

PROGRAMA DE INTEGRIDAD CER-SERVICIOS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha	01 de junio 2024	15 de julio de 2024	31 de julio de 2024
Nombre	Erik Silva	Nelson Rojas	Christians Espinoza
Cargo	Soporte TI	Gerente de Desarrollo y Proyectos Tecnológicos	Gerente General
Firma			

CONTENIDO

1.	PROGRAMA.....	3
A.	PROGRAMA DE INTEGRIDAD:	3
2.	CODIGO DE ÉTICA	4
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA.....	4
4.	PRINCIPIOS GENERALES Y OBJETIVOS	4
5.	CONFLICTO DE INTERESES	5
6.	RELACIONES PERSONALES CON CLIENTES	5
7.	RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	6
8.	EFICACIA Y EFICIENCIA	6
9.	RESPECTO Y CONFIANZA	6
10.	EQUIPOS	7
11.	RELACIONES PERSONALES CON POSTULANTES	7
12.	MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	7
13.	RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	7
14.	RESPONSABILIDAD LABORAL	8
15.	PUBLICACIONES Y PRESENTACIONES PÚBLICAS	8
16.	COMPORTAMIENTO ÉTICO	8
17.	DEBERES Y DERECHOS	9
19.	CONTROL DE CAMBIOS.....	10
20.	ANEXOS.....	10

1. PROGRAMA

El presente programa de integridad pretende instaurar los lineamientos y principios que regirá nuestra política en la materia, constituyendo una guía en el actuar ético-profesional de todos los integrantes de la organización, siendo su objetivo cardinal el resguardar los valores que se consideran fundamentales para la recta conducción de los negocios y administración de esta, en concordancia con la filosofía de la empresa.

- a. **PROGRAMA DE INTEGRIDAD:** Corresponde a un concepto que puede descomponerse de la siguiente manera: Integridad: Calidad de la persona, enfocada en la manera en que estas se comportan en su vida y acciones, en el particular atinente a su conducta en el ámbito laboral, cuidando especialmente que este sea ético, concepto vinculado a la moral, establece lo bueno, malo, permitido o deseado respecto de una acción o una decisión. Programa por parte, corresponde al conjunto de normas que regulan una materia determinada. Cada vez con mayor frecuencia, se hace necesaria contar con una declaración explícita que, de cuenta de los principios y valores de la Empresa, ligados especialmente a la ética y probidad, esto significa tener una clara dirección de la organización conforme a los principios y valores fundamentales de la persona humana y la comunidad.

En dicha línea, CER-SERVICIOS busca definir el marco de acción que permite alcanzar aquel fin; persona y trabajo se unen en forma integral, sin que pueda generarse una dualidad o incoherencia entre el comportamiento en su ámbito privado y el laboral, en la acción concreta del negocio. Así como nos esforzamos día a día para que nuestros clientes reciban un servicio de calidad, con el presente programa instamos a nuestros trabajadores a realizar sus labores con un trato honesto, transparente y confiable. La compañía tiene la responsabilidad moral de velar por los intereses de sus clientes, teniendo especialmente presente que se trata de una entidad que depende de la confianza depositada en ella.

CER-SERVICIOS es una empresa en la que se exige confianza, honestidad y probidad en cada una de sus funciones, tanto al interior como en el exterior de la organización. La relación de CER-SERVICIOS con sus trabajadores, clientes y entorno social se basa en la confiabilidad, rectitud e integridad, lo que conlleva la confianza mutua entre todos los participantes y de las relaciones contractuales que se derivan.

2. CODIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de CER-SERVICIOS es un punto central del Programa de Integridad y contiene una estandarización de aquellos valores y conductas que reflejan la misión y visión de la institución, cumpliendo su vínculo con el marco legal y reglamentario que rige las conductas de los empleados.

Esto busca establecer un ambiente estipulado que reflejen actuaciones con ética y probidad. Es un documento oficial mediante el cual el Consejo explicita su posición ante algunos temas relevantes que se pueden generar en los contextos en que los miembros de la Institución se desenvuelven.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA

Este código de ética es aplicable a todo el personal de CER_SERVICIOS, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo laboral con la Institución, ya sea funcionario/a de planta o a contrata, o bien si presta servicios a honorarios o bajo las disposiciones del código del trabajo y cualquiera sea el plazo de duración de ellos.

