

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CLAUDIA W. REYES SERVICIOS EIRL


RUT: 76.167.064-6

INTRODUCCIÓN

La integridad no es simplemente una norma escrita: es una actitud, una cultura y una forma de vivir el trabajo. En Claudia W. Reyes Servicios EIRL entendemos que el éxito de una empresa dedicada a los servicios de aseo, mantenimiento y coffee services no se mide únicamente por su eficiencia operativa, sino también -y sobre todo- por su comportamiento ético, por el respeto que demuestra hacia sus clientes, trabajadores y hacia la comunidad en general.

Este **Código de Ética y Conducta** representa el corazón del Programa de Integridad de nuestra organización. No es un listado rígido de prohibiciones o reglas formales; es una guía de comportamiento que recoge nuestros valores institucionales, nuestros principios fundamentales y las expectativas compartidas sobre cómo actuar en cada situación laboral. A través de él, definimos claramente lo que consideramos correcto, justo, responsable y digno dentro de nuestro quehacer cotidiano.

La diversidad de funciones que ejecuta nuestro personal -desde quienes trabajan en oficinas ejecutando labores de limpieza profesional, hasta quienes brindan atención diaria en coffee services, o se desempeñan en el área de mantenimiento preventivo y correctivo- requiere de una visión unificada en cuanto a la ética organizacional. Todos los trabajadores de Claudia W. Reyes Servicios EIRL, sin importar su antigüedad, rol o nivel de responsabilidad, están llamados a cumplir con las disposiciones aquí establecidas, porque todos somos parte del rostro público de la empresa.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <p>Código de ética y conducta</p> | <p>Código: SS - 002 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0</p> |
|---|-----------------------------------|--|

Este Código se ha construido con un enfoque preventivo, práctico y aplicable. Incluye valores institucionales, conductas esperadas, principios generales de respeto, responsabilidad y honestidad, así como consideraciones específicas sobre el trato con compañeros, clientes, proveedores y organismos públicos. Además, promueve la denuncia de irregularidades, el rechazo a cualquier forma de corrupción, la transparencia en el uso de recursos y la prevención de conflictos de interés.

Queremos que este documento no solo sea leído, sino que sea comprendido, compartido y utilizado como un referente en cada jornada laboral. Su cumplimiento no es opcional, sino parte integral de la relación contractual con nuestra empresa. Más aún, representa un compromiso con uno mismo, con los valores en los que creemos y con la construcción de un entorno de trabajo más justo y profesional.


Claudia W. Reyes Servicios EIRL reafirma que la ética no se improvisa: se enseña, se refuerza y se premia. Este Código es el primer paso, y su puesta en práctica, día a día, es responsabilidad de todos.



1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los siguientes principios constituyen los pilares sobre los que se construye la cultura organizacional de Claudia W. Reyes Servicios EIRL. Estos valores no solo guían nuestras decisiones internas, sino que son también el reflejo del compromiso que mantenemos con nuestros clientes, con la comunidad y con nosotros mismos:

- **Respeto:** Valoramos la dignidad de todas las personas. Fomentamos un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso o trato despectivo, sin importar el cargo, antigüedad o función.
- **Honestidad:** Decimos la verdad, actuamos con transparencia y no toleramos ningún tipo de engaño, manipulación o falsedad, ya sea hacia la empresa, clientes, proveedores o colegas.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestras obligaciones de manera puntual, eficiente y segura, tanto en lo laboral como en lo humano. Cada trabajador responde por su conducta y sus tareas asignadas.
- **Confidencialidad:** Protegemos la información sensible a la que accedemos durante el ejercicio de nuestras funciones, especialmente aquella relacionada con clientes, contratos y datos personales.
- **Compromiso con la excelencia:** Buscamos constantemente prestar un servicio de calidad, con actitud proactiva, buena disposición y foco en la mejora continua.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <p>Código de ética y conducta</p> | <p>Código: SS - 002 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0</p> |
|---|-----------------------------------|--|

2. CONDUCTA ESPERADA

Todo trabajador de Claudia W. Reyes Servicios EIRL deberá:

- Cumplir fielmente con los turnos, funciones y protocolos definidos en su contrato y asignación diaria.
- Utilizar correctamente los implementos de protección personal y mantener un estándar adecuado de presentación personal.
- Respetar los espacios de trabajo, los tiempos de los demás y las instrucciones entregadas por su supervisor o cliente.
- Mantener una actitud amable, prudente y respetuosa frente a compañeros, clientes o terceros, incluso en contextos de tensión.
- Informar inmediatamente cualquier anomalía observada en su lugar de trabajo: deterioro de instalaciones, objetos sospechosos, incidentes de seguridad, faltas graves u otros.
- Cumplir rigurosamente con las normas de higiene, salud y seguridad, especialmente cuando se trate de manipulación de alimentos, uso de químicos o contacto con superficies delicadas.
- Abstenerse de consumir alcohol o drogas durante su jornada o presentarse al trabajo bajo sus efectos.
- No sustraer, modificar ni utilizar sin autorización materiales, productos o equipos de propiedad de la empresa o de terceros.



