

PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL

Empresa Valía SpA



CONTENIDO

- 1. Introducción
 - 1.1 Objetivo del Programa
 - 1.2 Alcance y Ámbito de Aplicación
 - 1.3 Valores y Principios Éticos de Valía
 - 1.4 Marco Normativo y Definiciones
- 2. Gobernanza del Programa de Integridad
 - 2.1 Compromiso de la Alta Dirección
 - 2.2 Estructura y Responsabilidades Internas
 - 2.3 Recursos y Comunicación Interna
- 3. Identificación de Riesgos de Cumplimiento
 - 3.1 Metodología de Evaluación de Riesgos
 - 3.2 Matriz de Riesgos de Integridad
- 4. Políticas y Procedimientos de Prevención
 - 4.1 Código de Ética y Conducta
 - 4.2 Prevención del Soborno y la Corrupción
 - 4.3 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
 - 4.4 Prevención de Conflictos de Interés
 - 4.5 Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia (Ley 21.643)
- 5. Canal de Denuncias y Gestión de Incidentes
 - 5.1 Mecanismos de Denuncia Seguros y Confidenciales
 - 5.2 Procedimiento de Investigación Interna
 - 5.3 Protección al Denunciante y Prohibición de Represalias
- 6. Capacitación, Difusión y Concientización
 - 6.1 Capacitación Periódica en Integridad y Compliance
 - 6.2 Comunicación y Difusión del Programa a los Trabajadores
 - 6.3 Sensibilización y Cultura Ética

- 7. Monitoreo, Seguimiento y Mejora Continua
 - 7.1 Auditorías y Controles Periódicos
 - 7.2 Indicadores de Cumplimiento y Reportes
 - 7.3 Revisión y Actualización del Programa
 - 8. Sanciones y Medidas Disciplinarias
 - 8.1 Consecuencias por Incumplimientos
 - 8.2 Mecanismos de Aplicación de Sanciones
 - 9. Anexo: Declaración Jurada de Divulgación del Programa
-

1. Introducción

Valía SpA es una empresa especializada en la gestión de cobranza y recuperación de valores, prestando servicios a entidades públicas en Chile con un equipo multidisciplinario de profesionales. En congruencia con nuestro lema “*Recuperando Valor*”, la empresa adopta un compromiso absoluto con la integridad, la ética empresarial y la transparencia en todas sus operaciones.

El presente documento constituye el Programa de Integridad y Ética Empresarial de Valía, el cual unifica y actualiza nuestros lineamientos internos previos: el Protocolo de Cumplimiento Legal (Compliance), el Plan de Integridad de la empresa y el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia (implementado conforme a la Ley N°21.643, conocida como “Ley Karin” y reconocido por el equipo de Valía). Mediante esta integración, buscamos presentar un instrumento único y coherente que dé cumplimiento a las exigencias legales vigentes y a las mejores prácticas en materia de probidad corporativa.

Este programa ha sido elaborado tomando en consideración los estándares definidos en el artículo 17 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas (Decreto 661/2024) y las directrices impartidas por la Dirección ChileCompra sobre programas de integridad. En términos de ChileCompra, un Programa de Integridad se entiende como *“un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas diseñados para prevenir, detectar y responder a conductas irregulares, fraudes, corrupción y otros riesgos que puedan afectar la transparencia, legalidad y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.”* Asimismo, este programa incorpora como objetivos primordiales prevenir, y de ser necesario detectar y denunciar, infracciones a las leyes N°20.393, 19.913, 20.818, 21.732, a los delitos funcionarios establecidos en el Código Penal, y a la demás normativa relacionada con la integridad en la función pública.

En suma, el Programa de Integridad y Ética Empresarial de Valía formaliza nuestro compromiso de actuar con rectitud y responsabilidad en todas las actividades de negocios, reforzando una cultura organizacional donde no se toleran la corrupción, el fraude, el acoso ni ninguna práctica que vulnere la confianza pública depositada en nuestra empresa.

1.1 Objetivo del Programa

El objetivo fundamental de este Programa de Integridad y Ética Empresarial es establecer y promover prácticas éticas, legales y transparentes en todas las operaciones y relaciones comerciales de Valía. A través de este programa buscamos:

- Cumplimiento Normativo: Asegurar que la empresa cumpla con todas las leyes y regulaciones pertinentes, especialmente aquellas vinculadas a probidad administrativa y responsabilidad penal corporativa, manteniendo los más altos estándares éticos en nuestras actividades.
- Prevención de Riesgos Legales: Identificar, evaluar y mitigar proactivamente los riesgos legales, éticos y de corrupción antes de que se materialicen en irregularidades o delitos.
- Cultura de Integridad: Fomentar una cultura organizacional basada en la ética, la honestidad y la integridad, donde todos los colaboradores comprendan la importancia de actuar con probidad y se sientan empoderados para tomar decisiones éticas.
- Protección de Recursos Públicos: Garantizar que nuestra gestión en contratos con organismos del Estado se oriente por la transparencia y la eficiencia en el manejo de recursos públicos, previniendo actos que puedan afectar negativamente al erario o a la fe pública.
- Reputación y Confianza: Proteger y fortalecer la reputación de Valía como proveedor del Estado íntegro y confiable, generando confianza en nuestros clientes, socios y en la ciudadanía.
- Mejora Continua: Establecer mecanismos de monitoreo y mejora continua del programa, adaptándolo periódicamente a cambios normativos, lecciones aprendidas y mejores prácticas emergentes en materia de compliance.

En definitiva, este programa alinea las operaciones de Valía con principios éticos sólidos, salvaguardando su sostenibilidad a largo plazo y cumpliendo cabalmente con las obligaciones legales que le atañen, particularmente en su rol de contratista del sector público.

1.2 Alcance y Ámbito de Aplicación

Las disposiciones de este programa son de cumplimiento obligatorio para *todas las personas* que integran Valía SpA, sin distinción de cargo o función. Esto incluye a los miembros de la alta dirección, personal administrativo, profesionales, técnicos, personal operativo, y a cualquier colaborador, ya sea con contrato indefinido, a plazo fijo, por servicios profesionales, subcontratados e incluso terceros que actúen en representación de Valía.

El alcance del programa abarca todas las actividades y procesos desarrollados por la empresa, especialmente aquellos vinculados a la prestación de servicios a entidades públicas (por ejemplo, participación en licitaciones, ejecución de contratos públicos, interacción con funcionarios públicos y manejo de información de carácter sensible o reservada de organismos del Estado). También se extiende a las interacciones de Valía con clientes privados, proveedores, contratistas y otras partes interesadas, en la medida que dichas interacciones puedan impactar la integridad y reputación de la compañía.

Adicionalmente, este programa aplica tanto en el ámbito presencial como en el teletrabajo, considerando la modalidad mixta bajo la cual opera nuestro equipo. Incluye medidas de prevención en entornos físicos de trabajo de Valía, así como lineamientos para conductas en medios digitales y comunicaciones electrónicas corporativas. El programa también es pertinente para cualquier persona que, sin ser parte del personal de Valía, se encuentre en nuestras dependencias o plataformas (ej.: consultores externos, personal en práctica, visitas), garantizándose un entorno libre de conductas indebidas para todos.

1.3 Valores y Principios Éticos de Valía

Nuestra empresa sustenta su actuar en una serie de valores corporativos y principios éticos que guían las decisiones de negocio y el comportamiento esperado de cada integrante de Valía. Estos pilares son la base sobre la cual se desarrolla el Programa de Integridad:

- Humanidad y Respeto por las Personas: Reconocemos la dignidad intrínseca de cada individuo. Fomentamos un ambiente de trabajo respetuoso, inclusivo y libre de discriminación. No se tolera trato abusivo, acoso sexual ni maltrato laboral bajo ninguna circunstancia.
- Honestidad e Integridad: Cada colaborador debe actuar con rectitud, honradez y sinceridad. Se espera que mantengan congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, evitando cualquier forma de engaño, fraude o conducta indebida.
- Transparencia y Probidad: Promovemos la apertura y claridad en nuestras acciones y decisiones. En especial, en las interacciones con organismos públicos, debemos proporcionar información veraz, completa y oportuna, previniendo conflictos de interés y manejando responsablemente posibles situaciones de privilegio o influencia indebida (*Protocolo Compliance Valía*).

- Excelencia Profesional y Compromiso: Valoramos el trabajo bien hecho, cumpliendo nuestras promesas contractuales con eficiencia y calidad. El personal de Valía asume un fuerte compromiso con los objetivos de nuestros clientes y con el cumplimiento de las normas, procedimientos y protocolos establecidos por la empresa.
- Colaboración y Compañerismo: Fomentamos el trabajo en equipo y la ayuda mutua. Una cultura de integridad se refuerza cuando existe cohesión entre colegas, y todos velan no solo por su propio comportamiento, sino también porque sus pares actúen correctamente.
- Responsabilidad y Accountability: Cada integrante de Valía es responsable de sus acciones. Se espera rendición de cuentas ante clientes, superiores y autoridades cuando corresponda. Admitir errores a tiempo y corregirlos forma parte de nuestra ética.
- Confidencialidad: Custodiamos cuidadosamente la información sensible de nuestros clientes (incluidos datos personales de sus trabajadores) y de la propia empresa. La seguridad de la información es un imperativo; cualquier uso o divulgación no autorizada de datos será considerada falta grave de ética profesional.

Estos valores y principios no solo están enunciados en nuestros códigos, sino que son *vivenciados* mediante prácticas diarias. La empresa provee lineamientos específicos (por ejemplo, políticas de conflictos de interés, protocolo de regalos y atenciones, pautas de respeto en el lugar de trabajo, etc.) que operacionalizan estos principios. El personal recibe capacitación para entender y aplicar estos valores en situaciones concretas. El liderazgo de Valía, desde sus fundadoras hasta los jefes de área, actúa como modelo de conducta ética, reforzando con el ejemplo cotidiano la importancia de estos principios.

1.4 Marco Normativo y Definiciones

El Programa de Integridad de Valía se basa en el cumplimiento estricto de la legislación chilena vigente aplicable a nuestras actividades. A continuación se listan las principales normas y referencias que fundamentan las políticas y procedimientos contenidos en este documento (*Protocolo Compliance Valía*):

- Ley N°20.393 – *Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas*: Establece la responsabilidad criminal de las empresas por ciertos delitos cometidos en beneficio de ellas, tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, *recepción* (receptación) y otros incorporados por leyes posteriores. Valía adopta un Modelo de Prevención de Delitos conforme a esta ley, con medidas para prevenir, detectar y denunciar dichos ilícitos en el ámbito corporativo.

