



Programa de Integridad y Compliance

ASEO DE LOS RIOS

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Miguel Ángel Triviños cárdenas Rut: 12.199.656-1

	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

Tabla de contenido

<i>Programa de</i>	1
<i>Integridad y Compliance</i>	1
PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y COMPLIANCE	4
1. CARTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	4
2. PREÁMBULO	5
3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	6
Objetivos específicos:	6
4. ALCANCE Y APLICACIÓN	7
5. COMPROMISOS GERENCIALES	8
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
Funciones y niveles definidos:	9
7. GESTIÓN DE RIESGOS	10
Riesgos identificados y enfoque preventivo:	10
8. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES	12
Clasificación de faltas:	12
9. PROTOCOLOS DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO	14
a) Área Operativa – Servicios de Aseo	14
b) Área de Transporte y Logística	14
c) Área de Compras y Control de Insumos	15
d) Registros y Control Documental	15
10. CANAL DE DENUNCIAS	16
Procedimiento:	16
11. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	17
12. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	18

	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

13. CONTROL DE MODIFICACIONES	18
14. CONCLUSIÓN	19



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y COMPLIANCE

Miguel Ángel Triviños Cárdenas - Servicios de Aseo

RUT: 12.199.656-1

Villa Camino de Luna, Pasaje 1 #126, Valdivia

1. CARTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Como propietario y representante legal de esta empresa, declaro formalmente mi compromiso absoluto con los principios de integridad, legalidad, cumplimiento normativo y conducta ética que deben regir todas las actividades que realizamos como organización.

La naturaleza de nuestros servicios, centrados en el mantenimiento, la limpieza institucional y la asistencia logística en áreas sensibles como organismos públicos, requiere que cada persona que forma parte de nuestro equipo se desempeñe con rectitud, responsabilidad y total apego a las normas.

Con este Programa de Integridad y Compliance, no solo establecemos un marco interno para prevenir riesgos y garantizar buenas prácticas, sino que afirmamos nuestro propósito de operar bajo los más altos estándares de comportamiento profesional, transparencia y respeto por la ley.

Asumo personalmente el rol de **Oficial de Cumplimiento**, velando por la correcta aplicación de este programa y supervisando la implementación de cada uno de sus mecanismos. Estoy convencido de que una empresa sólida no se construye solo con buenos servicios, sino con valores firmes, claridad de propósito y control sobre lo que hacemos.

Invito a cada trabajador y colaborador a adoptar con convicción este programa como parte de nuestra cultura organizacional.

