



Programa de Integridad y Compliance

Comercializadora Telenet Ltda.

Rut: 77.700.780-7

Tabla de contenido

Programa de	1
Integridad y Compliance	1
Carta Compromiso de la Alta Dirección	3
PREÁMBULO	5
1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	6
1.1. Objetivo General	6
1.2. Objetivos Específicos	6
2. ALCANCE Y APLICACIÓN	7
3. COMPROMISOS DE LA GERENCIA	8
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CADENA DE RESPONSABILIDADES	9
a) Gerencia General y Oficial de Cumplimiento:	9
b) Personal de planta:	9
c) Colaboradores externos y subcontractados:	10
5. GESTIÓN DE RIESGOS ÉTICOS Y NORMATIVOS	11
6. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES	13
Las faltas se clasifican en:	13
Las sanciones podrán incluir:	14
7. PROTOCOLOS SEGÚN FUNCIONES Y PROCESOS INTERNOS	14
a) Participación en Licitaciones Públicas	14
b) Compras, ventas y contrataciones	14
c) Caja chica y reembolsos	15
d) Entrega y despacho de productos	15
e) Resguardo de documentación	15
8. CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE	16
a) Características del canal:	16
b) Modalidades disponibles:	16
c) Procedimiento de evaluación:	16
d) Protección del denunciante:	17
9. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PROGRAMA	18
a) Difusión	18
b) Capacitación	18
c) Registro	19
10. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	20
11. CONTROL DE ACTUALIZACIONES Y CONCLUSIÓN	21
a) Control de Modificaciones	21
b) Revisión Anual	21
c) Conclusión	22

Carta Compromiso de la Alta Dirección

Comercializadora Telenet Ltda.

RUT: 77.700.780-7

Valdivia, 30 de junio de 2025

Como Gerente General y Oficial de Cumplimiento de **Comercializadora Telenet Ltda.**, tengo el honor de presentar y respaldar oficialmente el **Programa de Integridad y Compliance**, diseñado especialmente para fortalecer la cultura organizacional de ética, transparencia y cumplimiento normativo en todos los ámbitos de acción de nuestra empresa.

Nuestra actividad, centrada en la comercialización de equipos tecnológicos, hardware, software y servicios asociados, se desarrolla principalmente en el marco de la Ley de Compras Públicas y en constante interacción con organismos del Estado. Esta condición nos impone un estándar elevado de responsabilidad, tanto legal como ética, frente a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y a la comunidad en general.

El presente programa tiene por objeto establecer un marco claro y efectivo para prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta que se aparte de los principios de integridad, así como para garantizar el cumplimiento estricto de la normativa legal vigente, en especial aquellas que regulan la probidad administrativa, la competencia leal y el uso responsable de los recursos públicos.

Desde la gerencia, nos comprometemos a:

- **Difundir y hacer cumplir** este programa en todos los niveles de la empresa.
- **Promover activamente una cultura de integridad**, en la cual el respeto, la transparencia y la responsabilidad sean principios fundamentales.

- **Apoyar al Oficial de Cumplimiento** en sus funciones de supervisión, capacitación y seguimiento.
- **Asignar los recursos necesarios** para la implementación efectiva de los procedimientos y controles definidos.
- **Facilitar espacios de comunicación segura**, donde cualquier persona pueda reportar irregularidades sin temor a represalias.

Asumimos con seriedad nuestro rol en la prevención de malas prácticas, la protección de la reputación institucional y el cumplimiento de nuestros deberes contractuales, legales y éticos. Este programa es vinculante para todos los trabajadores de la empresa, y su aceptación forma parte del compromiso profesional que cada uno asume al desempeñar funciones en nuestra organización.

Confiamos en que esta iniciativa nos permitirá fortalecer nuestra estructura, reforzar la confianza de nuestros clientes y abrir nuevas oportunidades de desarrollo con base en la excelencia, la legalidad y la ética.

Atentamente,

María Isabel Navarro Ruiz

Gerente General y Oficial de Cumplimiento

RUT 7.181.682-6

Comercializadora Telenet Ltda.

