



Programa de Integridad y Compliance

Sport Travel Tours SpA

Rut: 76.892.375-3

Representante legal: Juan Carlos Morales Gálvez Rut: 11.635.684-8

Domicilio: Avda. Nueva Providencia N° 1881, of. 907, Providencia. Santiago

Oficial de cumplimiento interno: Javier Hernán Morales Gálvez

Rut: 15.776.592-2

Canal de denuncias: denuncias@sttchile.cl

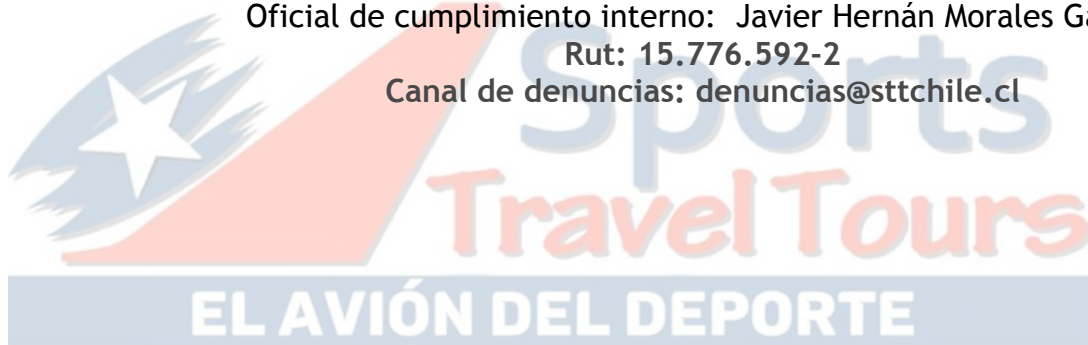


Tabla de contenido

Programa de Integridad y Compliance	1
<i>CARTA DE COMPROMISO</i>	7
<i>CAPÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y CONTEXTO ORGANIZACIONAL</i>	9
1.1 Identificación General	9
1.2 Naturaleza de la Organización	9
1.3 Contexto Regulatorio	9
1.4 Contexto de Riesgo	10
1.5 Alcance del Programa de Integridad	10
<i>CAPÍTULO 2: MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL APLICABLE</i>	11
2.1 Marco Normativo Nacional	11
a) Ley N° 20.393	11
b) Ley N° 19.886	11
c) Ley N° 21.121	11
d) Ley N° 18.575	11
e) Estrategia Nacional de Integridad Pública (ENIP)	11
2.2 Normativa Internacional y Buenas Prácticas	12
2.3 Integración Normativa	12
2.4 Obligatoriedad y Cumplimiento	12
<i>CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GOBERNANZA DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD</i>	13
3.1 Estructura Organizacional	13
3.2 Gobierno del Programa de Integridad	13
a) Nivel Estratégico	13
b) Nivel de Control	13
c) Nivel Operativo	13
3.3 Principios de Gobernanza	13
3.4 Integración del Programa en la Operación	14
<i>CAPÍTULO 4: ROLES, RESPONSABILIDADES Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</i>	15
4.1 Principio General de Responsabilidad	15
4.2 Representante Legal	15
4.3 Oficial de Cumplimiento	15
4.3.1 Designación	15
4.3.2 Naturaleza del Cargo	15
4.3.3 Facultades	16
4.3.4 Funciones Específicas	16
4.3.5 Independencia y Autonomía	16

4.3.6 Responsabilidad del Apoyo Externo (Maxing)	16
4.4 Personal de la Empresa	17
4.5 Proveedores y Terceros	17
4.6 Responsabilidad por Incumplimiento	17
<i>CAPÍTULO 5: MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y RIESGOS</i>	18
5.1 Definición del Modelo	18
5.2 Enfoque Basado en Riesgos	18
5.3 Identificación de Riesgos	18
a) Riesgos de Corrupción	18
b) Riesgos de Fraude	19
c) Riesgos de Lavado de Activos	19
d) Riesgos de Conflictos de Interés	19
e) Riesgos Operacionales con Impacto Legal	19
5.4 Evaluación de Riesgos	19
5.5 Tratamiento de Riesgos	20
5.6 Documentación y Trazabilidad	20
5.7 Actualización del Modelo	20
<i>CAPÍTULO 6: SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MECANISMOS DE PREVENCIÓN²¹</i>	
6.1 Definición del Sistema de Control	21
6.2 Tipología de Controles	21
a) Controles Preventivos	21
b) Controles Detectivos	21
c) Controles Correctivos	22
6.3 Controles Clave por Área	22
6.3.1 Gestión de Proveedores	22
6.3.2 Gestión de Pagos	22
6.3.3 Operaciones Comerciales	22
6.3.4 Relación con Terceros	22
6.4 Trazabilidad Documental	23
6.5 Segregación de Funciones	23
6.6 Monitoreo del Sistema	23
6.7 Gestión de Incumplimientos	23
6.8 Mejora Continua	24
<i>CAPÍTULO 7: CANAL DE DENUNCIAS Y MECANISMO DE REPORTE</i>	25
7.1 Definición del Canal de Denuncias	25
7.2 Medio Oficial de Recepción	25

7.3 Alcance del Canal	25
7.4 Principios del Canal de Denuncias	26
7.5 Denuncias Anónimas	26
7.6 Registro de Denuncias	26
7.7 Admisibilidad	27
7.8 Protección del Denunciante	27
7.9 Comunicación del Canal	27
<i>CAPÍTULO 8: PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS</i>	28
8.1 Inicio del Proceso	28
8.2 Etapas del Procedimiento	28
1. Recepción y registro	28
2. Análisis preliminar	28
3. Investigación	28
4. Evaluación	28
5. Resolución	28
6. Cierre	28
8.3 Plazos de Investigación	29
8.4 Facultades del Oficial de Cumplimiento	29
8.5 Medidas Provisionales	29
8.6 Confidencialidad del Proceso	29
8.7 Resultado de la Investigación	30
8.8 Medidas Correctivas	30
8.9 Registro y Trazabilidad	30
8.10 Reporte a la Alta Dirección	30
8.11 Mejora del Sistema	30
<i>CAPÍTULO 9: CAPACITACIÓN, DIFUSIÓN Y CULTURA DE INTEGRIDAD</i>	31
9.1 Principio General	31
9.2 Objetivos de la Capacitación	31
9.3 Alcance	31
9.4 Contenidos Mínimos	32
9.5 Modalidad de Capacitación	32
9.6 Frecuencia	32
9.7 Registro y Trazabilidad	33
9.8 Evaluación de Efectividad	33

