



Programa de Integridad y Cumplimiento

Este documento es de lectura obligatoria para todos los trabajadores de la compañía

Ver: 01

Fecha: 14/03/2025

1 Contenido

Contenido

1	Contenido	2
2	Preámbulo.....	4
3	Objetivo del Programa de Integridad y Cumplimiento	5
3.1	Objetivo General	5
3.2	Compromiso de la Alta Dirección.	5
3.3	Alcance y Aplicación del Programa.....	6
4	Integridad y Cumplimiento Legal.	7
4.1	Integridad en el Desarrollo de Relaciones Comerciales.	7
4.2	Derechos Humanos	8
5	Conductas, Sanciones y Procedimientos Disciplinarios.	9
5.1	Deberes del Trabajador.....	9
5.2	Prohibiciones del Trabajador.	9
5.3	Regulación de Regalos y Atenciones Comerciales.	10
5.4	Sanciones	10
5.5	Comisión de Ética y Conducta.....	11
5.6	Procedimiento Disciplinario.....	11
5.6.1	Tratamiento de denuncias e investigación:.....	11
5.6.2	Reconsideración:	12
5.6.3	Despido:	12
6	Encargado de Integridad y Cumplimiento	13
6.1	Definición.....	13
6.2	Funciones.....	13
6.3	Designación	14
6.4	Interacción con Entidades Regulatorias.....	14
6.5	Facultades del Encargado de Integridad y Cumplimiento	14
7	Modelo de Prevención de Incumplimiento.	15
7.1	Definición.....	15
7.2	Metodología y Controles Específicos.....	15
7.3	Evaluación y Mejora Continua.....	15
7.4	Protección del Denunciante.....	16
8	Difusión y Capacitación.	17
8.1	Ejemplos y Casos Prácticos para Concientización.	17
9	Monitoreo y Medición de Efectividad del Programa.	18
10	Revisión y Actualización Periódica	19

11 Glosario de Términos.....20

2 Preámbulo

En el entorno empresarial actual, la integridad, la ética y el cumplimiento normativo son pilares fundamentales para la sostenibilidad y el éxito de cualquier organización. BC CONSULTORÍA E INVERSIONES SPA (en adelante, BC Tecnología), consultora especializada en outsourcing TI, se compromete a fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, la ética y la responsabilidad, principios fundamentales en nuestra operación y en las relaciones con clientes, proveedores, trabajadores y socios estratégicos.

El presente Programa de Integridad y Cumplimiento establece un conjunto de políticas, procedimientos y buenas prácticas diseñadas para garantizar que BC Tecnología y todos sus trabajadores operen bajo los más altos estándares éticos y legales. Su objetivo no solo es prevenir infracciones, sino también fortalecer la confianza de nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

El cumplimiento normativo es un componente esencial de nuestra propuesta de valor, reflejando nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y la excelencia en la gestión del talento humano. Invitamos a todos los miembros de nuestra organización a asumir este compromiso con responsabilidad, comprendiendo que nuestra reputación y posicionamiento en el mercado dependen de la calidad de nuestras acciones.

3 Objetivo del Programa de Integridad y Cumplimiento.

3.1 Objetivo General

El objetivo principal del presente Programa de Integridad y Cumplimiento es establecer un marco claro y sólido que guíe la conducta ética y normativa de todos los trabajadores de BC Tecnología, así como de sus socios estratégicos, contratistas y proveedores, especialmente en la prestación de servicios de outsourcing TI. Este programa posee un enfoque tanto preventivo como reactivo, asegurando el respeto irrestricto de la ética profesional, las leyes vigentes y los estándares sectoriales aplicables.

En particular, el Programa aborda aspectos clave como:

- **Protección de datos personales:** Garantizando la seguridad, confidencialidad e integridad de la información personal de clientes, trabajadores y candidatos, alineándose plenamente con regulaciones vigentes como la Ley de Protección de Datos Personales y estándares internacionales como ISO 27001.
- **Transparencia en procesos de selección y contratación:** Implementando procedimientos objetivos, transparentes y equitativos que prevengan cualquier tipo de discriminación o conflictos de interés en procesos internos de selección, reclutamiento y gestión del talento.
- **Gestión responsable de activos tecnológicos:** Aplicando protocolos específicos en ciberseguridad y gestión de activos tecnológicos, incluyendo buenas prácticas en la administración segura de hardware, software, redes corporativas, VPN, autenticación multifactor y segmentación efectiva de redes.
- **Prevención y detección del fraude en servicios tecnológicos:** Desarrollando controles específicos y procedimientos rigurosos en la contratación, ejecución y supervisión de proyectos tecnológicos para prevenir situaciones fraudulentas, tales como auditorías periódicas, validación cruzada en contratos y control riguroso sobre procesos de facturación.

