



Programa de Integridad y Compliance

CLAUDIA W. REYES SERVICIOS EIRL

RUT: 76.167.064-6

Dirección: Villa Camino de Luna, pasaje 1 #126, Valdivia

Tabla de contenido

Programa de	1
Integridad y Compliance	1
CARTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	4
PREÁMBULO	5
1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	6
1.1 Objetivo General	6
1.2 Objetivos Específicos	6
2. ALCANCE Y APLICACIÓN	7
3. COMPROMISOS GERENCIALES	8
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
4.1. Composición	9
4.2. Oficial de Cumplimiento	10
5. GESTIÓN DE RIESGOS	10
5.1. Riesgos operativos	11
5.2. Riesgos financieros y administrativos	11
5.3. Riesgos legales y contractuales	11
5.4. Riesgos éticos o de integridad	12
6. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES	13
6.1. Faltas Leves	13
6.2. Faltas Graves	14
6.3. Faltas Gravísimas	15
7. PROTOCOLOS DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO	16
7.1. Área de Aseo	16
7.2. Área de Mantenimiento	17
7.3. Área de Coffee Services	17
8. CANAL DE DENUNCIAS	18
8.1. Características del canal	18
8.2. Vías habilitadas	18
8.3. Procedimiento	19
9. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	20
9.1. Difusión	20
9.2. Capacitación	20
9.3. Responsables	21
10. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	21
Listado de Anexos:	22

11. CONTROL DE MODIFICACIONES	23
Sistema de Control:	23
12. CONCLUSIÓN	24

CARTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

En nombre de **Claudia W. Reyes Servicios EIRL**, y como representante legal de esta entidad, declaramos nuestro compromiso absoluto e irrestricto con los principios de ética, integridad y cumplimiento normativo que guían todas nuestras operaciones.

Nuestra empresa se ha consolidado como un actor confiable en la prestación de servicios de aseo, limpieza institucional, mantenimiento general y coffee services, gracias a un equipo humano comprometido, un marco de acción transparente y una estructura organizacional completamente regularizada.

Con este **Programa de Integridad y Compliance**, buscamos fortalecer nuestra cultura interna, prevenir cualquier tipo de riesgo ético o legal, y formalizar mecanismos de prevención, detección, control y respuesta ante posibles desviaciones. Este programa se integra con nuestro reglamento interno y con la legislación chilena vigente, y será aplicado de forma transversal, obligatoria y sistemática.

Todos nuestros trabajadores, administrativos y operativos, serán capacitados y acompañados para comprender y adoptar los principios aquí contenidos. Además, designamos a un **Oficial de Cumplimiento**, cuya identidad será informada en el cuerpo del programa, con la misión de velar por su implementación y actualización constante.

Como dirección general, reafirmamos que la integridad no es solo una expectativa: es una convicción y una responsabilidad que nos define como empresa.

Firmado:

Claudia W. Reyes

Representante Legal - Claudia W. Reyes Servicios EIRL

Valdivia, _____ de _____ de 2024

PREÁMBULO

En el contexto actual, las organizaciones que prestan servicios con contacto frecuente con instituciones públicas y privadas deben adoptar políticas proactivas de cumplimiento, ética y transparencia. Claudia W. Reyes Servicios EIRL, con más de veinte trabajadores en labores de limpieza profesional, mantenimiento y servicios complementarios, ha comprendido que el cumplimiento no es un acto pasivo, sino una política activa de responsabilidad corporativa.

Este **Programa de Integridad y Compliance** nace como una herramienta viva, preventiva y formativa, cuyo objetivo es orientar la conducta de todos los miembros de la empresa hacia la excelencia, la legalidad, el respeto mutuo y el servicio ético. Refleja nuestra cultura interna, nuestra voluntad de mejora continua, y nuestro compromiso con un entorno laboral seguro, justo y digno.

El presente documento está estructurado para abordar de manera clara, sistemática y específica todas las áreas donde la integridad institucional pueda verse comprometida: relaciones laborales, contratos, compras, reembolsos, protección de datos, conflicto de intereses, y vínculos con terceros. Asimismo, contempla un enfoque pedagógico, orientado a que el personal comprenda, internalice y aplique las normas con sentido de propósito y responsabilidad.