9.9 Difusión del Programa	33
9.10 Cultura de Integridad	33
<i>CAPÍTULO 10: RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO</i>	34
10.1 Principio General	34
10.2 Alcance del Régimen Disciplinario	34
10.3 Tipificación de Incumplimientos	34
a) Faltas leves	34
b) Faltas graves	34
c) Faltas gravísimas	35
10.4 Sanciones Aplicables	35
10.5 Procedimiento Disciplinario	35
10.6 Principios del Procedimiento	35
10.7 Registro de Sanciones	36
10.8 Responsabilidad de la Alta Dirección	36
10.9 Efecto Preventivo	36
10.10 Coordinación con Normativa Laboral	36
<i>CAPÍTULO 11: MONITOREO, AUDITORÍA Y MEJORA CONTINUA</i>	37
11.1 Principio General	37
11.2 Monitoreo del Programa	37
11.3 Auditoría Interna	37
11.4 Participación de Apoyo Externo	38
11.5 Indicadores de Cumplimiento	38
11.6 Gestión de Hallazgos	38
11.7 Mejora Continua	38
11.8 Reporte a la Dirección	39
<i>CAPÍTULO 12: MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES CON TRAZABILIDAD</i>	40
12.1 Definición	40
12.2 Metodología	40
12.3 Escala de Evaluación	40
12.4 MATRIZ DE RIESGOS	41
1. Gestión de Proveedores	41
2. Gestión de Pagos	41
3. Operación Comercial (Viajes / Charter)	41

4. Relación con Clientes	42
5. Cumplimiento Normativo	42
6. Canal de Denuncias	42
12.5 Trazabilidad	42
12.6 Actualización de la Matriz	42
12.7 Responsabilidad	43
<i>CAPÍTULO 13: IMPLEMENTACIÓN, VIGENCIA Y CONTROL DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD</i>	44
13.1 Implementación del Programa	44
a) Aprobación formal	44
b) Designación operativa	44
c) Difusión interna	44
d) Capacitación inicial	44
e) Puesta en marcha de controles	44
f) Habilitación del canal de denuncias	44
13.2 Integración en la Operación	45
13.3 Vigencia	45
13.4 Actualización del Programa	45
13.5 Control de Versiones	45
13.6 Responsabilidad de Supervisión	46
13.7 Evidencia de Cumplimiento	46
13.8 Auditoría y Verificación	46
13.9 Obligatoriedad del Programa	47
13.10 Declaración Final	47

SPORT TRAVEL TOURS SpA

RUT: 76.892.375-3

CARTA DE COMPROMISO

En Santiago de Chile, a la fecha de emisión del presente documento, la empresa **SPORT TRAVEL TOURS SpA**, RUT N° 76.892.375-3, representada legalmente por don **Juan Carlos Morales Gálvez**, RUT N° 11.635.684-8, declara formalmente su compromiso institucional con la implementación, cumplimiento, supervisión y mejora continua de un Programa de Integridad conforme a la normativa vigente en la República de Chile y a los estándares internacionales aplicables en materia de cumplimiento normativo.

La organización reconoce que su actividad comercial, consistente en la prestación de servicios de agencia de viajes y operación de vuelos charter, implica la interacción con diversos actores del mercado, incluyendo proveedores, clientes, intermediarios y potencialmente organismos públicos, lo que exige la adopción de mecanismos formales orientados a prevenir, detectar y sancionar conductas contrarias a la probidad, la transparencia y la legalidad.

En este contexto, la empresa adopta el presente Programa de Integridad como un instrumento estructural, obligatorio y vinculante para todos sus integrantes, sin excepción, incluyendo socios, directivos, trabajadores, colaboradores externos, proveedores y cualquier tercero que actúe en representación de la organización.

La implementación de este programa se sustenta en los siguientes compromisos institucionales:

1. Cumplir estrictamente con la legislación vigente, en especial lo dispuesto en la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica, Ley N° 19.886 sobre contratación administrativa, Ley N° 21.121 sobre delitos económicos, Ley N° 18.575 sobre bases de la administración del Estado y demás normativa aplicable.
2. Establecer un sistema de prevención de delitos que contemple la identificación, evaluación, control y monitoreo permanente de riesgos asociados a la actividad de la empresa.
3. Promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia, la integridad y la responsabilidad.

4. Garantizar la existencia de un canal de denuncias formal, confidencial y accesible, permitiendo la comunicación de irregularidades sin temor a represalias.
5. Designar un Oficial de Cumplimiento con las facultades necesarias para supervisar, implementar y controlar el correcto funcionamiento del programa.
6. Asegurar la capacitación periódica del personal en materias de integridad, cumplimiento normativo y prevención de riesgos.
7. Establecer mecanismos de control interno y auditoría que permitan verificar la efectividad del programa.
8. Adoptar medidas disciplinarias proporcionales frente a incumplimientos, asegurando su aplicación efectiva.

La empresa declara que el presente Programa de Integridad ha sido desarrollado con el apoyo técnico de **Servicios y Soluciones Maxing Ltda.**, en calidad de asesor externo en cumplimiento normativo, garantizando su alineación con estándares técnicos, regulatorios y de buenas prácticas.

El presente compromiso es de carácter permanente, obligatorio y exigible, constituyendo parte integrante de la estructura organizacional y operativa de la empresa.

Firma Representante Legal

Juan Carlos Morales Gálvez
SPORT TRAVEL TOURS SpA

CAPÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y CONTEXTO ORGANIZACIONAL

1.1 Identificación General

- **Razón Social:** Sport Travel Tours SpA
- **RUT:** 76.892.375-3
- **Domicilio:** Avda. Nueva Providencia N° 1881, Oficina 907, Providencia, Santiago de Chile
- **Representante Legal:** Juan Carlos Morales Gálvez
- **Actividad Económica:** Agencia de viajes y operación de vuelos charter

1.2 Naturaleza de la Organización

SPORT TRAVEL TOURS SpA es una empresa del rubro turístico, especializada en la gestión de servicios de viaje, intermediación turística y operación de vuelos charter, lo que implica coordinación logística, contratación de proveedores nacionales e internacionales, gestión de pagos, reservas, emisión de pasajes y prestación de servicios asociados al transporte y turismo.

