

ENRIQUE MUÑOZ HIDALGO,  
SERVICIO DE TRANSPORTES E.I.R.L.  
Victoria 270, Cauquenes  
F: +569 9715 5418  
[transportesenmalu@hotmail.com](mailto:transportesenmalu@hotmail.com)



# PROGRAMA DE INTEGRIDAD

VERSIÓN 01

2025

## Índice

<b>Objetivo</b>	<b>2</b>
<b>Alcance</b>	<b>2</b>
<b>Códigos de ética internos</b>	<b>2</b>
Valores	2
Comunidad colaborativa	2
Autoconocimiento y crecimiento	2
Crecimiento sostenible	2
Pautas de conducta	3
Ambiente de trabajo	3
Relación con funcionarios públicos	4
Clientes, partners y proveedores	5
Conflictos de interés	6
Confidencialidad y propiedad intelectual	7
Respeto a la privacidad y seguridad de la información	7
<b>Procedimientos</b>	<b>7</b>
Establecimiento de mecanismos para reportar incumplimientos	8
Promoción de una cultura de respeto e inclusión	8
Seguimiento y evaluación	8
<b>Procesos de gestión de riesgos</b>	<b>8</b>
Identificación de riesgos	9
Evaluación de riesgos	9
Mitigación de riesgos	9
Monitoreo y revisión	9
Comunicación y reporte	9
<b>Mecanismos de supervisión y monitoreo</b>	<b>10</b>
Evaluaciones de riesgos	10
Retroalimentación de los empleados	10
Seguimiento de denuncias	10
<b>Transparencia</b>	<b>10</b>
Publicación del programa de integridad	11
Comunicación efectiva	11

## Objetivo

Nuestro objetivo es cultivar una cultura organizacional arraigada en la transparencia, la ética y el cumplimiento legal. Buscamos garantizar el cumplimiento ético, promover la honestidad, la integridad y la responsabilidad en todas nuestras relaciones comerciales y operativas, protegiendo al mismo tiempo la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes y usuarios. Además, nos comprometemos a establecer mecanismos efectivos para identificar y gestionar conflictos de intereses de manera proactiva.

## Alcance

Este programa se aplica a todos los trabajadores, colaboradores, directivos y contratistas de **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, independientemente de su nivel jerárquico o posición en la empresa. Se espera que todos los involucrados cumplan con las disposiciones y principios establecidos en este documento.

## Códigos de ética internos

Como empresa dedicada al transporte de pasajeros, nos comprometemos a mantener los más altos estándares éticos y profesionales en todas nuestras actividades. Nuestro código de conducta establece los principios fundamentales que guiarán el comportamiento de todos los colaboradores.

## Valores

**Comunidad colaborativa:** Fomentamos un ambiente de colaboración y apoyo mutuo entre nuestros empleados, clientes y socios comerciales. Valoramos la diversidad de opiniones y experiencias, reconociendo que el trabajo en equipo y la cooperación son esenciales para el éxito.

**Autoconocimiento y crecimiento:** Promovemos la autoevaluación continua y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados. Reconocemos la importancia del aprendizaje y la mejora constante, tanto a nivel individual como organizacional.

**Crecimiento sostenible:** Nos comprometemos a un crecimiento empresarial sostenible que equilibre el éxito económico con la responsabilidad social y ambiental. Consideramos el impacto a largo plazo de nuestras decisiones y acciones en las comunidades en las que operamos y en el medio ambiente.

## Pautas de conducta

### Ambiente de trabajo

**Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** se compromete a ser un empleador que promueve la igualdad de oportunidades y rechaza categóricamente cualquier forma de trabajo ilegal o en condiciones adversas. En nuestro entorno laboral, priorizamos la cordialidad, el respeto y la inclusión, comprometiéndonos a:

- ✓ Fomentar una convivencia armoniosa y respetuosa.
- ✓ Salvaguardar la dignidad de todos nuestros colaboradores y valorar sus diferencias individuales, ya sean culturales, de género, étnicas, religiosas, políticas, de edad, opinión u otras, así como su derecho a la privacidad.
- ✓ Garantizar igualdad de oportunidades laborales tanto dentro de la empresa como en la selección de personal, buscando individuos con las competencias adecuadas y que compartan nuestros valores éticos.
- ✓ Promover la objetividad en la entrega de beneficios y reconocimientos, basándonos en el mérito y el desempeño.
- ✓ Respetar en todo momento los derechos de nuestros colaboradores y cumplir con los compromisos pactados.
- ✓ Tratar los datos personales de los colaboradores con responsabilidad, ética y conforme a las leyes de privacidad vigentes.
- ✓ No tolerar ni permitir ninguna forma de discriminación, hostigamiento, agresión física o emocional, acoso laboral o sexual, tanto dentro como fuera del entorno laboral.
- ✓ Prohibir el empleo de menores de edad en cualquier actividad relacionada con nuestra empresa.
- ✓ Rechazar cualquier forma de discriminación que no esté fundamentada en la capacidad y competencia personal.