3. RELACIÓN CON CLIENTES, COMPAÑEROS Y SUPERVISORES


El buen ambiente laboral y la calidad del servicio dependen en gran medida del comportamiento interpersonal dentro y fuera de la empresa. Por ello, se espera de cada trabajador:

- Tratar a cada cliente con **cortesía, respeto y profesionalismo**, entendiendo que representa a la empresa frente a la comunidad.
- Mantener una **relación laboral sana con los compañeros**, basada en el respeto mutuo, la ayuda colaborativa y el rechazo al acoso, la burla o la exclusión.
- Acatar las instrucciones de los **supervisores y encargados**, enmarcadas en los protocolos establecidos y dentro de lo legalmente permitido.
- No involucrarse en disputas, comentarios malintencionados ni rumores que afecten el clima laboral.
- Dirimir los desacuerdos laborales a través de los canales formales establecidos por la empresa.

4. MANEJO DE RECURSOS Y BIENES DE LA EMPRESA

Cada colaborador tiene la responsabilidad de proteger y administrar adecuadamente los recursos puestos a su disposición para el cumplimiento de sus funciones:

- El **material de limpieza, mantenimiento o atención** debe utilizarse exclusivamente para los fines definidos por la empresa.
- No se deben retirar herramientas, productos, insumos ni alimentos del lugar de trabajo sin autorización previa y expresa.
- Los **equipos eléctricos, vehículos o máquinas** deben ser manejados con responsabilidad, respetando los protocolos de seguridad y los controles establecidos.
- Toda pérdida, rotura o desperfecto debe ser reportado inmediatamente a la supervisión.
- La falsificación de boletas, firmas, reportes de trabajo o rendiciones será considerada una falta gravísima.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <p>Código de ética y conducta</p> | <p>Código: SS - 002 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0</p> |
|---|-----------------------------------|--|

5. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Todo trabajador deberá actuar en función del bien de la empresa y de los clientes, evitando situaciones que puedan comprometer su independencia, imparcialidad o probidad.


Se considera **conflicto de interés** cuando una persona, por su función en la empresa, podría obtener beneficios personales indebidos o favorecer a terceros por sobre los intereses legítimos de Claudia W. Reyes Servicios EIRL.

Ejemplos de conductas no permitidas:

- Aceptar regalos, pagos, favores o beneficios personales por parte de clientes, proveedores u otros relacionados.
- Promover a familiares o conocidos para contrataciones o compras sin informar a la administración.
- Usar información privilegiada para obtener ventajas personales o ajenas.
- Participar en negocios externos que compitan o interfieran con las operaciones de la empresa.

Cualquier posible conflicto de interés debe ser informado por escrito a la administración o al Oficial de Cumplimiento para su análisis y resolución.



| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <p>Código de ética y conducta</p> | <p>Código: SS - 002 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0</p> |
|---|-----------------------------------|--|


6. CANAL DE CONSULTAS ÉTICAS Y DENUNCIAS

En caso de dudas sobre cómo proceder frente a una situación de posible conflicto ético, o si se detecta una conducta contraria a lo establecido en este Código, los trabajadores tienen la obligación de comunicarlo a través de los canales dispuestos:

- **Correo electrónico confidencial:** integridad@claudiawreyes.cl
- **Comunicación verbal directa** con el Oficial de Cumplimiento o con el supervisor inmediato.
- **Formulario físico** en sobre cerrado entregado en la oficina central.

Toda consulta o denuncia será tratada con la máxima confidencialidad y sin riesgo de represalias para quien actúe de buena fe.



| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | Código de ética y conducta | Código: SS - 002 Fecha: 23 de junio-2025 Versión: 1.0 |
|---|----------------------------|---|

7. OBLIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Este Código de Ética y Conducta tiene carácter obligatorio para todo el personal. Su cumplimiento es parte del compromiso laboral suscrito con la empresa y será exigido en todas las áreas y niveles de responsabilidad.

El incumplimiento de este Código podrá derivar en sanciones proporcionales a la gravedad de la falta, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno, y podrá incluir:

- Amonestaciones verbales o escritas.
- Suspensión temporal.
- Término de contrato por causa justificada.
- Denuncia ante las autoridades competentes si se trata de un hecho constitutivo de delito.

| Fecha | Versión | Descripción | Responsable | Cargo |
|------------------|---------|-------------------------------------|---------------|-----------------|
| 23 de junio 2025 | SS-1.0 | Programa de Integridad y Compliance | Claudia Reyes | Gerente General |