La naturaleza de su operación implica la interacción con múltiples actores, incluyendo:

- Aerolíneas y operadores aéreos
- Proveedores de servicios turísticos
- Clientes individuales y corporativos
- Intermediarios comerciales
- Entidades regulatorias y potencialmente organismos públicos

1.3 Contexto Regulatorio

La empresa desarrolla sus actividades en un entorno regulado, sujeto a diversas normativas nacionales e internacionales, destacando:

- Normativa sobre responsabilidad penal de personas jurídicas
- Regulación en materia de contratación pública
- Normativa de protección al consumidor
- Regulación tributaria
- Normas sectoriales de transporte y turismo

 <p>Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE</p>	<p>Programa de Integridad y Compliance</p>	<p>Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0</p>
--	---	--

Este contexto obliga a la empresa a mantener un sistema de control estructurado que permita prevenir riesgos legales, operativos y reputacionales.

1.4 Contexto de Riesgo

Dada la naturaleza de sus operaciones, la empresa se encuentra expuesta a riesgos relevantes en materia de integridad, incluyendo:

- Riesgos asociados a intermediación comercial
- Manejo de pagos y transferencias
- Relación con proveedores nacionales e internacionales
- Posibles conflictos de interés
- Interacción con entidades públicas o procesos regulados

Estos riesgos serán identificados, evaluados y gestionados formalmente en la Matriz de Riesgos contenida en el Capítulo 12 del presente Programa.

1.5 Alcance del Programa de Integridad

El presente Programa de Integridad es aplicable a:

- Todo el personal de la empresa
- Directivos y representantes legales
- Proveedores y contratistas
- Terceros que actúen en nombre de la organización

Su cumplimiento es obligatorio y su desconocimiento no exime de responsabilidad.



 Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
--	--	---

CAPÍTULO 2: MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL APLICABLE

2.1 Marco Normativo Nacional

El presente Programa de Integridad se fundamenta en el siguiente marco legal:

a) Ley N° 20.393

Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por delitos tales como cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos económicos incorporados por la Ley N° 21.595.

b) Ley N° 19.886

Regula los contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, estableciendo principios de transparencia, libre concurrencia e igualdad ante las bases.

c) Ley N° 21.121

Fortalece la persecución de delitos de corrupción, ampliando el catálogo de delitos aplicables.

d) Ley N° 18.575

Define las bases de la administración del Estado, estableciendo principios de probidad y transparencia.

e) Estrategia Nacional de Integridad Pública (ENIP)

Entrega lineamientos para la prevención de la corrupción y fortalecimiento de la integridad en organizaciones que interactúan con el Estado.



	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
---	--	---

2.2 Normativa Internacional y Buenas Prácticas

El programa se alinea con estándares internacionales, especialmente:

- **ISO 37301: Sistemas de Gestión de Compliance**
- **ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno**

Estos estándares establecen principios de:

- Gestión basada en riesgos
- Liderazgo y compromiso
- Mejora continua
- Control y monitoreo

2.3 Integración Normativa

El presente programa no aborda las normas de manera aislada, sino que integra sus principios en una estructura operativa única, que permite:

- Identificar riesgos legales y operativos
- Establecer controles preventivos y detectivos
- Definir responsabilidades claras
- Garantizar trazabilidad documental
- Facilitar auditorías internas y externas

2.4 Obligatoriedad y Cumplimiento

El cumplimiento del presente marco normativo es obligatorio para todos los integrantes de la organización.

Cualquier incumplimiento será considerado una falta grave, pudiendo derivar en sanciones internas, responsabilidades contractuales y eventuales acciones legales.



 <p>Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE</p>	<p>Programa de Integridad y Compliance</p>	<p>Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0</p>
--	---	--

CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GOBERNANZA DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

3.1 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de **SPORT TRAVEL TOURS SpA** se compone de un modelo jerárquico funcional, encabezado por el Representante Legal, quien ejerce la máxima autoridad en la toma de decisiones estratégicas, operativas y de cumplimiento.

Para efectos del presente Programa de Integridad, la estructura organizacional incorpora formalmente funciones específicas asociadas al cumplimiento normativo, integrando la figura del Oficial de Cumplimiento como un elemento clave dentro del sistema de control interno.

3.2 Gobierno del Programa de Integridad

El gobierno del Programa de Integridad se encuentra definido sobre la base de los siguientes niveles de responsabilidad:

a) Nivel Estratégico

Representado por el Representante Legal, quien asume la responsabilidad final sobre la implementación, supervisión y eficacia del Programa.

b) Nivel de Control

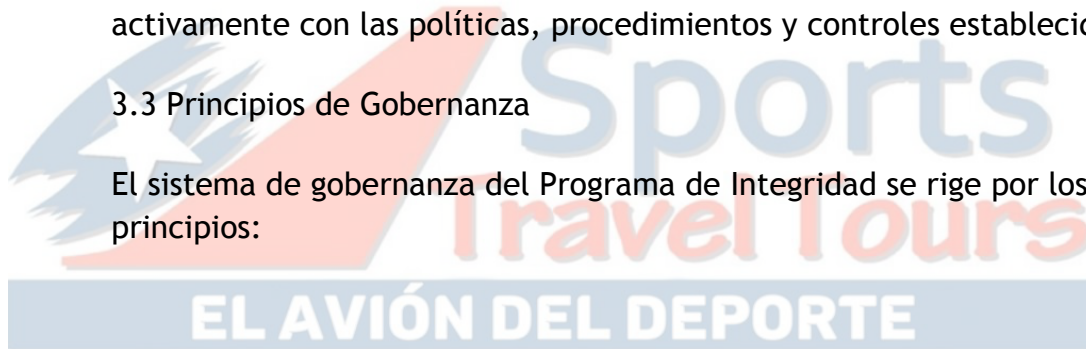
Representado por el Oficial de Cumplimiento, encargado de la gestión operativa, monitoreo y control del programa.

c) Nivel Operativo

Conformado por todo el personal de la empresa, quienes deben cumplir activamente con las políticas, procedimientos y controles establecidos.

3.3 Principios de Gobernanza

El sistema de gobernanza del Programa de Integridad se rige por los siguientes principios:



- 1. Responsabilidad jerárquica definida**
Cada nivel organizacional cuenta con funciones claras en materia de cumplimiento.
- 2. Independencia funcional del control**
El Oficial de Cumplimiento ejerce sus funciones con autonomía operativa respecto de las áreas ejecutoras.
- 3. Trazabilidad de decisiones**
Toda acción relevante en materia de cumplimiento debe contar con respaldo documental.
- 4. Supervisión continua**
El programa es objeto de seguimiento permanente mediante controles internos.
- 5. Mejora continua**
Se establecen mecanismos de actualización periódica del sistema.