Atentamente,

Miguel Ángel Triviños Cárdenas

RUT: 12.199.656-1

Propietario y Oficial de Cumplimiento

VALDIVIA

	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

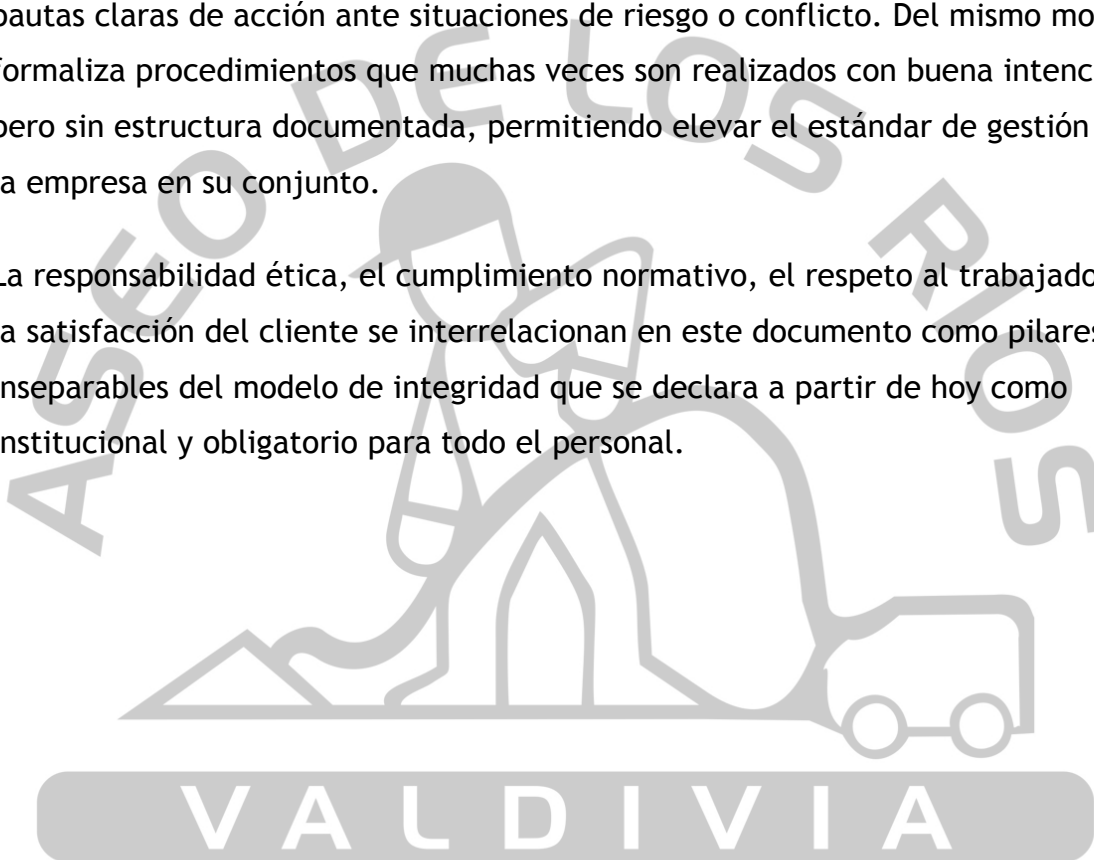
2. PREÁMBULO

El presente documento ha sido concebido como una herramienta estructural que establece las bases del comportamiento ético, normativo y operativo que deben guiar todas las acciones de la empresa **Miguel Ángel Triviños Cárdenas - Servicios de Aseo**.

En un contexto donde la contratación pública exige cada vez mayores estándares de cumplimiento, control de riesgos y responsabilidad institucional, este programa constituye una medida proactiva y estratégica para alinear las operaciones internas con los marcos legales y contractuales vigentes. Su contenido no es teórico ni decorativo: responde directamente a la realidad funcional de la empresa, que ofrece servicios a múltiples entidades, incluyendo municipios, instituciones públicas, colegios y organizaciones privadas.

Este programa busca prevenir actos negligentes, evitar errores administrativos, detectar a tiempo cualquier desviación en la conducta operativa, y establecer pautas claras de acción ante situaciones de riesgo o conflicto. Del mismo modo, formaliza procedimientos que muchas veces son realizados con buena intención pero sin estructura documentada, permitiendo elevar el estándar de gestión de la empresa en su conjunto.

La responsabilidad ética, el cumplimiento normativo, el respeto al trabajador y la satisfacción del cliente se interrelacionan en este documento como pilares inseparables del modelo de integridad que se declara a partir de hoy como institucional y obligatorio para todo el personal.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El objetivo general de este programa es establecer un sistema interno de normas, protocolos, buenas prácticas y controles que aseguren la actuación ética de la empresa en todos sus niveles, fortaleciendo su capacidad operativa, su transparencia ante terceros y su compromiso legal.

Objetivos específicos:

- **Promover la cultura de cumplimiento**, estableciendo responsabilidades claras y mecanismos de control para cada función crítica dentro de la organización.
- **Prevenir la comisión de actos indebidos**, errores operacionales, conflictos de interés o faltas que puedan dañar la reputación de la empresa.
- **Estandarizar los procedimientos clave**, en especial aquellos vinculados a contrataciones, compras, asignación de equipos, atención a clientes y manejo de recursos.
- **Establecer canales de comunicación efectiva** para detectar, reportar y resolver cualquier situación de irregularidad o incumplimiento.
- **Capacitar al personal**, garantizando que todos comprendan no solo lo que deben hacer, sino por qué lo deben hacer y cómo hacerlo correctamente.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

4. ALCANCE Y APLICACIÓN

Este programa aplica de manera obligatoria a todas las personas que forman parte de la empresa, cualquiera sea su función, nivel jerárquico o modalidad de contratación. Su aplicación es extensiva a:

- Personal de aseo y mantenimiento.
- Personal que participa en actividades logísticas, transporte o entrega de servicios.
- Cualquier persona que tenga contacto con materiales, vehículos, fondos, contratos o insumos de la empresa.
- El propio propietario y oficial de cumplimiento, como primera línea de supervisión.
- Toda persona contratada bajo vínculo directo o indirecto (eventual, externo o subcontratado).