3.2 Compromiso de la Alta Dirección.

La Alta Dirección de BC Tecnología asume expresamente el compromiso de liderar mediante el ejemplo, impulsando proactivamente la cultura de integridad, ética y cumplimiento normativo. En consecuencia, se compromete a:

- Garantizar la prioridad del cumplimiento normativo en todas las actividades operativas y comerciales de la empresa.
- Fomentar activamente una cultura organizacional basada en la transparencia, comunicación abierta y confianza.

- Proporcionar capacitación continua y especializada en ética, cumplimiento y prevención de riesgos para todos los trabajadores.
- Realizar revisiones periódicas del programa para evaluar su efectividad y adecuación, implementando mejoras según corresponda.
- Actuar con prontitud y diligencia ante cualquier sospecha o denuncia de incumplimiento ético o normativo.

3.3 Alcance y Aplicación del Programa.

Este Programa de Integridad y Cumplimiento será de aplicación obligatoria para:

- Todos los trabajadores de BC Tecnología, independientemente de su cargo, jerarquía o función.
- Clientes, contratistas, proveedores y colaboradores externos que presten servicios directa o indirectamente a la empresa.
- Socios estratégicos y terceros que actúen en representación o en nombre de BC Tecnología en cualquier circunstancia.

Se espera que todos estos actores cumplan rigurosamente con las disposiciones y estándares establecidos en este documento, alineando en todo momento sus acciones con los valores fundamentales y éticos promovidos por BC Tecnología.

4 Integridad y Cumplimiento Legal.

4.1 Integridad en el Desarrollo de Relaciones Comerciales.

- a. **Protección de bienes y recursos tecnológicos:** Todos los trabajadores son responsables del uso adecuado de los activos de la empresa, incluyendo hardware, software, redes y datos. Se prohíbe cualquier uso indebido que comprometa la seguridad de la información o la infraestructura tecnológica.
- b. **Seguridad de la información y protección de datos:** La confidencialidad de la información de clientes y trabajadores es prioritaria. Se deben aplicar prácticas de ciberseguridad y cumplir con las normativas de protección de datos, como ISO 27001 y la Ley de Protección de Datos Personales.
- c. **Canal de Denuncias:** Se establece una plataforma anónima y segura con tiempos de respuesta definidos y protocolos claros de investigación.
- d. **Uso de plataformas y comunicación digital:** Solo el equipo autorizado podrá representar a la empresa en medios digitales y redes sociales. No se puede compartir información sensible de la empresa sin aprobación previa.
- e. **Correos electrónicos corporativos:** La empresa se reserva el derecho de auditar el uso del correo institucional para garantizar el cumplimiento de las normativas de seguridad.
- f. **Gestión de redes sociales:** Los trabajadores deben evitar publicaciones que puedan afectar la reputación de BC Tecnología. Se prohíbe la creación de perfiles en nombre de la empresa sin autorización expresa.
- g. **Conducta profesional y vestimenta:** Los colaboradores deberán mantener una imagen profesional acorde con los estándares del sector TI, así como con las expectativas de nuestros clientes y la naturaleza de los servicios prestados por la empresa.
- h. **Prohibición de drogas, armas y alcohol en el entorno laboral:** Está estrictamente prohibido presentarse o realizar labores bajo los efectos de drogas, alcohol u otras sustancias que puedan afectar negativamente el desempeño laboral, así como portar armas o elementos peligrosos en las instalaciones de la empresa o durante actividades relacionadas con el trabajo.
- i. **Uso de dispositivos personales:** Se permite el uso de celulares y dispositivos personales siempre que no afecte la productividad ni la seguridad de la información.
- j. **Participación en actividades políticas:** Los profesionales pueden involucrarse en actividades cívicas en su tiempo libre, sin comprometer el nombre de la empresa.
- k. **Regalos y atenciones comerciales:** Con el fin de prevenir conflictos de interés y mantener altos estándares éticos en las relaciones comerciales, se establecen límites claros para la recepción y entrega de obsequios y atenciones comerciales. En este sentido, ningún colaborador podrá aceptar regalos cuyo valor supere los \$100.000 (cien mil pesos chilenos) acumulados en un período de seis meses. Asimismo, cualquier regalo o beneficio que exceda este monto deberá

ser rechazado o informado al Encargado de Integridad y Cumplimiento, quien evaluará el procedimiento a seguir según corresponda.

