

# PROGRAMA DE INTEGRIDAD

## OTIC DEL COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO

VERSION 1  
2024



denuncias@oticdelcomercio.cl



[www.oticdelcomercio.cl](http://www.oticdelcomercio.cl)



@oticdelcomercio



/oticdelcomercio

## CONTENIDO

- 1. OBJETIVOS**
- 2. ALCANCE**
- 3. CÓDIGOS DE ÉTICA INTERNOS**
- 4. PILARES FUNDAMENTALES**
- 5. PAUTAS DE CONDUCTA**
- 6. RELACIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS**
- 7. CLIENTES, PARTNERS Y PROVEEDORES**
- 8. CONFLICTOS DE INTERÉS**
- 9. CONFIDENCIALIDAD**
- 10. RESPETO A LA PRIVACIDAD Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- 11. PROCEDIMIENTOS**
- 12. PROCESOS DE GESTIÓN DE RIESGOS**
- 13. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO**
- 14. TRANSPARENCIA**

## OBJETIVO

Nuestro objetivo es cultivar una cultura organizacional arraigada en la transparencia, la ética y el cumplimiento legal. Buscamos garantizar el cumplimiento ético, promover la honestidad, la integridad y la responsabilidad en todas nuestras relaciones comerciales y operativas, protegiendo al mismo tiempo la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes y usuarios. Además, nos comprometemos a establecer mecanismos efectivos para identificar y gestionar conflictos de intereses de manera proactiva.

## ALCANCE

Este programa se aplica a todos los colaboradores, directivos, proveedores y clientes de OTIC del Comercio, independientemente de su nivel jerárquico o posición en la empresa. Se espera que todos los involucrados cumplan con las disposiciones y principios establecidos en este documento.

## CÓDIGOS DE ÉTICA INTERNOS

Como organismo técnico intermedio de capacitación, entregando asesoría y apoyo técnico a empresas, a través de la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de Recursos Humanos de la organización., nos comprometemos a mantener los más altos estándares éticos y profesionales en todas nuestras actividades. Nuestro código de conducta establece los principios fundamentales que guiarán el comportamiento de todos los colaboradores.

## PILARES FUNDAMENTALES

### UN GOBIERNO CORPORATIVO SÓLIDO

Contar con una estructura de gobierno participativo eficiente, que cumple con altos estándares de gestión, así como prácticas en ética que garantizan su integridad y el cabal cumplimiento de sus objetivos.

### COLABORADORES DE EXCELENCIA

Inspirados en nuestra misión de liderazgo, queremos conformar un equipo íntegro, diverso y de excelencia, entregando las competencias, habilidades y facilidades necesarias para impulsar su desarrollo al tiempo que alcanzamos nuestros objetivos.

### SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD PARA CLIENTES

Aportar competitividad y sustentabilidad a nuestros clientes, ofreciendo un servicio de calidad, planificando e inclusivo, que genera valor a través del fomento del desarrollo formativo y generación de competencias a sus colaboradores.

### UN PROGRAMA DE BECAS SOCIALES QUE CONTRIBUYA EFECTIVAMENTE

Buscar contribuir al desarrollo sustentable del país, potenciando la inserción y movilidad laboral de mujeres, jóvenes y personas con capacidades diferentes en situación de vulnerabilidad por medio de capacitación en torno a las demandas y requerimientos del mercado laboral del Comercio, Servicio y Turismo.

### UNA RED SUSTENTABLE DE ALIADOS ESTRATÉGICOS Y PROVEEDORES

Nuestra operación se basa en una cultura transparente y sustentable, trabajando con los mejores aliados estratégicos (OTEC) y proveedores, conformando una red sustentable e involucrándonos activamente en una cultura de Responsabilidad Social.

## PAUTAS DE CONDUCTA

### a) CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Nos comprometemos a un crecimiento sostenible que equilibre el éxito económico con la responsabilidad social.

Consideramos el impacto a largo plazo de nuestras decisiones y acciones en las áreas en las que operamos.