## **Relación con funcionarios públicos**

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, estamos comprometidos con el más alto nivel de integridad y transparencia en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, incluyendo nuestras interacciones con funcionarios públicos. Es fundamental que todas nuestras acciones estén en pleno cumplimiento con las leyes nacionales y los principios éticos que guían nuestras actividades empresariales.

De acuerdo con las leyes nacionales, el cohecho a funcionario público nacional es considerado un delito grave. Esto incluye cualquier acto en el cual un particular ofrezca, prometa, dé o consienta dar a un empleado público un beneficio indebido, de cualquier naturaleza, con el propósito de influir en su desempeño oficial, inducirlo a omitir sus deberes, o para cualquier otro fin ilegítimo.

### **Nuestros lineamientos respecto al trato con funcionarios públicos son:**

- ✓ **Transparencia y veracidad:** Proporcionar información precisa y completa a los funcionarios públicos en todas nuestras interacciones, evitando cualquier forma de engaño o tergiversación.
- ✓ **Respeto y profesionalismo:** Tratar a los funcionarios públicos con respeto y cortesía en todo momento, manteniendo una comunicación profesional y constructiva.
- ✓ **Cumplimiento legal y normativo:** Aseguramos el cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en nuestras relaciones con funcionarios públicos, incluyendo normativas sobre contratación pública, ética gubernamental y protección de datos.
- ✓ **Neutralidad y equidad:** Mantener una postura neutral e imparcial en nuestras interacciones con funcionarios públicos, evitando cualquier forma de favoritismo o trato preferencial.
- ✓ **Integridad en las ofertas y propuestas:** Presentar ofertas y propuestas que sean transparentes, éticas y competitivas, sin recurrir a prácticas desleales o influencias indebidas.

- ✓ **No aceptar o proporcionar sobornos o beneficios indebidos:** Abstenernos de ofrecer, prometer o dar sobornos, regalos excesivos o cualquier otro tipo de beneficio indebido a los funcionarios públicos para obtener ventajas comerciales.
- ✓ **Protección de la información confidencial:** Respetar la confidencialidad de la información compartida por los funcionarios públicos y asegurar su protección contra el acceso no autorizado o la divulgación indebida.
- ✓ **Cumplimiento de procedimientos legales y administrativos:** Seguir los procedimientos legales y administrativos establecidos por las autoridades públicas en el marco de contratos, licitaciones u otras formas de colaboración con el sector público.

## Clientes, partners y proveedores

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, nos comprometemos a mantener relaciones comerciales basadas en la integridad, la transparencia y el respeto mutuo en todas nuestras interacciones con clientes, partners y proveedores. Nuestro éxito depende de la confianza y el cumplimiento de los más altos estándares éticos en todas nuestras operaciones. Por lo tanto, es fundamental seguir estas pautas de conducta:

- ✓ Tratar a nuestros clientes, partners y proveedores con respeto, cortesía y profesionalismo en todas las interacciones, independientemente de su posición o estatus.
- ✓ Mantener una comunicación abierta, honesta y transparente con nuestros clientes, partners y proveedores en todas las negociaciones y transacciones comerciales.
- ✓ Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en nuestras relaciones comerciales con clientes, partners y proveedores, incluyendo aquellas relacionadas con la protección de datos, la competencia leal y la propiedad intelectual.
- ✓ Respetar la confidencialidad de la información compartida por nuestros clientes, partners y proveedores, y tomar medidas adecuadas para protegerla contra el acceso no autorizado o la divulgación indebida.

- ✓ Tratar a todos nuestros clientes, partners y proveedores de manera justa y equitativa, sin discriminar por motivos de raza, género, religión u otros factores protegidos.
- ✓ Realizar todas las transacciones comerciales de manera íntegra, evitando cualquier forma de soborno, corrupción, conflicto de intereses o prácticas comerciales desleales.