3.4 Integración del Programa en la Operación

El Programa de Integridad no constituye un elemento accesorio, sino que se encuentra integrado en la operación diaria de la empresa, afectando directamente:

- Procesos de contratación
- Relación con proveedores
- Gestión de pagos
- Interacción con clientes
- Toma de decisiones comerciales

Toda operación relevante debe ejecutarse considerando los lineamientos establecidos en el presente programa.

CAPÍTULO 4: ROLES, RESPONSABILIDADES Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

4.1 Principio General de Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sin excepción, son responsables del cumplimiento del Programa de Integridad dentro del ámbito de sus funciones.

La responsabilidad en materia de cumplimiento es personal, indelegable y exigible.

4.2 Representante Legal

El Representante Legal de la empresa tiene las siguientes responsabilidades:

1. Aprobar formalmente el Programa de Integridad
2. Garantizar la asignación de recursos necesarios para su implementación
3. Supervisar el funcionamiento general del sistema
4. Adoptar medidas correctivas frente a incumplimientos
5. Promover una cultura organizacional basada en la integridad

4.3 Oficial de Cumplimiento

4.3.1 Designación

Se designa como **Oficial de Cumplimiento interno** a:

Nombre: Javier Hernán Morales Gálvez
RUT: 15.776.592-2

El Oficial de Cumplimiento contará con el apoyo técnico de **Servicios y Soluciones Maxing Ltda.**, en calidad de asesor externo especializado.

4.3.2 Naturaleza del Cargo

El Oficial de Cumplimiento es el responsable de la administración, implementación, supervisión y control del Programa de Integridad.

Su función es permanente, transversal y vinculante.

4.3.3 Facultades

El Oficial de Cumplimiento cuenta con las siguientes facultades:

- Acceso irrestricto a información relevante de la empresa
- Solicitar antecedentes a cualquier área o persona
- Proponer medidas correctivas
- Supervisar procesos internos
- Gestionar investigaciones internas
- Coordinar auditorías

4.3.4 Funciones Específicas

1. Implementar el Programa de Integridad
2. Identificar y evaluar riesgos
3. Mantener actualizada la Matriz de Riesgos
4. Supervisar el cumplimiento de políticas y procedimientos
5. Administrar el canal de denuncias
6. Investigar denuncias recibidas
7. Elaborar reportes periódicos
8. Coordinar capacitaciones
9. Proponer mejoras al sistema
10. Asegurar la trazabilidad documental

4.3.5 Independencia y Autonomía

El Oficial de Cumplimiento actuará con independencia funcional, sin interferencias indebidas, y reportará directamente al Representante Legal.

4.3.6 Responsabilidad del Apoyo Externo (Maxing)

El apoyo externo tendrá como funciones:

- Asesoría técnica especializada
- Validación del modelo de cumplimiento
- Apoyo en auditorías
- Revisión de la matriz de riesgos
- Fortalecimiento del sistema de control

La responsabilidad final del cumplimiento recae en la empresa.

4.4 Personal de la Empresa

Todo el personal deberá:

- Conocer el Programa de Integridad
- Cumplir las políticas y procedimientos
- Participar en capacitaciones
- Reportar irregularidades
- Colaborar en investigaciones

4.5 Proveedores y Terceros

Los proveedores, contratistas y terceros deberán:

- Adherir a los principios del Programa de Integridad
- Cumplir las políticas aplicables
- Evitar conductas que puedan generar riesgos a la empresa

Su incumplimiento podrá derivar en la terminación de la relación contractual.

4.6 Responsabilidad por Incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente programa será sancionado conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente.

CAPÍTULO 5: MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y RIESGOS

5.1 Definición del Modelo

SPORT TRAVEL TOURS SpA adopta un **Modelo de Prevención de Delitos y Riesgos** estructurado, permanente y basado en gestión activa, orientado a prevenir, detectar y responder frente a conductas contrarias a la normativa vigente y a los principios de integridad corporativa.

El modelo se construye sobre una lógica sistémica, integrando:

- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Implementación de controles
- Monitoreo continuo
- Mejora permanente

5.2 Enfoque Basado en Riesgos

El modelo se fundamenta en un enfoque basado en riesgos, conforme a estándares internacionales de compliance, permitiendo priorizar recursos en función de la criticidad de los riesgos identificados.

Los riesgos serán clasificados considerando:

- Probabilidad de ocurrencia
- Impacto potencial (legal, económico, reputacional)
- Nivel de exposición operativa

5.3 Identificación de Riesgos

La empresa identifica riesgos asociados a sus procesos críticos, incluyendo, entre otros:

a) Riesgos de Corrupción

- Pagos indebidos a intermediarios
- Beneficios a terceros para obtención de ventajas comerciales
- Relación con organismos públicos

b) Riesgos de Fraude

- Manipulación de pagos
- Uso indebido de recursos
- Alteración de registros

c) Riesgos de Lavado de Activos

- Recepción de fondos de origen ilícito
- Operaciones internacionales sin trazabilidad adecuada

d) Riesgos de Conflictos de Interés

- Relación con proveedores vinculados
- Decisiones comerciales influenciadas por intereses personales

e) Riesgos Operacionales con Impacto Legal

- Incumplimiento contractual
- Falta de respaldo documental
- Deficiencias en control de proveedores

5.4 Evaluación de Riesgos

Cada riesgo será evaluado mediante una metodología estructurada que considere:

- Nivel de probabilidad
- Nivel de impacto
- Nivel de control existente

El resultado de esta evaluación permitirá establecer un nivel de riesgo residual, el cual definirá la necesidad de implementación o fortalecimiento de controles.

	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
---	--	---

5.5 Tratamiento de Riesgos

Los riesgos identificados serán gestionados mediante:

1. **Controles preventivos**
Diseñados para evitar la ocurrencia del riesgo.
2. **Controles detectivos**
Orientados a identificar desviaciones o irregularidades.
3. **Controles correctivos**
Destinados a mitigar impactos y corregir situaciones detectadas.