4. PRINCIPIOS GENERALES Y OBJETIVOS

CER-SERVICIOS ha desarrollado el presente Programa de Integridad, estableciendo normas que exigen el respeto de toda persona que trabaje en la organización, así como a denunciar cualquier intento de vulnerarlo. Conscientes de la responsabilidad social e individual de las diferentes actividades y funciones que involucra la gestión de la empresa, se definen en este documento los principios generales y políticas de acción que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona integrante de ésta. Nuestra misión, como integrantes de esta organización en el orden individual o colectivo, es actuar conforme a los principios y valores éticos de la persona humana y de la sociedad. La empresa promueve y resguarda los valores éticos que considera fundamentales en su actuar, tales como: integridad, compromiso, respeto, lealtad, prudencia, responsabilidad y justicia. Su contenido abarca los temas y situaciones generales que se presentan en el ámbito empresarial y económico, así como también aquellos casos que se refieren de manera específica a la gestión y funcionamiento de una empresa. Estas normas son una herramienta de conocimiento y consulta individual permanente; constituyen una guía para las decisiones que dependen de cada uno de los integrantes de CER-SERVICIOS de acuerdo con su cargo y función. Cada uno de los integrantes de la empresa debe actuar conforme a dichos valores de manera uniforme, coherente y permanente en el tiempo. En todo momento se debe hacer ejercicio responsable de las atribuciones, y actuar de

manera correcta. El presente Programa describe conductas generales desde un punto de vista ético. No obstante, es un deber asumir la responsabilidad individual de poner en conocimiento del Directorio y gerencias relacionadas, según corresponda, los hechos que generen algún grado de dificultad en la toma de decisiones en conformidad a dichos valores y principios. En CER-SERVICIOS se rechazan las conductas discriminatorias basadas en aspectos de raza, características físicas, situación social, religiosos, sexo, edad, nacionalidad, estado civil o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad. Aunque el presente Programa de Integridad pretende abordar una amplia gama de prácticas y procedimientos, CER-SERVICIOS no puede prever la totalidad de las contrariedades que pudieran surgir; si la persona afecta no está segura de lo que debe hacer en cualquier situación, deberá buscar información y orientación adicionales antes de actuar, debiendo utilizar su buen juicio y sentido común; si considera algún hecho o situación en aparente vulnerabilidad a este programa, es altamente probable que efectivamente lo sea.

5. CONFLICTO DE INTERESES

Todos los integrantes de CER-SERVICIOS se encuentran afectos a este Programa, por lo que, al momento de actuar en nombre o en representación de la empresa debe hacerlo guiado por las normas de conducta, honestidad y probidad que este programa impulsa, manteniendo estricta independencia y profesionalismo en el desempeño de sus actividades privadas o laborales. Por tanto, no es aceptable realizar actos y operaciones en que exista conflicto de intereses entre quienes desempeñan alguna función en la empresa y sus clientes, dado que ello daña la confianza y transparencia de sus actos y decisiones, así como tampoco es permitido utilizar información que por su cargo o posición en la empresa le represente un beneficio personal.

6. RELACIONES PERSONALES CON CLIENTES

Dentro del ejercicio de las funciones de administración y gestión, ningún trabajador podrá efectuar, en representación de la empresa, prestación alguna de servicios que no sea revisada por la Dirección o Gerencia correspondiente con algún cliente. Así mismo, se declara contrario a los principios que el presente programa promulga y se prohíbe, estrictamente, otorgar dadas, obsequios, ofrendas, regalos o presentes, de cualquier tipo, en nombre de la empresa o del suyo individual a cualquier persona que tenga algún grado de representación con los clientes. Las vías para iniciar una relación comercial se encuentran claramente definidas en el procedimiento comercial, el cuyo sentido se encuentra acorde con la Ley de Compras Públicas, teniendo en cuenta lo delicado del mercado en el cual se desarrolla el negocio.

