

 SOMOS CCHC	CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.			Nombre del Documento CCE-02
	Fecha de Emisión 29/03/2018	Versión 2.0	Fecha de Revisión 17/05/2018	Página 1 de 13

# CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

## Isapre Consalud S.A.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 2 de 13</b>

Estimados Colaboradores:

En las siguientes páginas presento el Código de Conducta y Ética de Isapre Consalud S.A., que expone los valores, principios y normas de conducta que la Compañía ha definido como fundamentales, y que son la base para proyectarnos al futuro.

Desde los inicios de la Empresa, en el año 1983, como Institución perteneciente a la Cámara Chilena de la Construcción, Isapre Consalud ha hecho suya la misión de las entidades que forman parte de ILC, en cuanto persigue brindar servicios de excelencia a las personas, empresas e instituciones hacia las cuales está dirigido su accionar, otorgándolos con eficiencia y calidad.

Este Código se basa en las políticas de la Empresa, las que ponen de relieve sus valores éticos, su Visión, su Misión y sus Principios, constituyendo una guía que debe tenerse presente en todo momento, por todos los integrantes de la Organización, para la toma de decisiones y/o la realización de las actividades que a cada uno corresponden.

Los invito a leer este Código, a comprenderlo y respetarlo, para lograr nuestra aspiración de convertirnos en la mejor Isapre, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas, manteniendo la cultura de trabajo que distingue a Consalud como una organización seria, confiable y con una trayectoria que enorgullece a cada uno de quienes trabajamos en ella.

Les saluda muy cordialmente,




---

**Marcelo Dutilh Labbé  
Gerente General  
Isapre Consalud S.A.**

 <b>SOMOS CCHC</b>	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> <b>ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento</b> <b>CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión</b> <b>29/03/2018</b>	<b>Versión</b> <b>2.0</b>	<b>Fecha de Revisión</b> <b>17/05/2018</b>	<b>Página</b> <b>3 de 13</b>

## Contenido

Introducción.....	4
Alcance .....	4
Propósito .....	5
Misión.....	5
Nuestros Principios .....	5
Conductas Éticas .....	6
a) Respeto a las Personas .....	6
b) Respeto a la Legislación Vigente.....	6
c) Honestidad.....	7
d) Representación.....	7
e) Bienes de la Empresa.....	7
f) Conflicto de Interés .....	7
g) Colaboradores .....	8
h) Fuerza de Venta .....	9
i) Relación con Clientes y Proveedores .....	9
j) Relación con el Medioambiente .....	10
k) Calidad de la Información y Transparencia.....	10
l) Confidencialidad de la Información .....	10
m)Cuidar y Respetar la Imagen de la Empresa .....	10
n) Relación con Funcionarios Públicos .....	10
o) Denunciar faltas de Ética .....	11
Procedimiento de Denuncias y Medidas Disciplinarias .....	12
Incumplimiento de Código de Conducta y Ética.....	12
CARTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....	13

 <b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> <b>ISAPRE CONSALUD S.A.</b>	<b>Nombre del Documento</b> <b>CCE-02</b>		
<b>Fecha de Emisión</b> <b>29/03/2018</b>	<b>Versión</b> <b>2.0</b>	<b>Fecha de Revisión</b> <b>17/05/2018</b>	<b>Página</b> <b>4 de 13</b>

## Introducción

La existencia de un Código de Conducta y Ética tiene como objetivo exponer el compromiso de la Compañía con un comportamiento ético en sus relaciones laborales, operaciones comerciales y, en general, en todas las actuaciones en que intervenga la Empresa, sus colaboradores y/o asesores, independiente del lugar físico donde desarrollen sus actividades y funciones.

El Código de Conducta y Ética es un documento que posee un conjunto de normas que regulan el comportamiento de las personas, es decir, establece un marco ético de principios, valores y conductas que deben regir el desempeño laboral de los colaboradores y/o asesores, teniendo carácter obligatorio para todos sus miembros.

Los conjuntos de los elementos indicados anteriormente deben ser plasmados en el actuar de cada uno de los trabajadores y, de este modo, Isapre Consalud S.A. continuará posicionada como una Empresa moderna e innovadora, preocupada por consolidar una relación de mutua confianza a largo plazo con todos quienes integran su quehacer.

