



**POLÍTICA DE CONTINUIDAD OPERACIONAL
CLÍNICA LAS CONDES Y FILIALES**

Versión: 1.0
Fecha de Emisión: enero de 2026

POLÍTICA DE CONTINUIDAD OPERACIONAL CLÍNICA LAS CONDES Y FILIALES

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026

Material confidencial propiedad de CLINICA LAS CONDES S.A. Prohibida su reproducción y cualquier uso excepto para desarrollo de proyectos CLINICA LAS CONDES.

1. MARCO

Clínica Las Condes S.A. y sus Filiales, en adelante “CLC”, como prestadores de servicios de salud de alta complejidad, se ven expuestas a riesgos que, de materializarse, podrían generar consecuencias operacionales, legales, reputacionales y financieras relevantes. Estos riesgos pueden afectar directamente la capacidad de CLC para asegurar la continuidad en la entrega de atenciones médicas, quirúrgicas, de emergencia, ambulatorias y hospitalarias, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus pacientes, prestadores, entidades aseguradoras y autoridades regulatorias.

Desde esta perspectiva, CLC considera que la gestión de la continuidad operacional es una responsabilidad estratégica de toda la organización, y debe integrarse en la toma de decisiones del Directorio, la Administración y los Dueños de Procesos, asegurando una respuesta oportuna y coordinada ante cualquier evento que amenace la operación normal de la Clínica.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es estructurar un marco formal de trabajo que permita garantizar la disponibilidad y continuidad de los procesos críticos clínicos, asistenciales, administrativos y tecnológicos de CLC.

Adicionalmente, esta política tiene como finalidad:

- Establecer los lineamientos generales para la gestión de continuidad operacional en CLC y sus Filiales, definiendo principios, objetivos, componentes claves del sistema, y los principales roles y responsabilidades involucrados en su implementación y seguimiento.
- Garantizar que el personal de las distintas áreas y niveles organizacionales se encuentre adecuadamente informado, capacitado y comprometido con los planes de continuidad operacional, entendiendo su rol específico en la activación, ejecución y recuperación frente a situaciones de contingencia.

ALCANCE

Esta política aplica a todas las áreas y procesos de CLC que intervienen en la planificación, implementación, ejecución y mejora de la gestión de continuidad operacional.

Incluye a:

- Todo el personal interno y externo que participa en actividades críticas para la operación.
- Los procesos clínicos y administrativos que son esenciales para la entrega continua de las prestaciones de salud en todos los Centro Médicos de CLC.
- Los proveedores y terceros estratégicos cuya interrupción pueda afectar la continuidad de los servicios.

Su aplicación es transversal y obligatoria en toda la organización.

3. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las principales definiciones que permiten comprender e implementar esta política:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



Continuidad Operacional: Capacidad de CLC para mantener o restablecer la operación de sus procesos críticos ante eventos que interrumpan total o parcialmente su funcionamiento.

Incidente Crítico: Evento que interrumpe o amenaza con interrumpir significativamente la operación normal de uno o más procesos críticos.

Personal Clave: Colaboradores con responsabilidades críticas para la gestión de continuidad o para la ejecución de procesos esenciales.

Plan de Continuidad Operacional (PCO): Documento que establece las acciones, recursos, responsables y procedimientos para garantizar la continuidad o recuperación de procesos críticos ante una contingencia.

Pruebas de Continuidad: Simulacros o ejercicios que permiten validar la efectividad de los planes de continuidad operacional.

Proceso Crítico: Actividad cuya interrupción impacta de forma significativa en la entrega de prestaciones de salud, cumplimiento normativo, seguridad de los pacientes, sostenibilidad de la organización, imagen o reputacional.

Proveedores Críticos: Terceros cuya operación es indispensable para garantizar la continuidad de los servicios clínicos o administrativos.

Riesgo de Continuidad Operacional: Probabilidad e impacto de interrupción o degradación de las operaciones debido a eventos internos o externos, que puedan afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus funciones esenciales.

4. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAS

La presente política se sustenta en el marco normativo vigente en Chile aplicable a establecimientos de salud. A continuación, se detallan las principales referencias:

Ley N° 20.584: Regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Norma de Carácter General N° 461 CMF: Exige que los emisores informen si cuentan con políticas, procedimientos y pruebas asociadas a la continuidad del negocio, incluyendo la gestión de eventos que puedan afectar procesos tecnológicos, administrativos y operativos clave.

Norma de Carácter General N° 325 CMF: Establece los requisitos de continuidad operacional, respaldo de información, gestión de riesgos operacionales y pruebas periódicas de planes que deben cumplir todas las compañías de seguros.