- l. **Prevención de conflictos de interés:** Cualquier posible conflicto debe ser informado a la empresa para su adecuada gestión.
- m. **Prevención de corrupción y fraude:** Controles adicionales en procesos de contratación y auditorías internas en TI para mitigar riesgos de manipulación de contratos o sobornos en licitaciones.

4.2 Derechos Humanos

BC Tecnología reafirma su firme compromiso con el respeto y protección de los derechos humanos, implementando políticas específicas en materia de inclusión, prevención de la discriminación y cumplimiento de estándares internacionales relacionados con el ámbito laboral y tecnológico. En particular, la empresa adopta las siguientes medidas concretas:

- **Prevención de la discriminación:** Los procesos de selección, promoción interna y remuneración de los colaboradores se realizan exclusivamente con base en criterios objetivos, tales como la aptitud, experiencia y habilidades, rechazando de manera absoluta cualquier forma de discriminación por motivos de raza, género, edad, religión, condición social, orientación sexual o discapacidad.
- **Erradicación del trabajo forzado e ilegal:** BC Tecnología rechaza de forma categórica cualquier forma de trabajo forzado, esclavo o ilegal, y exige este mismo compromiso ético a todos sus clientes, proveedores, contratistas y socios comerciales, absteniéndose de mantener vínculos con quienes no cumplan con esta premisa.
- **Protección contra el trabajo infantil:** BC Tecnología respeta estrictamente las normativas y convenciones internacionales sobre la edad mínima laboral, prohibiendo explícitamente el empleo infantil y asegurando que sus proveedores y colaboradores también cumplan con esta disposición.
- **Salud y seguridad laboral:** La compañía realiza verificaciones periódicas de sus instalaciones y procesos operativos, garantizando un entorno laboral seguro y saludable, alineado con la legislación vigente y los estándares internacionales aplicables.
- **Prevención y combate del acoso laboral y sexual:** BC Tecnología mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier manifestación de acoso laboral o sexual. La empresa se compromete a investigar diligentemente cualquier denuncia recibida, tomando medidas disciplinarias efectivas para asegurar que todos los colaboradores puedan desempeñarse en un entorno respetuoso, seguro y libre de intimidación o violencia.

5 Conductas, Sanciones y Procedimientos Disciplinarios.

5.1 Deberes del Trabajador

El cumplimiento de las leyes y regulaciones es un principio fundamental de la conducta ética e íntegra. Por tanto, los trabajadores de BC Tecnología tienen la obligación de seguir las disposiciones establecidas en el presente programa, así como todas las leyes, reglamentos y políticas internas aplicables a sus actividades, incluyendo, pero no limitándose a:

- Actuar con ética, integridad, lealtad, profesionalismo, respeto y transparencia, optando siempre por la opción más beneficiosa para la empresa y en conformidad con las leyes y este programa.
- Actuar sin ningún tipo de prejuicio o discriminación por razones de raza, sexo, nacionalidad, color, edad, religión, orientación política o social.
- Respetar la jerarquía dentro de la organización, pero sin temor a denunciar cualquier irregularidad o conducta indebida.
- Cumplir, promover y colaborar con la difusión de este programa y demás políticas y procedimientos de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las normativas de clientes y proveedores cuando éstas sean aplicables a su trabajo.
- Ejercer sus funciones con moderación y responsabilidad, evitando cualquier acción contraria a los intereses legítimos de la empresa.
- Velar por la confidencialidad y protección de los bienes e información de la empresa contra daños, deterioro, fraude, pérdida o robo, asegurando su uso exclusivo para fines profesionales.
- Reportar de inmediato al Encargado de Integridad y Cumplimiento, al área de Recursos Humanos, cualquier acto contrario a las prácticas éticas, legales o normativas establecidas en este programa y demás regulaciones aplicables.