Por lo mismo, en el desafío de superarnos día a día, es fundamental la participación de todos y cada uno de los que son parte de esta Organización, actuando en consecuencia con los valores definidos.

## Alcance

El presente Código de Conducta y Ética establece el modelo de comportamiento, y fija las pautas básicas que deben seguir en el desempeño de sus funciones todos sus directores, ejecutivos, colaboradores, asesores y terceros. Es responsabilidad de todos y cada uno de ellos, leer, conocer y cumplir en forma estricta con lo que estipula.

Este Código constituye un complemento al Contrato de Trabajo, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y a las normas y procedimientos que regulan el desempeño de las funciones por parte de los colaboradores y/o terceros, responsables de conocer y de cumplir.

Este documento no pretende cubrir todas las situaciones posibles que puedan presentarse en la actividad cotidiana, por lo que debe tenerse como una guía que se complementa con el sentido común y lo que estipulan las leyes, decretos, reglamentos y demás instrumentos del ordenamiento

 <b>SOMOS CCHC</b>	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> <b>ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento</b> <b>CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión</b> <b>29/03/2018</b>	<b>Versión</b> <b>2.0</b>	<b>Fecha de Revisión</b> <b>17/05/2018</b>	<b>Página</b> <b>5 de 13</b>

jurídico. Este Código no reemplaza ni deroga otras políticas y/o procedimientos internos, como tampoco aspectos legales, sino más bien los complementa y se integra con ellos.

## Propósito

Innovamos desde nuestra experiencia en salud, para mejorar la vida de más personas.

## Misión

Ser la mejor Isapre en entregar acceso a soluciones efectivas de salud.

## Nuestros Principios

Ocho son los principios que fundamentan el propósito diario de los directores, ejecutivos y colaboradores de la Compañía, los cuales son:

1. **Vemos Personas más que Clientes:** Sabemos que detrás de cada cliente, hay personas. Ellos están al centro de todo lo que hacemos porque nuestro fin último es mejorarles la vida
2. **Trabaja con Excelencia:** Hacer el trabajo bien y a la primera, buscando siempre superar las expectativas y cuidando los detalles
3. **Conéctate con Otras Áreas:** Colaboramos para cumplir el objetivo común, el del otro y el propio
4. **Empodérate y Empodera:** Buscamos el empoderamiento y la autogestión de manera responsable, poniendo todo para el desarrollo personal y el de otros
5. **Valora la Diferencia y Construye Acuerdos:** Valoramos la apertura y la diferencia de opiniones. Fomentamos la escucha activa que contribuye a lograr nuestros objetivos
6. **Haz que las Cosas Pasen:** Desde nuestra experiencia transformamos ideas en innovaciones concretas que aporten a nuestros clientes
7. **Contagia Actitud Positiva:** Fomentamos un buen ambiente. Nos alegramos del éxito de los demás, sacando lo mejor de nosotros y de nuestro equipo
8. **No Transamos la Ética:** La honestidad y rectitud son nuestros principales sellos de calidad. Nuestra gestión debe ser intachable.

 <b>SOMOS CCHC</b>	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> <b>ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento</b> <b>CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión</b> <b>29/03/2018</b>	<b>Versión</b> <b>2.0</b>	<b>Fecha de Revisión</b> <b>17/05/2018</b>	<b>Página</b> <b>6 de 13</b>

Cada uno de estos principios describe conductas positivas concretas a las cuales se espera adhieran cada uno de los miembros de la Empresa.

Así, el Código de Conducta y Ética transmite un sello a los colaboradores de la Compañía, lo que nos diferencia y que nos une.

## Conductas Éticas

En el desarrollo de sus actividades empresariales, los directores, ejecutivos y todos quienes trabajan en la Empresa, se regirán por los siguientes valores y conductas éticas fundamentales:

### a) Respeto a las Personas

La Empresa acepta y reconoce a todas las personas por su valor individual, apreciando el aporte que cada uno hace a la Organización, independientemente de su nivel jerárquico. Para ello, valoramos el respeto a la dignidad de las personas, rechazando actitudes discriminatorias que se basen en consideraciones de género, raza, religión, orientación sexual, nacionalidad, etc. Esto aplica tanto respecto de nuestros colaboradores, como a los procesos de reclutamiento y contratación.