Normas Técnicas del Ministerio de Salud: Sobre gestión de riesgos en establecimientos de salud y sobre preparación y respuesta frente a emergencias y desastres.

Compendio de Normas de la Superintendencia de Salud: Regulan la gestión institucional y la respuesta ante eventos críticos.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026

5. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES:

Seguridad y cuidado de las personas como prioridad: Se resguardará la integridad y bienestar de pacientes, colaboradores y terceros durante cualquier situación de interrupción o crisis operativa, priorizando medidas que aseguren la atención clínica segura y oportuna.

Cumplimiento normativo: La gestión de la continuidad operacional se ajustará al marco legal, regulatorio y sanitario vigente en Chile, considerando las exigencias de autoridades como el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Salud y otras entidades fiscalizadoras pertinentes.

Identificación y gestión de procesos críticos: Cada unidad deberá identificar sus procesos críticos y definir, mantener y actualizar planes de continuidad operacional que permitan su recuperación en tiempos razonables y predefinidos ante eventos disruptivos.

Evaluación y gestión del riesgo: CLC realizará periódicamente análisis de riesgos y análisis de impacto al negocio (BIA) para evaluar amenazas que puedan afectar la operación, estableciendo prioridades y estrategias de mitigación y recuperación.

Planificación y documentación formal: Los procesos críticos deberán contar con un Plan de Continuidad Operacional (PCO) que incluya responsables, recursos, tiempos objetivos de recuperación, procedimientos y protocolos necesarios para su ejecución.

Capacitación y concientización: El personal de las áreas involucradas deberá ser informado y capacitado respecto de su rol en los planes de continuidad, a fin de garantizar una respuesta efectiva ante cualquier contingencia.

Pruebas y mejora continua: Se realizarán simulacros y pruebas periódicas de los planes de continuidad, al menos una vez al año para procesos críticos, incorporando las lecciones aprendidas en las actualizaciones correspondientes.

Gestión de terceros y proveedores estratégicos: Se evaluará y exigirá a los proveedores críticos que cuenten con planes de continuidad que aseguren la prestación de sus servicios ante contingencias, alineándose con los requisitos definidos por CLC.

Comunicación efectiva: Se deberán establecer protocolos de comunicación interna y externa para situaciones de emergencia, asegurando información clara, oportuna y coherente para todos los públicos relevantes.

Disponibilidad y acceso a la información: Los planes y procedimientos asociados a la continuidad operacional deberán mantenerse actualizados y disponibles de forma segura y oportuna para el personal clave involucrado en su activación.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para asegurar la implementación efectiva de la presente política en CLC, se establecen dos instancias complementarias dentro de la organización:

6.1. Comité de Continuidad Operacional

Este Comité es el órgano técnico encargado de liderar la planificación, coordinación y supervisión de la continuidad de los procesos críticos de la organización, tanto en condiciones normales como ante situaciones de emergencia.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



Integrantes:

- Gerente de Operaciones y TI (Director del Comité)
- Director Médico
- Gerente de Personas
- Gerentes de Negocios y Comercial

Objetivo del Comité:

El Comité de Continuidad Operacional tiene como misión coordinar, monitorear y fortalecer las capacidades de la organización para responder eficazmente ante interrupciones que puedan afectar la operación clínica o administrativa, asegurando la disponibilidad de los servicios críticos.

Entre sus funciones se incluyen:

- Identificar procesos críticos y riesgos asociados a la continuidad operacional.
- Validar y actualizar los Planes de Continuidad Operacional (PCO) por área.
- Supervisar pruebas, simulacros y ejercicios de activación de planes.
- Coordinar recursos y roles durante situaciones de contingencia.
- Realizar seguimiento de incidentes críticos, evaluando aprendizajes y mejoras.
- Coordinar con otras áreas de soporte (TI, comunicaciones, abastecimiento, servicios generales, entre otras) para asegurar la efectividad de los planes.

6.2. Director del Comité de Continuidad Operacional

El Director del Comité será el Gerente de Operaciones y TI y será el principal responsable de liderar la estrategia institucional de continuidad.

Responsabilidades en régimen (funcionamiento normal):

- Dirigir las reuniones del Comité.
- Validar y aprobar los planes operativos de continuidad.
- Canalizar decisiones hacia la Gerencia General o Directorio, según corresponda.
- Supervisar la preparación de la organización frente a potenciales eventos de interrupción.

Responsabilidades en crisis:

- Activar los planes de continuidad según los protocolos establecidos.
- Coordinar las acciones de los integrantes del Comité.
- Decidir sobre priorización de procesos, ubicación de personal clave y uso de infraestructura alterna.
- Representar al Comité en instancias de coordinación con el Comité de Crisis.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026

6.3. Director Médico

La Dirección Médica representa el liderazgo clínico dentro del Comité de Continuidad Operacional, siendo responsable de garantizar que las decisiones, planes y medidas adoptadas aseguren la continuidad y calidad de la atención médica en todo momento.