### b) AMBIENTE DE TRABAJO

OTIC del Comercio se compromete a ser un empleador que promueve la igualdad de oportunidades y rechaza categóricamente cualquier forma de trabajo ilegal o en condiciones adversas. En nuestro entorno laboral, priorizamos la cordialidad, el respeto y la inclusión, comprometiéndonos a:

- Fomentar una convivencia armoniosa y respetuosa.
- Salvaguardar la dignidad de todos nuestros colaboradores y valorar sus diferencias individuales, ya sean culturales, de género, étnicas, religiosas, políticas, de edad, opinión u otras, así como su derecho a la privacidad.
- Garantizar igualdad de oportunidades laborales tanto dentro de la empresa como en la selección de personal, buscando individuos con las competencias adecuadas y que comparten nuestros valores éticos.
- Promover la objetividad en la entrega de beneficios y reconocimientos, basándonos en el mérito y el desempeño.
- Respetar en todo momento los derechos de nuestros colaboradores y cumplir con los compromisos pactados.
- Tratar los datos personales de los colaboradores con responsabilidad, ética y conforme a las leyes de privacidad vigentes.
- No tolerar ni permitir ninguna forma de discriminación, hostigamiento, agresión física o emocional, acoso laboral o sexual, tanto dentro como fuera del entorno laboral.
- Prohibir el empleo de menores de edad en cualquier actividad relacionada con nuestra empresa.
- Rechazar cualquier forma de discriminación que no esté fundamentada en la capacidad y competencia personal.

### RELACIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS

En OTIC del Comercio, estamos comprometidos con el más alto nivel de integridad y transparencia en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, incluyendo nuestras interacciones con funcionarios públicos. Es fundamental que todas nuestras acciones estén en pleno cumplimiento con las leyes nacionales y los principios éticos que guían nuestras actividades empresariales.

De acuerdo con las leyes nacionales, el cohecho a funcionario público nacional es considerado un delito grave. Esto incluye cualquier acto en el cual un particular ofrezca, prometa, dé o consienta dar a un empleado público un beneficio indebido, de cualquier naturaleza, con el propósito de influir en su desempeño oficial, inducirlo a omitir sus deberes, o para cualquier otro fin ilegítimo.

Nuestros lineamientos respecto al trato con funcionarios públicos son:

- **Transparencia y veracidad:** Proporcionar información precisa y completa a los funcionarios públicos en todas nuestras interacciones, evitando cualquier forma de engaño o tergiversación.
- **Respeto y profesionalismo:** Tratar a los funcionarios públicos con respeto y cortesía en todo momento, manteniendo una comunicación profesional y constructiva.
- **Cumplimiento legal y normativo:** Aseguramos el cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en nuestras relaciones con funcionarios públicos, incluyendo normativas sobre contratación pública, ética gubernamental y protección de datos.
- **Neutralidad y equidad:** Mantener una postura neutral e imparcial en nuestras interacciones con funcionarios públicos, evitando cualquier forma de favoritismo o trato preferencial.
- **Integridad en las ofertas y propuestas:** Presentar ofertas y propuestas que sean transparentes, éticas y competitivas, sin recurrir a prácticas desleales o influencias indebidas.
- **No aceptar o proporcionar sobornos o beneficios indebidos:** Abstenernos de ofrecer, prometer o dar sobornos, regalos excesivos o cualquier otro tipo de beneficio indebido a los funcionarios públicos para obtener ventajas comerciales.
- **Protección de la información confidencial:** Respetar la confidencialidad de la información compartida por los funcionarios públicos y asegurar su protección contra el acceso no autorizado o la divulgación indebida.
- **Cumplimiento de procedimientos legales y administrativos:** Seguir los procedimientos legales y administrativos establecidos por las autoridades en el marco de contratos, licitaciones u otras formas de colaboración con el sector público.

## CLIENTES, PARTNERS Y PROVEEDORES

En OTIC del Comercio, nos comprometemos a mantener relaciones comerciales basadas en la integridad, la transparencia y el respeto mutuo en todas nuestras interacciones con clientes, partners y proveedores. Nuestro éxito depende de la confianza y el cumplimiento de los más altos estándares éticos en todas nuestras operaciones. Por lo tanto, es fundamental seguir estas pautas de conducta:

- Tratar a nuestros clientes, partners y proveedores con respeto, cortesía y profesionalismo en todas las interacciones, independientemente de su posición o estatus.