5.2 Prohibiciones del Trabajador.

Los trabajadores de BC Tecnología tienen prohibido incumplir la ley, este programa o cualquier otra política de la empresa, incluyendo, pero no limitándose a:

- Ceder a presiones indebidas de cualquier tipo.
- Utilizar su cargo para obtener ventajas personales.
- Compartir credenciales de acceso.
- Falsificar documentos o información.
- Desviar recursos de la empresa para fines personales.
- Instruir acciones que atenten contra la moral o la legalidad.
- Usar información privilegiada en beneficio propio.
- Participar en actos de corrupción, soborno o fraude.
- Comprometer a la empresa en actividades políticas sin autorización expresa.

5.3 Regulación de Regalos y Atenciones Comerciales.

Con el objetivo de prevenir conflictos de interés, los trabajadores deberán respetar las siguientes disposiciones relativas a regalos y atenciones comerciales:

- **Regalos institucionales de cortesía:** Permitidos siempre que su valor no supere los \$100.000 pesos chilenos acumulados en un período de seis meses.
- **Invitaciones a comidas de trabajo:** Permitidas exclusivamente en contextos de negocios y previa autorización del superior directo o del Encargado de Integridad y Cumplimiento.
- **Entradas a eventos patrocinados por la empresa:** Permitidas con aprobación previa del Encargado de Integridad y Cumplimiento.
- **Regalos en dinero efectivo o equivalentes:** Estrictamente prohibidos.
- **Viajes y hospedajes pagados por terceros:** No permitidos, salvo que tengan relación directa con capacitaciones autorizadas previamente.
- **Donaciones o contribuciones en nombre de la empresa:** Permitidas únicamente previa autorización formal del Representante Legal.

5.4 Sanciones

El incumplimiento de este programa, de la legislación aplicable o de las políticas de la empresa podrá derivar en sanciones disciplinarias, incluidas en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que incluyen:

- Amonestación verbal.
- Amonestación por escrito.
- Multa de hasta el 25% de la remuneración diaria del trabajador.
- Terminación del contrato de trabajo conforme a la normativa vigente.

La aplicación de sanciones considerará:

- La intencionalidad del trabajador (dolo o culpa).
- La gravedad de la falta.
- El daño causado o potencial.
- Si la conducta constituye una infracción penal.
- Factores atenuantes o agravantes.
- Reincidencia.

El trabajador podrá ser requerido para capacitaciones específicas en normas del Programa de Integridad y Cumplimiento.

Cada caso será evaluado por la Comisión de Ética y Conducta, garantizando el derecho a la defensa del trabajador.

5.5 Comisión de Ética y Conducta.

La Comisión de Ética y Conducta estará integrada por:

- Encargado del Programa de Integridad y Cumplimiento (EIC).
- Representante del área de Recursos Humanos.
- Representante Legal de BC Tecnología.

Sus funciones incluyen:

- Recepción e investigación objetiva de denuncias e incumplimientos reportados.
- Resolución de casos y aplicación de sanciones conforme al procedimiento disciplinario.
- Mediación en conflictos laborales cuando sea pertinente.
- Protección de la identidad y dignidad de todas las partes involucradas en una investigación.

5.6 Procedimiento Disciplinario.

5.6.1 Tratamiento de denuncias e investigación:

La investigación se iniciará ante la recepción de una denuncia o detección de un hecho susceptible de sanción. Esta investigación incluirá obligatoriamente:

- Evaluación objetiva y confidencial del hecho.
- Identificación clara de los responsables.
- Determinación de la relación entre la falta y la actividad de la empresa.

La Comisión de Ética y Conducta podrá solicitar documentos, testimonios u otros medios de prueba que permitan esclarecer la situación denunciada.

La apertura formal de la investigación podrá solicitarse ante Recursos Humanos, el Encargado de Integridad y Cumplimiento, o directamente al área involucrada según corresponda.

Toda investigación se realizará con estricta confidencialidad, evitando exponer innecesariamente al trabajador involucrado.

En casos de faltas graves, el trabajador podrá ser suspendido temporalmente con goce de sueldo mientras se lleva a cabo la investigación.

La investigación deberá concluir en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su apertura, salvo causas debidamente justificadas.

El Encargado de Integridad y Cumplimiento presentará sus conclusiones ante la Comisión de Ética y Conducta, la que aplicará las sanciones correspondientes según lo establecido en este programa.

En caso de ausencia de irregularidad o falta de pruebas concluyentes, se archivará la investigación sin aplicar sanciones, garantizando la protección del trabajador involucrado contra represalias.