Asimismo, se extiende como marco orientador para las relaciones de la empresa con terceros: clientes, proveedores, organismos públicos y empresas privadas, en tanto define estándares de transparencia, trazabilidad y conducta que representan el compromiso institucional frente a todos los actores relacionados.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

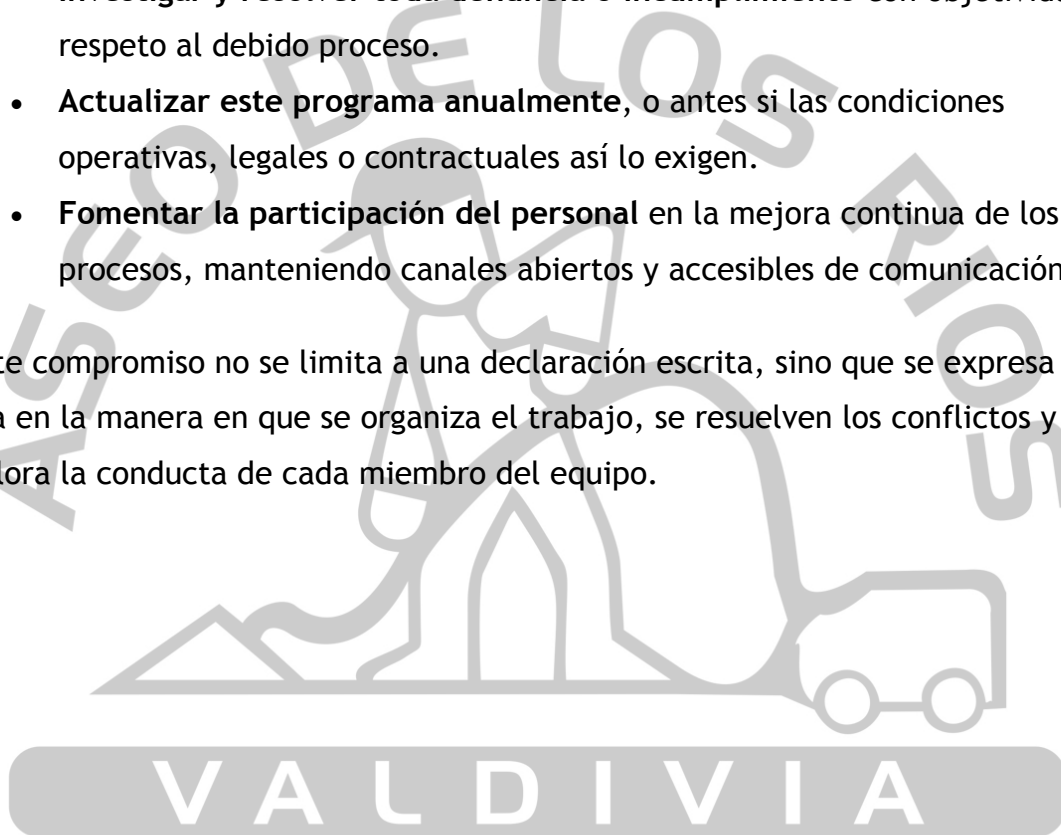
5. COMPROMISOS GERENCIALES

Desde la dirección de la empresa se asume un compromiso real, no solo formal, con el cumplimiento íntegro de este programa. La alta dirección, representada en este caso por el propietario y oficial de cumplimiento, Miguel Ángel Triviños Cárdenas, tiene plena conciencia de que la integridad comienza desde la conducción misma del negocio.

Por ello, se compromete a:

- **Liderar con el ejemplo**, actuando con transparencia, ética y responsabilidad en todas las decisiones, sin excepciones.
- **Asegurar que cada trabajador conozca este programa**, brindando las oportunidades necesarias para su lectura, explicación, capacitación y aplicación.
- **Asignar los recursos necesarios** (tiempo, personas, materiales) para implementar y sostener los procesos y controles establecidos.
- **Investigar y resolver toda denuncia o incumplimiento** con objetividad y respeto al debido proceso.
- **Actualizar este programa anualmente**, o antes si las condiciones operativas, legales o contractuales así lo exigen.
- **Fomentar la participación del personal** en la mejora continua de los procesos, manteniendo canales abiertos y accesibles de comunicación.