5.6 Documentación y Trazabilidad

Toda gestión de riesgos deberá contar con respaldo documental, incluyendo:

- Registro de riesgos identificados
- Evaluaciones realizadas
- Controles implementados
- Evidencia de monitoreo

Esta información será consolidada en la Matriz de Riesgos del Capítulo 12.

5.7 Actualización del Modelo

El modelo será revisado:

- De forma periódica (al menos anual)
- Ante cambios relevantes en la operación
- Ante incidentes o incumplimientos detectados



CAPÍTULO 6: SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y MECANISMOS DE PREVENCIÓN

6.1 Definición del Sistema de Control

SPORT TRAVEL TOURS SpA establece un **Sistema de Control Interno** orientado a garantizar que todas sus operaciones se ejecuten conforme a la normativa vigente y a los principios del Programa de Integridad.

Este sistema se compone de controles estructurados, formales y verificables.

6.2 Tipología de Controles

El sistema incorpora tres niveles de control:

a) Controles Preventivos

Aplicados antes de la ejecución de una operación.

Ejemplos:

- Validación de proveedores
- Autorización previa de pagos
- Revisión de contratos

b) Controles Detectivos

Aplicados durante o después de la operación.

Ejemplos:

- Revisión de transacciones
- Auditorías internas
- Monitoreo de operaciones

c) Controles Correctivos

Aplicados ante la detección de una desviación.

Ejemplos:

- Ajustes de procesos
- Aplicación de sanciones
- Revisión de procedimientos

6.3 Controles Clave por Área

6.3.1 Gestión de Proveedores

- Evaluación previa de proveedores
- Verificación de antecedentes
- Formalización contractual obligatoria
- Registro documental de servicios

6.3.2 Gestión de Pagos

- Autorización previa por responsable designado
- Respaldo documental obligatorio
- Prohibición de pagos sin justificación formal
- Registro contable trazable

6.3.3 Operaciones Comerciales

- Registro de acuerdos comerciales
- Validación de condiciones contractuales
- Control de intermediarios

6.3.4 Relación con Terceros

- Evaluación de integridad
- Formalización de condiciones
- Declaración de conflictos de interés

6.4 Trazabilidad Documental

Toda operación relevante deberá contar con:

- Documento de respaldo
- Registro de aprobación
- Evidencia de ejecución

La ausencia de trazabilidad será considerada una desviación grave.

6.5 Segregación de Funciones

Se establece el principio de segregación de funciones, evitando que una misma persona concentre:

- Autorización
- Ejecución
- Control

Cuando la estructura organizacional lo limite, se deberán implementar controles compensatorios.

6.6 Monitoreo del Sistema

El sistema de control será monitoreado mediante:

- Revisiones periódicas
- Auditorías internas
- Reportes del Oficial de Cumplimiento

6.7 Gestión de Incumplimientos

Ante la detección de incumplimientos:

1. Se registrará el incidente
2. Se evaluará su gravedad
3. Se adoptarán medidas correctivas
4. Se documentará la gestión

6.8 Mejora Continua

El sistema será ajustado en función de:

- Resultados de auditorías
- Incidentes detectados
- Cambios normativos
- Evolución de riesgos

CAPÍTULO 7: CANAL DE DENUNCIAS Y MECANISMO DE REPORTE

7.1 Definición del Canal de Denuncias

SPORT TRAVEL TOURS SpA establece un **Canal de Denuncias formal, permanente, confidencial y accesible**, destinado a la recepción de reportes relacionados con posibles incumplimientos al Programa de Integridad, normativa vigente o principios éticos de la organización.

El canal constituye un mecanismo esencial para la detección temprana de irregularidades y el fortalecimiento del sistema de control interno.

7.2 Medio Oficial de Recepción

El canal de denuncias oficial de la empresa es:

Correo electrónico: denuncias@sttchile.cl

Este canal se encuentra habilitado de forma continua y es administrado por el Oficial de Cumplimiento.

7.3 Alcance del Canal

El canal podrá ser utilizado por:

- Trabajadores de la empresa
- Directivos
- Proveedores
- Clientes
- Terceros relacionados

Se admitirá la recepción de denuncias relacionadas con:

- Actos de corrupción
- Fraude
- Conflictos de interés
- Incumplimientos normativos
- Conductas contrarias a la ética
- Irregularidades operativas relevantes

 Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
--	--	---

7.4 Principios del Canal de Denuncias

El funcionamiento del canal se rige por los siguientes principios:

- 1. Confidencialidad**
La identidad del denunciante será resguardada.
- 2. No represalias**
Se prohíbe cualquier tipo de represalia contra quien denuncie de buena fe.
- 3. Accesibilidad**
El canal es de libre acceso.
- 4. Buena fe**
Las denuncias deben realizarse con fundamento razonable.
- 5. Trazabilidad**
Todo proceso asociado a una denuncia debe quedar documentado.

7.5 Denuncias Anónimas

Se permitirá la recepción de denuncias anónimas, siempre que contengan antecedentes suficientes para su análisis.

7.6 Registro de Denuncias

Toda denuncia recibida será registrada formalmente, asignándose:

- Código único de identificación
- Fecha de recepción
- Medio de ingreso
- Descripción del hecho denunciado

Este registro será administrado por el Oficial de Cumplimiento.



7.7 Admisibilidad

El Oficial de Cumplimiento evaluará la admisibilidad de la denuncia, considerando:

- Coherencia de los antecedentes
- Relación con el ámbito del programa
- Suficiencia de información

Las denuncias inadmisibles deberán ser igualmente registradas.

7.8 Protección del Denunciante

Se garantizará:

- Reserva de identidad
- Protección frente a represalias
- Tratamiento confidencial de la información

El incumplimiento de esta protección será considerado falta grave.

7.9 Comunicación del Canal

La empresa deberá asegurar la difusión interna y externa del canal mediante:

- Comunicaciones internas
- Inclusión en documentos corporativos
- Difusión en procesos de inducción

CAPÍTULO 8: PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS

8.1 Inicio del Proceso

Toda denuncia admitida dará origen a un proceso formal de investigación, el cual será conducido por el Oficial de Cumplimiento.

8.2 Etapas del Procedimiento

El proceso de investigación contempla las siguientes etapas:

1. Recepción y registro

Formalización de la denuncia en el sistema.

2. Análisis preliminar

Evaluación inicial de antecedentes.

3. Investigación

Recopilación de información, revisión documental y entrevistas.

4. Evaluación

Determinación de la existencia de incumplimientos.

5. Resolución

Definición de medidas a adoptar.

