



# MANUAL DE MODELO DE PREVENCIÓN

#NoEstásSolo  pacífico

# Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3	7.9. Procedimientos e Instrumentos asociados al cumplimiento de las Políticas y Estándares del Modelo de Prevención (incluye controles de Prevención, detección o protección.....	9
2. OBJETIVOS.....	3	7.10. Plan de evaluación y monitoreo continuo del Modelo de Prevención .....	10
3. ALCANCE.....	4	7.11. Plan de auditoría del Modelo de Prevención.....	10
4. BASE LEGAL.....	4	<b>8. POLÍTICAS CORPORATIVAS ASOCIADAS AL MODELO DE PREVENCIÓN.....</b>	<b>11</b>
5. DEFINICIONES APLICABLES AL MODELO DE PREVENCIÓN.....	4	8.1. Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno.....	11
6. GENERALIDADES DEL MODELO DE PREVENCIÓN.....	4	8.2. Política de Debida Diligencia.....	11
6.1. Encargado de Prevención.....	5	8.3. Política Corporativa para la Gestión de Conflicto de Interés.....	11
6.2. Funciones y responsabilidades del Encargado de Prevención.....	5	8.4. Política Corporativa de Puerta Giratoria.....	12
7. ELEMENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN.....	6	<b>9. CENTRO DE AYUDA Y ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.....</b>	<b>12</b>
7.1. Código Corporativo de Ética- EPS.....	7	9.1. Presentación de Denuncias.....	12
7.2. Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC) -EPS.....	7	9.2. Políticas del Sistema de Denuncias/Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento.....	13
7.3. Reglamento Interno.....	7	<b>10. INFRACCIONES AL MODELO DE PREVENCIÓN Y DE LAS NORMAS.....</b>	<b>14</b>
7.4. Cláusulas contractuales trabajadores, proveedores, terceros, clientes, otros colaboradores.....	8	<b>11. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
7.5. Canal de denuncias.....	8	<b>12. ANEXO I-TERMINOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
7.6. Matriz de riesgos de cumplimiento.....	8		
7.7. Políticas, procesos y procedimientos definidos para mitigar las vulneraciones identificadas en la Matriz de riesgos de Cumplimiento.....	9		
7.8. Plan de difusión y capacitación del Modelo de Prevención.....	9		



## 1. INTRODUCCIÓN

El **Manual de Prevención** constituye, junto al Código de Ética, Políticas de Cumplimiento y la Política Corporativa de Ética y Conducta, uno de los pilares del Modelo de Prevención. En ese sentido, este Manual rige para todos los Directores, Gerentes, colaboradores, terceros y quienes tengan relación directa con Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (en adelante Pacífico EPS) y sus empresas: Clínica San Felipe S.A., Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C, La Esperanza del Perú S.A., Clínica Sánchez Ferrer S.A., Doctor + S.A.C., Oncocare S.A.C., Laboratorios Roe S.A., Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., Análisis Clínicos ML S.A.C., Prosemedic S.A.C. (en adelante Subsidiarias), quienes deberán leerlo y comprometerse a cumplir con los principios contenidos en él.

Este Manual permitirá tomar conocimiento de los componentes del Modelo de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, del compromiso de las Compañías en esta materia; y de los estándares de comportamiento que los rigen.

El presente Manual establece los lineamientos sobre los cuales se sustenta el Modelo de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°30424, sus modificatorias y su reglamento acorde a las mejores prácticas de cumplimiento.



## 2. OBJETIVOS

Pacífico EPS y sus Subsidiarias esperan por parte de todos sus grupos de interés un compromiso y comportamiento ético en cumplimiento de la normativa local en materia de prevención y mitigación de delitos y conductas inapropiadas, así como de las normas establecidas por la organización.

En ese sentido, los objetivos del presente Manual son los siguientes:

- Describir los componentes y el funcionamiento del Modelo de Prevención que ha adoptado Pacífico EPS y sus Subsidiarias, en concordancia con la legislación vigente aplicable (Ley N°30424 y su Reglamento).
- Establecer mecanismos para la prevención y mitigación de los riesgos asociados a la comisión de Delitos y conductas inapropiadas a los que Pacífico EPS y sus Subsidiarias se encuentra expuesta.
- Describir las actividades y procedimientos necesarios para el efectivo funcionamiento y operación del Modelo de Prevención.
- Detallar las actividades a cargo del Encargado de Prevención en cumplimiento de sus funciones sobre el Modelo de Prevención.