5.6.2 Reconsideración:

El trabajador sancionado podrá solicitar reconsideración de la sanción en un plazo máximo de dos días hábiles desde su notificación, presentando una carta formal fundamentada a la Comisión de Ética y Conducta.

5.6.3 Despido:

El despido será aplicado únicamente en casos de faltas graves, tales como:

- Fraude, robo o falsificación.
- Conducta ética incompatible con los valores de la empresa.
- Conflicto de interés o competencia desleal.
- Descuido grave o negligencia en el cumplimiento de funciones.
- Consumo de sustancias prohibidas o embriaguez durante la jornada laboral.
- Violación de secretos comerciales o confidencialidad.
- Indisciplina reiterada o insubordinación.
- Agresiones físicas o verbales.
- Cualquier otra falta grave establecida por la ley.

Las decisiones de despido serán debidamente justificadas por la Comisión de Ética y Conducta, respetando en todo momento el debido proceso legal y laboral vigente.

6 Encargado de Integridad y Cumplimiento

6.1 Definición

El Encargado de Integridad y Cumplimiento (EIC) es responsable de supervisar la efectividad del Programa de Integridad y Cumplimiento de BC Tecnología. Su objetivo principal es asegurar que la organización opere conforme a las leyes, regulaciones y estándares éticos aplicables, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y la responsabilidad. Asimismo, el EIC deberá garantizar que todos los trabajadores comprendan, respeten y apliquen correctamente las políticas internas establecidas, fomentando así buenas prácticas corporativas y previniendo cualquier tipo de incumplimiento ético o normativo, especialmente en el ámbito del outsourcing TI.

6.2 Funciones

- **Integrar el Comité de Ética y Conducta:** Participar activamente en la definición y evaluación de lineamientos éticos, así como en el análisis de conductas que puedan afectar la integridad empresarial.
- **Integrar el Comité de Integridad, Cumplimiento y Auditoría:** Colaborar en la planificación, ejecución y seguimiento de auditorías internas, así como en la evaluación periódica del cumplimiento normativo para asegurar la mejora continua del programa.
- **Desarrollo de políticas internas:** Diseñar, actualizar y comunicar las políticas internas relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.
- **Capacitación:** Implementar programas de formación en ética, cumplimiento normativo y buenas prácticas para trabajadores y directivos.
- **Supervisión:** Monitorear la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos de compliance, asegurando su cumplimiento.
- **Informes:** Presentar reportes periódicos a la alta dirección y a los comités pertinentes sobre el estado del programa, riesgos detectados y medidas correctivas implementadas.
- **Gestión de incidentes:** Coordinar la identificación, análisis y resolución de incidentes relacionados con incumplimientos éticos o normativos, y gestionar las acciones disciplinarias correspondientes.
- **Acciones correctivas:** Elaborar e implementar planes de acción para mitigar riesgos identificados y prevenir la repetición de incumplimientos.
- **Evaluación del programa:** Realizar evaluaciones periódicas sobre la eficacia del programa, detectando oportunidades de mejora para fortalecer la cultura ética.
- **Actualización normativa:** Mantenerse informado sobre cambios legislativos relevantes, actualizando oportunamente las políticas internas.
- **Gestión del canal de denuncias:** Administrar el canal de denuncias asegurando confidencialidad, fomentando su uso correcto y gestionando los casos reportados.

- **Interacción con entidades reguladoras:** Actuar como enlace ante organismos reguladores, asegurando cumplimiento normativo y respuesta efectiva a solicitudes externas.
- **Evaluación de riesgos en seguridad informática:** Identificar continuamente vulnerabilidades relacionadas con la seguridad de la información, aplicando acciones preventivas y correctivas según normativa vigente.
- **Auditorías internas y externas:** Coordinar auditorías internas y externas de cumplimiento normativo, supervisando la implementación efectiva de las recomendaciones surgidas.
- **Capacitación en protección de datos y ciberseguridad:** Desarrollar e impartir capacitaciones sobre protección de datos personales, seguridad informática y mejores prácticas en ciberseguridad, para fortalecer la cultura organizacional en estas áreas.

6.3 Designación

El Encargado de Integridad y Cumplimiento será designado por el Representante Legal de BC Tecnología, quien le otorgará las atribuciones necesarias para ejercer sus funciones con autonomía.