- Ley N°19.913 – *Lavado de Activos*: Crea la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y dispone mecanismos de prevención y control del lavado de dinero y financiamiento de actividades ilícitas. Si bien Valía no es una entidad financiera obligada por la UAF, adecua sus procesos de selección de clientes y proveedores para prevenir ser utilizada como vehículo de blanqueo de capitales (*Protocolo Compliance Valía*): En caso de detectar operaciones sospechosas, se evaluará el reporte a la autoridad competente.
- Ley N°20.818 – *Perfecciona Mecanismos de Prevención de Lavado de Activos*: Fortalece las exigencias antilavado, atendiendo recomendaciones internacionales (GAFI). Esta ley complementa la anterior imponiendo estándares más altos de debida diligencia y extendiendo obligaciones a nuevos actores. Valía mantiene políticas alineadas con estos estándares, reforzando controles internos para impedir cualquier vínculo con operaciones de origen ilícito.
- Ley N°21.732 – *Determina Conductas Terroristas y su Penalidad (Nueva Ley Antiterrorista)*: Actualiza el marco legal en materia de terrorismo, derogando la antigua Ley N°18.314. Para Valía, esto implica renovar sus análisis de riesgos para asegurar que no exista exposición alguna a financiamiento del terrorismo u otros delitos asociados a grupos terroristas. Cualquier indicio de actividades de esta naturaleza sería inmediatamente reportado a las autoridades, en coherencia con la política de tolerancia cero a la criminalidad grave.
- Delitos Funcionarios del Código Penal: Aquellos ilícitos cometidos por funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones que atentan contra la probidad administrativa, tales como cohecho (soborno), malversación de caudales públicos, fraude al fisco, negociación incompatible, tráfico de influencias, entre otros. Si bien estos delitos son cometidos por funcionarios, el involucramiento de privados es punible (por ejemplo, el particular que soborna al funcionario). Valía implanta medidas para prevenir y denunciar cualquier interacción de sus trabajadores o agentes que pueda constituir o favorecer un delito funcionario.
- Ley N°19.886 – *Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios (Ley de Compras Públicas)*: Marco legal de las contrataciones con el Estado. El programa asegura que, en la participación de licitaciones y ejecución de contratos públicos, Valía actuará con observancia estricta de los principios de libre concurrencia, igualdad de oportunidad, transparencia y probidad establecidos en esta ley.
- Art. 17 del DS N°661/2023 (Reglamento de la Ley 19.886): Disposición reglamentaria que exige a los proveedores del Estado contar con programas de integridad conocidos por su personal, y faculta a ChileCompra a solicitar su acreditación. Este programa de Valía se elabora precisamente para dar cumplimiento a dicha exigencia reglamentaria y servir como evidencia documental de nuestro sistema de integridad corporativa.

- Ley N°21.643 – “Ley Karin”: Norma reciente que unifica y refuerza la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo. Obliga a todo empleador a contar con un protocolo de prevención de dichas conductas. Valía ya ha implementado el *Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia* conforme a esta ley; los contenidos relevantes del mismo han sido incorporados en la Sección 4.5 del presente programa.
- Código del Trabajo: Régimen laboral general que, entre otras materias, establece el derecho de los trabajadores a un ambiente laboral digno y respetuoso, prohíbe la discriminación arbitraria e ilicitudes laborales. El Programa de Integridad complementa el cumplimiento de las obligaciones laborales de Valía (ej.: pago de remuneraciones, seguridad y salud ocupacional) con énfasis en aspectos de ética y clima laboral sano.
- Otras Normas Aplicables: Incluiríamos aquí cualquier normativa sectorial o regulatoria específica que afecte a las actividades de Valía (por ejemplo, normativa de protección de datos personales, leyes de propiedad intelectual, normativa tributaria, etc.), las cuales también se consideran dentro de nuestra matriz de cumplimiento.

Definiciones Clave: Para efectos de este programa, se entenderá por:

- *Programa de Integridad*: conjunto integral de políticas, procedimientos, controles y herramientas orientadas a asegurar el comportamiento ético de la empresa, prevenir infracciones legales y promover una cultura de cumplimiento.
- *Compliance*: término equivalente a “cumplimiento normativo”, refiere al grado de adherencia de la organización a las leyes, regulaciones y estándares éticos aplicables. Un Oficial de Cumplimiento es la persona encargada de velar por dicha adherencia en la empresa.
- *Conductas Irregulares*: cualquier actuar u omisión contrario a la normativa o a las políticas internas, incluyendo fraude, robo, falsificación, uso indebido de información privilegiada, entre otras.
- *Delitos de la Ley 20.393*: en el contexto de este programa, principalmente: cohecho a funcionarios públicos, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación, sin perjuicio de otros que pudieran añadirse por modificaciones legales futuras.
- *Delitos Funcionarios*: ilícitos contra la administración pública cometidos por funcionarios o en colaboración con particulares (cohecho activo o pasivo, malversación, fraude al fisco, etc.).
- *Acoso Laboral*: también conocido como *mobbing*, según la Ley 21.643 se entiende como cualquier agresión u hostigamiento reiterado ejercido en el trabajo, sea por jefaturas, colegas o terceros, que atente contra la dignidad o derechos del trabajador afectado.

- *Acoso Sexual*: requerimientos de carácter sexual no consentidos, amenazantes o perjudiciales para la situación laboral de quien los recibe, definidos por la Ley 20.005 y reforzados por la Ley 21.643, aplicables tanto en contextos presenciales como virtuales.

Este marco normativo y definiciones sirven de base para el entendimiento común de las obligaciones y conductas esperadas en Valía. Todos los miembros de la organización deben familiarizarse con estas normas y conceptos, pues iluminan el porqué de nuestras políticas internas y las consecuencias de cualquier incumplimiento.

2. Gobernanza del Programa de Integridad

2.1 Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección de Valía (sus fundadoras y el equipo gerencial) manifiesta un compromiso explícito y activo con la implementación efectiva de este Programa de Integridad. Dicho compromiso se expresa de las siguientes formas concretas:

- **Aprobación y Liderazgo**: La Gerencia General de Valía ha aprobado formalmente este programa, asignando los recursos necesarios para su difusión e implementación. Los directivos encabezan con el ejemplo, cumpliendo y haciendo cumplir las políticas aquí contenidas.

Cualquier incumplimiento a la ética o la ley es abordado con seriedad desde el más alto nivel, sin importar el cargo del involucrado.

- **Cultura de Integridad desde la Cúspide**: La dirección promueve activamente una cultura donde es de cero tolerancia a la corrupción y las faltas éticas. En reuniones de equipo, comunicaciones internas y capacitaciones, nuestros líderes refuerzan mensajes de probidad, recordando la importancia de actuar correctamente incluso cuando nadie esté observando.
- **Integración en la Estrategia**: La integridad no es un elemento accesorio, sino parte integral de la estrategia de negocio de Valía. La Alta Dirección reconoce que sólo con prácticas íntegras podremos mantener relaciones sostenibles con clientes públicos y privados. Por tanto, las decisiones estratégicas (expansión a nuevos mercados, nuevos servicios, alianzas, etc.) son evaluadas también bajo criterios de ética y compliance.
- **Política de Puertas Abiertas**: La gerencia mantiene canales abiertos para que cualquier colaborador pueda plantear inquietudes éticas o denunciar irregularidades directamente, incluso al más alto nivel, sin temor. Este apoyo desde la cúpula garantiza que las denuncias serán escuchadas y tratadas con confidencialidad y rigor.
- **No Represalias**: Existe un compromiso explícito de la dirección de no permitir represalias contra quienes reporten de buena fe infracciones al programa o a la ley. Este principio

está respaldado por una declaración pública interna y será vigilado personalmente por la Gerencia General.

En resumen, la Alta Dirección de Valía “predica con el ejemplo” y se responsabiliza de la correcta ejecución del programa. Este compromiso top-down es indispensable para que las políticas de integridad cobren vida en el día a día de la empresa.

2.2 Estructura y Responsabilidades Internas

Para llevar a cabo el Programa de Integridad, Valía ha designado roles y estructuras internas claras que aseguren la gestión eficaz del compliance:

- **Responsable de Cumplimiento (Compliance Officer):** La empresa ha asignado a un responsable de cumplimiento legal, cuyas funciones incluyen coordinar la implementación del programa, asesorar a la administración y colaboradores en materias de ética y legalidad, recibir denuncias por el canal confidencial, dirigir las investigaciones internas, y reportar a la Gerencia General sobre el estado del programa. En Valía, esta responsabilidad recae en la *Directora de Operaciones*, quien cuenta con la autoridad y autonomía suficientes para desempeñar el rol de Compliance Officer.
- **Comité de Ética y Cumplimiento:** Dado el tamaño acotado de la empresa, por ahora no se constituye un comité formal multidisciplinario; sin embargo, la *Gerencia General* y el *Compliance Officer* actúan de consuno como instancia de decisión en materia de integridad. Para casos complejos o que involucren áreas técnicas específicas (ej.: seguridad de la información, recursos humanos), se podrá convocar a personal experto interno o asesor externo para integrar un comité ad-hoc que analice la situación y recomiende medidas.
- **Encargado de Prevención de Acoso Laboral:** Conforme al Protocolo de Prevención de Acoso (Ley 21.643), se ha designado un Encargado de Prevención dentro del área de Recursos Humanos, responsable de velar por la difusión y cumplimiento de dicho protocolo, recibir denuncias de acoso laboral/sexual y coordinar la investigación correspondiente en conjunto con el Compliance Officer. Este encargado trabaja alineado con el Programa de Integridad para asegurar coherencia en las actuaciones preventivas y correctivas.
- **Supervisores y Jefaturas de Área:** Los mandos medios de Valía (jefes de proyecto, coordinadores) tienen la responsabilidad de monitorear el cumplimiento en sus equipos inmediatos. Deben cerciorarse de que sus subordinados conocen las políticas, cumplen los procedimientos y reciben las capacitaciones obligatorias. Además, son el primer punto de contacto para consultas o dudas de su equipo en materia ética, debiendo escalar al Compliance Officer cualquier asunto que exceda sus atribuciones.

- Todos los Colaboradores: Si bien existen responsables específicos, es importante resaltar que la integridad es responsabilidad de todos los miembros de Valía. Cada trabajador tiene el deber de cumplir las normas internas y externas, reportar posibles infracciones y cooperar con cualquier investigación interna. El personal debe firmar su adhesión al Código de Ética y recibir una inducción en estos temas al ingresar a la empresa, de modo que entiendan claramente sus obligaciones.

La estructura antes descrita busca asegurar que el Programa de Integridad esté incrustado en la organización de Valía. Las responsabilidades están definidas en concordancia con las necesidades de la empresa y los requerimientos legales. Se privilegia la eficiencia (evitando estructuras burocráticas innecesarias en una empresa pequeña) pero garantizando al mismo tiempo independencia y seriedad en la función de compliance.

2.3 Recursos y Comunicación Interna

Valía destina los recursos necesarios para la adecuada ejecución de este programa, reconociendo que la integridad es una inversión imprescindible. Entre los recursos y medidas de apoyo se cuentan:

- Recursos Humanos Especializados: Se ha capacitado al personal clave (ej. Compliance Officer, Encargado de Prevención de Acoso) en materias de compliance, investigación interna y normativa relevante. Asimismo, de ser necesario, la empresa está dispuesta a contratar asesoría externa (por ejemplo, abogados especialistas en ética corporativa) para fortalecer aspectos puntuales del programa o investigar incidentes complejos.
- Herramientas Tecnológicas: La empresa habilitó un correo electrónico de denuncias (denuncias@valia.cl) y asegura su mantenimiento y confidencialidad (ver Sección 5). Adicionalmente, se evalúa la implementación de sistemas de seguimiento de cumplimiento normativo (checklists de obligaciones, recordatorios automáticos de actualizaciones legales) para ayudar en las tareas de monitoreo continuo.
- Difusión Interna Continua: Toda actualización significativa del Programa de Integridad es comunicada a los colaboradores oportunamente, mediante correos masivos, reuniones informativas y la publicación en una sección dedicada al *Compliance* en la intranet corporativa. Documentos como el Código de Ética, el Protocolo de Acoso y este propio programa están accesibles para consulta de cualquier trabajador en formato digital. También se colocan resúmenes de políticas (por ejemplo, infografías sobre cómo denunciar, o sobre qué es un conflicto de interés) en lugares visibles de la oficina, reforzando el mensaje de integridad en el día a día.