- Reducir la posibilidad de que Pacífico EPS y sus Subsidiarias sea víctima de actividades no éticas cometidas por sus distintos grupos de interés o personas que deban intervenir o actuar frente a terceros en nombre y representación de la organización.
- Comunicar y orientar a los distintos grupos de interés de Pacífico EPS y sus Subsidiarias sobre la existencia del Modelo de Prevención y el rol que le corresponde asumir a cada uno de ellos para el funcionamiento eficaz del Modelo de Prevención.

### 3. ALCANCE

El presente Manual de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, aplica íntegramente a los Directores, Gerentes, colaboradores, proveedores, asesores, terceros y en general a quienes tengan una relación directa con Pacífico EPS y sus Subsidiarias, sin importar su nacionalidad y/o residencia.



## 4. BASE LEGAL

**Ley N°30424:** Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.

Decreto Supremo N°002-2019-JUS – Reglamento de la Ley N°30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.

## 5. DEFINICIONES APLICABLES AL MODELO DE PREVENCIÓN

Las definiciones del Modelo de Prevención son las estipuladas en la base legal, las mismas que se encuentran detalladas en el Anexo I.

## 6. GENERALIDADES DEL MODELO DE PREVENCIÓN

Pacífico EPS y sus Subsidiarias velarán por el cumplimiento de todas las leyes, normas y procedimientos aplicables, relacionados al soborno activo, soborno pasivo, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, tráfico de influencias y cualquier otro delito contemplado en la Ley N°30424. Cabe precisar que Pacífico EPS y sus Subsidiarias rechazan cualquier conducta que involucre la comisión de los delitos mencionados anteriormente.

Asimismo, Pacífico EPS y sus Subsidiarias velarán por el desarrollo e implementación de un modelo de gestión adecuado para la prevención de los delitos señalados en la

base legal, denominado “Modelo de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias”, en adelante “Modelo de Prevención”.

El Modelo de Prevención se orienta prioritariamente al fomento de una cultura de confianza, ética, integridad y de cumplimiento normativo, en todos los niveles de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

El cumplimiento del Modelo de Prevención es de carácter obligatorio y debe aplicarse sin excepción alguna y de forma igualitaria, a todos los niveles, áreas y ámbitos funcionales de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.



## 6.1. Encargado de Prevención

Con la finalidad de implementar este Modelo de Prevención se nombrará a un “Encargado de Prevención”, quien adicionalmente estará a cargo del permanente funcionamiento del Modelo de Prevención, su supervisión, actualización y mejora continua.

El Encargado de Prevención será designado por el

Directorio de Pacífico EPS y lo facultará para ejercer sus funciones. Asimismo, la Gerencia General de Pacífico EPS proveerá los recursos (personal y medios) al Encargado de Prevención para el desarrollo de sus funciones y actividades.

Es preciso señalar que el Encargado de Prevención no tendrá restricciones a la información relacionada con su ámbito de acción.

## 6.2. Funciones y responsabilidades del Encargado de Prevención

- a) Velar por el correcto establecimiento y operación del Modelo de Prevención diseñado e implementado en Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- b) Coordinar con las distintas áreas y gerencias de Pacífico EPS y sus Subsidiarias para el cumplimiento de la Ley N°30424 y su reglamento, y las políticas que conforman el Modelo de Prevención.
- c) El Encargado de Prevención reportará al menos semestralmente al Directorio, con el objeto de informar la gestión del Modelo de Prevención o cuando las circunstancias lo ameriten.
- d) Informar oportunamente al Directorio sobre cualquier acción que pudiera tipificarse como delito o conducta que contravenga los principios éticos de Pacíficos EPS y sus Subsidiarias.
- e) Promover el diseño y actualizaciones necesarias de las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos, incluyendo el presente documento, para la operación

efectiva del Modelo de Prevención.

f) Incorporar al Modelo de Prevención los cambios que sean necesarios.

g) Velar porque todos los colaboradores de Pacífico EPS y sus Subsidiarias posean el conocimiento y cumplimiento de las políticas, procedimientos y lineamientos establecidos que conforman el Modelo de Prevención en el actuar diario, así como las obligaciones y sanciones que emanan del funcionamiento del Modelo de Prevención.

h) Resguardar la confidencialidad de las investigaciones y de todos los antecedentes que se recopilen en el curso del análisis.

i) Verificar el diseño e implementación de los cursos de cumplimiento dirigidos a los colaboradores de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

j) Comprobar la correcta identificación y análisis de los riesgos de delitos y conductas inapropiadas, promover la implementación de actividades de control para la prevención y mitigación de dichos riesgos y adecuada operación del Modelo de Prevención.