Este compromiso no se limita a una declaración escrita, sino que se expresa día a día en la manera en que se organiza el trabajo, se resuelven los conflictos y se valora la conducta de cada miembro del equipo.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

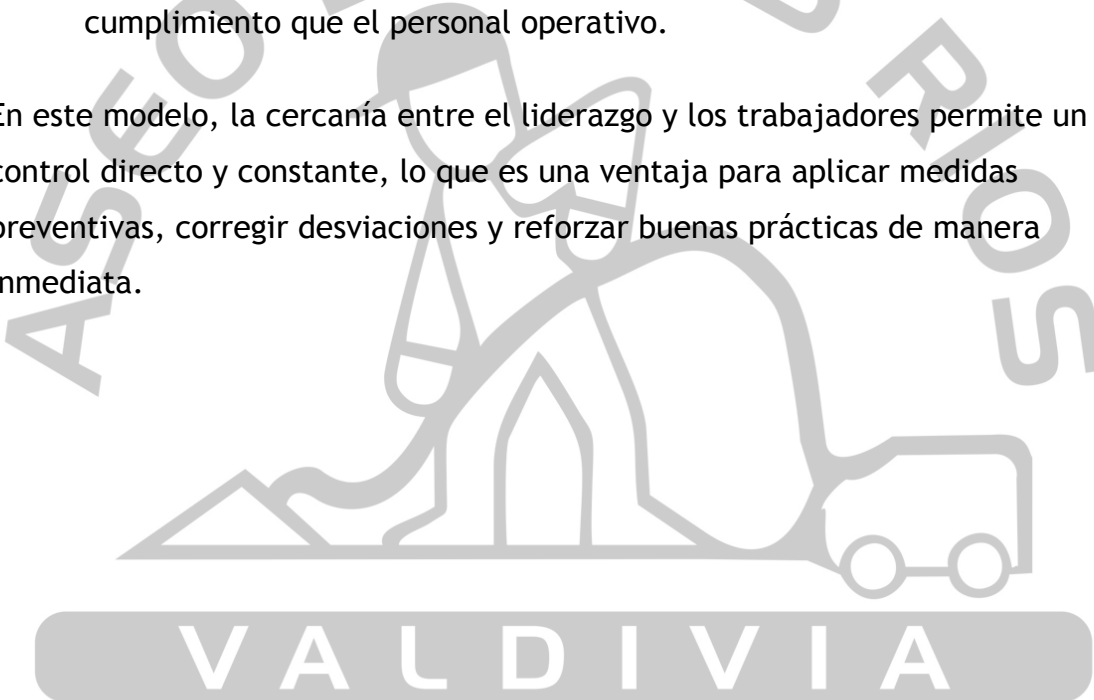
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa cuenta con una estructura horizontal y operativa, adecuada para su tamaño y naturaleza. El control jerárquico y funcional está claramente definido, permitiendo una cadena de mando eficiente y directa.

Funciones y niveles definidos:

- **Propietario y Gerente General (también Oficial de Cumplimiento):**
Responsable de todas las decisiones estratégicas, administrativas y legales. Supervisa directamente el cumplimiento del programa, la ejecución de los contratos, el control de recursos y la relación con clientes.
- **Personal operativo de aseo y servicios:**
Ejecuta las labores contratadas en terreno. Tiene la responsabilidad de cumplir las instrucciones, usar correctamente los equipos asignados y actuar siempre conforme a los protocolos definidos.
- **Colaboradores logísticos y administrativos (si aplica):**
Apoyan en el traslado de equipos, carga de materiales, transporte o coordinación con clientes. Están sujetos al mismo marco normativo y de cumplimiento que el personal operativo.

En este modelo, la cercanía entre el liderazgo y los trabajadores permite un control directo y constante, lo que es una ventaja para aplicar medidas preventivas, corregir desviaciones y reforzar buenas prácticas de manera inmediata.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

7. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos en esta empresa se orienta a prevenir y mitigar cualquier situación que pueda comprometer la seguridad, la legalidad, la calidad del servicio o la reputación institucional.