PREÁMBULO

En un entorno comercial altamente regulado y competitivo, el actuar ético, la transparencia en las decisiones y el cumplimiento normativo son factores esenciales para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial. En este contexto, **Comercializadora Telenet Ltda.**, empresa dedicada a la comercialización de hardware, software y servicios asociados, asume con plena convicción la necesidad de establecer un **Programa de Integridad y Compliance** sólido, funcional y coherente con su realidad operacional.

La empresa desarrolla la mayoría de sus actividades en el marco de la Ley N° 19.886 sobre Contratación Administrativa del Estado y sus organismos relacionados, lo que implica estándares de probidad, transparencia y cumplimiento mucho más estrictos que aquellos exigidos en el ámbito privado. Asimismo, el hecho de que la empresa opere con un equipo humano reducido y multidisciplinario impone el deber de fortalecer los mecanismos de control, supervisión y prevención, para asegurar que cada acción, sin importar el área o nivel jerárquico, esté alineada con los valores institucionales y las exigencias normativas vigentes.

Este Programa de Integridad y Compliance no sólo responde a las buenas prácticas exigidas a nivel nacional e internacional, sino que también refleja el compromiso activo de la alta dirección con la ética empresarial, la prevención de riesgos y la mejora continua de todos los procesos internos.

La implementación de este programa es obligatoria para todo el personal y busca consolidar una cultura de integridad transversal, con procedimientos claros, canales seguros de denuncia, medidas disciplinarias proporcionales, capacitación permanente y un enfoque de mejora continua basado en auditorías anuales y revisión sistemática.

1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

1.1. Objetivo General

Establecer un marco normativo interno que defina, promueva y vigile el cumplimiento de los principios de integridad, transparencia y legalidad en la gestión de **Comercializadora Telenet Ltda.**, mediante la implementación de políticas, procedimientos y controles internos eficaces.

1.2. Objetivos Específicos

- Consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la responsabilidad y el cumplimiento normativo.
- Prevenir actos de corrupción, malas prácticas, conflictos de interés y vulneraciones a la normativa vigente, especialmente en procesos relacionados con licitaciones públicas.
- Establecer responsabilidades, canales de comunicación y procedimientos disciplinarios frente a conductas indebidas.
- Facilitar la denuncia confidencial y segura de irregularidades.
- Garantizar que cada colaborador conozca, comprenda y cumpla con los principios y procedimientos definidos por la empresa.
- Servir de base para la futura obtención de certificaciones en materia de compliance y gestión de integridad.

2. ALCANCE Y APLICACIÓN

Este Programa de Integridad y Compliance se aplica con carácter obligatorio a todas las personas que formen parte de **Comercializadora Telenet Ltda.**, en cualquiera de sus modalidades de relación laboral o contractual, e incluye:

- **Personal Directivo y Administrativo:** En especial quienes participan en procesos de toma de decisiones, licitaciones, contratación de servicios o manejo financiero.
- **Trabajadores permanentes y eventuales:** Independientemente del tipo de contrato, todos los trabajadores deben conocer y respetar los lineamientos del programa.
- **Colaboradores externos y proveedores:** A quienes se les exigirá adherencia a los principios de transparencia y cumplimiento contractual definidos por la empresa.
- **Clientes y entidades públicas o privadas:** En el marco de sus relaciones comerciales con Telenet, especialmente en procesos sujetos a fiscalización o contrataciones con fondos públicos.

El cumplimiento de este programa será supervisado por la **Oficial de Cumplimiento**, quien contará con el respaldo y apoyo expreso de la Gerencia General, y su ejecución será objeto de seguimiento mediante auditorías internas y evaluación de desempeño en las áreas clave.

3. COMPROMISOS DE LA GERENCIA

La Gerencia General de **Comercializadora Telenet Ltda.**, en ejercicio de su liderazgo estratégico y en coherencia con los principios de ética empresarial, manifiesta su compromiso expreso y permanente con la correcta implementación, seguimiento y mejora continua del Programa de Integridad y Compliance.