Todos los Directores, Gerentes, colaboradores, terceros y demás precisados en el alcance del presente Manual, deben informar al Encargado de Prevención, a través de los distintos canales de denuncias sobre aquellos actos de incumplimiento en temas relacionados al Modelo de Prevención.

Pacífico EPS y sus Subsidiarias garantizan condiciones de confidencialidad, seguridad, protección y no represalias a los denunciantes.

Finalmente, el Comité de Cumplimiento y Ética velará por el monitoreo periódico del Modelo de Prevención.

## 7. ELEMENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN

**Son componentes del Modelo de Prevención:**

- 7.1. Código Corporativo de Ética - EPS.
- 7.2. Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC) – EPS.
- 7.3. Reglamento Interno.
- 7.4. Cláusulas contractuales colaboradores, proveedores, terceros, clientes, otros terceros.
- 7.5. Canal de Denuncias.
- 7.6. Matriz de riesgos de cumplimiento
- 7.7. Políticas, procesos y procedimientos definidos para mitigar las vulneraciones identificadas en la Matriz de riesgos de Cumplimiento
- 7.8. Plan de Difusión y Capacitación del Modelo de Prevención.
- 7.9. Procedimientos e instrumentos asociados al cumplimiento de las políticas y estándares del Modelo de Prevención (incluye Controles de prevención, detección o corrección).

7.10. Plan de evaluación y monitoreo continuo del Modelo de Prevención

7.11. Plan de auditoría del Modelo de Prevención

Los comportamientos e instrumentos establecidos en cada uno de estos componentes constituyen los estándares de protección que Pacífico EPS y sus Subsidiarias esperan y exigen que se respeten y resguarden, de tal manera que operen de manera permanente e integrada al quehacer diario de las compañías.

### **7.1. Código Corporativo de Ética-EPS**

El Código de ética es una Política Corporativa que establece los lineamientos de conducta establecidos por Pacífico EPS y sus Subsidiarias, el mismo que rige para todos los Directores, Gerentes, colaboradores, terceros y demás precisados en el alcance del presente manual, quienes deberán leerlo y comprometerse a cumplir con los principios contenidos en él.

No se tolerará ningún tipo de comportamiento que infrinja o amenace nuestro Código de Ética o cualquier otra política o reglamento, externo o interno. Alentamos la pronta notificación interna de las infracciones a este código al jefe inmediato superior, a la Unidad de Cumplimiento, al Comité de Cumplimiento y Ética o anónimamente a través del sistema de denuncias.

Se tomarán medidas disciplinarias contra todo tipo de incumplimiento al Código. Las medidas podrán ser desde una amonestación verbal hasta el despido, de acuerdo con la gravedad de la falta.

El detalle de los lineamientos de conducta se encuentra en el documento “Código Corporativo de Ética-EPS”.

### **7.2. Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC)-EPS**

La Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC)-EPS es un complemento al Código de Ética y representa la guía o marco de referencia obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los Directores, Gerentes, colaboradores, terceros y demás precisados en el alcance del presente manual de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

Asimismo, la Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC)-EPS establece los lineamientos anti-represalias contra cualquier colaborador que, de buena fe, informe o participe en la investigación de una violación o una presunta violación a las políticas.

El detalle de los lineamientos complementarios de conducta se encuentra en el documento “Política Corporativa de Ética y Conducta (EyC)-EPS”.

### **7.3. Reglamento Interno**

El Reglamento Interno de Trabajo establece los principales derechos y obligaciones que tienen los Colaboradores de Pacífico EPS y sus Subsidiarias y de éstas como empleadora, durante la subsistencia del vínculo laboral existente entre las partes.

En tal sentido, este documento establece las normas de

comportamiento laboral que deben observar todos los colaboradores de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, independientemente de la ubicación de sus respectivos centros de trabajo, de sus cargos, categorías o grados jerárquicos. Las disposiciones están orientadas a fomentar la armonía en las relaciones laborales, el trabajo en equipo y la productividad de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, que aseguren la mejor marcha institucional y la prestación del más eficiente servicio que brinda a sus clientes.

Las normas que contiene el Reglamento no implican restricción a la facultad administrativa de Pacífico EPS y sus Subsidiarias de organizar sus actividades, de fiscalizar el cumplimiento del trabajo y de aplicar las sanciones que correspondan. Sus normas tampoco reemplazan las obligaciones específicas de cada colaborador por razón del cargo que desempeñe, ni implican variación de las disposiciones legales vigentes.