Responsabilidades en régimen (funcionamiento normal):

- Identificar y validar los procesos clínicos críticos que requieren planes de continuidad específicos cómo urgencia, pabellones y UCI.
- Asegurar que cada área clínica cuente con su respectivo Plan de Continuidad Operacional (PCO) actualizado y con personal capacitado para su ejecución.
- Coordinar con las jefaturas médicas y clínicas la designación del personal clínico clave y definir los recursos mínimos necesarios para garantizar la atención segura ante contingencias.
- Participar en la planificación de simulacros o pruebas clínicas de continuidad y evaluar sus resultados.
- Revisar y validar los protocolos clínicos que se activarán en escenarios de contingencia (triage, redirección de pacientes, escalamiento asistencial, etc.).

Responsabilidades en crisis (situación de interrupción):

- Coordinar la ejecución de los planes clínicos definidos, asegurando la continuidad de la atención médica segura y oportuna.
- Mantener comunicación constante con las jefaturas de áreas críticas para evaluar la situación clínica, disponibilidad de recursos, turnos y capacidad de respuesta.
- Proponer medidas alternativas para asegurar la continuidad asistencial ante disminución de personal, saturación de servicios o afectación de infraestructura.
- Evaluar posibles derivaciones o redirección de pacientes en coordinación con red pública o privada, si corresponde.
- Informar al Director del Comité sobre el estado clínico general y los requerimientos para mantener o restablecer los servicios afectados.

6.4. Gerente de Personas

La Gerencia de Personas será responsable de garantizar la disponibilidad, bienestar y comunicación efectiva del personal clave necesario para mantener operativos los procesos críticos durante situaciones de contingencia. Su participación es fundamental tanto en la preparación como en la activación de los planes de continuidad, asegurando que la organización cuente con los equipos humanos adecuados y preparados para responder ante interrupciones.

Responsabilidades en régimen:

- Mantener actualizada la información de contacto del personal clave en todas las áreas.
- Apoyar la identificación, asignación y disponibilidad del personal crítico por proceso.
- Coordinar acciones de formación y sensibilización en continuidad operacional.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



- Evaluar y prever medidas de apoyo logístico, emocional y operativo para los equipos humanos ante posibles contingencias.

Responsabilidades en crisis:

- Coordinar la comunicación y localización del personal clave según requerimientos del Comité.
- Activar medidas de apoyo al personal afectado (acompañamiento, transporte, asistencia, entre otros).
- Apoyar la reconfiguración de turnos o equipos para garantizar la operación de los procesos críticos.

6.5. Gerente de Negocios y Comercial

Contribuyen a la continuidad operacional asegurando la gestión efectiva de la relación con clientes, prestadores, aseguradoras y otras entidades externas relevantes. Su participación en el Comité permite anticipar impactos comerciales, mantener la comunicación con actores clave y priorizar procesos relacionados con la atención al cliente, canales de contacto y servicios contratados.

Responsabilidades en régimen:

- Identificar procesos críticos vinculados a la atención de clientes, seguros y convenios.
- Coordinar con otras áreas la disponibilidad de canales de contacto y plataformas comerciales en caso de contingencia.
- Establecer planes de comunicación con clientes estratégicos ante eventos que afecten la continuidad.
- Participar en la validación de los PCO asociados a procesos de relación con clientes y prestadores externos.

Responsabilidades en crisis:

- Evaluar el impacto en los servicios ofrecidos y coordinar medidas para mantener la atención al cliente.
- Implementar protocolos de comunicación con aseguradoras, prestadores y clientes en caso de afectación de los servicios.
- Informar al Comité sobre las alteraciones comerciales relevantes y apoyar en la priorización de procesos afectados.

6.6. Dueños de Procesos Críticos

Los dueños de procesos críticos son responsables de liderar la gestión de continuidad operacional dentro de sus respectivas áreas. Son quienes conocen en profundidad el funcionamiento de los procesos y, por lo tanto, están en posición de identificar los riesgos, definir medidas de mitigación y asegurar la operatividad en caso de interrupciones.

Responsabilidades en régimen:

- Identificar las actividades críticas del proceso y sus dependencias internas y externas.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



- Elaborar, mantener actualizado y aplicar el Plan de Continuidad Operacional (PCO) correspondiente a su proceso.
- Coordinar con proveedores y otras áreas de soporte para garantizar la continuidad de su operación.
- Difundir entre su equipo las responsabilidades y procedimientos establecidos en el PCO.
- Participar en pruebas y simulacros, incorporando aprendizajes y mejoras en su plan.