Este compromiso se traduce en acciones concretas, tales como:

- **Asignación de responsabilidades y liderazgo:** Nombramiento formal de un Oficial de Cumplimiento con autonomía funcional para supervisar la aplicación del programa, monitorear el comportamiento organizacional y proponer mejoras o correcciones.
- **Recursos suficientes:** Asignación de recursos humanos, financieros y tecnológicos proporcionales al tamaño y complejidad de la empresa para implementar controles, capacitaciones y canales de denuncia.
- **Integración del programa a la gestión diaria:** Asegurar que los lineamientos éticos y los protocolos de cumplimiento sean parte del quehacer diario, incluyendo decisiones comerciales, relaciones contractuales y procesos administrativos.
- **Tolerancia cero ante conductas indebidas:** La Gerencia reafirma su política de cero tolerancia frente a cualquier acto de corrupción, colusión, conflicto de interés u otra conducta que atente contra la integridad institucional.
- **Promoción del reporte y mejora continua:** Fomentar un entorno de confianza para que los trabajadores puedan comunicar irregularidades sin temor a represalias, garantizando la confidencialidad de las denuncias y el respeto por los derechos de todas las partes involucradas.

Estas acciones serán verificadas periódicamente y formarán parte de los mecanismos de control y auditoría definidos en este programa.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CADENA DE RESPONSABILIDADES

Comercializadora Telenet Ltda. opera con una estructura organizativa compacta y multidisciplinaria. Actualmente, la empresa cuenta con tres trabajadores fijos, quienes asumen funciones operativas, logísticas y administrativas de manera transversal, y tres colaboradores externos por actividad puntual.

La cadena de mando se define de la siguiente forma:

a) Gerencia General y Oficial de Cumplimiento:

- Nombre: **María Isabel Navarro Ruiz**
- RUT: 7.181.682-6
- Funciones:
 - Liderar el cumplimiento del programa en toda la organización.
 - Supervisar el funcionamiento de los protocolos establecidos.
 - Aplicar medidas correctivas en caso de incumplimientos.
 - Mantener registros y reportes de cumplimiento.
 - Canalizar y resolver las denuncias éticas y normativas recibidas.

b) Personal de planta:

- Ejecutan tareas operativas, logísticas, de ventas o apoyo administrativo.
- Están obligados a cumplir con el Código de Ética, los protocolos específicos y a colaborar con el Oficial de Cumplimiento ante cualquier requerimiento.
- Son responsables de mantener un actuar profesional, respetuoso y conforme a las normativas legales aplicables a su labor.

c) Colaboradores externos y subcontractados:

- Deben adherirse a los lineamientos éticos definidos por la empresa al momento de establecer relación contractual.
- Su desempeño será supervisado por el Oficial de Cumplimiento y su conducta será evaluada conforme a este Programa.

Esta estructura se adapta a las necesidades operativas de la empresa y garantiza el cumplimiento, sin importar la escala, de los principios fundamentales de legalidad, transparencia y responsabilidad.



5. GESTIÓN DE RIESGOS ÉTICOS Y NORMATIVOS

La gestión de riesgos es uno de los pilares fundamentales del presente programa. En el caso de **Comercializadora Telenet Ltda.**, dado su perfil de actividad en licitaciones públicas y contratos con organismos del Estado, se identifican riesgos específicos asociados a:

- **La participación en procesos de compras públicas** (riesgo de conflicto de interés, trato directo no justificado, inexactitud en documentos de postulación).
- **La ejecución de contratos estatales**, donde pueden surgir riesgos de incumplimientos, retrasos o problemas de trazabilidad documental.
- **El uso de recursos públicos**, que obliga a extremar la transparencia en cada transacción.
- **La relación con terceros**, donde puede haber incentivos indebidos, regalos o beneficios que constituyan faltas a la probidad.

Para mitigar estos riesgos, se establecen las siguientes medidas:

- **Procedimientos formales para cada etapa de compra y contratación**, con respaldo documental y validaciones por parte de la Gerencia.
- **Prohibición absoluta de ofrecimiento o aceptación de regalos, favores o comisiones fuera de lo autorizado legalmente.**
- **Supervisión periódica del cumplimiento contractual** y análisis de desviaciones respecto a lo establecido en licitaciones u órdenes de compra.
- **Establecimiento de canales de denuncia confidenciales**, tanto físicos como electrónicos.

- **Registro y trazabilidad de toda la documentación administrativa,** incluyendo cotizaciones, órdenes, facturas, notas de crédito, entregas y recepción conforme.