Riesgos identificados y enfoque preventivo:

- **Riesgo operativo:**
Omisión de pasos críticos en el servicio (ej. limpieza incompleta, uso inadecuado de insumos, daño a bienes del cliente).
→ *Solución:* Protocolos escritos por tipo de servicio, checklists, capacitación práctica, supervisión periódica.
- **Riesgo administrativo:**
Registro incorrecto o ausencia de documentación de entregas, horarios, reportes o asignación de equipos.
→ *Solución:* Hojas de control estandarizadas, registro diario, revisión semanal por parte del responsable de cumplimiento.
- **Riesgo de conducta indebida:**
Acciones negligentes o no éticas por parte del personal que afecten la imagen de la empresa.
→ *Solución:* Código de conducta claro, procesos de denuncia interna y sanciones proporcionadas.
- **Riesgo financiero o de fraude:**
Uso no autorizado de fondos, doble facturación o adquisiciones no registradas.
→ *Solución:* Procedimiento riguroso de compras, control de caja chica contra boleta, revisión y archivo obligatorio.
- **Riesgo contractual o legal:**
Incumplimiento de cláusulas contractuales con clientes por

	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

desconocimiento o mala ejecución.

→ *Solución:* Formación básica del personal sobre obligaciones contractuales y supervisión activa del cumplimiento diario.

Esta gestión de riesgos no busca sancionar por defecto, sino identificar los puntos críticos del proceso operativo y asegurar que cada actor sepa cómo prevenir errores, actuar ante incidentes y registrar adecuadamente su actividad.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

8. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES

El cumplimiento de las disposiciones de este programa es obligatorio. Todo trabajador o colaborador que incumpla sus obligaciones éticas, legales o procedimentales será sujeto a medidas proporcionales, de acuerdo con la gravedad de la falta y respetando siempre el debido proceso.

Clasificación de faltas:

- **Faltas leves:**

- Olvidar registros menores.
- Llegar tarde sin justificación.
- No reportar una situación de rutina.

→ *Medida:* Advertencia verbal y reforzamiento del procedimiento.

- **Faltas graves:**

- Abandono injustificado del puesto de trabajo.
- Uso inapropiado de equipos o materiales.
- Desobediencia directa a instrucciones críticas.
- Falta de respeto hacia colegas o clientes.

→ *Medida:* Amonestación escrita, suspensión o revisión del contrato.

- **Faltas gravísimas:**

- Robo, fraude, falsificación de documentos.
- Agresión física o verbal grave.
- Reincidencia reiterada en faltas graves.

→ *Medida:* Terminación del contrato, denuncia legal si corresponde.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

Toda sanción será documentada, y el trabajador tendrá derecho a presentar sus descargos por escrito o verbalmente. La empresa garantizará imparcialidad, confidencialidad y respeto a la dignidad del trabajador en todo procedimiento disciplinario.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

9. PROTOCOLOS DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

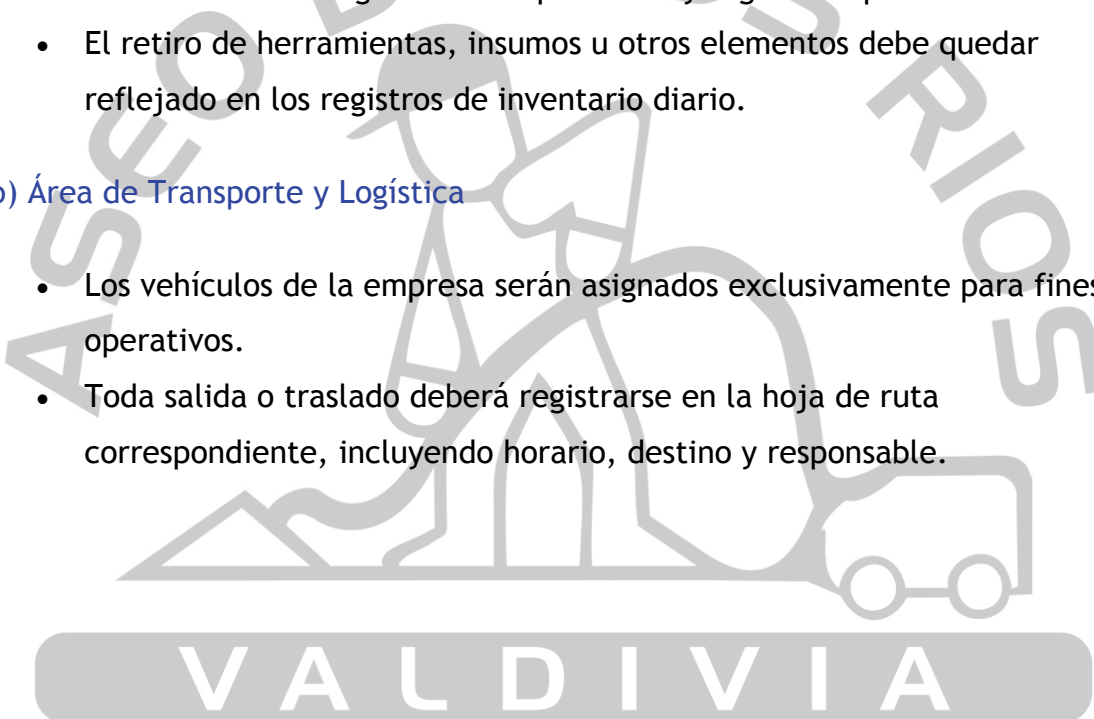
Con el fin de garantizar que las labores operativas y administrativas se realicen de forma ordenada, segura y conforme a la legalidad, se han definido los siguientes protocolos generales por área funcional. Estos procedimientos son obligatorios y deben ser conocidos y aplicados por todos los trabajadores.