- Mantener una comunicación abierta, honesta y transparente con nuestros clientes, partners y proveedores en todas las negociaciones y transacciones comerciales.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en nuestras relaciones comerciales con clientes, partners y proveedores, incluyendo aquellas relacionadas con la protección de datos, la competencia leal y la propiedad intelectual.
- Respetar la confidencialidad de la información compartida por nuestros clientes, partners y proveedores, y tomar medidas adecuadas para protegerla contra el acceso no autorizado o la divulgación indebida.
- Tratar a todos nuestros clientes, partners y proveedores de manera justa y equitativa, sin discriminar por motivos de raza, género, religión u otros factores protegidos.
- Realizar todas las transacciones comerciales de manera íntegra, evitando cualquier forma de soborno, corrupción, conflicto de intereses o prácticas comerciales desleales.

## CONFLICTOS DE INTERÉS

En OTIC del Comercio nos comprometemos a mantener la objetividad e imparcialidad en todas nuestras relaciones comerciales y operativas con clientes, funcionarios públicos, proveedores y socios de negocios, evitando generar situaciones que puedan constituir conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos hacia ellos.

Reconocemos que los conflictos de intereses pueden socavar la confianza y dañar la reputación de nuestra empresa, por lo que establecemos los siguientes lineamientos:

**Objetividad en la toma de decisiones:** Todas las decisiones comerciales se tomarán de manera objetiva, transparente e imparcial, sin influencias indebidas por intereses personales, financieros o de otro tipo que puedan afectar a clientes, tanto del sector público como del privado, así como la de nuestros proveedores y socios comerciales.

**Prohibición de beneficios indebidos:** Nuestros empleados y colaboradores no podrán solicitar, aceptar o recibir beneficios personales indebidos de parte de clientes, funcionarios públicos, proveedores o socios que puedan interpretarse como un intento de influir indebidamente en nuestras decisiones comerciales.

**Protección de información confidencial:** Protegeremos rigurosamente la información confidencial de nuestros clientes, tanto del sector público como del privado, así como la de nuestros proveedores y socios comerciales. Esta protección se traduce en evitar cualquier

uso indebido de dicha información con el fin de obtener beneficios personales o comerciales.

**Separación de intereses:** Nuestros empleados y colaboradores deben mantener una separación clara entre los intereses de la empresa y sus intereses personales, evitando situaciones que puedan dar lugar a conflictos de intereses que afecten a clientes del sector público o privado, proveedores y socios comerciales.

**Divulgación y gestión de conflictos:** En caso de identificar un potencial conflicto de intereses, se divulgará de manera oportuna y se tomarán las medidas necesarias para gestionarlo y resolverlo de manera justa y transparente, protegiendo los intereses de clientes, proveedores y socios.

En OTIC del Comercio nos esforzamos por mantener los más altos estándares éticos y de integridad en nuestras relaciones comerciales con clientes, proveedores y socios de negocios.

## CONFIDENCIALIDAD

OTIC del Comercio se compromete a salvaguardar la confidencialidad y la propiedad intelectual en todas nuestras operaciones. La información confidencial, definida como aquella que las partes contratantes acuerdan no divulgar a terceros, será tratada con el máximo respeto.

## RESPETO A LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizamos la privacidad y seguridad de la información confidencial de nuestros clientes y de la empresa. Respetamos y protegemos los datos personales y sensibles, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables. Contamos con acuerdo de confidencialidad con cada uno de nuestros colaboradores.

## PROCEDIMIENTOS

Con el fin de garantizar el cumplimiento del Protocolo de Integridad, se han establecido los siguientes lineamientos:



#### **a. ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA REPORTAR INCUMPLIMIENTOS**

Se han implementado mecanismos para reportar cualquier violación a las normas de conducta y ética. OTIC del Comercio cuenta con un canal de denuncias anónimas [denuncias@oticdelcomercio.cl](mailto:denuncias@oticdelcomercio.cl) accesible para todos los colaboradores y proveedores, a través del cual podrán informar cualquier tipo de irregularidad. Cada denuncia o irregularidad es recibida y evaluada por la gerencia de OTIC del Comercio, quienes proceden a investigar y recopilar los antecedentes necesarios para actuar de manera diligente en cada caso.

#### **b. PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE RESPETO E INCLUSIÓN**

Se organizan reuniones periódicas con los trabajadores para fortalecer las conductas establecidas en el Protocolo de Integridad. Estas reuniones se llevan a cabo cada seis meses y además se realizan cada vez que se incorpora un nuevo miembro al equipo.

#### **c. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Se lleva a cabo la revisión anual del protocolo de integridad con el equipo encargado, conformado por el Gerente General, Gerente de Finanzas y Encargada de RRHH con el objetivo de realizar ajustes y actualizaciones al programa según sea necesario.