Especial rechazo merecen las conductas de acoso sexual, que no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluyen, además, cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido. Este último puede producirse por cualquier medio, incluyendo propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc. Por ello, toda persona de la Empresa que se considere víctima de acoso, tiene canales eficaces para establecer su denuncia, establecidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Un ambiente de respeto genera confianza y favorece la excelencia en el desempeño. Debemos promover un ambiente laboral en el que se valora la diversidad y cooperación mutua entre nuestros compañeros de trabajo, nuestras jefaturas, nuestros colaboradores y, en general, con todas aquellas personas con las que nos relacionamos.

### b) Respeto a la Legislación Vigente

Cumplir y respetar la legislación vigente, por ser ésta el marco de referencia fundamental para el accionar de las empresas y las personas. En especial, debemos cautelar el respeto a las disposiciones de la ley sobre libre competencia, absteniéndose de ejecutar o participar en

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 7 de 13</b>

acciones de cualquier clase que la entorpezcan, alteren o impliquen conductas que puedan considerarse de carácter monopólico, como igualmente dar debido cumplimiento a las normas contenidas en las leyes sobre sociedades anónimas y mercado de valores.

**c) Honestidad**

Actuar siempre en forma responsable, impidiendo de manera especial toda forma de corrupción, extorsión o soborno, ya sea éstos por acción u omisión. En toda circunstancia prevalecerá el interés de la Empresa por sobre el individual.

**d) Representación**

Sólo podrán actuar en representación de la Empresa aquellas personas que hayan recibido poder formal para ello, ya sea por la naturaleza de su cargo o por delegación expresa. Cuando actuaciones del ámbito personal puedan prestarse para confusión con aquellas de representación de la Empresa, la persona involucrada debe hacer expresa y oportuna aclaración del carácter de las mismas para evitar cualquier tipo de conflicto.

**e) Bienes de la Empresa**

Proteger los activos de la Compañía, los que sólo podrán ser utilizados para el desarrollo de actividades y negocios legítimos, y no con el fin de obtener un beneficio propio.

**f) Conflicto de Interés**

En Isapre Consalud tomamos decisiones comerciales y financieras inspiradas en nuestra Visión y privilegiando en todo momento los intereses de la Compañía, relegando consideraciones o relaciones personales.

Un conflicto de intereses surge cuando un interés personal interfiere o influye sobre el ejercicio del juicio independiente de un trabajador, con los mejores intereses de Isapre Consalud. Por esto, debemos evitar situaciones en los que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la Compañía.

A continuación, se entregan algunos ejemplos en los que se puede dar un conflicto de interés:

**i) Oportunidades para la Empresa**

Las oportunidades de negocios, que surjan del conocimiento o la información que se obtengan en el desempeño de los diferentes cargos, son propiedad de la Isapre, y por lo

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 8 de 13</b>

mismo, no serán usadas para beneficio propio, ni utilizadas para competir con los intereses de Isapre Consalud.

Los colaboradores dependientes de Isapre Consalud no podrán participar en actos que comprometan a la Empresa con personas naturales o jurídicas, funcionarios públicos, etc., donde estén involucrados los intereses de cónyuges o parientes, hasta segundo grado de consanguinidad. Asimismo, no podrán contraer obligaciones monetarias, solicitar préstamos, ejercer funciones ejecutivas, ser contratados, asesorar ni mantener ningún tipo de negocio con personas o empresas proveedoras, clientes u otras, que aspiren a tener o tengan vínculos comerciales con la Compañía, o sean sus competidores, salvo autorización expresa del Directorio.

#### **ii) Atenciones y Regalos**

No ofrecer ni recibir atenciones, invitaciones, regalos ni premios, cuando éstos pudieran constituir un compromiso, influencia o ser percibidos razonablemente como incentivos que puedan interferir deliberadamente en la independencia, imparcialidad o criterio de la persona que debe tomar una decisión vinculada con los intereses de la Empresa. Se exceptúan los obsequios y regalos corporativos que las empresas hayan seleccionado para entregar a sus clientes o proveedores, con un valor unitario máximo de 2,5 UF.