- Canales de Consulta: Además del canal formal de denuncias, los colaboradores pueden realizar consultas o solicitar orientación en materias de ética y cumplimiento enviando un correo al Compliance Officer o mediante reuniones solicitadas al área jurídica. La empresa fomenta que se pregunten las dudas antes de actuar, para prevenir errores de buena fe por desconocimiento.
- Recursos Financieros: En el presupuesto anual de la empresa se contemplan recursos para actividades de capacitación en integridad, para eventuales auditorías externas al programa si se estiman necesarias, y para las actividades de bienestar que promuevan un buen clima laboral (pues entendemos que un ambiente sano desalienta malas prácticas). Si ocurriese un incidente grave de compliance, la empresa está dispuesta a invertir en remediaciones (por ejemplo, mejoramiento de sistemas, consultorías especializadas) con tal de subsanar brechas identificadas.

La comunicación interna juega un rol crucial: Valía se esfuerza por que *cada empleado entienda que este Programa de Integridad existe, le concierne personalmente, y cuenta con apoyo institucional para cumplirlo*. De hecho, como se verá en la Sección 6, uno de los requisitos licitatorios es que el programa esté difundido entre el personal, lo que aquí garantizamos no solo como formalidad, sino como convicción de que la transparencia comienza al interior de la empresa.

3. Identificación de Riesgos de Cumplimiento

3.1 Metodología de Evaluación de Riesgos

Valía ha desarrollado un proceso sistemático para identificar, analizar y gestionar los riesgos en materia de integridad y compliance que puedan afectarle. Esta evaluación de riesgos constituye la piedra angular sobre la cual se diseñan controles y políticas específicas. La metodología seguida es la siguiente:

- Análisis de Contexto: En primer lugar, se analiza el contexto operacional de Valía: su giro de negocio (cobranza de licencias médicas y otros créditos), el tipo de clientes (principalmente organismos públicos municipales, corporaciones y universidades), el marco regulatorio que aplica a dichas actividades, y el entorno país en cuanto a riesgos de corrupción conocidos en el sector (por ejemplo, riesgos en contratación pública municipal, etc.). Se consideran también factores internos como la estructura organizacional, capacidades del personal y cultura existente.
- Identificación de Riesgos Brutos: A partir del contexto, se identifican escenarios o eventos de riesgo que podrían ocurrir en las operaciones. Este ejercicio involucra la participación de las distintas áreas de la compañía (dirección, operaciones, finanzas, TI, recursos humanos) para asegurar que ningún riesgo relevante quede omitido. Por ejemplo, se examinan riesgos tales como: sobornos en licitaciones, fraude en rendiciones financieras, conflictos de interés no declarados, uso de información confidencial del municipio para

beneficio propio, incumplimientos laborales o acoso, filtración de datos sensibles, entre otros. Para apoyar esta identificación se revisan casos ocurridos en el mercado (benchmarking de riesgos) y listados de riesgos típicos provistos en guías de mejores prácticas (incluida la guía de ChileCompra para proveedores en integridad).

- **Evaluación de Probabilidad e Impacto:** Cada riesgo identificado es evaluado en términos de: (a) su Probabilidad de ocurrencia, considerando factores como histórico de eventos, nivel de exposición, efectividad de controles actuales, etc.; y (b) su Impacto potencial en caso de materializarse, considerando impacto legal (sanciones, multas), reputacional (pérdida de confianza del cliente público), financiero (pérdida de ingresos, costos extras), y operacional (interrupción del servicio). Se utiliza una escala cualitativa (Baja, Media, Alta) para ambos criterios, facilitando visualizar qué riesgos son críticos.
- **Matriz de Riesgos:** Se elabora una matriz de riesgo donde se plasman todos los riesgos con sus respectivas evaluaciones de probabilidad e impacto. Esta matriz permite priorizar: los riesgos con alta probabilidad y alto impacto serán los de atención prioritaria. Asimismo, se mapean los controles existentes o necesarios para mitigar cada riesgo. La matriz de Valía se presenta en la Sección 3.2 a continuación.
- **Planes de Acción:** Para cada riesgo significativo, se definen medidas de mitigación o planes de acción. Estas medidas pueden ser preventivas (políticas, procedimientos, segregación de funciones, etc.), detectives (controles, monitoreos, auditorías) o reactivas (planes de respuesta, protocolos de investigación). Se asignan responsables y plazos para implementar las medidas nuevas o reforzar las existentes.
- **Revisión Periódica:** La evaluación de riesgos no es estática; se revisará al menos anualmente o cuando ocurran cambios importantes (por ejemplo, si la empresa ingresa a un nuevo rubro de negocio, o si surge una nueva ley relevante). Estas revisiones permiten actualizar la matriz, incorporar nuevos riesgos o re-priorizar según la realidad cambiante, manteniendo el programa siempre alineado con los riesgos actuales.

Con esta metodología, Valía busca asegurarse de conocer sus riesgos y gestionarlos proactivamente, en lugar de reaccionar después de ocurridos los problemas. A continuación, presentamos un extracto de nuestra Matriz de Riesgos de Integridad, que resume los principales riesgos identificados y las medidas adoptadas para controlarlos.

3.2 Matriz de Riesgos de Integridad

A continuación, se resume la matriz de riesgos principales de Valía en materias de integridad y cumplimiento, con su descripción, nivel de probabilidad e impacto estimado, y las medidas de mitigación implementadas para cada caso (*singularizados en el Protocolo de Compliance Valía*):

Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Medidas de Mitigación
Soborno y Corrupción	Ofrecimiento o recepción de pagos o beneficios indebidos en procesos de licitación o ejecución de contratos públicos.	Alta		Capacitación en ética, monitoreo riguroso de los procesos de contratación, canal de denuncias activo para reportar intentos de soborno.
Lavado de Activos	Utilización de la empresa como medio para ocultar o blanquear fondos de origen ilícito, a través de contratos o pagos.	Baja	Alta	Diligencia debida de clientes y proveedores (Know Your Customer), controles financieros, auditorías periódicas de transacciones.
Conflictos de Interés	Situaciones en que colaboradores de Valía tienen relaciones personales, familiares o económicas con funcionarios públicos o terceros que puedan comprometer la imparcialidad en decisiones (ej.: asignación de contratos, selecciones de personal).	Media	Media	Declaración obligatoria de intereses por parte de todo el personal en proyectos sensibles, revisión de contratos por el área legal para identificar vínculos, rotación de funciones o abstención cuando aplique.
Incumplimiento Normativo	Desconocimiento o falta de actualización respecto de cambios en leyes/regulaciones que afecten nuestras obligaciones (ej.: nuevas	Baja	Alta	Monitoreo normativo permanente, suscripción a boletines legales, capacitaciones oportunas ante nuevas regulaciones, apoyo de asesoría legal

Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Medidas de Mitigación
	exigencias de ChileCompra, cambios laborales).			externa en temas específicos.
Fraude Financiero	Manipulación indebida de registros contables, informes financieros o documentos de pago (ej.: alteración de facturas, rendición de gastos falsa).	Baja	Alta	Políticas financieras claras (separación de funciones entre quien aprueba y ejecuta pagos), auditorías internas periódicas y revisión anual de estados financieros por contraloría externa.
Discriminación o Abuso Laboral	Prácticas laborales injustas, favoritismo, trato denigrante, acoso laboral o sexual dentro de la empresa, que afecten la dignidad de las personas y violen la legislación laboral.	Baja	Media	Protocolo de Prevención de Acoso y Discriminación vigente, capacitación en respeto y diversidad, canales de denuncia confidenciales, sanciones ejemplares ante infracciones a estas políticas.
Seguridad de la Información	Riesgo de filtración o divulgación no autorizada de datos sensibles de clientes (ej.: información médica, RUT, antecedentes financieros) o de la empresa, ya sea por ataques cibernéticos o por mal manejo interno.	Alta	Alta	Implementación de protocolos de ciberseguridad (control de accesos, contraseñas robustas, cifrado de información sensible), capacitación en protección de datos, planes de respuesta a incidentes informáticos, respaldo periódico de información crítica.

(Nota: La matriz completa de riesgos se encuentra documentada internamente en Valía. Aquí se muestran los riesgos más relevantes a modo ilustrativo. Todos los colaboradores deben conocer y comprender estos riesgos y las medidas para mitigarlos.)

Esta matriz evidencia que los riesgos de mayor prioridad para Valía –como la corrupción en contrataciones públicas y la protección de datos sensibles– cuentan con medidas de control robustas. No obstante, entendemos que ningún control es infalible, por lo que mantenemos una actitud vigilante y de mejora continua para seguir reforzando nuestro sistema de prevención en función de los hallazgos de auditoría o incidentes que pudieran ocurrir.

4. Políticas y Procedimientos de Prevención

En esta sección se describen las políticas corporativas clave y procedimientos establecidos por Valía para prevenir la ocurrencia de conductas indebidas o delitos en el desarrollo de sus actividades. Estas políticas operacionalizan los valores y mitigan los riesgos identificados en la sección anterior. Todo el personal de Valía debe adherir estrictamente a estas directrices.

4.1 Código de Ética y Conducta

El Código de Ética de Valía es el documento matriz que recoge los principios y normas de conducta esperados de todos los colaboradores. Algunas disposiciones fundamentales de nuestro Código (y cuya observancia es obligatoria) son:

- **Actuar con Honestidad e Integridad:** Bajo ninguna circunstancia un empleado de Valía debe mentir, engañar o hacer uso de atajos ilícitos para obtener ventajas. Cualquier forma de fraude o mala fe (por pequeña que parezca) está prohibida. La integridad personal de nuestros empleados es nuestro activo más importante ante clientes y autoridades.
- **Cumplimiento de Leyes:** Todos deben conocer y respetar las leyes aplicables a sus funciones. Ignorar la ley no exime de responsabilidad. En caso de dudas sobre alguna normativa, se debe consultar al área de cumplimiento o jurídica antes de proceder. Particular énfasis se pone en las leyes mencionadas en el Marco Normativo (Sección 1.4) – su cumplimiento es intransable.
- **Conflictos de Interés:** Los trabajadores deben evitar situaciones de conflictos de interés y, si surgen, *declararlas inmediatamente* a su jefatura y al Compliance Officer (*Plan de Cumplimiento Valía*). Un conflicto de interés ocurre, por ejemplo, si un empleado de Valía tiene parientes trabajando en un organismo al que le prestamos servicios, o si tiene participaciones en empresas con las que negociamos. La política específica indica los pasos a seguir (principalmente, abstenerse de intervenir en decisiones relacionadas y transparentar el vínculo).
- **Relación con Funcionarios Públicos:** Cualquier interacción con funcionarios del Estado debe realizarse con extrema probidad. Está prohibido ofrecer regalos, donaciones, invitaciones, atenciones u otros beneficios personales a funcionarios públicos con los que Valía tenga, haya tenido o pueda tener relaciones comerciales, salvo obsequios

promocionales de cortesía de valor módico y permitidos por la normativa de probidad (debe consultarse caso a caso). Del mismo modo, si un funcionario insinúa o solicita algún favor indebido a un trabajador de Valía, este debe reportarlo de inmediato como un intento de cohecho (ver 4.2).