6. Cierre

Registro final y archivo del caso.

8.3 Plazos de Investigación

El proceso deberá desarrollarse dentro de un plazo razonable, considerando:

- Complejidad del caso
- Disponibilidad de antecedentes

Se establecerá como referencia un plazo de **15 a 30 días hábiles**, prorrogable en casos justificados.

8.4 Facultades del Oficial de Cumplimiento

Durante la investigación, el Oficial de Cumplimiento podrá:

- Solicitar antecedentes
- Revisar documentación
- Realizar entrevistas
- Acceder a registros internos

8.5 Medidas Provisionales

Cuando corresponda, podrán adoptarse medidas preventivas, tales como:

- Suspensión de funciones
- Restricción de acceso a información
- Reasignación de tareas

Estas medidas deberán ser proporcionales y debidamente justificadas.

8.6 Confidencialidad del Proceso

Toda investigación será tratada bajo estricta confidencialidad, resguardando:

- Identidad de los involucrados
- Antecedentes recopilados
- Resultados del proceso

8.7 Resultado de la Investigación

El resultado podrá concluir en:

- Existencia de incumplimiento
- Inexistencia de incumplimiento
- Falta de antecedentes suficientes

8.8 Medidas Correctivas

En caso de verificarse incumplimientos, se podrán adoptar medidas tales como:

- Sanciones internas
- Ajustes de procesos
- Refuerzo de controles
- Capacitación adicional

8.9 Registro y Trazabilidad

Cada investigación deberá contar con:

- Expediente del caso
- Evidencia recopilada
- Informe final

8.10 Reporte a la Alta Dirección

El Oficial de Cumplimiento deberá reportar los resultados relevantes al Representante Legal.

8.11 Mejora del Sistema

Las conclusiones de cada investigación deberán ser utilizadas para fortalecer el Programa de Integridad.

CAPÍTULO 9: CAPACITACIÓN, DIFUSIÓN Y CULTURA DE INTEGRIDAD

9.1 Principio General

SPORT TRAVEL TOURS SpA establece que la capacitación en materias de integridad, cumplimiento normativo y prevención de riesgos constituye un elemento esencial del Programa de Integridad, siendo obligatoria, permanente y verificable.

La formación del personal es considerada un mecanismo preventivo clave para reducir la exposición a riesgos legales, operativos y reputacionales.

9.2 Objetivos de la Capacitación

El sistema de capacitación tiene como objetivos:

1. Asegurar el conocimiento del Programa de Integridad
2. Promover conductas alineadas con principios éticos
3. Prevenir la comisión de infracciones y delitos
4. Fortalecer la cultura organizacional basada en la integridad
5. Garantizar la correcta aplicación de políticas y procedimientos

9.3 Alcance

Las actividades de capacitación serán obligatorias para:

- Todo el personal de la empresa
- Directivos y representantes
- Personal nuevo (inducción)
- Colaboradores según nivel de exposición a riesgos

 <p>Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE</p>	<p>Programa de Integridad y Compliance</p>	<p>Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0</p>
--	---	--

9.4 Contenidos Mínimos

La capacitación deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:

- Marco normativo aplicable
- Principios del Programa de Integridad
- Identificación de riesgos
- Uso del canal de denuncias
- Conflictos de interés
- Conductas prohibidas
- Responsabilidades individuales

9.5 Modalidad de Capacitación

La empresa implementará un sistema de capacitación que podrá incluir:

- Cápsulas digitales
- Sesiones presenciales o virtuales
- Material de apoyo documental

El programa contará con una **cápsula de capacitación digital personalizada**, desarrollada con apoyo de Maxing.

9.6 Frecuencia

Se establece la siguiente periodicidad:

- Inducción obligatoria al ingreso
- Capacitación anual obligatoria
- Capacitación extraordinaria en caso de cambios normativos o incidentes



	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
---	--	---

9.7 Registro y Trazabilidad

Toda actividad de capacitación deberá contar con respaldo documental, incluyendo:

- Listado de participantes
- Fecha de realización
- Contenidos impartidos
- Evidencia de participación

La ausencia de registro será considerada incumplimiento del programa.

9.8 Evaluación de Efectividad

El Oficial de Cumplimiento deberá evaluar periódicamente la efectividad de las capacitaciones, considerando:

- Nivel de participación
- Comprensión de contenidos
- Aplicación práctica

9.9 Difusión del Programa

El Programa de Integridad deberá ser difundido mediante:

- Entrega formal del documento
- Comunicación interna
- Disponibilidad para consulta permanente

9.10 Cultura de Integridad

La empresa promoverá activamente una cultura organizacional basada en:

- Transparencia
- Responsabilidad
- Probidad
- Cumplimiento normativo



CAPÍTULO 10: RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

10.1 Principio General

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Programa de Integridad será considerado una falta, debiendo ser evaluado y sancionado conforme a criterios de proporcionalidad, gravedad y responsabilidad.

10.2 Alcance del Régimen Disciplinario

El régimen disciplinario será aplicable a:

- Trabajadores
- Directivos
- Representantes
- Colaboradores internos

Sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que puedan corresponder respecto de terceros.

10.3 Tipificación de Incumplimientos

Los incumplimientos podrán clasificarse en:

a) Faltas leves

- Incumplimientos formales
- Omisiones menores de procedimientos

b) Faltas graves

- Incumplimiento de controles establecidos
- Omisión de reportes obligatorios
- Incumplimiento de políticas internas

c) Faltas gravísimas

- Actos de corrupción
- Fraude
- Conductas ilícitas
- Vulneración del canal de denuncias
- Represalias contra denunciantes

10.4 Sanciones Aplicables

Dependiendo de la gravedad del incumplimiento, podrán aplicarse las siguientes medidas:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Suspensión de funciones
- Terminación de la relación laboral
- Acciones legales

10.5 Procedimiento Disciplinario

El proceso disciplinario deberá considerar:

1. Identificación del incumplimiento
2. Recopilación de antecedentes
3. Evaluación del caso
4. Determinación de responsabilidad
5. Aplicación de sanción
6. Registro del proceso

10.6 Principios del Procedimiento

El procedimiento disciplinario se regirá por:

- Imparcialidad
- Proporcionalidad
- Confidencialidad
- Trazabilidad

10.7 Registro de Sanciones

Toda sanción deberá quedar registrada, incluyendo:

- Descripción del hecho
- Medida aplicada
- Fecha
- Responsable

10.8 Responsabilidad de la Alta Dirección

La alta dirección deberá asegurar:

- Aplicación efectiva de sanciones
- Coherencia en la toma de decisiones
- No tolerancia frente a incumplimientos

10.9 Efecto Preventivo

El régimen disciplinario tiene como finalidad:

- Desincentivar conductas indebidas
- Reforzar el cumplimiento
- Fortalecer el sistema de integridad

10.10 Coordinación con Normativa Laboral

Las medidas disciplinarias deberán aplicarse conforme a la normativa laboral vigente.