## Conflictos de interés

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** nos comprometemos a mantener la objetividad e imparcialidad en todas nuestras relaciones comerciales y operativas con clientes, funcionarios públicos, proveedores y socios de negocios, evitando generar situaciones que puedan constituir conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos hacia ellos.

Reconocemos que los conflictos de intereses pueden socavar la confianza y dañar la reputación de nuestra empresa, por lo que establecemos los siguientes lineamientos:

- ✓ **Objetividad en la toma de decisiones:** Todas las decisiones comerciales se tomarán de manera objetiva, transparente e imparcial, sin influencias indebidas por intereses personales, financieros o de otro tipo que puedan afectar a clientes, tanto del sector público como del privado, así como la de nuestros proveedores y socios comerciales
- ✓ **Prohibición de beneficios indebidos:** Nuestros empleados y colaboradores no podrán solicitar, aceptar o recibir beneficios personales indebidos de parte de clientes, funcionarios públicos, proveedores o socios que puedan interpretarse como un intento de influir indebidamente en nuestras decisiones comerciales.
- ✓ **Protección de información confidencial:** Protegeremos rigurosamente la información confidencial de nuestros clientes, tanto del sector público como del privado, así como la de nuestros proveedores y socios comerciales. Esta protección se traduce en evitar cualquier uso indebido de dicha información con el fin de obtener beneficios personales o comerciales.
- ✓ **Separación de intereses:** Nuestros empleados y colaboradores deben mantener una separación clara entre los intereses de la empresa y sus intereses personales,



evitando situaciones que puedan dar lugar a conflictos de intereses que afecten a clientes del sector público o privado, proveedores y socios comerciales.

- ✓ **Divulgación y gestión de conflictos:** En caso de identificar un potencial conflicto de intereses, se divulgará de manera oportuna y se tomarán las medidas necesarias para gestionarlo y resolverlo de manera justa y transparente, protegiendo los intereses de clientes, proveedores y socios.

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** nos esforzamos por mantener los más altos estándares éticos y de integridad en nuestras relaciones comerciales con clientes, proveedores y socios de negocios.

### **Confidencialidad y propiedad intelectual**

**Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** se compromete a salvaguardar la confidencialidad y la propiedad intelectual en todas nuestras operaciones. La información confidencial, definida como aquella que las partes contratantes acuerdan no divulgar a terceros, será tratada con el máximo respeto.

Respetaremos tanto la información privilegiada de nuestra empresa y la de nuestros clientes, como la propiedad intelectual de terceros. Nos abstendremos de divulgar cualquier información confidencial sin la debida autorización y velaremos por proteger los derechos de propiedad intelectual en todos nuestros proyectos.

### **Respeto a la privacidad y seguridad de la información**

Garantizamos la privacidad y seguridad de la información confidencial de nuestros clientes y de la empresa. Respetamos y protegemos los datos personales y sensibles, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables. Contamos con acuerdo de confidencialidad con cada uno de nuestros colaboradores.

### **Procedimientos**

Con el fin de garantizar el cumplimiento del Protocolo de Integridad, se han establecido los siguientes lineamientos:



## **Establecimiento de mecanismos para reportar incumplimientos**

Se han implementado mecanismos para reportar cualquier violación a las normas de conducta y ética. **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** cuenta con un canal de **denuncias anónimas** público <https://enmalu.cl/denuncias>, accesible para todos los colaboradores, trabajadores y proveedores, a través del cual podrán informar cualquier tipo de irregularidad. Cada denuncia o irregularidad es recibida y evaluada por los directores de **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, quienes proceden a investigar y recopilar los antecedentes necesarios para actuar de manera diligente en cada caso.

La Plataforma de Denuncias Anónimas es un formulario que permite a los denunciantes presentar sus quejas de manera anónima o identificándose. Una vez realizada la denuncia, se entregará un código de seguimiento o se notificará al denunciante por correo electrónico. Únicamente los directores de Taller Digital tendrán acceso a la información de la plataforma y serán responsables de brindar soluciones a cada denuncia.

## **Promoción de una cultura de respeto e inclusión**

Se organizan reuniones periódicas con los trabajadores para fortalecer las conductas establecidas en el Protocolo de Integridad. Estas reuniones se llevan a cabo cada seis meses y además se realizan cada vez que se incorpora un nuevo miembro al equipo.