- **Uso de Información Confidencial:** Muchos de nuestros contratos implican acceso a información sensible (por ejemplo, detalle de licencias médicas, datos personales de funcionarios municipales). Todo empleado debe firmar compromisos de confidencialidad y proteger dichos datos conforme a la Ley 19.628 (Protección de la Vida Privada) y demás normas aplicables. Está prohibido usar información obtenida por Valía para fines ajenos al servicio contratado, y en especial *nunca* para obtener ventajas personales o para terceros.
- **Cuidado de los Recursos de la Empresa:** Se espera que los colaboradores cuiden y utilicen correctamente los recursos de Valía (equipos, fondos, tiempo de trabajo). El uso de activos de la empresa para fines personales está limitado y requerirá autorización cuando corresponda. Cualquier sospecha de robo o malversación de recursos de la empresa será investigada y sancionada.
- **Ambiente Laboral Respetuoso:** Todo trabajador debe comportarse de manera profesional, manteniendo el respeto hacia sus compañeros, subordinados y superiores. No se tolerará ninguna forma de acoso sexual, hostigamiento laboral, bullying, discriminación por motivos arbitrarios (raza, género, orientación sexual, religión, etc.) ni violencia física o verbal en el lugar de trabajo. Las bromas ofensivas, apodosos denigrantes u otras conductas que creen un ambiente hostil están prohibidas y pueden dar lugar a medidas disciplinarias severas. (Ver Políticas específicas en 4.5).
- **Salud y Seguridad Ocupacional:** Los empleados deben adherir a las normas de seguridad y prevención de riesgos en sus labores, informando de condiciones inseguras o accidentes. Un ambiente seguro también forma parte de la integridad empresarial.
- **Cumplimiento de Contratos y Compromisos:** En cada proyecto o servicio, los equipos de Valía deben cumplir fielmente las obligaciones contractuales. Cualquier dificultad para cumplir una obligación debe comunicarse oportunamente al cliente o superior, buscando soluciones de buena fe. Nunca se debe incurrir en incumplimientos deliberados, falsear informes para ocultar retrasos, ni aprovechar lagunas contractuales en detrimento del cliente.

Cada trabajador de Valía firma una aceptación del Código de Ética al ingresar, y periódicamente se reafirman estos compromisos mediante capacitaciones y recordatorios. El Código completo está disponible para todos y se revisa anualmente para incorporar ajustes necesarios.

4.2 Prevención del Soborno y la Corrupción

Valía adopta una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas. En complemento a las pautas del Código de Ética, se detallan las siguientes reglas específicas:

- Prohibición Absoluta de Sobornos: Queda estrictamente prohibido ofrecer, prometer, dar, solicitar o aceptar sobornos bajo cualquier modalidad (*Protocolo Compliance Valía*):. Esto incluye pagos en dinero, regalos de alto valor, comisiones ilegales, favores personales, invitaciones excesivas, o cualquier beneficio indebido, ya sea a o desde un funcionario público o un privado.
 - *Ejemplo:* Si un representante de Valía participando en una licitación municipal fuese abordado por un tercero que ofrece “ayuda” interna a cambio de un pago, debe rechazarlo de inmediato y reportarlo vía el Canal de Denuncias. Inversamente, ningún empleado de Valía debe ofrecer “incentivos” a funcionarios para ganar contratos; competiremos limpiamente en base a nuestro mérito técnico y oferta económica.
- Lineamientos para Regalos y Atención Comercial: Para evitar incluso la apariencia de corrupción, Valía regula estrictamente la entrega y recepción de regalos o atenciones de cortesía. Como norma general, los empleados no deben aceptar regalos de proveedores, contratistas o clientes, salvo objetos promocionales o cortesías de valor simbólico (ej. cuadernos, lapiceros, o un presente típico en festividades) que no superen un monto equivalente a 1 UTM por año de una misma fuente. La entrega de regalos desde Valía hacia terceros se limita a gestos institucionales permitidos (por ejemplo, enviar una tarjeta y un presente menor en Navidad a todos nuestros clientes por igual). Cualquier excepción debe ser aprobada por Gerencia y registrada.
- Pagos de Facilitación: Los llamados “pagos de facilitación” (pequeños pagos extraoficiales para agilizar trámites rutinarios) también están prohibidos. Si algún colaborador enfrenta trabas indebidas en gestiones con autoridades, deberá reportarlo internamente para evaluar la vía formal de superarlas, pero nunca realizar pagos por debajo de la mesa.
- Contraprestaciones Contractuales Claras: Todos los pagos que Valía haga o reciba deben corresponder a obligaciones contractuales o comerciales legítimas. Cualquier solicitud de pago fuera de contrato, “comisiones” no estipuladas, donaciones no previstas, etc., serán analizadas por el área legal antes de aprobarse, para descartar que encubran sobornos.

- Registro y Contabilidad Fidedigna: La empresa lleva sus libros contables de forma exacta y transparente. No se permiten registros contables falsos o engañosos que oculten pagos indebidos. La administración financiera debe poder respaldar cada egreso con documentación válida y veraz.
- Debida Diligencia de Terceros: Antes de asociarnos con un tercero (consultor, socio, subcontratista), especialmente si actuará en representación de Valía frente a clientes públicos, realizamos una verificación de su integridad (revisar antecedentes, referencias, que no esté listado en inhabilidades de ChileCompra, etc.). Contratos con consultores o intermediarios incluirán cláusulas anticorrupción explícitas.
- Denuncia Obligatoria: Cualquier empleado de Valía que sea testigo, receptor de una propuesta o conocimiento de un hecho de cohecho, corrupción o fraude tiene la obligación de reportarlo inmediatamente a través de los canales internos (ver sección 5). La empresa se compromete a investigar con prontitud y, de confirmarse, denunciar ante las autoridades competentes, tal como exige la Ley 20.393 en caso de detectarse un delito base.

Estas medidas tienen como fin no solo cumplir la Ley 20.393 y prevenir la responsabilidad penal de la empresa, sino también proteger los intereses públicos involucrados en nuestra labor. El mensaje es claro: *ningún negocio vale a costa de nuestra integridad*. La reputación de Valía es un activo que no sacrificaremos bajo ninguna circunstancia.

4.3 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Si bien la posibilidad de que Valía sea utilizada para lavado de dinero o financiar actos terroristas se estima baja, la empresa ha implementado controles proporcionales a su exposición para asegurar que tales delitos nunca se materialicen bajo nuestra estructura:

- Conozca a su Cliente (KYC): Antes de entablar relaciones comerciales significativas, especialmente con clientes no gubernamentales, Valía realiza un proceso simple de debida diligencia: se verifica la identidad de la entidad contratante, su existencia legal, principales representantes, y se indaga públicamente si tiene antecedentes de vinculaciones con actividades ilícitas. En el caso de trabajar con municipalidades u otros organismos públicos nacionales, este riesgo es menor dado el escrutinio público que ya tienen, pero aun así mantenemos alerta ante cualquier señal inusual (por ejemplo, pagos desde cuentas que no sean institucionales).
- Conozca a su Proveedor/Asociado: Igualmente, al subcontratar servicios o asociarnos con terceros, nos cercioramos de que sean empresas o personas legítimas. Se consulta el Registro de Proveedores del Estado y bases de datos abiertas para confirmar que no estén reportados por malas prácticas. También evitamos manejar efectivo en transacciones; prácticamente todos los pagos y cobros se realizan vía transferencias bancarias nominativas para asegurar trazabilidad.

- Política de Pagos y Cobros: Se prohíbe recibir o efectuar pagos en efectivo de sumas significativas. Los pagos a Valía por parte de nuestros clientes municipales siempre se canalizan a través del sistema oficial (normalmente, órdenes de compra pagadas vía transferencia). Si alguna vez un tercero ofreciera pagar una comisión “por fuera” o en cuentas distintas, se rechazará y reportará.
- Detección de Operaciones Sospechosas: El área de finanzas de Valía, con apoyo del Compliance Officer, monitorea los flujos financieros de la empresa. Si se detectara alguna transacción inusual (por ejemplo, un cliente que intenta sobrepagar un servicio, o fondos entrantes de origen desconocido), se detiene la operación hasta aclararla. Ante una sospecha fundada de lavado de activos (dinero que no calza con la actividad del cliente, presiones para reenviar dinero a terceros, etc.), la empresa considerará seriamente reportar la operación a la UAF, aun cuando no seamos sujetos obligados directos, en línea con nuestro compromiso ético.
- Screening de Listas: Como buena práctica, de ser viable se revisarán listas públicas internacionales (listas OFAC, ONU) para asegurarnos de no relacionarnos con personas naturales o jurídicas que figuren como terroristas, narcotraficantes u organizaciones criminales. Dado nuestro ámbito de negocios local, esto casi no ha sido necesario, pero queda establecido el procedimiento en caso de expandirnos a servicios con exposición internacional.
- Capacitación en LA/FT: El personal clave (finanzas, gerencia) recibe sensibilización sobre qué es el lavado de activos y cómo identificar posibles indicadores en nuestra operativa. Se enfatiza que incluso operaciones pequeñas pueden ser parte de esquemas de lavado y que la prudencia es necesaria.
- No Facilitación de Evasión: Relacionado a lo anterior, también nos aseguramos de no ser vehículo para evasión tributaria u otras irregularidades financieras. Ejemplo: si un cliente insinuara emitir documentos con información falsa para obtener un reembolso mayor, nos negaríamos rotundamente.

Con estas medidas, Valía busca alinearse con las exigencias de la Ley 19.913 y 20.818, aun cuando formalmente no estemos obligados por UAF, asumiendo voluntariamente una postura preventiva. El financiamiento del terrorismo es parte de los delitos base de la Ley 20.393; nuestras acciones preventivas en lavado de activos coadyuvan igualmente a minimizar cualquier riesgo en ese sentido.

4.4 Prevención de Conflictos de Interés

Dada la naturaleza de nuestros servicios, es posible que se presenten conflictos de interés entre los deberes de Valía y los intereses personales de algún colaborador o de la empresa misma. Nuestra política al respecto establece:

- **Divulgación Transparente:** Todo colaborador, al momento de ingresar a Valía y anualmente, debe completar una Declaración de Intereses sencilla, indicando si tiene parientes cercanos trabajando en instituciones públicas con las que Valía tenga contratos vigentes o planeados, si posee participaciones societarias en empresas relacionadas a nuestro giro, u otras situaciones similares que pudieran generar conflicto. También debe actualizar esta información cada vez que ocurra un cambio relevante (por ejemplo, si contrae matrimonio con alguien de una contraparte).
- **Evaluación de Riesgo:** El Compliance Officer revisa las declaraciones de intereses. Si detecta un potencial conflicto, analiza el grado de riesgo. Por ejemplo, tener un primo en una Municipalidad cliente no es en sí un problema, pero si ese primo está directamente involucrado en supervisar nuestro contrato, es un conflicto que requiere gestión.
- **Medidas de Mitigación:** Frente a un conflicto de interés declarado, la medida típica es la inhibición: el colaborador en cuestión debe abstenerse de participar en cualquier decisión o proceso que pueda verse influenciado por dicho conflicto. En caso necesario, se reasignan funciones para que esa persona no tenga injerencia en el asunto en conflicto. La empresa podrá comunicar a la contraparte (cliente) la existencia del conflicto y las medidas tomadas, para mayor transparencia.
- **Conflictos de Interés Empresa-Cliente:** Si Valía identificara que asumir un contrato en particular genera un conflicto con otro cliente (por ejemplo, prestar asesoría a dos organismos que pudieran tener intereses contrapuestos en un litigio), se evaluará la situación cuidadosamente, privilegiando la ética por sobre la ganancia. Podría optarse por no tomar el segundo contrato o establecer barreras internas de información (chinese walls) que aseguren confidencialidad y separación de equipos, de modo similar a lo que hacen estudios de abogados.
- **Registro y Seguimiento:** Todos los conflictos de interés identificados y su tratamiento quedan registrados en un expediente mantenido por el Compliance Officer. Esto permite dar seguimiento y comprobar, en caso de auditoría, que la empresa actuó diligentemente.