a) Área Operativa - Servicios de Aseo

- Antes de iniciar el turno, cada trabajador deberá recibir instrucciones claras sobre el lugar, tareas asignadas y elementos que utilizará.
- El personal deberá portar y usar en todo momento su equipo de protección personal (guantes, mascarillas, calzado apropiado, entre otros), según la naturaleza del servicio.
- Queda terminantemente prohibido el uso de productos no autorizados, sustancias vencidas o mezclas no controladas.
- Se deben cumplir estrictamente las rutinas de limpieza y mantenimiento según protocolo, utilizando listas de verificación diarias.
- Todo incidente, accidente o irregularidad deberá ser comunicado de inmediato al encargado de cumplimiento y registrado por escrito.
- El retiro de herramientas, insumos u otros elementos debe quedar reflejado en los registros de inventario diario.

b) Área de Transporte y Logística

- Los vehículos de la empresa serán asignados exclusivamente para fines operativos.
- Toda salida o traslado deberá registrarse en la hoja de ruta correspondiente, incluyendo horario, destino y responsable.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

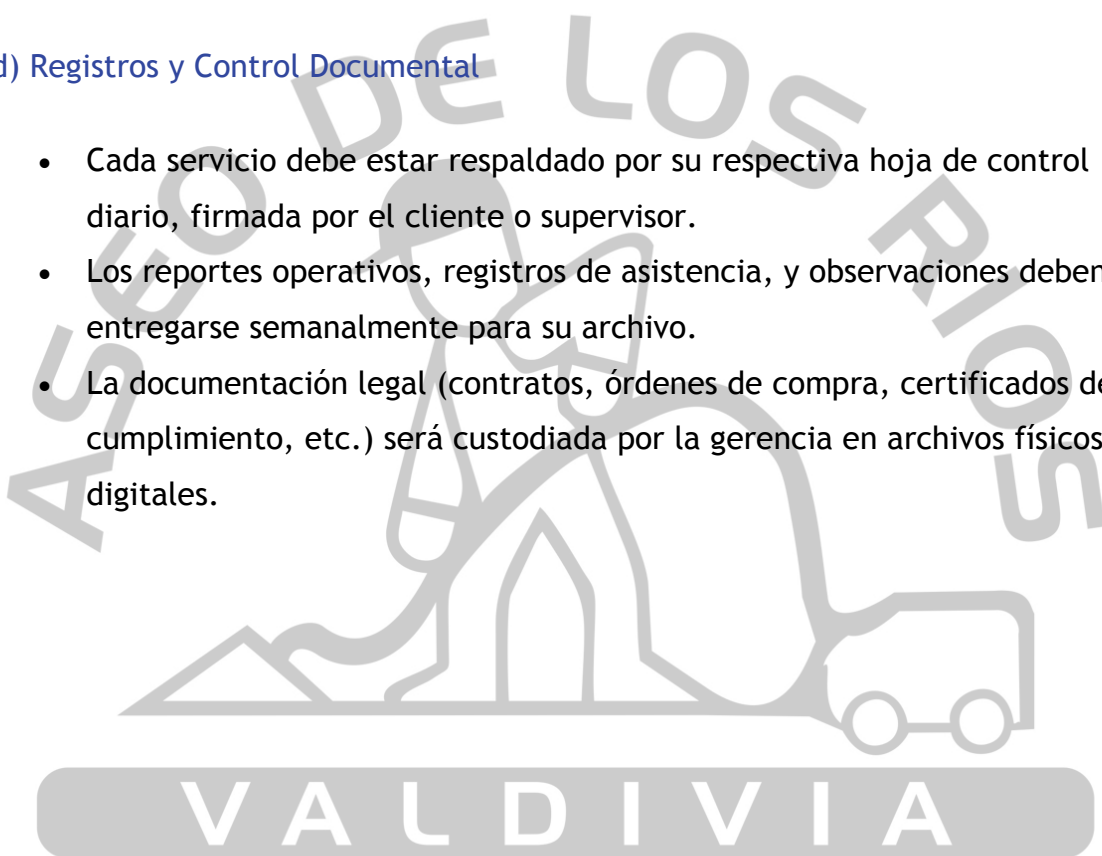
- El transporte de personal, insumos o equipos deberá seguir la ruta y condiciones de seguridad previamente establecidas.
- En caso de detectar desperfectos, el conductor o acompañante deberá informar inmediatamente a la gerencia.
- Los vehículos deben mantenerse limpios, con su documentación al día y en estado técnico seguro.