CAPÍTULO 11: MONITOREO, AUDITORÍA Y MEJORA CONTINUA

11.1 Principio General

SPORT TRAVEL TOURS SpA establece un sistema formal de monitoreo y auditoría del Programa de Integridad, orientado a verificar su correcta implementación, eficacia operativa y capacidad de adaptación frente a cambios en el entorno.

Este sistema constituye un mecanismo permanente de control, revisión y mejora continua.

11.2 Monitoreo del Programa

El monitoreo del Programa de Integridad será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento, quien deberá:

- Supervisar la aplicación de políticas y procedimientos
- Verificar el funcionamiento de los controles internos
- Revisar el uso del canal de denuncias
- Evaluar el cumplimiento de las capacitaciones

El monitoreo deberá realizarse de manera periódica y documentada.

11.3 Auditoría Interna

La empresa implementará auditorías internas con el objetivo de:

- Evaluar la efectividad del Programa de Integridad
- Detectar desviaciones o debilidades
- Validar la trazabilidad documental
- Revisar la correcta aplicación de controles

Las auditorías podrán ser:

- Programadas (al menos una vez al año)
- Extraordinarias (ante incidentes o riesgos detectados)

11.4 Participación de Apoyo Externo

El sistema de auditoría contará con el apoyo de **Servicios y Soluciones Maxing Ltda.**, en calidad de asesor externo, quien podrá:

- Revisar el modelo de cumplimiento
- Evaluar la matriz de riesgos
- Proponer mejoras estructurales
- Validar la consistencia del programa

11.5 Indicadores de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento deberá establecer indicadores que permitan medir el desempeño del programa, tales como:

- Número de capacitaciones realizadas
- Nivel de participación
- Cantidad de denuncias recibidas
- Tiempo de resolución de casos
- Incumplimientos detectados

11.6 Gestión de Hallazgos

Los hallazgos derivados de auditorías o monitoreo deberán:

1. Ser registrados formalmente
2. Evaluarse según su nivel de criticidad
3. Dar origen a planes de acción
4. Contar con seguimiento hasta su cierre

11.7 Mejora Continua

El Programa de Integridad será actualizado en función de:

- Resultados de auditorías
- Cambios normativos
- Incidentes detectados
- Evolución del negocio

11.8 Reporte a la Dirección

El Oficial de Cumplimiento deberá emitir reportes periódicos al Representante Legal, incluyendo:

- Estado del programa
- Principales riesgos
- Resultados de auditorías
- Recomendaciones

CAPÍTULO 12: MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES CON TRAZABILIDAD

12.1 Definición

La Matriz de Riesgos constituye el instrumento central del Modelo de Prevención, permitiendo identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos asociados a la operación de SPORT TRAVEL TOURS SpA.

12.2 Metodología

La matriz se construye considerando:

- Identificación del proceso
- Descripción del riesgo
- Tipo de riesgo
- Probabilidad
- Impacto
- Nivel de riesgo
- Controles existentes
- Tipo de control
- Responsable
- Evidencia requerida
- Riesgo residual

12.3 Escala de Evaluación

Probabilidad:

- Baja (1)
- Media (2)
- Alta (3)

Impacto:

- Bajo (1)
- Medio (2)
- Alto (3)

Nivel de Riesgo:

Resultado de la combinación de probabilidad e impacto.

12.4 MATRIZ DE RIESGOS

1. Gestión de Proveedores

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Selección proveedor	Contratación de proveedor vinculado sin control	Conflicto de interés	2	3	Alto	Declaración de conflictos + validación OC	Preventivo	Administración / OC	Declaraciones firmadas	Medio
Evaluación proveedor	Proveedor sin validación formal	Operacional	2	2	Medio	Checklist de evaluación	Preventivo	Administración	Registro evaluación	Bajo

2. Gestión de Pagos

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Pago a proveedores	Pago sin respaldo documental	Fraude	2	3	Alto	Validación previa + documentación obligatoria	Preventivo	Administración	Facturas / contratos	Bajo
Transferencias	Pago a cuenta no autorizada	Fraude	1	3	Medio	Validación doble de datos bancarios	Preventivo	Finanzas	Registro validación	Bajo

3. Operación Comercial (Viajes / Charter)

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Venta de servicios	Condiciones no formalizadas	Legal	2	2	Medio	Contratos formales	Preventivo	Comercial	Contratos firmados	Bajo
Intermediación	Pago indebido a intermediarios	Corrupción	2	3	Alto	Validación contractual + control pagos	Preventivo	Gerencia	Contratos / registros pago	Medio

4. Relación con Clientes

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Atención clientes	Entrega de información errónea	Reputación	2	2	Medio	Protocolos de atención	Preventivo	Comercial	Registro comunicaciones	Bajo

5. Cumplimiento Normativo

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Cumplimiento legal	Incumplimiento normativo	Legal	1	3	Medio	Supervisión OC + auditorías	Detectivo	OC	Informes	Bajo

6. Canal de Denuncias

Proceso	Riesgo	Tipo	Prob.	Impacto	Nivel	Control	Tipo Control	Responsable	Evidencia	Riesgo Residual
Gestión denuncias	No tratamiento de denuncias	Legal	1	3	Medio	Procedimiento formal	Detectivo	OC	Registro denuncias	Bajo