#### **7.4. Cláusulas contractuales colaboradores, proveedores, terceros, clientes, otros terceros.**

Todos los contratos con Colaboradores, y Terceros tendrán cartas de compromiso o cláusulas que éstos deberán suscribir, comprometiéndose a:

- a) Respetar los estándares y normas del Modelo de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- b) No incurrir en conductas que puedan llevar responsabilidad administrativa para Pacífico EPS y sus

Subsidiarias, por los delitos de soborno activo, soborno pasivo, lavado de activos, financiamiento del terrorismo tráfico de influencias y cualquier otro delito contemplado en la Ley N°30424.

- c) Denunciar cualquier incumplimiento del que se tome conocimiento.

#### **7.5. Canal de denuncias**

Pacífico EPS y sus Subsidiarias esperan que en el desempeño de sus labores los colaboradores y terceros actúen en todo momento conforme 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 Corporativo de Ética.

Como parte de los instrumentos para el cumplimiento de lo señalado anteriormente, Pacífico EPS y sus Subsidiarias han implementado una vía de comunicación denominada “Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento”, la cual constituye una herramienta que permite comunicar directamente inquietudes o sospechas respecto de cualquier circunstancia que se crea necesario revisar, relacionada con incumplimientos de las políticas internas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias o posible comisión de actos ilícitos.

#### **7.6. Matriz de riesgos de cumplimiento**

La matriz de riesgos cuenta con la identificación de los riesgos que enfrentan Pacífico EPS y sus Subsidiarias, ante la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°30424, en



el desarrollo de sus labores. Adicionalmente se encuentran identificados los controles asociados a mitigar dichos riesgos y los responsables de controlar estos riesgos, aplicando o supervisando la ejecución de los mitigadores definidos.

El Encargado de Prevención es el responsable de brindar los lineamientos para monitorear el proceso de identificación y evaluación de los potenciales riesgos de comisión de delitos a los que Pacífico EPS y sus Subsidiarias está expuesta.

La matriz de riesgos debe ser revisada cada tres años (03) o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio o de la legislación vigente. La ejecución de esta actividad y monitoreo está a cargo del Encargado de Prevención.

### **7.7. Políticas, procesos y procedimientos definidos para mitigar las vulneraciones identificadas en la Matriz de riesgos de Cumplimiento**

Todas las políticas, procesos y procedimiento que establecen definiciones, regulaciones y controles para las actividades de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deben estar (i) documentadas por los responsables o dueños de los procesos de la organización y (ii) difundidos en la plataforma correspondiente para el efecto y alcance de todos los colaboradores que pueda ser afectado por estos y se entiende que son parte integral del Modelo de Prevención.

Muchas de estas políticas han sido definidas a nivel

corporativo y han sido complementadas por políticas específicas internas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

### **7.8. Plan de difusión y capacitación del Modelo de Prevención**

Los planes de capacitación de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, contemplan que al menos una vez al año los colaboradores serán debidamente capacitados o informados acerca de los aspectos generales que emanan del funcionamiento del Modelo de Prevención, así como de otras normativas y exigencias que forman parte integrante del Modelo de Prevención. Esta capacitación, dependiendo de las circunstancias, podrá ser presencial o virtual.

### **7.9. Procedimientos e Instrumentos asociados al cumplimiento de las Políticas y estándares del Modelo de Prevención (incluye controles de Prevención, detección o corrección).**

- **Controles Financieros:** sistemas de gestión y procesos con los que cuenta Pacífico EPS y sus Subsidiarias para controlar sus transacciones financieras con precisión, integralmente y de manera oportuna, con la finalidad de registrar estas transacciones y mitigar el riesgo de comisión de delitos.
- **Controles no Financieros:** procesos o herramientas con los que cuenta Pacífico EPS y sus Subsidiarias con la finalidad de gestionar y mitigar el riesgo de comisión de delitos con

respecto a áreas sensibles o críticas, tales como compras, operaciones, ventas, comercial, recursos humanos, actividades legales y regulatorias.

### **7.10. Plan de evaluación y monitoreo continuo del Modelo de Prevención**

Pacífico EPS y sus Subsidiarias realizarán supervisión permanente al funcionamiento del Modelo de Prevención en cada una de las compañías, velando por su mejoramiento continuo.