c) Área de Compras y Control de Insumos

- Las compras regulares se ejecutarán mediante órdenes de compra con proveedores aprobados.
- Toda compra urgente o directa requerirá factura o boleta y se rendirá directamente ante la gerencia en un plazo máximo de 72 horas.
- Se deberá mantener actualizado un sistema de inventario para insumos y productos de limpieza, con asignación por faena.
- El ingreso y egreso de materiales debe registrarse en formularios firmados por el responsable de bodega o quien haga entrega.

d) Registros y Control Documental

- Cada servicio debe estar respaldado por su respectiva hoja de control diario, firmada por el cliente o supervisor.
- Los reportes operativos, registros de asistencia, y observaciones deben entregarse semanalmente para su archivo.
- La documentación legal (contratos, órdenes de compra, certificados de cumplimiento, etc.) será custodiada por la gerencia en archivos físicos y/o digitales.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

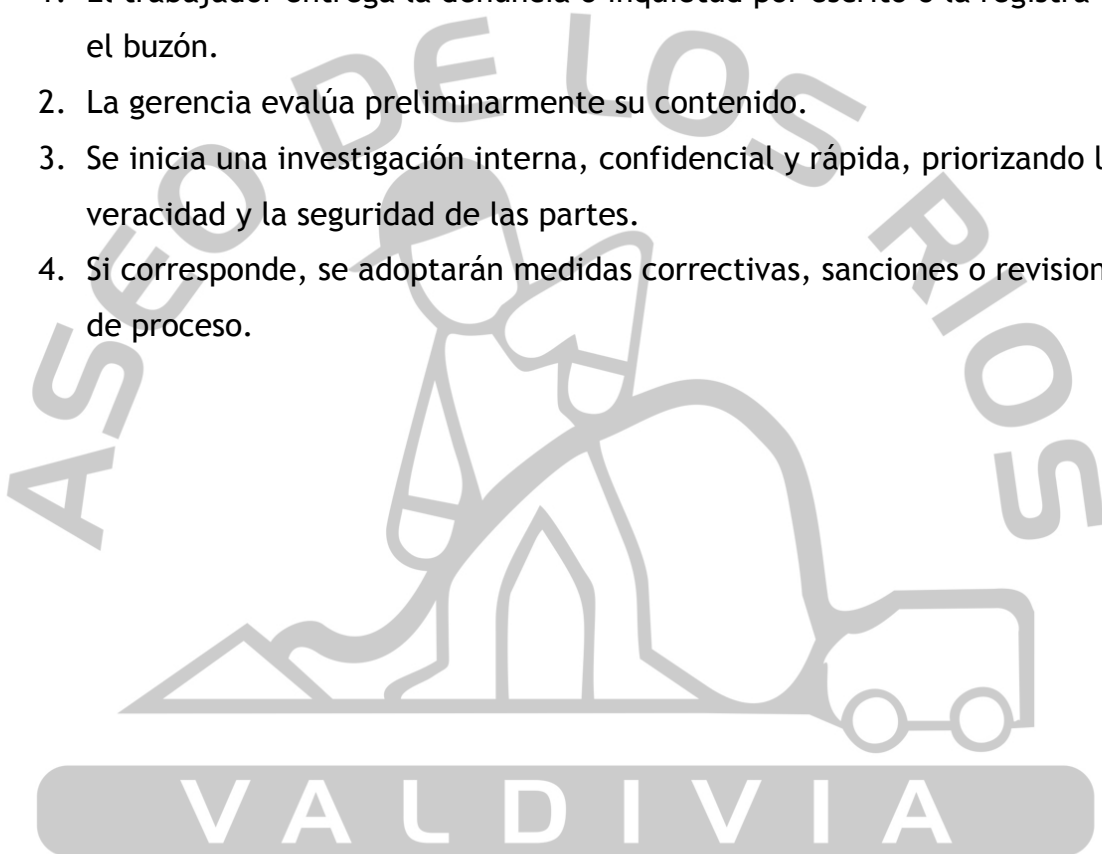
10. CANAL DE DENUNCIAS

Para garantizar una comunicación transparente, respetuosa y efectiva en caso de detectar irregularidades, actos indebidos o cualquier situación que pueda afectar la ética y cumplimiento dentro de la empresa, se establece el siguiente **canal interno de denuncias**:

- **Canal físico:** Se habilitará un **buzón de sugerencias y denuncias** en las dependencias de la empresa, al cual podrá acceder cualquier trabajador en forma confidencial.
- **Canal directo:** Todo trabajador podrá comunicar verbalmente o por escrito su denuncia directamente al oficial de cumplimiento (Miguel Ángel Triviños), quien estará obligado a recibirla sin represalias y con confidencialidad.

Procedimiento:

1. El trabajador entrega la denuncia o inquietud por escrito o la registra en el buzón.
2. La gerencia evalúa preliminarmente su contenido.
3. Se inicia una investigación interna, confidencial y rápida, priorizando la veracidad y la seguridad de las partes.
4. Si corresponde, se adoptarán medidas correctivas, sanciones o revisiones de proceso.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

11. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Este programa no puede ser aplicado correctamente si los trabajadores no lo conocen. Por ello, se desarrollará un plan permanente de difusión y capacitación:

