Sistema de Integridad corresponde al **seguimiento sistemático y periódico** del funcionamiento de los distintos componentes del sistema, con el objeto de verificar que:

- a. los principios y disposiciones del Manual se apliquen efectivamente;
- b. los controles definidos estén operando de manera adecuada;
- c. los procedimientos se cumplan conforme a lo establecido;
- d. los riesgos identificados se mantengan dentro de niveles aceptables.

El monitoreo permite **detectar oportunamente desviaciones, brechas o debilidades**, antes de que se transformen en incumplimientos relevantes o incidentes mayores.

B. Mecanismos de monitoreo

El monitoreo del Sistema de Integridad puede realizarse a través de distintos mecanismos, entre otros:

- a. revisiones internas periódicas;
- b. seguimiento de indicadores de cumplimiento;
- c. reportes del Oficial de Cumplimiento y Encargado del MPD;
- d. análisis de denuncias, investigaciones internas e incidentes;
- e. resultados de auditorías internas o externas, cuando corresponda.

Estos mecanismos se aplican de manera proporcional a la naturaleza de los riesgos y al tamaño y complejidad de la organización.

C. ¿Qué se entiende por mejora continua?

La mejora continua consiste en el **proceso permanente de ajuste, actualización y fortalecimiento** del Sistema de Integridad, a partir de los resultados del monitoreo y de los cambios que se produzcan en el entorno interno o externo de la empresa.

La mejora continua no se limita a corregir errores, sino que busca:

- a. fortalecer controles existentes,
- b. incorporar buenas prácticas,
- c. adaptar el sistema a nuevos riesgos, normativas o procesos.

D. Situaciones que gatillan procesos de mejora

Entre las situaciones que pueden dar origen a acciones de mejora se encuentran, entre otras:

- a. cambios normativos o regulatorios;
- b. modificaciones relevantes en los procesos del negocio;
- c. resultados de investigaciones internas o auditorías;
- d. incidentes de cumplimiento, seguridad de la información o ciberseguridad;
- e. identificación de nuevas brechas o riesgos en la Matriz de Riesgos Corporativa.

Las acciones de mejora podrán traducirse en la actualización de políticas, procedimientos, controles, capacitaciones o del propio Manual de Integridad.

E. Responsabilidades en el monitoreo y la mejora

El monitoreo y la mejora continua del Sistema de Integridad se desarrollan con la participación de distintos roles, en coherencia con lo establecido en el “Capítulo VII – Gobierno del Sistema de Integridad” de este Manual:

- a. el **Directorio**, en su rol de supervisión;
- b. la **Gerencia General**, como responsable de la implementación;
- c. el Oficial de Cumplimiento y Encargado del MPD, como coordinador del sistema;
- d. las **jefaturas y colaboradores**, mediante el cumplimiento y reporte oportuno de situaciones relevantes.

La mejora continua es una **responsabilidad compartida**, que requiere compromiso y participación de toda la organización.

F. Conclusiones y cierre del capítulo

El monitoreo y la mejora continua permiten asegurar que el Sistema de Integridad evolucione junto con la empresa y su entorno, manteniendo su efectividad en el tiempo.

Este enfoque dinámico fortalece la prevención de riesgos, refuerza el cumplimiento normativo y contribuye a una gestión ética, responsable y sostenible.

XVI. APROBACIÓN Y VIGENCIA

El presente **Manual de Integridad** será sometido a la **aprobación del Directorio de NCOM y sus Empresas Relacionadas**, en el marco de sus responsabilidades de supervisión y control del Sistema de Integridad y del Modelo de Prevención de Delitos.

Una vez aprobado, el Manual entrará en **vigencia a contar de la fecha definida en el acta respectiva**, siendo de **cumplimiento obligatorio** para todas las personas y entidades comprendidas dentro de su alcance.

A. Difusión del Manual

La empresa adoptará las medidas necesarias para asegurar la **difusión adecuada** del Manual de Integridad, incluyendo, entre otras:

- a. comunicación formal a colaboradores y jefaturas;
- b. disponibilidad del Manual en los medios internos definidos por la empresa;
- c. incorporación del Manual en procesos de inducción y capacitación.

La difusión tiene por finalidad asegurar que todas las personas conozcan, comprendan y apliquen las disposiciones contenidas en este Manual.

B. Actualización del Manual

El Manual de Integridad será revisado y actualizado cuando:

- a. se produzcan cambios relevantes en la normativa aplicable;
- b. se modifiquen los riesgos, procesos o controles definidos en el Sistema de Integridad;
- c. se detecten brechas o necesidades de mejora a partir del monitoreo y la mejora continua;
- d. así lo determine el Directorio o la Gerencia General.

Toda actualización deberá ser debidamente aprobada conforme a los mecanismos de gobierno definidos por la empresa.

C. Vigencia y obligatoriedad

El Manual mantendrá su vigencia mientras no sea modificado o reemplazado por una versión posterior debidamente aprobada.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Manual podrá dar lugar a medidas disciplinarias, correctivas o legales, conforme a lo establecido en el propio Manual, el Reglamento Interno y la normativa vigente.

D. Conclusiones y cierre del capítulo

La aprobación y vigencia del Manual de Integridad reflejan el compromiso de la empresa con una gestión ética, responsable y conforme a la ley.

Su correcta difusión, aplicación y actualización constituyen un elemento clave para el fortalecimiento permanente del Sistema de Integridad y del Modelo de Prevención de Delitos.