Responsabilidades en crisis:

- Activar el plan de continuidad del proceso cuando sea requerido.
- Coordinar a su equipo y asegurar la ejecución de las medidas definidas.
- Informar al Director del Comité sobre el estado del proceso, necesidades adicionales y barreras detectadas.
- Colaborar con otras áreas en la priorización de recursos y acciones de recuperación.

6.7. Comité de Crisis

El Comité de Crisis se activa exclusivamente en situaciones de alta complejidad o impacto reputacional e institucional, con foco principal en la coordinación comunicacional y la toma de decisiones estratégicas.

Integrantes:

- Gerente General
- Director Médico
- Fiscal
- Gerente de Operaciones y TI (en su calidad de Director del Comité de Continuidad Operacional)
- Comunicaciones internas/externas

Objetivo del Comité:

Actuar como órgano superior de respuesta ante situaciones críticas, asegurando una comunicación efectiva, una vocería alineada y decisiones integradas para resguardar la continuidad del negocio y la reputación institucional.

Funciones principales:

- Coordinar mensajes institucionales para medios, pacientes, directores, accionistas, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.
- Validar decisiones de alto nivel frente a escenarios complejos.
- Apoyar al Comité de Continuidad en la resolución de contingencias estratégicas.
- Mantener comunicación con el Directorio en caso de ser requerido.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



7. PROCESO DE GESTIÓN

La gestión de la continuidad operacional en Clínica Las Condes y sus Filiales se desarrolla a través de un proceso estructurado que incluye las siguientes etapas:

- **Identificación de procesos críticos:** Cada área debe definir los procesos cuya interrupción afectaría gravemente la operación, la atención de pacientes o el cumplimiento normativo.
- **Análisis de Impacto al Negocio:** Se evalúan los efectos de la interrupción de procesos críticos, determinando tiempos de recuperación, recursos necesarios y dependencias.
- **Evaluación de riesgos:** Se identifican amenazas internas y externas que puedan afectar la continuidad, integrando estos riesgos en la matriz institucional.
- **Elaboración y actualización de PCO:** Cada proceso crítico debe contar con un Plan de Continuidad Operacional claro, actualizado y alineado con los lineamientos corporativos.
- **Capacitación y difusión:** El personal involucrado debe conocer su rol dentro del PCO y estar preparado para responder ante una contingencia.
- **Pruebas y mejoras:** Se realizan pruebas periódicas para validar los planes, incorporar aprendizajes y actualizar procedimientos según los resultados obtenidos.

8. PROCEDIMIENTOS/DOCUMENTOS RELACIONADOS

Esta política se complementa y se relaciona con los siguientes documentos corporativos:

- Política de Gestión Integral de Riesgos de CLC.
- Política General de Seguridad de la Información.
- Política de Ciberseguridad
- Procedimiento de Gestión de Continuidad Operacional
- Planes de Continuidad Operacional por unidad o proceso.

9. SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO

El cumplimiento de la Política de Continuidad Operacional será supervisado por su respectivo Comité, en conjunto con el Gerente General.

El Gerente de Operaciones y TI, como responsable de la ejecución de la Política de Continuidad Operacional en CLC y Filiales deberá:

- Comunicar los roles y responsabilidades a todo el personal.
- Informar oportunamente en caso de incidentes críticos.
- Mantener protocolos de comunicación interna y externa durante contingencias.
- Resguardar el acceso seguro y controlado a los planes documentados.

Cualquier incumplimiento de esta política podrá dar lugar a medidas correctivas, administrativas o disciplinarias, según la gravedad del caso y conforme al marco normativo y ético vigente en la organización.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026



10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política deberá ser revisada, al menos, una vez al año por el Comité de Continuidad Operacional y será difundida a todas las áreas relevantes de la organización y estará disponible como documento de referencia en los sistemas corporativos establecidos para la gestión de políticas.

11. APROBACIÓN

La presente Política de Continuidad Operacional ha sido revisada y aprobada por el Directorio de Clínica Las Condes S.A. en sesión celebrada con fecha 29 de enero de 2026, quedando vigente a contar de dicha fecha.

Toda modificación posterior requerirá igualmente su aprobación formal por parte del Directorio.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
Nombre: Diego Allende Triviño Cargo: Jefe de Seguridad de la Información Fecha: enero de 2026	Nombre: Jaime Hagel Cargo: Gerente Operaciones y TI Fecha: enero de 2026	Nombre: Pablo Yarmuch Cargo: Gerente General Fecha: enero de 2026