- Cultura de Franqueza: Sobre todo, Valía promueve que sus empleados no teman informar posibles conflictos. Es preferible gestionar un conflicto

declarado que descubrir uno oculto luego de un problema. La honestidad en revelar estos vínculos es valorada positivamente y no se considera una falta; la falta sería ocultarlo deliberadamente.

Esta política busca asegurar que las decisiones de Valía (ej.: adjudicaciones de proveedores, contrataciones de personal, negociaciones con clientes) se tomen por criterios objetivos y de mérito, no influidos por intereses personales inapropiados.

Así mantenemos la confianza de nuestros clientes en que actuamos en forma imparcial y profesional.

4.5 Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia (Ley 21.643)

En línea con nuestro compromiso de respeto a las personas y conforme a la Ley N°21.643 (*"Ley Karin"*), Valía ha implementado un Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Acoso Laboral y la Violencia en el Trabajo, cuyos elementos esenciales se integran a este Programa de Integridad:

- Declaración de Cero Tolerancia: La empresa declara expresamente que no tolerará ninguna forma de acoso sexual, acoso laboral ni actos de violencia física o psicológica en el ambiente de trabajo. Este compromiso es difundido a todo el personal desde su inducción.
- Definiciones Claras: El protocolo establece qué se entiende por Acoso Sexual (conductas de connotación sexual no consentidas, que amenazan o perjudican el trabajo de la víctima, ya sean verbales, físicas o virtuales) (*Protocolo de Prevención Valía*), Acoso Laboral (agresión u hostigamiento reiterado, sea de un superior o compañero, que menoscaba la dignidad o bienestar del trabajador) y Violencia en el Trabajo (agresiones físicas o psicológicas graves ocurridas en el ámbito laboral). Se brindan ejemplos concretos para ilustrar límites claros.
- Medidas Preventivas: Como medidas generales de prevención, Valía capacita a sus colaboradores en temáticas de respeto, diversidad e inclusión. Se incorporan módulos específicos en las capacitaciones anuales sobre qué conductas pueden constituir acoso, cómo prevenirlas y cómo actuar si ocurren. Además, se promueve abiertamente una cultura de buentrato: por ejemplo, iniciamos nuestras reuniones estableciendo reglas de respeto, y encuestas de clima laboral anónimas son aplicadas periódicamente para detectar tempranamente posibles situaciones de acoso o discriminación.

- **Canales de Denuncia Adecuados:** La empresa ha dispuesto canales confidenciales para que víctimas o testigos de acoso puedan denunciar. En particular, pueden hacerlo a través del correo de denuncias (denuncias@valia.cl) o directamente al Encargado de Prevención de Acoso.

Ambas vías garantizan confidencialidad y que la denuncia será tratada con la seriedad debida. Si el denunciado fuera parte del alto mando, se contemplan mecanismos externos de investigación para asegurar imparcialidad.

- **Procedimiento de Investigación Interna:** Al recibirse una denuncia de acoso, se activa el protocolo: se nombra un investigador imparcial (puede ser el encargado de prevención u otro designado), quien recopila antecedentes, toma declaración a la víctima, al denunciado y testigos pertinentes, todo con reserva de identidad. La investigación se conduce en un plazo acotado, garantizando el debido proceso y respeto a ambas partes. Durante la misma, si es necesario, se adoptan medidas de protección (por ejemplo, separar físicamente a las partes, cambios temporales de dependencia, derivación a apoyo psicológico si corresponde).
- **Sanciones y Medidas Correctivas:** Comprobada una situación de acoso o violencia, la empresa aplicará sanciones disciplinarias proporcionales a la gravedad, que pueden ir desde amonestaciones escritas, despido inmediato por falta grave, hasta acciones legales si procede. En todos los casos se buscará también reparar el ambiente laboral (ej.: reforzar capacitaciones en la unidad donde ocurrió el acoso, seguimiento al estado de la persona afectada). Si la denuncia no se comprueba, igualmente se monitorea la situación para evitar eventuales represalias y velar porque las relaciones vuelvan a la normalidad.
- **Incorporación en la Gestión de Riesgos Psicosociales:** Los riesgos de acoso y violencia laboral han sido incorporados en la matriz de riesgos de la empresa (*Protocolo de Prevención Valía*), categorizándolos como riesgos psicosociales. Se evalúan periódicamente (por ejemplo, a través del cuestionario SUSEO ISTAS21 u otras herramientas) y se adoptan medidas preventivas en el marco de la Ley 16.744 de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- **Cumplimiento Legal:** Este protocolo cumple con todos los requerimientos de la Ley 21.643: existencia del documento escrito, difusión a los trabajadores, definición de canales y procedimiento, protección de involucrados, etc. De este modo, ante una inspección de la Dirección del Trabajo o una solicitud del cliente licitante, podemos acreditar que Valía cuenta con su protocolo vigente según la normativa.

Mantener un entorno laboral sano es parte integral de la ética empresarial de Valía. Creemos firmemente que una empresa donde se respeta la dignidad de cada individuo es una empresa donde florece la integridad en todas sus formas.

Por ello, la prevención del acoso no es solo cumplimiento legal, sino una prioridad moral para nosotros.

5. Canal de Denuncias y Gestión de Incidentes

Un elemento esencial de cualquier programa de integridad efectivo es contar con canales de denuncia confiables para reportar conductas irregulares, así como procedimientos claros para investigar y resolver dichas denuncias. Valía ha implementado mecanismos al respecto, garantizando confidencialidad y seriedad en el tratamiento de cada caso reportado.

5.1 Mecanismos de Denuncia Seguros y Confidenciales

- Canal de Denuncias Electrónico: La empresa dispone de un Canal de Denuncias confidencial, accesible principalmente a través de la dirección de correo electrónico denuncias@valia.cl (*Protocolo Compliance Valía*). Este buzón es administrado directamente por el Responsable de Cumplimiento (Compliance Officer) y tiene las siguientes características:
 - Está habilitado para recibir denuncias las 24 horas, permitiendo a cualquier colaborador, cliente, proveedor u otra persona relacionada con Valía informar de eventuales irregularidades.
 - Las denuncias pueden hacerse de manera anónima si el denunciante así lo prefiere. Para ello, se les invita a crear un correo genérico sin datos personales o a indicar expresamente que desean permanecer en el anonimato. Valía respetará esa decisión y enfoca la investigación en los hechos reportados, no en la identidad de quien denuncia.
 - Se garantiza la confidencialidad del contenido de la denuncia. Solo el Compliance Officer y, de ser necesario, las personas que se designen para investigar (por ejemplo, miembros del comité de ética o un asesor externo) tendrán acceso a la información. Todos ellos están obligados a guardar reserva estricta.
 - El correo de denuncias está alojado en un servidor seguro y protegido con accesos limitados. Además, se han implementado medidas para que no pueda ser fácilmente rastreable en la red interna de la empresa, con el fin de proteger al denunciante en caso de usar equipos corporativos.
- Otros Canales Disponibles: Además del correo electrónico, se informa a los trabajadores que pueden denunciar a través de:
 - Comunicación directa al Compliance Officer, ya sea en persona (oficina abierta) o vía su correo/WhatsApp corporativo.
 - Comunicación por escrito física: se puede dejar una carta en un buzón cerrado dispuesto en las oficinas de Valía para estos efectos. Este buzón se revisa

semanalmente por el encargado de cumplimiento en presencia de un testigo designado (para dar fe de la correcta gestión de su contenido).

- Llamada telefónica: Se habilitó el número +56 9 XXX XXXX (celular corporativo del Compliance Officer) para atender consultas o denuncias urgentes.
- Reporte a través de la línea de prevención de acoso (en casos de acoso laboral/sexual, los trabajadores pueden recurrir directamente al Encargado de Prevención; dicho reporte se considera asimismo un ingreso formal al sistema de denuncias internas).
- Accesibilidad a Terceros: Si bien el canal se enfoca en personal interno, Valía está abierta a recibir denuncias de proveedores, contratistas o incluso funcionarios de nuestros clientes públicos que detecten alguna conducta impropia por parte de nuestros empleados. Para ello, la casilla de denuncias está publicada en nuestra página web corporativa, invitando a cualquier interesado a usarla en caso necesario.
- Promoción del Uso del Canal: Durante las inducciones y capacitaciones periódicas, se refuerza el mensaje de que “si ves algo, di algo”. Se explica a los colaboradores cómo realizar una denuncia, qué información idealmente proveer (hechos, fechas, involucrados, evidencia si la hay), y se les asegura que no habrá represalias por denuncias hechas de buena fe, aun si luego no se comprueban completamente. También se comunica que el canal es para casos serios; las denuncias maliciosamente falsas o usadas para calumniar igualmente serán sancionadas, pues ellas mismas atentan contra la ética.

5.2 Procedimiento de Investigación Interna

Una vez recibida una denuncia o reporte de incidente, Valía sigue un procedimiento estructurado para investigarlo y resolverlo de manera justa:

- Recepción y Acuse de Recibo: Toda denuncia que llegue al canal oficial recibe un acuse de recibo en un plazo máximo de 48 horas (salvo que sea anónima y no haya cómo contactar al denunciante). Este acuse, si es posible, agradece al denunciante y le informa que la denuncia será evaluada según el procedimiento interno, indicando un número de folio o referencia para seguimiento.
- Evaluación Preliminar (Admisibilidad): El Compliance Officer realiza una evaluación preliminar de la denuncia (*Protocolo Compliance Valía*). Examina si la información entregada es suficiente para iniciar una investigación (hechos mínimos, fechas, etc.), si la denuncia cae dentro del ámbito de la empresa (por ejemplo, si denuncia actos de terceros ajenos podría remitirse a quien corresponda), y la gravedad aparente. Si faltan antecedentes esenciales, se puede solicitar al denunciante (si su identidad es conocida) que amplíe detalles. En caso de denuncias manifiestamente infundadas o ajenas

(p.ej. quejas laborales menores que no constituyen falta ética ni legal), el Compliance Officer podría descartarlas con aprobación de Gerencia, registrando la razón.