## **Seguimiento y evaluación**

Se lleva a cabo la revisión anual del protocolo de integridad con el equipo encargado, conformado por el Representante Legal, el Encargado de RRHH con el objetivo de realizar ajustes y actualizaciones al programa según sea necesario.

El resultado de estas evaluaciones se comunica a todos los colaboradores de **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** para fomentar la transparencia y el compromiso con el programa de integridad.

## **Procesos de gestión de riesgos**

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** reconocemos la importancia de gestionar proactivamente los riesgos relacionados con la integridad y la ética en nuestras operaciones. Nuestro proceso de gestión de riesgos se enfoca en

identificar, evaluar y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestro programa de integridad y los estándares éticos establecidos. Este proceso incluye los siguientes pasos:

### **Identificación de riesgos**

Se realiza una evaluación para identificar los posibles riesgos relacionados con el incumplimiento de las normas de conducta y ética, así como aquellos que puedan surgir en nuestras relaciones con funcionarios públicos, clientes, partners y proveedores.

### **Evaluación de riesgos**

Una vez identificados, los riesgos se evalúan en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en la empresa. Esta evaluación nos permitirá priorizar los riesgos y asignar recursos para su mitigación de manera efectiva.

### **Mitigación de riesgos**

Se implementan medidas y controles para mitigar los riesgos identificados. Esto incluye la revisión y mejora de políticas y procedimientos, la implementación de controles internos adicionales, la realización de capacitaciones específicas para mitigar riesgos particulares, entre otras acciones.

### **Monitoreo y revisión**

Cuenta con un sistema de monitoreo continuo para supervisar la efectividad de las medidas de mitigación implementadas y detectar cualquier cambio en el panorama de riesgos.

### **Comunicación y reporte**

Se promoverá una cultura de transparencia y comunicación abierta en relación con los riesgos identificados y las medidas de mitigación implementadas. Los colaboradores serán alentados a reportar cualquier riesgo o preocupación, y se establecerán canales de comunicación adecuados para este fin.

## **Mecanismos de supervisión y monitoreo**

En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, la supervisión y el monitoreo son componentes fundamentales para garantizar el cumplimiento efectivo de nuestro programa de integridad. Estableceremos mecanismos de supervisión y monitoreo para asegurar que las políticas y procedimientos éticos se implementen de manera adecuada y se cumplan en todas las áreas de la empresa. Estos mecanismos incluirán:

### **Evaluaciones de riesgos**

Realizamos evaluaciones periódicas de riesgos para identificar y mitigar posibles riesgos relacionados con el incumplimiento ético. Estas evaluaciones nos permiten ajustar nuestras políticas y procedimientos para abordar los riesgos emergentes de manera efectiva.

### **Retroalimentación de los empleados**

Fomentamos un ambiente donde los trabajadores y colaboradores se sientan cómodos para proporcionar retroalimentación sobre cualquier preocupación relacionada con la integridad y la ética. Contamos con un canales de comunicación abiertos y confidenciales para que los empleados puedan informar sobre posibles irregularidades sin temor a represalias, que corresponde a un canal de denuncias anónimas.

### **Seguimiento de denuncias**

Contamos con un sistema para el seguimiento y la gestión de denuncias éticas. Cada denuncia será registrada, investigada y seguida diligentemente para garantizar una resolución adecuada y oportuna.

## **Transparencia**

Para fomentar la transparencia en las medidas del programa de integridad, se implementarán las siguientes acciones:

## **Publicación del programa de integridad**

El programa de integridad estará disponible en el sitio web de **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.** [www.enmalu.cl](http://www.enmalu.cl). Nos aseguraremos que el contenido del programa sea claro, conciso y comprensible para todos.

## **Comunicación efectiva**

Se realizan campañas de comunicación interna para informar a todos los empleados, colaboradores y socios sobre el contenido del programa de integridad, sus objetivos y su importancia.

Se utilizan diversos canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones informativas, para asegurar que el mensaje llegue a todos los destinatarios.

Se promoverá un diálogo abierto y transparente sobre el programa de integridad, donde se puedan plantear preguntas y recibir respuestas.

“En **Enrique Muñoz Hidalgo, Servicio de Transportes E.I.R.L.**, nos comprometemos a sostener estos principios de integridad como pilares fundamentales de nuestra operación, en aras de construir relaciones sólidas, confiables y éticas con nuestros colaboradores, clientes y la sociedad en general”