- Al ingresar a la empresa, **todo trabajador recibirá una copia del programa**, será orientado sobre sus contenidos y deberá firmar una carta de aceptación.
- Al menos **una vez al año**, se realizará una jornada de repaso y actualización general.
- En caso de detectar incumplimientos frecuentes o dudas operativas, se programarán **capacitaciones específicas por tema** (uso de EPP, registro de incidentes, compras, trato con clientes, etc.).
- Se promoverá la **comunicación visual del programa** mediante afiches y cartillas, con sus principios centrales expuestos en lugares visibles.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

12. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Este programa será complementado por los siguientes documentos, los cuales forman parte integrante y obligatoria del sistema de cumplimiento interno:

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 Traslado de Equipos
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

13. CONTROL DE MODIFICACIONES

Para asegurar la vigencia y actualización de este programa:

- Se realizará una **revisión anual obligatoria**, registrada mediante acta.
- Toda modificación debe ser aprobada por el Oficial de Cumplimiento y comunicada a todos los trabajadores.
- Cada versión del programa se identificará con fecha de emisión y se conservará copia histórica para consulta futura.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: MTC - 001 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0
---	-------------------------------------	--

14. CONCLUSIÓN

Este Programa de Integridad y Compliance refleja el compromiso formal y permanente de la empresa **Miguel Ángel Triviños Cárdenas - Servicios de Aseo** con una cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento normativo, la transparencia y el respeto mutuo.

No se trata de una obligación formal impuesta por terceros, sino de una decisión consciente y madura de fortalecer cada aspecto de nuestra operación, de cuidar a nuestros trabajadores, de respetar a nuestros clientes y de actuar siempre dentro de la ley.

Con la implementación de este programa, damos un paso firme hacia la profesionalización de nuestros procesos y la consolidación de una identidad institucional confiable, moderna y comprometida con el desarrollo responsable.

Fecha	Versión	Descripción	Responsable	Cargo
23 de junio 2025	MTC-1.0	Programa de Integridad y Compliance	Miguel Triviño	Gerente General