La empresa se compromete a revisar estos riesgos al menos una vez por año, en conjunto con el proceso de auditoría interna, y actualizar los controles y políticas si fuese necesario.



6. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS Y SANCIONES

La implementación de este programa contempla la existencia de mecanismos formales y proporcionales de control disciplinario, cuyo objetivo no es sancionar de forma punitiva, sino corregir y prevenir conductas que puedan poner en riesgo la integridad de la empresa, el cumplimiento normativo o la transparencia en sus relaciones contractuales.

Todo trabajador, colaborador o proveedor que incumpla con los principios, normas o procedimientos establecidos en este programa podrá ser objeto de medidas disciplinarias, según la gravedad del hecho, su reiteración y sus consecuencias.

Las faltas se clasifican en:

- **Leves:** Errores u omisiones sin mala fe, que no generan perjuicio económico ni vulneran normas legales.
Ejemplo: no completar un formulario, retrasar un reporte.
- **Graves:** Incumplimientos que afectan la ejecución correcta de contratos, dañan la imagen de la empresa o suponen una transgresión de normas éticas o legales.
Ejemplo: omitir información relevante en una licitación, retraso injustificado en entregas, falta de respeto a autoridades.
- **Muy graves:** Actos de corrupción, soborno, falsificación de documentos, colusión, conflictos de interés no declarados o cualquier conducta ilícita.
Ejemplo: beneficiar a un proveedor a cambio de un pago, entregar antecedentes falsos a un ente público.

Las sanciones podrán incluir:

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión temporal de funciones (con o sin goce de sueldo, según corresponda).
- Terminación del contrato de trabajo o del vínculo comercial.
- Denuncia ante organismos competentes si corresponde por ley.

Todas las medidas se aplicarán respetando el **derecho a la defensa** de la persona involucrada y quedarán registradas en los archivos de cumplimiento de la empresa.

7. PROTOCOLOS SEGÚN FUNCIONES Y PROCESOS INTERNOS

Aunque Comercializadora Telenet Ltda. es una empresa de estructura reducida, ha definido procedimientos claves para garantizar orden, trazabilidad y legalidad en sus operaciones, especialmente aquellas relacionadas con la gestión pública.

a) Participación en Licitaciones Públicas

- Toda licitación será analizada por la Gerencia y registrada internamente.
- Se prohíbe cualquier intento de contacto irregular con funcionarios públicos.
- Se deben conservar todos los antecedentes de postulación, adjudicación y ejecución del contrato.

b) Compras, ventas y contrataciones

- Toda compra o venta debe contar con respaldo documental completo: cotización, orden de compra, factura, guía de despacho, aceptación conforme.

- En compras directas o urgentes, se debe justificar la necesidad, adjuntar boleta o factura y registrar el gasto.
- Proveedores deben ser evaluados por su reputación, cumplimiento y formalidad.

c) Caja chica y reembolsos

- Manejada directamente por la Gerente General.
- Todo anticipo debe justificarse con documento tributario válido.
- Los saldos deben cuadrarse y rendirse mensualmente.

d) Entrega y despacho de productos

- Toda entrega debe ser respaldada con guía de despacho firmada y conservarse por 5 años.
- El personal encargado de entrega debe registrar anomalías o rechazos en tiempo real.

e) Resguardo de documentación

- Todos los documentos relevantes deben ser almacenados digital y físicamente por un periodo mínimo de 5 años.
- No se deben compartir claves, usuarios ni correos institucionales con terceros.

8. CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

Con el fin de prevenir irregularidades y detectar a tiempo cualquier incumplimiento o vulneración a este programa, la empresa ha implementado un canal de denuncias interno y seguro.

a) Características del canal:

- **Accesible:** disponible para todo el personal y colaboradores externos.
- **Confidencial:** la identidad del denunciante será protegida estrictamente.
- **Flexible:** permite denuncias identificadas o anónimas.
- **Ágil:** toda denuncia será recibida, registrada y evaluada en un plazo no superior a 10 días hábiles.

b) Modalidades disponibles:

1. Correo electrónico institucional:

 denuncias@telenet.cl

2. Buzón físico confidencial:

Se instalará en las oficinas de la empresa para recepción de denuncias escritas.