7. RELACIÓN CON PROVEEDORES

La relación entre los trabajadores de la compañía y proveedores debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses corporativos. Esto significa no asumir ningún tipo de compromiso ni parcialidad con respecto a un proveedor, debiendo siempre privilegiar los parámetros de utilidad, calidad y presupuesto de la empresa.

8. EFICACIA Y EFICIENCIA

Para el cumplimiento de estos valores, el personal de CER-SERVICIOS desempeña las siguientes conductas o comportamientos:

- a. Desempeña las funciones con eficacia, cumpliendo sus cometidos coordinadamente, propendiendo a cumplir el objetivo solicitado por el cliente evitando la interferencia de funciones.
- b. Desempeña las funciones con eficiencia, procurando obtener los mejores resultados con los recursos disponibles, sin dilatar los asuntos entregados a su conocimiento, tramitación o resolución.
- c. Promueve una mejora permanente de los procesos institucionales, impulsando innovaciones, identificando duplicidades o descoordinaciones que se generen tanto al interior de la Institución, como con otros servicios, con el fin de ejercer la función con la mayor efectividad, coherencia, y eficiencia posible.

9. RESPETO Y CONFIANZA

Para el cumplimiento de estos valores, el personal de CER-SERVICIOS desempeña las siguientes conductas y comportamientos:

- a. Practica y promueve relaciones de respeto y buen trato al interior de la Institución, rechazando todo tipo de acoso, tanto personal como profesional.
- b. Rechaza y evita todo tipo de discriminación, sea esta de género, etaria, étnica, por nacionalidad, por discapacidad etc., en las relaciones laborales tanto hacia el interior, como hacia fuera de la Institución.
- c. Rechaza todo tipo de acoso, entendido como un tipo de conducta que incluye palabras, gestos, escritos, que atenten o vulneren la identidad o integridad de una persona.

10. EQUIPOS

Los equipos que la empresa provee a sus trabajadores para el desempeño de sus actividades son de propiedad de aquella, por lo que se les debe dar el buen uso para el que fueron asignados, en concordancia con la función por la cual se asignaron, dando así cumplimiento al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que regula así mismo los casos de incumplimiento.

11. RELACIONES PERSONALES CON POSTULANTES

En materia de selección y contratación de personal, ningún postulante podrá recibir un trato preferente respecto de otros candidatos en base a relaciones personales o familiares, como así mismo no podrá ser sujeto de discriminación por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc.

12. MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Resguardo de la Información: La información de las operaciones de la Institución y de sus clientes es confidencial, por lo que su uso y conservación debe mantenerse con estricto apego a la normativa interna, siendo responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores guardar con la debida seguridad todo documento, respetando para ello los parámetro y lineamientos de la Política de Seguridad de la empresa. Considerando especialmente, que toda la información a la cual tenga acceso debido a su cargo o función es propiedad de CER-SERVICIOS y es calificada tanto de sensible como confidencial por lo que no puede hacer uso de ella en su propio beneficio o de terceros, generando perjuicio a la organización.

13. RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

Como parte integrante de la empresa, sus trabajadores, asumen la responsabilidad individual de sus acciones y conductas, lo que comprende el conocimiento y cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas en los Manuales, Reglamentos y Procedimientos internos. El trabajador no deberá realizar actos ilegales o adoptar cualquier conducta que pueda ser perjudicial para el prestigio, los intereses o bienes de la empresa o de sus empleados. Si un colaborador recibe instrucciones incompatibles a los valores, políticas y normas internas deberá comunicarlo a las instancias superiores del área de Gestión de Personas, con el fin de adoptar las medidas y resguardos necesarios.

Ningún trabajador de la empresa puede desempeñarse en su puesto de trabajo bajo la influencia del alcohol o sustancias ilícitas.