El resultado de estas evaluaciones se comunica a todos los colaboradores de OTIC del Comercio para fomentar la transparencia y el compromiso con el programa de integridad.

### **PROCESOS DE GESTIÓN DE RIESGOS**

En OTIC del Comercio reconocemos la importancia de gestionar proactivamente los riesgos relacionados con la integridad y la ética en nuestras operaciones. Nuestro proceso de gestión de riesgos se enfoca en identificar, evaluar y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestro programa de integridad y los estándares éticos establecidos. Este proceso incluye los siguientes pasos:

#### **a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Se realiza una evaluación para identificar los posibles riesgos relacionados con el incumplimiento de las normas de conducta y ética, así como aquellos que puedan surgir en nuestras relaciones con funcionarios públicos, clientes, partners y proveedores.

**b) EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Una vez identificados, los riesgos se evalúan en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en la empresa. Esta evaluación nos permitirá priorizar los riesgos y asignar recursos para su mitigación de manera efectiva.

**c) MITIGACIÓN DE RIESGOS**

Se implementan medidas y controles para mitigar los riesgos identificados. Esto incluye la revisión y mejora de políticas y procedimientos, la implementación de controles internos adicionales, la realización de capacitaciones específicas para mitigar riesgos particulares, entre otras acciones.

**d) MONITOREO Y REVISIÓN**

Cuenta con un sistema de monitoreo continuo para supervisar la efectividad de las medidas de mitigación implementadas y detectar cualquier cambio en el panorama de riesgos.

**e) COMUNICACIÓN Y REPORTE**

Se promoverá una cultura de transparencia y comunicación abierta en relación con los riesgos identificados y las medidas de mitigación implementadas. Los colaboradores serán alentados a reportar cualquier riesgo o preocupación, y se establecerán canales de comunicación adecuados para este fin.

## MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

En OTIC del Comercio, la supervisión y el monitoreo son componentes fundamentales para garantizar el cumplimiento efectivo de nuestro programa de integridad. Estableceremos mecanismos de supervisión y monitoreo para asegurar que las políticas y procedimientos éticos se implementen de manera adecuada y se cumplan en todas las áreas de la empresa.

Estos mecanismos incluirán:



**a) EVALUACIONES DE RIESGOS**

Realizamos evaluaciones periódicas de riesgos para identificar y mitigar posibles riesgos relacionados con el incumplimiento ético. Estas evaluaciones nos permiten ajustar nuestras políticas y procedimientos para abordar los riesgos emergentes de manera efectiva.

**b) RETROALIMENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Fomentamos un ambiente donde los trabajadores y colaboradores se sientan cómodos para proporcionar retroalimentación sobre cualquier preocupación relacionada con la integridad y la ética. Contamos con un canal de comunicación abierto y confidencial para que los empleados puedan informar sobre posibles irregularidades sin temor a represalias, que corresponde a un canal de denuncias anónimas.

**c) SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**

Contamos con un sistema para el seguimiento y la gestión de denuncias éticas. Cada denuncia será registrada, investigada y seguida diligentemente para garantizar una resolución adecuada y oportuna.

El Encargado de Integridad debe elaborar e implementar un plan de difusión del Programa de Integridad que cumpla con divulgar en forma masiva al interior del OTIC la existencia de este, en lugares visibles y visitados por el público al cual están destinados, en forma virtual o física.

Por otra parte, resulta también de vital importancia una adecuada conservación de los registros y evidencias de controles generados con ocasión de la implementación del Programa.

## TRANSPARENCIA

Para fomentar la transparencia en las medidas del programa de integridad, se realizan campañas de comunicación interna para informar a todos los colaboradores sobre el contenido del programa de integridad, sus objetivos y su importancia.

Se utilizan diversos canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones informativas, para asegurar que el mensaje llegue a todos los destinatarios.

Se promoverá un diálogo abierto y transparente sobre el programa de integridad, donde se puedan plantear preguntas y recibir respuestas.

El contenido de estos debe ser básico de modo que éste sea entendido en forma rápida por quien lo lea.

**“En OTIC del Comercio, nos comprometemos a mantener estos principios de integridad como pilares fundamentales de nuestra operación, con el objetivo de fomentar relaciones sólidas, confiables y éticas.”**

**CHRISTIAN BEHM SEPÚLVEDA.  
GERENTE GENERAL  
OTIC DEL COMERCIO**