12.5 Trazabilidad

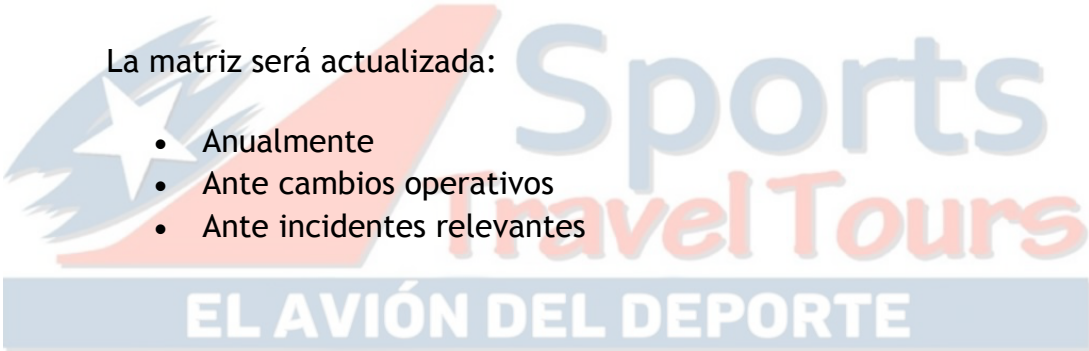
Cada control definido en la matriz deberá contar con evidencia verificable, permitiendo:

- Auditoría interna
- Auditoría externa
- Verificación ante organismos

12.6 Actualización de la Matriz

La matriz será actualizada:

- Anualmente
- Ante cambios operativos
- Ante incidentes relevantes



 <p>Sports Travel Tours EL AVIÓN DEL DEPORTE</p>	<p>Programa de Integridad y Compliance</p>	<p>Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0</p>
--	---	--

12.7 Responsabilidad

La administración de la matriz es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.



CAPÍTULO 13: IMPLEMENTACIÓN, VIGENCIA Y CONTROL DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD

13.1 Implementación del Programa

SPORT TRAVEL TOURS SpA establece que el presente Programa de Integridad será implementado de manera formal, progresiva y documentada, asegurando su integración efectiva en todos los procesos de la organización.

La implementación considera las siguientes etapas:

a) Aprobación formal

El Programa de Integridad es aprobado por el Representante Legal, adquiriendo carácter obligatorio para toda la organización.

b) Designación operativa

Se formaliza la designación del Oficial de Cumplimiento, quien asume la responsabilidad de ejecutar, supervisar y controlar el programa.

c) Difusión interna

El programa será comunicado a todo el personal, asegurando su conocimiento y comprensión.

d) Capacitación inicial

Se realizará una capacitación obligatoria para todo el personal, con el objetivo de asegurar la correcta implementación del programa.

e) Puesta en marcha de controles

Se activarán los controles definidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos internos.

f) Habilitación del canal de denuncias

Se asegura la operatividad del canal de denuncias como mecanismo activo desde la implementación del programa.

	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
---	--	---

13.2 Integración en la Operación

El Programa de Integridad se incorpora de manera transversal en la operación de la empresa, afectando directamente:

- Procesos administrativos
- Procesos comerciales
- Relación con proveedores
- Gestión de pagos
- Toma de decisiones

Toda actividad relevante deberá ejecutarse en conformidad con el presente programa.

13.3 Vigencia

El presente Programa de Integridad tendrá vigencia indefinida a contar de su aprobación formal, manteniéndose activo mientras la empresa desarrolle sus actividades.

13.4 Actualización del Programa

El programa será revisado y actualizado en los siguientes casos:

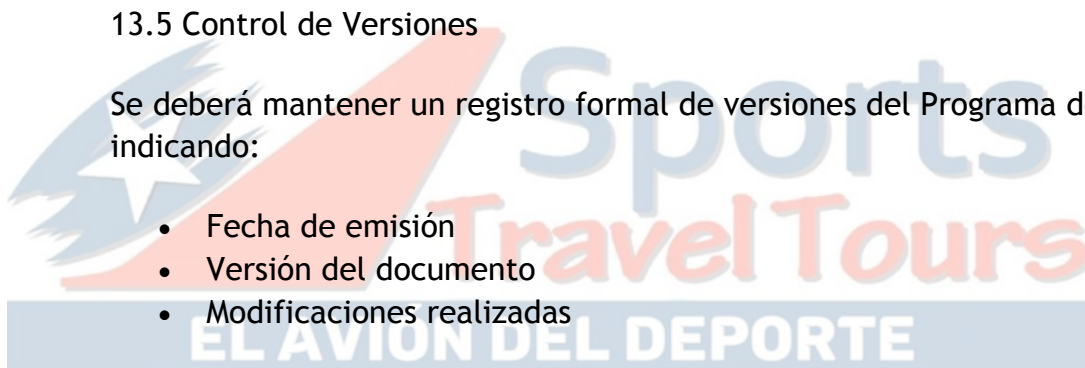
- Cambios en la normativa aplicable
- Modificaciones en la estructura organizacional
- Incorporación de nuevas líneas de negocio
- Resultados de auditorías
- Incidentes relevantes

Las actualizaciones deberán ser documentadas y aprobadas formalmente.

13.5 Control de Versiones

Se deberá mantener un registro formal de versiones del Programa de Integridad, indicando:

- Fecha de emisión
- Versión del documento
- Modificaciones realizadas



- Responsable de la actualización

13.6 Responsabilidad de Supervisión

El Oficial de Cumplimiento será responsable de:

- Supervisar la correcta implementación
- Verificar el cumplimiento del programa
- Proponer mejoras
- Mantener la documentación actualizada

El Representante Legal mantiene la responsabilidad final sobre el sistema.

13.7 Evidencia de Cumplimiento

La empresa deberá mantener evidencia documental suficiente que permita acreditar:

- Implementación del programa
- Funcionamiento de controles
- Ejecución de capacitaciones
- Gestión de denuncias
- Aplicación de medidas disciplinarias

La ausencia de evidencia será considerada incumplimiento del programa.

13.8 Auditoría y Verificación

El programa podrá ser objeto de:

- Auditorías internas
- Revisiones externas
- Evaluaciones por terceros

Con el fin de verificar su eficacia y cumplimiento.

	Programa de Integridad y Compliance	Código: ST - 001 Fecha: 20-03-2026 Versión: 1.0
---	--	---

13.9 Obligatoriedad del Programa

El cumplimiento del Programa de Integridad es obligatorio para:

- Todo el personal
- Directivos
- Representantes
- Terceros que actúen en nombre de la empresa

Su incumplimiento generará las consecuencias establecidas en el régimen disciplinario.

13.10 Declaración Final

SPORT TRAVEL TOURS SpA declara que el presente Programa de Integridad constituye un instrumento formal, obligatorio y vinculante, destinado a garantizar el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la promoción de una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la responsabilidad.

Fecha	Versión	Descripción	Responsable	Cargo
20-03-2026	ST1.0	Programa de Integridad y Compliance	Javier Morales	Responsable