En particular, la unidad de Cumplimiento, encabezada por el Encargado de Prevención, desarrollará programas de trabajo anuales para el monitoreo y revisión del funcionamiento de los diferentes elementos del Modelo, sugiriendo mejoras a implementar. El resultado de estos procesos serán informes, cuyos resultados se presentarán a quien corresponda.

Este proceso incluirá, al menos, a los siguientes aspectos:

- a. Funcionamiento del Modelo de Prevención;
- b. Fallas y/o debilidades encontradas;
- c. Detalle de las acciones correctivas realizadas;
- d. Eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos identificados; y,
- e. Oportunidades de mejora del modelo de prevención.

El proceso de mejora incluye la adopción de acciones correctivas y/o cambios al modelo ante la ocurrencia de violaciones al mismo, cambios en la estructura de la

organización, en el desarrollo de sus actividades o ante factores internos o externos que impliquen cambios en el perfil de riesgos identificados que sirvió para la elaboración

### **7.11. Plan de auditoría del Modelo de Prevención**

La evaluación del Modelo de Prevención estará a cargo del órgano de auditoría interna de Pacífico EPS y/ o de un servicio de auditoría externa.



## 8. ELEMENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN

Con el fin de mitigar cualquier riesgo derivado de los Delitos consagrados en el presente Manual y cualquier conducta inapropiada, Pacífico EPS y sus Subsidiarias ha definido políticas corporativas con el propósito de orientar el accionar de todos los colaboradores.

### 8.1. Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno

La Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno establece las pautas a seguir por Pacífico EPS y sus Subsidiarias para la correcta relación con los diferentes grupos de interés y así, minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno.

Asimismo, alinea las pautas de comportamiento de los colaboradores y socios de negocio a los estándares internacionales en sistemas de gestión antisoborno, así como lo establecidos en leyes internacionales y manifiestos sobre anticorrupción.

De igual forma, en la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno podrás revisar los lineamientos acerca de las contribuciones políticas, relacionamiento con funcionario o servidor público, atenciones y obsequios que otorga y/o recibe Pacífico EPS y sus Subsidiarias, contribuciones de apoyo a la comunidad, entre otros.

### 8.2. Política de Debida Diligencia

Esta Política de Debida Diligencia describe los principios que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un colaborador, y en general con cualquier tercero, pueda implicar riesgos para Pacífico EPS y sus Subsidiarias o estar infringiendo con la base legal del presente manual.

El objetivo de esta política es identificar y conocer a los colaboradores, terceros (proveedores, médicos asociados, terceros a honorarios y otros) y en general, a todas aquellas personas, naturales y/o jurídicas, con anterioridad a establecer una relación contractual. De esta manera se forma una herramienta eficaz que permite, desde un punto de vista de gestión de riesgos, prevenir delitos y conductas que pudieran realizarse en nombre de Pacífico EPS y sus Subsidiarias y que podrían perjudicar la buena reputación de las compañías.

El detalle de los lineamientos de esta Política Corporativa se encuentra en el documento “Política Corporativa de Debida Diligencia”

### 8.3. Política Corporativa para la Gestión de Conflicto de Interés

Esta Política Corporativa para la gestión de Conflicto de Interés brinda a los colaboradores las pautas que deben tomar en cuenta para evitar los conflictos de interés, conocer su impacto y saber cómo actuar en caso de identificarlos.

El detalle de los lineamientos de esta Política Corporativa se encuentra en el documento “Política Corporativa para la gestión de Conflicto de Interés”.

#### **8.4. Política Corporativa de Puerta Giratoria**

Esta Política tiene por objeto reglamentar los posibles conflictos de intereses en la contratación de exfuncionarios y funcionarios públicos, en Pacífico EPS y Subsidiarias en virtud de la Ley N°27588 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 019-2002-PCM y sus normas modificatorias. Esta Política permitirá a los Directores, Gerentes y en general a todos los colaboradores, reconocer los conflictos y buscar asesoramiento inmediato cuando los mismos no sean tan claros. Asimismo, esta política debe servir para orientar la toma de decisiones en los distintos niveles organizacionales y cualquiera sea la envergadura de las mismas.

El detalle de los lineamientos de esta Política Corporativa se encuentra en el documento “Política Corporativa de Puerta Giratoria”.

Finalmente, con el fin de mitigar cualquier riesgo derivado de los delitos o incumplimientos a la Ley N°30424 y su Reglamento y de cualquier conducta inapropiada, en Pacífico EPS y sus Subsidiarias, todas las Políticas Corporativas forman parte integral del Modelo de Prevención con el propósito de orientar a los colaboradores y terceros en su actuar diario.