1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

1.1 Objetivo General

Establecer un sistema integral de cumplimiento normativo, basado en principios de ética, transparencia y control interno, que prevenga riesgos legales, operativos o reputacionales en Claudia W. Reyes Servicios EIRL.

1.2 Objetivos Específicos

- Consolidar una **cultura ética organizacional** clara, coherente y respetuosa.
- Promover el **cumplimiento riguroso** de la legislación laboral, sanitaria, tributaria y de contratación pública.
- Establecer **protocolos de actuación y control** en áreas clave: compras, contrataciones, pagos, prestación de servicios.
- Prevenir prácticas indebidas como fraudes, conflictos de interés, corrupción o abuso de funciones.
- Fomentar el **compromiso personal y colectivo** con el programa, a través de formación, comunicación y supervisión.

2. ALCANCE Y APLICACIÓN

Este programa se aplica de forma transversal a:

- **Todo el personal operativo:** trabajadores de aseo, mantenimiento y coffee service.
- **Administrativos y personal de coordinación:** quienes tienen funciones de supervisión, gestión de contratos o relación con clientes.
- **Directiva y alta gerencia:** incluyendo a la representante legal y al Oficial de Cumplimiento.
- **Proveedores y contratistas:** cuando estén directamente vinculados a servicios prestados por o para la empresa.
- **Clientes institucionales:** a través del cumplimiento de estándares y la disposición a auditorías externas.

El cumplimiento de este programa es obligatorio y forma parte de las condiciones contractuales internas y externas.

3. COMPROMISOS GERENCIALES

La alta dirección de Claudia W. Reyes Servicios EIRL, encabezada por su representante legal, asume con plena conciencia su rol de liderazgo ético y garante del cumplimiento normativo dentro de la organización.

Los compromisos gerenciales no se limitan a aprobar este programa, sino que comprenden acciones activas y permanentes, entre las cuales se destacan:

- **Asignación de recursos humanos y materiales** para la implementación, seguimiento y mejora del presente Programa de Integridad.
- **Designación formal de un Oficial de Cumplimiento**, dotado de autonomía técnica y acceso a toda la información relevante para ejercer sus funciones.
- **Revisión periódica del contenido del programa**, de sus anexos, y de los resultados obtenidos a partir de auditorías internas o externas.
- **Participación activa en capacitaciones y actividades de promoción del cumplimiento**, liderando con el ejemplo una cultura institucional basada en el respeto, la probidad y la legalidad.
- **Compromiso con la mejora continua**, respondiendo con seriedad ante eventuales denuncias, irregularidades o brechas de cumplimiento.

La Gerencia declara, además, su total disposición para ser auditada, corregir desviaciones y aplicar sanciones cuando se evidencie un incumplimiento ético o normativo, cualquiera sea el nivel jerárquico en que este ocurra.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Claudia W. Reyes Servicios EIRL cuenta con una estructura organizacional acorde a su tamaño y necesidades operativas. La claridad de funciones, líneas de supervisión y responsabilidades es un elemento clave para la prevención de riesgos y para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este programa.

4.1. Composición

- **Representante legal / Gerente General:** Máxima autoridad, responsable de las decisiones estratégicas y de la supervisión general.
- **Encargada Administrativa:** Responsable de gestión documental, pagos, contratos, registro de asistencia, rendiciones y facturación.
- **Coordinadores de servicio:** Supervisores de cuadrillas y equipos en terreno. Aseguran cumplimiento de turnos, calidad del servicio y protocolos de seguridad.
- **Personal operativo:** Trabajadores de aseo, coffee service y mantenimiento, distribuidos en distintas instalaciones de clientes.

4.2. Oficial de Cumplimiento

La empresa designa como **Oficial de Cumplimiento** a un miembro con formación y experiencia, que tendrá entre sus funciones:

- Difundir el Programa de Integridad y sus anexos.
- Monitorear su cumplimiento efectivo.
- Recibir y gestionar denuncias o alertas internas.
- Reportar directamente a la gerencia cualquier desvío grave.