3. Comunicación directa con la Oficial de Cumplimiento:

Solo en casos de gravedad o urgencia, mediante reunión privada.

c) Procedimiento de evaluación:

- El Oficial de Cumplimiento registrará la denuncia.
- Se solicitarán antecedentes, si corresponde, al área o persona involucrada.
- Se elaborará un informe con propuesta de acción o sanción si corresponde.
- Se notificará a las partes involucradas respetando el debido proceso.

d) Protección del denunciante:

- Está **prohibida cualquier forma de represalia** contra quien haya presentado una denuncia de buena fe.
- Las denuncias infundadas o de mala fe, sin embargo, pueden ser sancionadas conforme al reglamento interno.

9. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PROGRAMA

La implementación efectiva de un Programa de Integridad y Compliance depende, en gran medida, de la difusión clara de sus contenidos y de la formación continua del personal que lo aplica. Comercializadora Telenet Ltda. asume este compromiso mediante un plan de comunicación y capacitación sistemático y progresivo.

a) Difusión

- Todo el personal recibirá copia digital o impresa del Programa, incluyendo sus anexos.
- El documento estará disponible en un lugar visible y de acceso común dentro de las oficinas de la empresa.
- Se emitirán circulares cuando existan actualizaciones o cambios relevantes en el contenido del programa o en las obligaciones legales asociadas.

b) Capacitación

- **Inducción:** todo nuevo trabajador o colaborador recibirá una charla introductoria sobre ética, integridad y funcionamiento del programa, al momento de su incorporación.
- **Capacitación anual:** una vez al año, se realizará una jornada de actualización, incluyendo ejercicios prácticos, estudio de casos y análisis de riesgos frecuentes en el rubro.
- **Capacitación extraordinaria:** se convocarán capacitaciones específicas cuando existan cambios normativos relevantes, actualización de políticas internas, o en caso de haber detectado alguna debilidad durante una auditoría.

c) Registro

- Toda actividad formativa será registrada, incluyendo lista de asistencia, fecha, contenidos tratados y facilitador responsable.
- Estos registros serán auditados por la Gerencia y el Oficial de Cumplimiento.

10. ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Este Programa se complementa con una serie de documentos que contienen el desarrollo específico de normas, políticas y procedimientos, de aplicación obligatoria para todos los colaboradores y áreas de la empresa.

Los anexos incluidos son:

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 Control de Equipos e Insumos
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 Programa por parte del personal

Cada uno de estos documentos será revisado, actualizado y comunicado al personal según corresponda, formando parte integrante y vinculante del Programa.

11. CONTROL DE ACTUALIZACIONES Y CONCLUSIÓN

Para garantizar la vigencia, eficacia y pertinencia del presente Programa, Comercializadora Telenet Ltda. establece un sistema de control, revisión y mejora continua, que se aplicará como sigue:

a) Control de Modificaciones

- Toda modificación, incorporación o eliminación de contenidos será documentada, con fecha, responsable del cambio y motivo.
- El control estará a cargo del Oficial de Cumplimiento, con aprobación final de la Gerencia General.
- Se mantendrán versiones históricas para fines de trazabilidad.

b) Revisión Anual

- El programa será revisado íntegramente al menos una vez por año, como parte del proceso de auditoría interna.
- En dicha revisión se considerarán:
 - Cambios normativos nacionales.
 - Ajustes en la estructura organizacional.
 - Hallazgos de auditorías previas.
 - Sugerencias de trabajadores o clientes.
 - Recomendaciones de expertos o consultores externos.

c) Conclusión

Este Programa de Integridad y Compliance representa el compromiso formal de Comercializadora Telenet Ltda. con la legalidad, la ética empresarial y la transparencia, consolidando su responsabilidad con los organismos del Estado, los clientes y la sociedad.

Su aplicación sistemática, la capacitación constante del personal, el ejercicio del control interno y el ejemplo desde la dirección permitirán garantizar la sostenibilidad, la reputación y el crecimiento de la empresa en un entorno de cumplimiento y confianza mutua.

Fecha	Versión	Descripción	Responsable
30 de junio 2025	TN -1.0	Programa de Integridad y Compliance	María Isabel Navarro Ruiz