## **9. CENTRO DE AYUDA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO**

Se define así a la herramienta que permiten la adecuada recepción y administración de denuncias acerca de conductas que vayan en contra de los principios éticos, así como de aquellas prácticas, procedimientos y políticas establecidas por Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

### **9.1. Presentación de Denuncias**

En la página Web de la compañía se cuenta con la opción denominada “Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento”, que permite a los Directores, Gerentes, colaboradores, terceros y demás precisados en el alcance del presente Manual, registrar sus denuncias, pudiendo hacerlo en forma anónima si así lo desea.

Esta opción está disponible las 24 horas del día y los 7 días de

la semana.

Toda persona que presente una denuncia debe tener en consideración que es necesario que provea un mínimo de información que ayude a iniciar la investigación. La información que debe ser proporcionada al presentar una denuncia debe incluir:

- a) El hecho denunciado. Se debe informar qué acciones fraudulentas, prácticas indebidas o ilegales o incumplimientos concretos se han llevado a cabo y que, en el mejor entendimiento del denunciante, afectan directamente a las áreas contables y financieras, las funciones de auditoría y/o los informes regulatorios, al Código Corporativo de Ética, Política Corporativa de Ética y Conducta, Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno y en general al Manual del Modelo de Prevención.
- b) El nombre, cargo y empresa donde laboran las personas involucradas en la denuncia.
- c) Fecha y situación en la que fue identificado el hecho denunciado.
- d) Datos, documentos o cualquier tipo de instrumento que sirva de evidencias o de indicio razonable de la ocurrencia del hecho que soporte el hecho denunciado.
- e) Una apreciación general, si la situación identificada es un hecho aislado o recurrente.

- f) Indicar si considera que hay otros involucrados, en especial si son supervisores o gerentes con especial si son supervisores o gerentes con responsabilidad sobre el área.

Adicionalmente a la información requerida el denunciante podrá informar, si lo desea, el nombre de las personas con las que se haya comentado el hecho denunciado (por ejemplo, jefe inmediato superior, el área de Gestión y Desarrollo Humano, compañeros de labores, entre otros) y la respuesta obtenida de dicha persona.

## 9.2. Políticas del Sistema de Denuncias/Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento

### a) Confidencialidad

Al registrar la denuncia, no es necesario que el denunciante se identifique. Si el denunciante desea identificarse, el Encargado de Prevención mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

Pacífico EPS y sus Subsidiarias garantizarán que se mantendrá la confidencialidad y el anonimato de las personas involucradas, particularmente la del denunciante. Asimismo, mantendrá en reserva los datos particulares de la denuncia, siendo éste sólo de conocimiento y de uso exclusivo del Encargado de Prevención.

### b) Protección

Pacífico EPS y sus Subsidiarias garantizan la protección del denunciante contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo.

### c) Registro y archivo de la información

Toda denuncia recibida a través del Sistema de denuncias deberá ser:

- Registrada por el Encargado de Prevención.
- Clasificada adecuadamente durante la etapa de investigación y resolución.
- Archivada y mantenida en un ambiente con acceso restringido.

## 10. INFRACCIONES AL MODELO DE PREVENCIÓN Y DE LAS NORMAS

El incumplimiento del Modelo de Prevención, las políticas y procedimientos de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, así como las obligaciones contractuales, no solo tiene posibles consecuencias jurídicas, sino que también compromete la reputación de la organización.

En ese sentido, las infracciones al Modelo de Prevención y/o la falta de cooperación con una investigación interna podrán dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, según la gravedad del caso, que pueden llegar hasta la separación del colaborador de Pacífico EPS y Subsidiarias de sus funciones,

en concordancia con la legislación laboral; sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

En el caso que, cualquier Tercero que guarde relación con Pacífico EPS y/o sus Subsidiarias esté involucrado en la comisión de conductas inapropiadas, actos de corrupción, fraude, soborno transnacional y/o cualquier otro delito, será justa causa para la terminación unilateral del contrato.

## 11. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

La divulgación se realizará entre los colaboradores y terceros relacionados con Pacífico EPS y sus Subsidiarias, y se hará referencia al Modelo de Prevención en los contratos y/o documentos con los que celebre la organización a través de las diferentes cláusulas, cursos y/u otra modalidad que considere el Encargado de Prevención.

El Modelo de Prevención será actualizado, de ser necesario, a través de un proceso liderado por el Área de Cumplimiento y Ética con el fin de mantener su vigencia frente a los cambios normativos locales.