El Oficial de Cumplimiento podrá ser interno o externo, siempre que se garantice su independencia y capacitación adecuada.

5. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos éticos y legales es una herramienta indispensable para resguardar el funcionamiento sano de la empresa y proteger su reputación, su viabilidad económica y su responsabilidad ante clientes, trabajadores y organismos públicos.

Claudia W. Reyes Servicios EIRL ha identificado, en base a su giro y experiencia, los siguientes **tipos de riesgo** que podrían comprometer la integridad de la organización:



5.1. Riesgos operativos

- Incumplimiento de protocolos de seguridad en aseo o manipulación de químicos.
- Negligencia en el cuidado de bienes ajenos dentro de instalaciones de clientes.
- Fallas en la coordinación de turnos que afecten la calidad del servicio.

5.2. Riesgos financieros y administrativos

- Uso indebido de fondos entregados para compras o movilidad.
- Retrasos en rendiciones o presentación de documentos falsificados.
- Irregularidades en los procesos de reembolso o caja chica.

5.3. Riesgos legales y contractuales

- Incumplimientos en contratos con clientes por falta de supervisión o negligencia.
- Falta de respaldo en documentación laboral, pagos previsionales o control horario.
- Falta de control de antecedentes en contrataciones externas.

5.4. Riesgos éticos o de integridad

- Conflictos de interés no declarados.
- Solicitudes indebidas de favores, pagos o contraprestaciones.
- Ocultamiento de errores o faltas cometidas en terreno.

La empresa establece que cada riesgo debe ser **monitoreado, prevenido y documentado**, mediante controles internos simples pero eficaces: listas de verificación, doble firma en solicitudes, revisión de documentos, reportes periódicos y visitas en terreno.

6. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES

Toda organización requiere normas claras sobre las consecuencias que conlleva el incumplimiento de sus políticas internas, en especial aquellas vinculadas a la ética, la transparencia y el respeto a la legalidad. Claudia W. Reyes Servicios EIRL contempla un sistema gradual de sanciones, adecuado a la naturaleza y gravedad de las faltas, respetando siempre el derecho a defensa y la presunción de inocencia del trabajador.

6.1. Faltas Leves

Infracciones ocasionales sin intencionalidad ni perjuicio material o reputacional para la empresa.

Ejemplos:

- Retrasos en la entrega de informes.
- Inasistencia no justificada de bajo impacto.
- Errores menores en procedimientos administrativos.

Sanciones posibles:

- Amonestación verbal o escrita.
- Recomendación de refuerzo formativo.

6.2. Faltas Graves

Conductas con impacto negativo, reiteradas, intencionales o que vulneren expresamente las normas del presente programa.

Ejemplos:

- Uso indebido de fondos o materiales.
- Falsificación de boletas o documentación.
- Maltrato a compañeros o clientes.
- Ocultamiento de hechos relevantes para la empresa.

Sanciones posibles:

- Suspensión temporal.
- Pérdida de confianza para funciones específicas.
- Evaluación para eventual desvinculación conforme a la ley.

6.3. Faltas Gravísimas

Conductas dolosas, fraudulentas o delictuales.

Ejemplos:

- Robo, cohecho, colusión o corrupción activa o pasiva.
- Suplantación de identidad o falsificación de contratos.
- Daño intencional a clientes, instalaciones o bienes de terceros.

Sanciones posibles:

- Término de contrato por causa grave.
- Denuncia ante el Ministerio Público.
- Incorporación a lista de inhabilitados internos.

En todos los casos, se documentará el procedimiento sancionatorio, permitiendo al trabajador presentar sus descargos y contar con acompañamiento, si así lo solicita.

7. PROTOCOLOS DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

Dado que Claudia W. Reyes Servicios EIRL opera en distintos contextos (oficinas, instalaciones públicas y privadas, espacios compartidos, etc.), y considerando que el personal desempeña funciones diversas (aseo, mantenimiento, coffee services), se requiere contar con protocolos diferenciados pero articulados bajo un mismo estándar ético y técnico.