- **Formación del Equipo Investigador:** Para denuncias admitidas, se define quién investigará. En algunos casos lo hará directamente el Compliance Officer; en otros, dada la materia, se integra personal adicional o externo. Ejemplo: si se denuncia fraude contable, puede sumarse el Auditor Interno o contratar un auditor externo; si es acoso sexual, participará el Encargado de Prevención de Acoso; si involucra a altos directivos, posiblemente se recurra a un investigador externo para mayor independencia. En todos los casos se busca objetividad y conocimiento técnico en el tipo de denuncia.
- **Plan de Investigación:** El equipo establece un plan de investigación, que incluye: entrevistas a involucrados (denunciante, denunciado, testigos), recopilación de evidencia documental (emails, registros, grabaciones si las hubiese), revisión de políticas pertinentes, etc. Se fijan plazos acotados – típicamente no más de 15 días hábiles salvo casos especialmente complejos. Durante este tiempo, si la gravedad lo amerita, la Gerencia puede decidir medidas cautelares como suspender al acusado temporalmente (con goce de sueldo) mientras se investiga, para evitar interferencias o nuevos hechos.
- **Investigación Formal:** Se conduce la investigación siguiendo técnicas apropiadas: entrevistas privadas, con al menos dos miembros del equipo investigador presentes; documentación de declaraciones por escrito; análisis forense digital si fuese necesario (por ejemplo, revisión de logs de sistemas en caso de filtración de datos). Se procura obtener evidencia objetiva más allá de solo testimonios, aunque estos últimos también se valoran. El investigado tiene derecho a conocer la acusación en su contra y dar su versión de los hechos, presentando descargos y pruebas de respaldo.
- **Conclusión y Reporte:** Concluida la recopilación de antecedentes, el equipo investigador elabora un Informe de Investigación que resume la denuncia, el procedimiento efectuado, la evidencia recabada y la conclusión alcanzada sobre la verosimilitud de los hechos denunciados. Este informe incluirá una recomendación de medidas a tomar. Las conclusiones típicas pueden ser: “Denuncia fundada” (se comprueba la infracción); “Denuncia infundada” (no ocurrió la falta); “No es posible concluir” (evidencia insuficiente o contradictoria).
- **Acciones Correctivas o Disciplinarias:** En caso que la denuncia resulte fundada, la Gerencia General, asesorada por el Compliance Officer y RR.HH., decide y ejecuta las acciones correspondientes (*Protocolo Compliance Valía*). Estas pueden incluir sanciones disciplinarias (ver sección 8), mejoras de controles (si falló algún procedimiento, se corrige para el futuro), reparaciones a terceros afectados, y por supuesto, la denuncia externa a autoridades si el hecho constituye delito (por ejemplo, si se comprobó un soborno, la empresa está obligada a denunciarlo al Ministerio Público para eximirse de responsabilidad penal). Si la denuncia no se comprobó, igualmente podría haber

recomendaciones como mediar en un conflicto interno, reubicar personal para evitar futuros roces, o reforzar capacitación si se vio un malentendido sobre las reglas.

- **Retroalimentación al Denunciante:** Una vez cerrado el caso, y siempre que el denunciante sea identificable, se le informará que la investigación ha concluido. Por políticas de privacidad no se le dan todos los detalles, pero sí se comunica si la denuncia fue “confirmada” o “no confirmada” y en general si se tomaron medidas (no necesariamente especificando cuáles, dependiendo de la sensibilidad). Este paso es importante para que el denunciante sepa que su esfuerzo no cayó en saco roto y que la empresa actuó.
- **Registro Centralizado:** Todas las denuncias e investigaciones se registran en un Registro de Incidentes de Integridad, con su folio, fecha, asunto, resultado y medidas adoptadas. Este registro es confidencial y es revisado periódicamente por la Gerencia para detectar patrones (por ejemplo, varias denuncias en una misma área podrían indicar un problema cultural específico) y verificar cumplimiento de tiempos de respuesta.

El procedimiento descrito asegura que las denuncias sean tratadas de forma justa, rápida y eficaz. Valía entiende que una denuncia mal gestionada puede ser peor que no tener canal – por eso ponemos énfasis en que cada caso se maneje con profesionalismo. Además, como parte de la mejora continua (sección 7), este procedimiento es revisado post-caso para ver si se puede optimizar.

5.3 Protección al Denunciante y Prohibición de Represalias

Un principio inviolable de nuestro sistema de integridad es brindar protección a quien, de buena fe, se atreve a dar un paso adelante y denunciar un hecho irregular:

- **Confidencialidad Extrema:** Ya mencionado, pero se recalca: la identidad del denunciante (si se conoce) solo la sabrán quienes *estrictamente necesiten* saberla para la investigación. En muchas investigaciones ni siquiera se revela el nombre del denunciante, enfocándose únicamente en “se recibió un reporte indicando tal situación...”. Cualquier empleado que filtre información sobre una denuncia o denunciante será sujeto a medidas disciplinarias.
- **Política de No Represalias:** Valía prohíbe absolutamente cualquier forma de represalia, castigo o trato adverso contra personas que hagan consultas éticas o presenten denuncias de manera genuina. Esto está establecido en nuestras normas internas y comunicado por la Alta Dirección. Las represalias pueden ser desde despidos o degradaciones, hasta hostilidad social, burlas o aislamiento del denunciante por sus colegas. Todo ello está vedado. Si un denunciante siente que está sufriendo represalias, debe informarlo de inmediato al Compliance Officer o a Gerencia, y se tomarán acciones enérgicas contra quienes las promuevan.

- **Protecciones Laborales:** En casos graves, la empresa puede ofrecer alternativas al denunciante para protegerlo mientras se investiga, por ejemplo cambiarlo temporalmente de área (si su jefe inmediato es el acusado) o permitirle trabajo remoto si se siente más seguro. Siempre se busca que el denunciante no “pague el costo” por haber actuado éticamente.
- **Anonimato Opcional:** Damos la opción de denuncia anónima precisamente para proteger a quienes temen represalias. Aunque preferimos tener algún canal de comunicación con el denunciante para hacer preguntas, respetamos y entendemos si prefiere el anonimato. Más vale una denuncia anónima que el silencio cómplice.
- **Reconocimiento Positivo:** Sin revelar nombres, la Gerencia transmite mensajes positivos sobre la importancia de denunciar. En reuniones anuales, por ejemplo, se destaca cómo cierta denuncia ayudó a la empresa a corregir un problema, agradeciendo implícitamente la valentía de quien la hizo (sin identificarlo). Esto busca contrarrestar cualquier estigma y más bien construir orgullo de trabajar en un lugar donde la ética se toma en serio.

Gracias a estas medidas, esperamos que los colaboradores tengan la confianza necesaria para utilizar el canal de denuncias cuando sea preciso. Un programa de integridad solo funciona si las personas confían en que pueden reportar sin ponerse a sí mismas en peligro. En Valía nos aseguramos de generar esa confianza.

6. Capacitación, Difusión y Concientización

Un Programa de Integridad solo resulta efectivo si es plenamente conocido y comprendido por quienes deben aplicarlo: los trabajadores y miembros de la organización. Por ello, Valía pone fuerte énfasis en la formación continua, la comunicación interna y la sensibilización de todo su personal en materias de ética y compliance. A continuación, describimos nuestras iniciativas en este ámbito:

6.1 Capacitación Periódica en Integridad y Compliance

- **Inducción Inicial:** Todo nuevo integrante de Valía recibe, durante su proceso de incorporación, una capacitación introductoria sobre nuestro Programa de Integridad. En esta inducción se les explica la misión y valores de la empresa, los principales lineamientos del Código de Ética, las políticas de prevención de delitos, el protocolo de acoso laboral y, muy importante, los canales de denuncia disponibles. El colaborador firma un formulario de haber recibido esta orientación y copias (o accesos digitales) de los documentos clave.
- **Capacitaciones Anuales Obligatorias:** Al menos una vez al año, Valía realiza una capacitación general para todo el personal en materias de ética y cumplimiento. Estas sesiones pueden ser presenciales o vía plataforma e-learning, y cubren temas como:

actualización en leyes (si hubo cambios recientes, ej. nuevas obligaciones de proveedores del Estado), repasos de políticas internas, análisis de casos prácticos (por ejemplo, qué hacer ante un conflicto de interés, cómo reconocer un intento de soborno, etc.), y recordatorios de cómo usar el canal de denuncias. Se aprovecha estas instancias para reforzar conceptos y resolver dudas.

- Capacitación Especializada por Roles: Adicionalmente, se llevan a cabo entrenamientos más focalizados para ciertos grupos:
 - El personal que interactúa frecuentemente con clientes públicos (p.ej. equipo de cuentas municipales) recibe talleres específicos sobre probidad y trato con funcionarios públicos, licitaciones limpias, etc.
 - El equipo de finanzas recibe capacitación complementaria en detección de fraudes y lavado de activos.
 - El área de TI es entrenada en seguridad de la información.
 - Los mandos medios y jefaturas reciben formación en liderazgo ético y manejo de denuncias, para que sepan cómo reaccionar si alguien de su equipo les informa de un dilema o irregularidad.
 - El Comité de Prevención de Acoso (o encargado) se capacita con expertos externos en cómo conducir investigaciones sensibles y apoyo a víctimas.
- Módulos Interactivos y Evaluaciones: Para asegurar la asimilación de contenidos, las capacitaciones suelen incluir componentes interactivos (ejercicios, role-play, preguntas al público) y evaluaciones al final (pueden ser cuestionarios en línea) que permitan verificar que los participantes comprendieron los puntos clave. Aquellos que no superen las evaluaciones deben repasar el material y volver a ser examinados, garantizando que nadie quede con lagunas de conocimiento críticas.
- Registro de Asistencia y Certificados: La empresa mantiene un registro de quiénes han asistido/completado cada capacitación. La participación es obligatoria; inasistencias injustificadas se consideran falta leve. Se extienden certificados de participación para documentar el cumplimiento de esta exigencia (lo cual además es útil como evidencia ante clientes o auditorías externas de que efectivamente difundimos el programa entre el personal, conforme exige el Reglamento de Compras Públicas).

Nuestro objetivo con estas capacitaciones es generar *conciencia* ("awareness") en todos los niveles de la organización. No basta con darles un manual; buscamos que cada persona internalice cómo los riesgos éticos pueden presentarse en su trabajo diario y que esté preparada para enfrentarlos correctamente.

6.2 Comunicación y Difusión del Programa a los Trabajadores

- Disponibilidad de la Documentación: El Programa de Integridad completo, junto con sus anexos (Código de Ética, Protocolo de Acoso, etc.), se encuentra disponible en la intranet corporativa de Valía y en copia impresa en las oficinas de Recursos Humanos. Cualquier actualización se comunica inmediatamente. Así, todos tienen acceso permanente a consultar las políticas vigentes.
- Boletines y Recordatorios: Mensualmente o con la periodicidad que sea pertinente, se envían boletines internos por correo electrónico con contenidos breves de integridad. Por ejemplo: un “Tip del mes” en compliance, noticias relevantes (como casos de corrupción pública en prensa, para reflexionar lecciones aprendidas), o recordatorios de políticas en épocas clave (antes de Navidad, recordar la política de regalos; previo a elecciones, recordar deber de prescindencia en el trabajo, etc.).

Esto mantiene vivo el tema en la agenda diaria.

- Señalética Ética: En los espacios comunes de Valía (sala de descanso, corcho informativo) se pegan afiches o infogramas relacionados a la ética: p. ej. información del Canal de Denuncias (cómo y dónde reportar), teléfonos de contacto del encargado de cumplimiento, un diagrama simplificado del procedimiento investigativo, y carteles con nuestros valores y compromisos (como “Aquí no al Soborno”, “Ambiente Libre de Acoso”). Esta señalética actúa como un recordatorio constante de nuestro compromiso.
- Charlas de Liderazgo: Periódicamente, las fundadoras o gerentes de Valía realizan pequeñas charlas o mensajes motivadores sobre integridad, ya sea en reuniones generales o por video mensaje. En ellas cuentan anécdotas o casos reales donde la ética marcó la diferencia, reiteran por qué es importante para la empresa mantener la confianza del cliente público, y agradecen a todos por su adhesión al programa. Estas comunicaciones desde arriba sirven para humanizar el compliance y que no se vea como algo

ajeno impuesto, sino como parte de nuestra identidad corporativa.

- Integridad en la Evaluación de Desempeño: Valía incorpora indicadores de comportamiento ético en las evaluaciones anuales de desempeño de sus trabajadores. Por ejemplo, se le pide a los supervisores que califiquen si el colaborador cumple las políticas, si promueve valores de respeto en el equipo, si asistió a las capacitaciones, etc. Asimismo, se reconocen comportamientos destacados (un empleado que evitó con éxito un posible conflicto de interés, etc.). Esto difunde el mensaje de que la integridad *tiene peso real* en la carrera dentro de la empresa.

