

PROGRAMA DE INTEGRIDAD

OTIC DEL COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO

VERSION 1
2024



denuncias@oticdelcomercio.cl



www.oticdelcomercio.cl



[@oticdelcomercio](https://twitter.com/oticdelcomercio)



[/oticdelcomercio](https://www.linkedin.com/company/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 compartan 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.

RESPECTO 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 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**