14. RESPONSABILIDAD LABORAL

Los trabajadores deberán dedicar, durante las horas de trabajo, íntegramente, su tiempo y capacidad, experiencia y habilidades al servicio de la empresa; consecuentemente, no puede usar las oficinas, ni otros bienes de la compañía para actividades ajenas a sus funciones descritas tanto en su contrato de trabajo como el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad u otro documento. Respecto a otras actividades o compromisos externos, el empleado no deberá asumir responsabilidades ni funciones que puedan significar algún tipo de conflicto de intereses con la gestión CER-SERVICIOS y al presente Programa de Integridad. Es contrario a los principios y valores del presente Programa, la prestación de servicios de cualquier tipo a otras instituciones, como asimismo a empresas que pertenezcan o que estén relacionadas con clientes, que dé lugar a un conflicto de intereses y/o haga suponer competencia desleal, salvo autorización escrita del Gerente General. Los trabajadores que realicen docencia, y que necesiten emplear parte de su jornada de trabajo a su desarrollo, requerirán autorización del Gerente respectivo. La participación en actividades “Ad Honorem” ajenas a la Institución está permitida en tanto no interfiera en el desempeño y conducta moral de la persona dentro de la empresa, y sea conocida y debidamente autorizada por el Gerente respectivo.

15. PUBLICACIONES Y PRESENTACIONES PÚBLICAS

Los productos y servicios de la empresa son de su exclusiva propiedad, así como también la contribución que todo trabajador presta para su desarrollo e implementación, considerándose como un actuar contrario al presente Programa y demás documentos internos toda vulneración al derecho de autor sobre dichos programas.

16. COMPORTAMIENTO ÉTICO

- a. No se permite a los trabajadores de CER-SERVICIOS desarrollar acciones o entrevistas que vayan en contra de la imagen corporativa de la empresa.
- b. No se permite a los trabajadores de CER-SERVICIOS enlodar el prestigio y la imagen de la empresa con acciones que vayan en contra de la institución.
- c. Los trabajadores de la empresa deben proteger y hacer uso responsable de los bienes físicos e intelectuales incluidos en la propiedad intelectual.
- d. Mantener la confidencialidad de las contraseñas y accesos a las redes de la empresa y sistemas.

- e. Hacer respetar los derechos de propiedad intelectual de CER-SERVICIOS. Realizar sus funciones de acuerdo con la buena fe, no eliminando información o borrando códigos de ningún tipo y bajo ninguna circunstancia.

17. Deberes y Derechos

Cada integrante de CER-SERVICIOS tiene el deber de cumplir con el Código de Ética y, a su vez, el derecho de ser capacitado e informado sobre el Programa de Integridad, sus componentes y criterios de aplicación.

Es deber de las Jefaturas mantener informados a sus equipos acerca del Programa de Integridad, y promover los contenidos del mismo. A su vez, los funcionarios y funcionarias deben actuar en coherencia con los valores institucionales y denunciar cualquier acto que infrinja lo establecido en este documento.

Bajo ninguna circunstancia, el presente Programa de Integridad, sus procedimientos y estructura orgánica implican restringir los derechos fundamentales de los miembros de la Institución. Consecuentemente, el derecho de los trabajadores a recurrir a las instancias establecidas legalmente para resguardar y asegurar sus derechos permanece intacto.

18. Mecanismos de Denuncias o Consultas. CER-SERVICIOS cuenta con canales de denuncias o consultas disponible para todos sus trabajadores y colaboradores, proveedores, socios comerciales, clientes y terceras personas interesadas para que puedan efectuar denuncias, consultas, sugerencias, posibles infracciones a este programa de Integridad, políticas, procedimientos y/o normativas aplicables. El medio dispuesto es el correo electrónico habilitado para denuncia directa a la siguiente casilla: denuncias@cer-servicios.cl

El proceso de denuncia es el siguiente:

- Email a coordinador/a de integridad con individualización del/la denunciante, el que se mantendrá en reserva.
- Descripción del hecho con indicación de personas involucradas.
- Acompaña antecedentes fundantes de la denuncia.
- Coordinador/a, previo análisis con unidad jurídica deriva a la jefatura correspondiente para que inicie si así lo estima, proceso investigativo y/o disciplinario o bien solicita al comité de integridad según el caso y lo que disponga la normativa vigente.



PROGRAMA DE
INTEGRIDAD CER-SERVICIOS

Código: PRO-01
Vigencia: 1 años
Versión: 1.0

Página 10 de 10

19. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
1.0	Creación	01-06-2024
1.0	Aprobación	31-07-2024

20. ANEXOS

N/A