- Encuestas de Clima e Integridad: Al menos una vez al año, se realiza una encuesta anónima que incluye preguntas sobre la percepción de integridad: ¿Sienten los empleados presión para incumplir normas? ¿Conocen el canal de denuncias y se sentirían seguros usándolo? ¿Perciben coherencia entre lo que la empresa predica y hace? Con base en los resultados, se refuerza la comunicación en áreas donde haya debilidades o dudas.

El objetivo de la difusión es asegurar, que el Programa de Integridad sea efectivamente conocido y aplicado por el personal. En Valía podemos afirmar con confianza que así es: cada miembro del equipo sabe que existe este programa, entiende sus lineamientos esenciales y sabe qué se espera de él/ella en términos de ética.

6.3 Sensibilización y Cultura Ética

Más allá de la formación formal y la comunicación, Valía busca cultivar una verdadera cultura de integridad donde los empleados no solo actúen correctamente por obligación, sino por convicción propia. Algunas iniciativas en este sentido son:

- Dilemas Éticos Simulados: En reuniones de equipo ocasionales, el Compliance Officer presenta brevemente un dilema ético hipotético relacionado con el trabajo y se discute abiertamente qué se debería hacer. Por ejemplo: "Somos nuevos en una licitación donde todos los competidores acostumbran dar 'regalos' a modo de soborno encubierto. ¿Cómo enfrentamos esa situación?". Estas discusiones ayudan a los colaboradores a *pensar éticamente* y compartir puntos de vista, guiados por nuestros principios.
- Historias de Integridad: Se comparten historias (reales o adaptadas) de empresas o personas que hicieron lo correcto en circunstancias difíciles y las positivas consecuencias que tuvo. O, por contraste, casos de corrupción que terminaron en escándalos y cómo arruinaron carreras y reputaciones. El storytelling es potente para que las lecciones queden grabadas.
- Ambiente de Confianza: Fomentamos que dentro de los equipos exista confianza para hablar de estos temas. Que un empleado pueda preguntarle a su jefe "¿Está bien si hago X o sería poco ético?" sin temor a burla. Los líderes de equipo están entrenados para escuchar preocupaciones éticas y celebrarlas, no minimizarlas.
- Integridad como Orgullo: Construimos la idea de que trabajar con integridad es un orgullo profesional. Por ejemplo, cuando comunicamos a toda la empresa que obtuvimos el máximo puntaje en la evaluación de integridad de una licitación (x% en x Institución, gracias a nuestro programa), destacamos que esto es logro de todos. Que gracias a que cada uno vive la cultura de integridad, la empresa es reconocida y gana prestigio.

- Cero Tolerancia a Chistes de Corrupción: Parece menor, pero hasta en el humor organizacional marcamos línea. Comentarios cínicos del tipo “total, un sobornito y arreglamos” son inmediatamente refutados por compañeros o jefes: “No, aquí no trabajamos así”. Esto va calando hasta que ni en broma alguien sugiere violar las reglas, porque entienden que no tiene cabida ni como chiste.

En síntesis, buscamos que la ética se incorpore en el ADN de Valía. Que sea parte de “cómo se hacen las cosas aquí”. Ese es el estado ideal de madurez de un programa de integridad: cuando ya no es visto como algo impuesto, sino como un rasgo natural de la organización. Estamos encaminados a lograrlo, con la colaboración de todos y el tiempo.

7. Monitoreo, Seguimiento y Mejora Continua

Implementar un Programa de Integridad es un paso fundamental, pero su éxito a largo plazo depende de la capacidad de la empresa para monitorear su cumplimiento y ajustarlo continuamente en base a la experiencia y cambios del entorno. Valía ha dispuesto mecanismos para verificar regularmente la efectividad del programa y mejorarlo de forma iterativa.

7.1 Auditorías y Controles Periódicos

- Verificaciones Internas de Cumplimiento: El Compliance Officer, junto con la unidad de auditoría interna (si la empresa la tiene, o en su defecto la Gerencia de Administración y Finanzas), realizan controles periódicos para asegurar que se esté cumpliendo con las políticas y procedimientos del programa. Por ejemplo:
 - Auditorías selectivas a transacciones financieras para confirmar que no haya pagos inusuales (prevención de fraude/lavado).
 - Revisión de expedientes de licitaciones para verificar que se siguieron todos los pasos sin irregularidades (prevención de corrupción).
 - Chequeo de que todos los nuevos empleados firmaron su compromiso de ética y recibieron inducción (difusión del programa).
 - Ensayos de prueba del Canal de Denuncias (verificar que los correos lleguen y sean registrados adecuadamente).
 - Simulacros de ingeniería social para ver si los empleados caen en trampas de seguridad (p.ej., alguien externo pide info confidencial) y reforzar ese control.
- Auditoría Externa: Al menos una vez cada 2 años, Valía evalúa la conveniencia de contratar una auditoría externa específica del Programa de Integridad, realizada por expertos independientes. Esta auditoría revisaría la robustez del sistema (¿está bien diseñado respecto a los riesgos?), el grado de implementación (¿la gente lo cumple en la práctica?) y haría pruebas sustantivas sobre casos. Si bien no es un requisito legal,

demuestra nuestro compromiso con la excelencia y puede entregar recomendaciones valiosas.

- **Monitoreo del Entorno de Control:** Más allá de auditorías formales, los gerentes y jefaturas monitorean indicios en el día a día: ¿Hay quejas recurrentes de clientes por transparencia? ¿Se notan actitudes de resistencia o cinismo en algún área respecto al programa? ¿Está bajando la participación en capacitaciones? Esas señales blandas también son monitoreadas, porque pueden alertar de problemas subyacentes que requieren acción antes de que eclosionen en un incidente.
- **Informes a la Alta Dirección:** El Compliance Officer elabora un informe semestral a Gerencia General y Directorio (si lo hubiere) sobre el estado del programa. Incluye métricas como número de denuncias recibidas y resueltas, resultado de auditorías internas, cumplimiento de plan de capacitación, cumplimiento de medidas de mitigación de riesgos, etc. Estos informes permiten a la Alta Dirección tener visibilidad y proveer retroalimentación o apoyo adicional si algo no marcha bien.

7.2 Indicadores de Cumplimiento y Reportes

Valía ha desarrollado una serie de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) para el Programa de Integridad, que facilitan medir su efectividad en el tiempo. Algunos de estos indicadores son:

- **Porcentaje de Personal Capacitado:** Meta: 100% del personal debe haber recibido la capacitación anual en integridad. Se mide la asistencia/participación y se reporta cualquier brecha con plan de acción (ej.: capacitar rezagados).
- **Tasa de Denuncias vs. Incidentes Reales:** Número de denuncias recibidas por trimestre. Un número muy bajo podría indicar sub-reporte (miedo a denunciar), mientras que uno muy alto podría indicar problemas culturales. También se mide cuántas resultan confirmadas, para ver si el canal está filtrando bien (muchas denuncias infundadas podrían significar necesidad de más formación en uso apropiado del canal).
- **Tiempo de Resolución de Denuncias:** Promedio de días desde que ingresa una denuncia hasta su cierre. Nos fijamos un estándar (por ejemplo, 30 días) y monitoreamos cumplimiento. Retrasos excesivos se analizan para eliminar cuellos de botella.
- **Cumplimiento de Plan de Acción de Riesgos:** Cada año se programan ciertas acciones de mitigación (ver sección 3.1). Se lleva control de cuántas se implementaron en plazo. Buscamos un >90% de cumplimiento de las acciones comprometidas.
- **Encuesta de Cultura Ética:** Se cuantifican las respuestas a las encuestas de clima en preguntas relacionadas a integridad. Por ejemplo, "% de empleados que acuerdan con 'En mi empresa se puede reportar malas conductas sin temor'". Nos fijamos metas de mejora sobre esas percepciones año a año.

- Evaluaciones Externas: Por ejemplo, resultados en evaluaciones de integridad de licitaciones (como el puntaje PI del 3% en una licitación). Obtener y mantener el puntaje máximo es un indicador de éxito del programa en términos comparativos externos.
- No Sanciones Externas: Monitoreamos que la empresa no haya sido objeto de sanciones por organismos públicos (ej.: multas, exclusión del Registro de Proveedores, etc.) relacionadas con probidad o falseamiento de información. La meta es obviamente cero sanciones de este tipo; de ocurrir alguna, el KPI falla gravemente y detona revisión total.

Estos indicadores son recopilados y analizados por el Compliance Officer trimestral o semestralmente. Los hallazgos relevantes se incluyen en los informes a la Dirección (como se dijo en 7.1). De esta manera, no dependemos solo de impresiones cualitativas, sino de datos concretos para evaluar nuestro desempeño en integridad.

7.3 Revisión y Actualización del Programa

La mejora continua es un principio rector en Valía. Aplicado al Programa de Integridad, implica que el documento y sus prácticas asociadas no son estáticos, sino que evolucionan con el tiempo. Así llevamos a cabo este proceso:

- Retroalimentación Post-Caso: Tras cada investigación de denuncia o incidente significativo, el Compliance Officer realiza una "*autopsia*" del caso: ¿Qué falló? ¿Hubo un control que no funcionó o inexistente? ¿Las políticas actuales cubrían esta situación o hay un vacío? Con esa retroalimentación se identifican potenciales mejoras. Por ejemplo, si ocurrió un conflicto de interés no declarado que causó un problema, quizá se deba ajustar la política de declaración de intereses (más frecuente, más detallada).
- Cambios Normativos o del Entorno: Cuando surgen nuevas leyes o regulaciones relevantes, el programa se adecúa. Por ejemplo, si en el futuro se incorporan nuevos delitos a la Ley 20.393 (como ha ocurrido enmiendas anteriores) o se ajustan requisitos de ChileCompra, Valía modificará sus controles para abarcarlos. Lo mismo si incursionamos en nuevos mercados con riesgos distintos: el programa se amplía para cubrirlos.
- Lecciones de la Industria: Mantenemos un ojo en las mejores prácticas y recomendaciones que surgen a nivel país en integridad (por ejemplo, guías de la Fiscalía, estándares de la Comisión de Mercado Financiero, u otras empresas similares). Participar en seminarios o redes de integridad (como la Alianza Anticorrupción UNCAC que ChileCompra lidera chilecompra.cl) nos nutre de ideas. Si vemos que cierta práctica es beneficiosa, la adoptamos.
- Revisión Periódica Formal: Independientemente de los disparadores anteriores, se establece que anualmente (por ejemplo, cada enero) el Programa de Integridad sea revisado integralmente por el Compliance Officer junto con la Gerencia. Esta revisión

considera: resultados de auditorías, indicadores (KPIs) del año, cambios legales y sugerencias recibidas. El resultado puede ser desde no hacer cambios si todo funciona correctamente, hasta realizar enmiendas puntuales o agregar nuevas secciones/políticas. Cualquier modificación al programa se documenta con control de versión y se difunde de inmediato a todo el personal.

- **Consulta a Personal:** En este espíritu de mejora, eventualmente se puede consultar a los colaboradores sobre el programa: qué entienden, qué no, qué áreas creen que faltan. A veces, los mismos empleados tienen ideas muy prácticas para fortalecer la integridad. Por ejemplo, podrían sugerir algún control adicional en su área que a la dirección se le escapó. Es valioso incorporarlos en la evolución del sistema, pues así también lo sienten más propio.