7.1. Área de Aseo

Controles establecidos:

- Uso obligatorio de elementos de protección personal.
- Supervisión directa de cumplimiento de horarios, tareas asignadas y calidad del trabajo.
- Registro diario de entrada/salida, novedades e incidentes.
- Lista de chequeo de limpieza por espacio, firmada por el supervisor y el cliente cuando corresponda.
- Prohibición estricta de uso de productos químicos no autorizados.

Procedimientos clave:

- Revisión de kits de limpieza semanalmente.
- Comunicación inmediata de hallazgos, pérdidas o daños en instalaciones del cliente.
- Firma de checklist antes de abandonar el lugar de trabajo.

7.2. Área de Mantenimiento

Controles establecidos:

- Evaluación técnica antes y después de cada reparación o intervención.
- Registro de uso de herramientas, materiales y repuestos.
- Actas de entrega o bitácora técnica con firma del responsable.
- Verificación por doble persona en tareas de riesgo o uso de electricidad/herramientas.
- Protocolo obligatorio de notificación ante falla o accidente.

Procedimientos clave:

- Control preventivo mensual de inventario de herramientas.
- Documentación fotográfica de intervenciones relevantes.
- Supervisión cruzada con la oficina administrativa.

7.3. Área de Coffee Services

Controles establecidos:

- Registro de stock de insumos cada jornada.
- Registro de consumo diario y reposición programada.
- Verificación de condiciones de salubridad y cadena de frío.
- Observación directa del cumplimiento de normas de higiene personal.

Procedimientos clave:

- Ficha de inventario individual por estación de trabajo.
- Capacitación obligatoria en manipulación de alimentos.
- Control semanal de vencimientos y rotulación de productos.

8. CANAL DE DENUNCIAS

El canal de denuncias es un componente esencial de cualquier sistema de compliance, ya que permite detectar a tiempo prácticas indebidas, corregir desviaciones y proteger a quienes actúan con integridad. Claudia W. Reyes Servicios EIRL establece un sistema interno accesible, confidencial y eficaz para estos fines.

8.1. Características del canal

- **Confidencialidad garantizada:** La identidad del denunciante será protegida por todos los medios disponibles, salvo que voluntariamente decida identificarse.
- **Prohibición de represalias:** Ningún trabajador podrá ser sancionado ni discriminado por haber realizado una denuncia de buena fe.
- **Facilidad de acceso:** Disponible para todo el personal, clientes, proveedores y terceros.
- **Gestión responsable:** El Oficial de Cumplimiento recibirá, analizará y gestionará las denuncias según protocolo formal.

8.2. Vías habilitadas

- **Correo electrónico exclusivo:** integridad@claudiawreyes.cl
- **Formulario físico en sobre cerrado:** disponible en la oficina central, entregado a gerencia o administración.
- **Teléfono de contacto (WhatsApp habilitado):** +56 9 7446 4250 (mensaje de texto o nota de voz solo fuera del horario laboral).
- **Reunión directa confidencial:** Coordinada con el Oficial de Cumplimiento o persona delegada.

8.3. Procedimiento

1. Recepción de la denuncia.
2. Registro interno codificado (fecha, canal, contenido, sin identificación del denunciante salvo que consienta).
3. Análisis preliminar y, si procede, inicio de investigación interna.
4. Entrevistas, recopilación de antecedentes, verificación.
5. Resolución: cierre sin hallazgos, sanción, corrección o derivación externa.
6. Informe general (sin exponer identidades) para revisión anual del Programa de Integridad.

9. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Para que el presente programa tenga un efecto real en la cultura organizacional, debe ser comprendido, practicado y actualizado por todo el equipo. Para ello, se establece un plan permanente de difusión y formación que abarca todas las áreas y niveles jerárquicos.

9.1. Difusión

- Entrega del programa en formato físico y digital a todos los trabajadores, con copia obligatoria al momento de contratación.
- Afiches con los principios clave, el canal de denuncias y los compromisos éticos, ubicados en zonas comunes y accesibles.
- Comunicados periódicos con recordatorios, buenas prácticas y casos ejemplares.