#### **iii) Sobornos, Cohechos, etc.**

No está permitido, directa o indirectamente, pedir o aceptar, ofrecer o dar cualquier tipo de soborno, cohecho o cualquier otro beneficio ilegal o no ético, a empleados u otros representantes de Isapre Consalud, o terceros externos a la Isapre.

En caso de identificarse un caso de conflicto de intereses, la persona expuesta debe dar cuenta inmediata, por escrito, a su superior jerárquico, y abstenerse de participar de cualquier acto que potencialmente pueda verse afectado por dicha condición.

#### **g) Colaboradores**

Mantener con todos los colaboradores una relación basada en el respeto mutuo, el trato deferente, no discriminatorio y de tolerancia por género, edad, creencias religiosas, opciones políticas, entre otras, evitando el favoritismo y promoviendo el desarrollo profesional vía el reconocimiento del mérito, valoración de las competencias y evaluación objetiva del desempeño.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 9 de 13</b>

Reconocer en la seguridad y salud ocupacional, valores que deben ser cautelados por medio de practicar y promover una cultura preventiva, que estimule el actuar prudente y el hábito del autocuidado, tanto para trabajadores propios como de empresas colaboradoras.

Respetar la libertad de asociación sindical y reconocer los derechos a la negociación colectiva.

#### **h) Fuerza de Venta**

Velamos por el correcto comportamiento de nuestros Agentes de Ventas en el desarrollo de sus funciones respecto al cumplimiento con las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia de Salud.

Somos conscientes de que estamos sujetos a la regulación y la inspección por parte de diferentes organismos gubernamentales, tales como la Superintendencia de Salud y la Superintendencia de Seguridad Social, entre otros. Estamos comprometidos a trabajar con ellos para cumplir con las obligaciones impuestas por nuestro rol en la sociedad, colaborando con el regulador en perseguir aquellas prácticas reñidas con las directrices valóricas, legales e incumplimiento a la normativa vigente.

#### **i) Relación con Clientes y Proveedores**

Ofrecer productos y servicios de excelente calidad, en forma competitiva, que garanticen la satisfacción de los clientes.

Construir vínculos de largo plazo basados en la confianza, e identificar oportunidades de desarrollo y crecimiento futuro para mutuo beneficio.

Establecer con los proveedores y colaboradores externos relaciones de cooperación, promoviendo prácticas de total transparencia en los negocios. Privilegiar para su selección criterios técnicos y comerciales objetivos, ajenos a toda parcialidad o favoritismo.

Garantizar en forma permanente el manejo confidencial de toda la información comercial y de negocios (diagnósticos de salud), generados en el vínculo con clientes y proveedores.

Basar la competencia comercial en un trato justo y equitativo, evitando toda posibilidad de abuso de posición dominante.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 10 de 13</b>

**j) Relación con el Medioambiente**

Preservar responsablemente la calidad del medioambiente en la ejecución de las actividades actuales y futuras, cumpliendo con la legislación vigente.

Procurar soluciones que tiendan a disminuir permanentemente el impacto de las operaciones en el entorno natural.

Buscar las mejores alternativas de uso y manejo para los recursos y materiales utilizados en las operaciones, con el fin de minimizar la generación de residuos, propiciando una eficiente reutilización, reciclaje y disposición final de éstos. Promover la responsabilidad ambiental, tanto entre trabajadores como colaboradores externos.

**k) Calidad de la Información y Transparencia**

Mantener registros financieros contables fidedignos y actualizados, de acuerdo con los principios, normativas y prácticas legales vigentes en Chile. La información proporcionada a directores, la Administración, auditores internos y externos, instituciones fiscalizadoras, organismos públicos y privados, como así también al mercado de inversionistas y público en general, debe ser oportuna, veraz, entendible, seria, confiable y completa.

**l) Confidencialidad de la Información**

Revelar cualquier información que no sea de conocimiento público, podría perjudicar a la Isapre en temas tales como planes de negocio, información financiera, información confidencial de nuestros clientes, bases de datos, entre otros. Nos preocupamos por resguardar la información de manera confiable y segura.