### Documento aprobado por:

Directorio de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud en sesión del 12 de julio del 2022.

## 12. ANEXO I - TERMINOLOGÍA

**1. Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen una persona jurídica al más alto nivel.

**2. Autonomía:** Autoridad e independencia funcional, suficiente para supervisar y hacer cumplir el modelo de prevención. No implica necesariamente la dedicación exclusiva a la tarea ni la pertenencia a la estructura interna de la organización.

**3. Conflicto de intereses:** Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor de las personas en el desempeño de sus funciones u obligaciones al interior y hacia la persona jurídica.

**4. Contextos externos:** Condiciones relacionadas a las interacciones en el mercado.

**5. Contextos internos:** Condiciones relacionadas a la naturaleza y conformación interna de la persona jurídica, como su tamaño, estructura, escala y su complejidad de su organización como de sus operaciones.

**6. Controles financieros:** Sistemas de gestión y procesos con los que cuenta la persona jurídica para controlar sus transacciones financieras con precisión, integralmente y de manera oportuna, con la finalidad de registrar estas transacciones y reducir el riesgo de comisión de delitos.

**7. Controles no financieros:** Procesos con los que cuenta la persona jurídica con la finalidad de gestionar el

riesgo de comisión de delitos con respecto a áreas sensibles o críticas, tales como compras, operaciones, ventas, comercial, recursos humanos, actividades legales y regulatorias.

**8. Debida diligencia:** Proceso a través del cual la persona jurídica identifica y evalúa con detalle la naturaleza y el alcance de los riesgos de delitos en el marco de su actividad empresarial, la cual permite la toma de decisiones informadas, con la finalidad de prevenir o reducir significativamente el riesgo de la comisión de delitos, en el ámbito de las transacciones comerciales, proyectos, actividades, socios comerciales y personal considerado dentro de estas categorías.

**9. Delitos:** Los previstos en el artículo 1 de la Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional, modificado por el Decreto Legislativo N° 1352, Decreto Legislativo que amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.

**10. Encargado de Prevención (EP):** Persona designada especialmente, por el Directorio de Pacífico EPS para velar por la aplicación, ejecución, cumplimiento y mejora continua del Modelo de Prevención. Para tal efecto, su designación y atribuciones deben garantizar su autonomía en el cumplimiento de sus funciones orientadas a asegurar el Modelo de Prevención, sus políticas y objetivos previamente establecidos.

**11. Falsificación de documentos:** La adulteración del contenido de un documento ya sea por creación integral, como cuando se crea totalmente un documento, imputando su autoría a quien no lo ha creado, o alteración de su contenido, como cuando éste se agrega, modifica o suprime, sea o no en partes esenciales, y con independencia de si con ello se causa un perjuicio a un tercero.

**12. Financiamiento del terrorismo:** La financiación del terrorismo 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 de fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

**13. Funcionario o servidor público:** Todas las personas comprendidas en el artículo 425 del Código Penal.

**14. Grupos de interés:** Se refiere a todos los directivos, accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, competidores, estado, sociedad u otros terceros que se ven directa o indirectamente afectadas por la actividad de Pacífico EPS y Subsidiarias.

**15. Información confidencial:** Es toda aquella información que tiene conocimiento el colaborador en cumplimiento de sus funciones, pudiendo referirse a la información sobre la marcha de la propia empresa y/o información sobre su personal, clientes actuales o futuros, proveedores y

accionistas. Cabe precisar que no se deberá divulgar información confidencial a terceros no autorizados a menos de que sea parte de las funciones de su trabajo y se cuente con autorización explícita para ello. La autorización podría requerir un acuerdo privado de confidencialidad, por lo que se deberá consultar previamente con el área legal de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

**16. Lavado de activos:** El lavado de activos se constituye de todos los actos que se llevan a cabo para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. El lavado de activos busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente.

**17. Ley:** Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional, modificada por el Decreto Legislativo N° 1352, Decreto Legislativo que amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y cualquier modificación posterior

**18. Modelo de prevención:** Sistema ordenado de normas, mecanismos y procedimientos de vigilancia y control, implementados voluntariamente por la persona jurídica, destinados a neutralizar o reducir significativamente los riesgos de comisión de ilícitos y a promover la integridad y transparencia en la gestión de las personas jurídicas.

**19. Órgano de gobierno:** Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades,



la gobernanza y las políticas de la organización, y a la cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.