9.2. Capacitación

- **Inducción obligatoria** para todo nuevo trabajador, antes de asumir funciones.
- **Talleres anuales** presenciales o virtuales sobre ética laboral, prevención de riesgos, comunicación responsable y resolución de conflictos.
- **Simulacros y ejercicios prácticos:** Enfrentamiento a dilemas éticos, respuesta ante incidentes, uso del canal de denuncias.
- Evaluaciones de comprensión al finalizar cada capacitación, con seguimiento en caso de resultados deficientes.

9.3. Responsables

- El **Oficial de Cumplimiento** será responsable de planificar, registrar y supervisar todas las acciones de formación y difusión.
- La **Gerencia General** y los supervisores de área deberán participar activamente, reforzando los contenidos y evaluando el impacto en terreno.

10. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

El presente programa se articula con una serie de documentos específicos que desarrollan en profundidad materias clave para la prevención, control y respuesta en temas de ética y cumplimiento. Estos documentos constituyen el cuerpo normativo complementario del sistema de integridad y deben ser leídos, comprendidos y aplicados por todo el personal de Claudia W. Reyes Servicios EIRL.

Listado de Anexos:

1. Código de Ética y Conducta
2. Guía de Prevención de la Corrupción
3. Guía para el Cumplimiento de Normativa de Libre Competencia
4. Política y Procedimiento de Requerimientos Legales y Firma de Contratos
5. Políticas de Conducción Segura y Manejo Responsable de Herramientas de Trabajo
6. Política y Procedimiento de Reembolsos y Administración de Fondos
7. Política y Procedimiento de Compras y Contratación de Servicios
8. Política y Procedimiento de Créditos y Cobranza
9. Política y Procedimiento de Notas de Crédito
10. Carta de Aceptación del Personal (firmada colectivamente)

Cada uno de estos documentos será entregado a los trabajadores, incluidos en las capacitaciones, y estará disponible para consulta física y digital permanente.

11. CONTROL DE MODIFICACIONES

El presente Programa de Integridad y Compliance es un documento vivo. Por lo tanto, debe ser objeto de actualización periódica y controlado formalmente para mantener su vigencia, aplicabilidad y coherencia con las condiciones cambiantes del entorno normativo y operativo.

Sistema de Control:

- **Revisión Anual Obligatoria:** A cargo del Oficial de Cumplimiento y la Gerencia General, preferentemente en el primer trimestre de cada año calendario.
- **Actualizaciones extraordinarias:** Ante cambios legislativos, contractuales o eventos internos que lo ameriten.
- **Registro de versiones:** Cada cambio será documentado en un **Registro de Modificaciones**, que incluirá fecha, motivo del cambio, versión del documento y firma del responsable.
- **Comunicación de Cambios:** Toda modificación será comunicada al personal mediante circular oficial y capacitada si corresponde.

12. CONCLUSIÓN

Este **Programa de Integridad y Compliance** representa un paso esencial en la consolidación de los valores que guían el trabajo diario de Claudia W. Reyes Servicios EIRL: respeto, responsabilidad, compromiso con la calidad y vocación de servicio.

En un rubro en el que la confianza es un activo fundamental, la adopción de un modelo estructurado de cumplimiento no es sólo una exigencia legal o una tendencia del mercado: es un reflejo de nuestra identidad como organización ética, profesional y comprometida con sus trabajadores y con los clientes a los que sirve.

Todos quienes integramos esta empresa compartimos la misión de mantener un entorno laboral sano, legal y transparente. Sabemos que la integridad no se impone: se cultiva, se enseña y se practica todos los días.

Con este documento, reforzamos el compromiso mutuo entre la empresa, sus colaboradores y la sociedad.

Firmado:

Claudia W. Reyes

Representante Legal - Claudia W. Reyes Servicios EIRL

Valdivia, 23 de Junio de 2024

Fecha	Versión	Descripción	Responsable
23 de junio 2025	SS 1.0	Programa de Integridad y Compliance	Claudia Reyes