Al final del día, el objetivo es que el Programa de Integridad de Valía permanezca vigente y efectivo a lo largo del tiempo, más allá de cumplir formalidades. La mejora continua asegura que no se vuelva letra muerta ni quede obsoleto frente a nuevos desafíos.

8. Sanciones y Medidas Disciplinarias

Un programa de compliance requiere consecuencias claras para quienes violen las normas establecidas. Esto no solo asegura justicia interna, sino que también es un fuerte disuasivo. Valía tiene definidas las siguientes reglas en materia disciplinaria ante incumplimientos éticos o legales:

8.1 Consecuencias por Incumplimientos

- **Faltas Leves:** Son incumplimientos menores a las políticas, que no configuran delito ni ocasionan un daño significativo pero contravienen nuestros procedimientos. Por ejemplo, no asistir sin excusa a una capacitación obligatoria, o un descuido aislado en el cumplimiento de un procedimiento administrativo. Estas faltas se manejan generalmente con *amonestaciones verbales o escritas* y reentrenamiento si es necesario. Quedan registradas en el legajo del empleado como antecedente.
- **Faltas Graves:** Aquí clasificamos conductas más serias, como, por ejemplo: desobedecer deliberadamente una política clave del programa (ej.: no revelar un conflicto de interés cuando era evidente que debía hacerlo), maltrato a un colega (violando el protocolo de respeto), o revelación negligente de información confidencial sin intención de daño. Estas faltas suelen conllevar amonestaciones formales por escrito, suspensión temporal sin goce de sueldo (en casos de maltrato, por ejemplo) u otras sanciones definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa. Se advierte al trabajador que reincidencias podrían llevar al despido.

- **Faltas Gravísimas / Causales de Despido:** En este grupo están las violaciones severas, incluyendo cualquier acto de corrupción (cohecho), robo o fraude contra la empresa o terceros, acoso sexual o laboral comprobado, falsificación de documentos, uso de sobornos, colusión con proveedores en perjuicio de Valía o clientes, o cualquier conducta delictual amparada en la empresa. La política es proceder al despido inmediato por causal (Artículo 160 del Código del Trabajo, numeral según corresponda: incumplimiento grave de las obligaciones, conductas indebidas de carácter grave, etc.). Además, en caso de delito se presentará la denuncia o querrela ante las autoridades competentes. Valía no dudará en apartar de su organización a quien incurra en estos actos, pues la continuidad de esa persona sería incompatible con nuestros valores y pondría en riesgo a la empresa entera.
- **Inhabilitación para Recontratación:** Cualquier persona desligada por razones disciplinarias graves quedará registrada y la empresa no considerará su reingreso en el futuro, ni dará recomendaciones positivas a terceros empleadores consultantes, siendo transparente – dentro del marco legal – sobre los motivos de su salida.
- **Acciones Legales Civiles:** Si la conducta ilícita causó daños a la empresa (por ejemplo, un fraude que generó pérdidas económicas), Valía evaluará ejercer acciones civiles de indemnización contra el responsable, para resarcir el perjuicio.

Cabe señalar que, para personal sujeto a algún colegio profesional o regulación especial (ej.: abogados, contadores auditores), la empresa podría además informar la falta ética a dichas instancias, si corresponde, para las sanciones de orden profesional.

8.2 Mecanismos de Aplicación de Sanciones

- **Debido Proceso Interno:** Antes de aplicar una sanción relevante, especialmente despidos, Valía respeta el “debido proceso”. Esto implica notificar al trabajador de los cargos o hechos atribuidos, dar oportunidad de defensa o explicación, y luego decidir con base en los hallazgos de la investigación (como se detalló en sección 5.2). Esto no solo es un derecho del trabajador, sino que fortalece la solidez de la decisión en caso de posteriores reclamos o instancias legales.
- **Proporcionalidad:** Siempre se busca que la sanción sea proporcional a la falta. Se consideran circunstancias atenuantes o agravantes: por ejemplo, si la persona reconoció su error y colaboró, puede merecer indulgencia; si ocultó información o amenazó a denunciantes, se agrava su situación. También se considera el historial: si es primera falta o reincidencia.
- **Comité Disciplinario:** Para decisiones complejas, la Gerencia puede apoyarse en un pequeño comité ad-hoc (Gerente General, Compliance Officer, Jefe Directo del

involucrado, RR.HH.) para deliberar la sanción apropiada. Esto da pluralidad de visiones y evita decisiones unilaterales sesgadas.

- **Comunicación de la Decisión:** Una vez tomada la medida disciplinaria, se comunica formalmente al afectado por escrito, citando las normas infringidas (ya sea del Código de Ética, Reglamento Interno o la ley), y se asienta en su ficha personal. En casos de despido, se siguen los trámites legales de finiquito ante la Inspección del Trabajo, etc., dejando claro la causal invocada.
- **Difusión Interna (Lecciones Aprendidas):** Sin mencionar nombres, la empresa puede comunicar al resto del personal cuando se ha tomado una acción disciplinaria importante, con fines pedagógicos. Por ejemplo: "Como saben, nuestra política anticorrupción es estricta. Recientemente debimos terminar la relación laboral con un colaborador que incumplió gravemente nuestros estándares al [descripción general del hecho]. Reiteramos que estas conductas no tienen cabida en Valía...". Esto refuerza la credibilidad del programa: la gente ve que las reglas sí se hacen cumplir.
- **No Exención para Altos Mandos:** Importante destacar: esta política sancionatoria aplica a todos los niveles. Si un gerente o director cometiera una falta gravísima, recibirá el mismo rigor (o mayor, por la responsabilidad que conlleva su cargo). No hay espacio para proteger jerarquías. De hecho, la empresa tiene claro que para evitar la responsabilidad penal corporativa (Ley 20.393), debe demostrar que sanciona incluso a sus propios dueños o altos ejecutivos si son los que infringen la ley.

Con todo lo anterior, Valía busca mantener un ambiente donde las reglas se cumplen y las consecuencias son reales. Esto disuade a quienes pudieran verse tentados a violar la integridad, y a la vez brinda tranquilidad a quienes se conducen correctamente, pues saben que la empresa no es cómplice de malos elementos.

9. Anexo: Declaración Jurada simple de Divulgación del Programa

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, Lyngercris Moreno Moreno cédula de identidad 10.215.779-6 en mi calidad de representante legal de Valía SpA, con domicilio en Chacra Sta. Magdalena, 8 Talagante, mediante el presente acto declaro bajo juramento que el Programa de Integridad y Ética Empresarial de Valía SpA – ha sido debidamente difundido y dado a conocer a todo el personal de nuestra organización.

En este sentido, aseguro que:

- **Entrega y Accesibilidad:** Cada uno de los trabajadores y colaboradores de Valía SpA ha recibido una copia, acceso digital o briefing de los contenidos esenciales de dicho Programa de Integridad, incluyendo sus políticas, procedimientos y canales de denuncia.

- Capacitación: Se han realizado instancias formativas internas para explicar e interiorizar a nuestro equipo en las directrices y obligaciones contenidas en el programa, garantizando su comprensión y aplicación práctica.
- Compromiso del Personal: Todos los integrantes de la empresa se encuentran al tanto de la existencia del programa, comprenden su importancia y se han comprometido formalmente a cumplir con las disposiciones allí establecidas, de acuerdo con los registros de inducción y capacitación de la empresa.
- Vigencia: El Programa de Integridad aquí presentado se encuentra vigente y plenamente implementado al interior de Valía SpA a la fecha de esta declaración, cumpliendo con las exigencias del artículo 17 del Reglamento de la Ley N°19.886 y normativa relacionada.

Declaro asimismo que esta difusión ha sido efectuada de buena fe, cumpliendo con la finalidad de fomentar una cultura de integridad y transparencia al interior de la empresa, condición indispensable para nuestra participación como oferente en la presente licitación pública.

Finalmente, expreso que conozco las sanciones legales establecidas para el caso de falsedad en declaraciones juradas y que la presente declaración se extiende para dar fiel cumplimiento a las Bases Administrativas Especiales, quedando su original a disposición de la autoridad que la requiera.

LYNGERCRIS MORENO MORENO

Rut: 10.215.779-6

Representante Legal

Valía Spa

Rut: 77.572.351-3

Fecha actualización de vigencia: 09/05/2025

Certificado

Yo, en el mes de Enero, Silvia Javiera Balladares Alarcón Rut 8953490-9, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo haber asistido a charla de toma de conocimiento del protocolo de Ley Karin, la cual será apoyada con material mensual recordando el protocolo de acción.



FIRMA

Certificado válido hasta el 31 de diciembre 2025

Certificado

Yo, Lyngercris Moreno Rut 10215779-6, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

FIRMA

Marzo 2025

Certificado

Yo, Giorgos Barkos Rut 14156537-0, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

Este documento es válido por todo el año 2025.

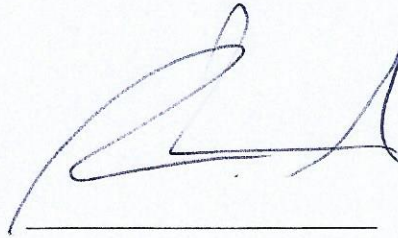


FIRMA

Abril 2025

Certificado

Yo, Claudia Madrid Madrid Rut 12856763-1, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a horizontal line and a small vertical stroke at the end.

FIRMA

Marzo 2025

Certificado

Yo, Felipe Andrés Cantillano Casasempere Rut 13.882.283-4, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

Este documento es válido por todo el año 2025.



FIRMA

Abril 2025

Certificado

Yo, en el mes de Enero, Johanna Barrios Lillo Rut 14.120.135-2, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo haber asistido a charla de toma de conocimiento del protocolo de Ley Karin, la cual será apoyada con material mensual recordando el protocolo de acción.



FIRMA

Certificado válido hasta el 31 de diciembre 2025

Certificado

Yo, Tomás Valenzuela Zañartu Rut 19.078.484-3, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

Este documento es válido por todo el año 2025.

FIRMA

Abril 2025

Certificado

Yo, BELEN VALENTINA YÁÑEZ FLORES Rut 19.053.813-3 certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo de estar en conocimiento acerca de Ley Karin, la cual será apoyada con material y protocolo de acción.

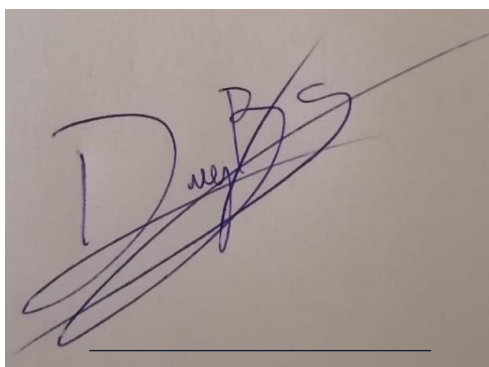
Este documento es válido por todo el año 2025.

FIRMA

Mayo 2025

Certificado

Yo, en el mes de Febrero, Diego Bastías Rut 20591571-0, certifico que tengo conocimiento acerca del Plan de Integridad de Valía SpA, el cual consta de una serie de charlas y compromiso de mi parte, en cuanto a promover un ambiente de integridad y cumplimiento de nuestros valores como empresa, previniendo así riesgos e infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos de Valía; así como también confirmo haber asistido a charla de toma de conocimiento del protocolo de Ley Karin, la cual será apoyada con material mensual recordando el protocolo de acción.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature is stylized, with a large 'D' and 'B' visible. Below the signature is a horizontal line.

FIRMA

Certificado válido hasta el 31 de diciembre 2025