**m) Cuidar y Respetar la Imagen de la Empresa**

Evitar referirse en malos términos o fuera de lugar respecto a Consalud. Entendemos que, si un colaborador decide trabajar en la Isapre, es debido a que adhiere a su objetivo, misión, visión, valores y estrategia de la Compañía.

**n) Relación con Funcionarios Públicos**

Ningún colaborador o representante, en nombre de Isapre Consalud, en ningún caso ofrecerá, prometerá u otorgará objetos de valor, beneficios o dinero, a un funcionario público, en Chile o

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 11 de 13</b>

en el extranjero. El ofrecimiento o pago, directo o indirecto, de sobornos, constituye una práctica inaceptable por parte de la Compañía.

Conforme a la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación, Isapre Consalud podrá ser responsable por la comisión de los delitos señalados en la referida ley, por parte de los colaboradores y dependientes, dentro del ámbito de sus funciones. Por lo tanto, prohibimos expresamente cualquier conducta que pueda dar lugar a la imputación penal de Isapre Consalud bajo la Ley N°20.393, por los actos cometidos por los miembros del Directorio, colaboradores, principales ejecutivos y demás quienes representen a la Compañía.

#### **o) Denunciar faltas de Ética**

Todo colaborador puede y debe denunciar oportunamente cualquier falta de ética anteriormente descrita, por los canales de comunicación dispuestos para aquello.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión 29/03/2018</b>	<b>Versión 2.0</b>	<b>Fecha de Revisión 17/05/2018</b>	<b>Página 12 de 13</b>

## Procedimiento de Denuncias y Medidas Disciplinarias

Todo incumplimiento al presente Código de Conducta y Ética por parte de los ejecutivos, colaboradores, asesores y terceros, será investigado, determinándose la aplicación de medidas disciplinarias dependiendo de la falta, y/o cuando así se requiera remitir antecedentes al ente regulador o autoridad competente para que ellos investiguen la materia referida al incumplimiento.

El tratamiento de las denuncias se realizará según lo dispuesto en el Procedimiento para Denuncias Internas y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Isapre Consalud, que se encuentra en Intranet.

Además de la persona que incumpla el Código de Conducta y Ética, estarán afectos a medidas disciplinarias todos los involucrados como: (i) las personas que fallan en el cuidado razonable en detectar un incumplimiento; (ii) las personas a las cuales se les solicita divulgar información y retienen antecedentes materiales sobre ese u otro incumplimiento en conocimiento; (iii) las personas que aprueben, faciliten o permitan el incumplimiento, como también aquellos que intenten tomar represalias contra los colaboradores y asesores, por informar dichos incumplimientos y/o a los incumplidores; y (iv) las personas que habiendo tomado conocimiento de hechos de esta naturaleza, no los reporten.

## Incumplimiento de Código de Conducta y Ética

Ante cualquier duda que surja sobre la interpretación de presente Código de Conducta y Ética, los colaboradores siempre deberán solicitar orientación a su jefatura directa, Gerencia o de Área.

En caso de duda, se debe escalar la situación hasta el Comité de Personas u Oficial de Cumplimiento.

\*\*\*

 <b>SOMOS CCHC</b>	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> <b>ISAPRE CONSALUD S.A.</b>			<b>Nombre del Documento</b> <b>CCE-02</b>
	<b>Fecha de Emisión</b> <b>29/03/2018</b>	<b>Versión</b> <b>2.0</b>	<b>Fecha de Revisión</b> <b>17/05/2018</b>	<b>Página</b> <b>13 de 13</b>

## **CARTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

Dejo constancia que he leído el presente Código de Conducta y Ética de Isapre Consalud, que comprendo la importancia y el contexto de las reglas aquí contenidas. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores. Al cumplir con el Código de Conducta y Ética estoy contribuyendo a crear un mejor ambiente de trabajo, en el cual podemos sentirnos orgullosos y crecer como personas y profesionales.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta aquí establecidos, y en todo caso, ante cualquier duda, me comprometo a consultar al Comité de Personas o al Oficial de Cumplimiento respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en este Código.

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_