**20. Órgano de administración:** Grupo u órgano de que se encarga de la administración, gestión y representación de la persona jurídica, realizando los actos propios de su objeto social.

**21. Pagos de facilitación:** Son pequeños pagos a funcionarios públicos usualmente de bajo rango, para agilizar o garantizar el cumplimiento de una acción gubernamental no discrecional, de rutina o en cumplimiento de la ley.

**22. Perfil de riesgo:** El resultado de la evaluación de riesgos a la persona jurídica que permite conocer el grado de vulnerabilidad de verse involucrada y enfrentar la comisión de delitos, como consecuencia del ejercicio de sus actividades.

**23. Persona Expuesta Políticamente (PEP):** De acuerdo con el art. 2 Resolución SBS N°4349-2016, las personas naturales, nacionales o extranjeras, que cumplen o que en los últimos cinco (5) años hayan cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero, y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de un interés público. Asimismo, se considera PEP al colaborador directo de la máxima autoridad de la institución.

**24. Persona jurídica:** Entidades de derecho privado,

asociaciones, fundaciones, organizaciones no gubernamentales y comités no inscritos, las sociedades irregulares, los entes que administran un patrimonio autónomo y las empresas del Estado peruano o sociedades de economía mixta, así como cualquier otra que sea comprendida en el artículo 2 de la Ley que, voluntariamente, ha adoptado un Modelo de Prevención.

**25. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, para elaborar o transforman algún elemento.

**26. Riesgo inherente:** Es el nivel de riesgo al que se encuentra expuesta la persona jurídica en el ejercicio de sus actividades en atención a todos los elementos y características que conforman su perfil de riesgo. Se define combinando la probabilidad de ocurrencia del riesgo en un plazo previsible y el impacto de la ocurrencia según el cálculo de las consecuencias de carácter legal, comercial, operativo, reputacional y de cualquier otra índole.

**27. Riesgo residual:** Es el nivel de riesgo remanente tras la implementación de los elementos y controles del modelo de prevención destinados a mitigar el riesgo inherente de la persona jurídica.

**28. Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:** El sistema de prevención del LA/FT está conformado por las políticas y procedimientos establecidos por los sujetos obligados, de acuerdo a las disposiciones normativas sobre la materia, a través de la

gestión de riesgos de LA/FT se busca prevenir y evitar que las actividades que desarrollan o los servicios que los sujetos obligados prestan al público, sean utilizados para la comisión de delitos de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, a través de la detección de operaciones inusuales y de operaciones sospechosas realizadas o que se hayan intentado realizar.

**29. Soborno Activo:** Es el acto de ofrecer, entregar o prometer una donación o cualquier transferencia de valor, tanto tangible como intangible (dinero, bienes, contratos u otros que generen beneficio), puede ser considerada como un pago indebido o soborno en caso sea utilizado para influir o recompensar alguna decisión que permita obtener un beneficio indebido a Pacífico EPS y Subsidiarias, tanto para representantes del sector público como privado, ya sean estos nacionales o de representación internacional.

**30. Soborno Pasivo:** Es el acto de solicitar, aceptar o recibir donaciones o promesas sobre cualquier tipo de ventajas llevadas a cabo por parte de un funcionario público, ya sea éste nacional o de representación internacional, tratando de omitir o efectuar una actividad que vaya en contra o no de sus obligaciones.

**31. Socios comerciales:** Aquellas personas naturales o jurídicas vinculadas a la persona jurídica por un interés económico o comercial recíproco, que incluyen, sin perjuicio de otros niveles de interacción, a las sucursales, filiales, empresas conjuntas, consorcios o cualquier otra forma asociativa empresarial agentes, intermediarios, contratistas

y proveedores.

**32. Terceros:** Para referirse a cualquier persona natural o jurídica con la que Pacífico EPS y subsidiarias entable una relación contractual ya sea para la obtención de algún bien y/o servicio:

- **Proveedores:** Son considerados en dicha categoría las personas naturales y/o jurídicas con las que se contrata la obtención de bienes y/o la prestación de servicios que requiere Pacífico EPS y Subsidiarias y que se encuentran directamente relacionados a las actividades que las compañías realizan.

- **Médicos Asociados:** Profesional médico que no tienen dependencia laboral con la Subsidiaria en la que ejerce su función.

- **Terceros a Honorarios:** Son considerados en dicha categoría las personas naturales con las que se contrata la prestación de servicios que requiere Pacífico EPS y Subsidiarias y que se encuentran directamente relacionados a las actividades que las compañías realizan.

- **Otros con relación contractual.**