El EIC reportará directamente al Representante Legal, al menos semestralmente, y tendrá acceso directo a la Comisión de Ética y Conducta para informar oportunamente sobre eventos relevantes vinculados al Programa de Integridad y Cumplimiento.

La duración del cargo será establecida por el Representante Legal al momento de la designación del EIC.

6.4 Interacción con Entidades Regulatorias

El EIC coordinará y garantizará la cooperación en auditorías regulatorias relacionadas con el ámbito tecnológico y de protección de datos, alineándose con estándares nacionales e internacionales.

6.5 Facultades del Encargado de Integridad y Cumplimiento

El Encargado de Integridad y Cumplimiento contará con la autoridad, autonomía y recursos necesarios para supervisar, investigar y actuar sobre temas de compliance, asegurando que pueda desarrollar sus funciones sin interferencias externas o internas que afecten su independencia y eficacia.

7 Modelo de Prevención de Incumplimiento.

7.1 Definición

El Modelo de Prevención de Incumplimiento tiene por objetivo establecer mecanismos efectivos para identificar, prevenir, gestionar y mitigar riesgos que puedan derivar en faltas éticas, normativas o legales, especialmente considerando las particularidades del sector de outsourcing TI.

7.2 Metodología y Controles Específicos.

Para asegurar el cumplimiento normativo y ético en todas las operaciones, se implementarán los siguientes procedimientos y controles específicos:

- **Identificación y evaluación de riesgos:** Evaluar periódicamente riesgos específicos del sector TI, incluyendo procesos críticos como selección y contratación de personal, manejo de información sensible, ciberseguridad y relaciones comerciales con clientes y proveedores.
- **Controles internos efectivos:** Implementar procedimientos claros y documentados que aseguren la transparencia, equidad y ética en todas las actividades críticas del negocio, tales como contratación de servicios tecnológicos, manejo de activos tecnológicos y protección de datos personales.
- **Monitoreo continuo y auditoría interna:** Realizar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento efectivo del programa, detectar oportunamente desviaciones o incumplimientos y aplicar acciones correctivas.
- **Formación continua:** Desarrollar programas periódicos de capacitación especializada en ética, cumplimiento normativo, manejo de conflictos de interés, ciberseguridad y protección de datos, adaptados específicamente a las necesidades y riesgos del sector TI.

7.3 Evaluación y Mejora Continua.

Con el fin de garantizar la eficacia sostenida en el tiempo del Modelo de Prevención de Incumplimiento, BC Tecnología aplicará las siguientes acciones:

- Realización de auditorías internas semestrales para evaluar y monitorear la aplicación efectiva del programa.
- Ejecución anual de evaluaciones específicas de riesgos para identificar nuevas amenazas o vulnerabilidades.
- Revisión sistemática y análisis de denuncias e incidentes ocurridos para mejorar continuamente los controles internos y ajustar políticas preventivas de manera proactiva.

Estas acciones permitirán a BC Tecnología mantener actualizado y eficaz su programa de integridad y cumplimiento, respondiendo adecuadamente a los riesgos emergentes en el entorno empresarial del outsourcing TI.

Canal de Denuncias.

BC Tecnología cuenta con un Canal de Denuncias que tiene como finalidad recibir y gestionar adecuadamente las denuncias relacionadas con posibles incumplimientos normativos, éticos o legales al interior de la organización.

Cualquier trabajador que detecte una situación que pueda constituir una infracción o conducta indebida debe comunicarla en primera instancia a su superior directo. En caso de que esto no sea posible, o si habiéndolo hecho no recibe una respuesta adecuada oportuna, podrá realizar la denuncia mediante el canal habilitado específicamente para este propósito, escribiendo directamente al correo electrónico: **denuncias@bctecnologia.com**.

Al momento de presentar una denuncia, se solicita entregar, en lo posible, los siguientes antecedentes:

- Descripción clara y detallada del hecho denunciado.
- Fecha, hora y lugar en que ocurrieron los hechos.
- Personas involucradas o testigos de los hechos.
- Frecuencia o recurrencia del hecho denunciado (si aplica).
- Consecuencias o impacto generado o potencial.
- Otra información adicional relevante para facilitar la investigación y resolución del caso.

BC Tecnología garantiza la confidencialidad y adecuada protección de los denunciantes, comprometiéndose a revisar e investigar de manera objetiva y oportuna todas las denuncias recibidas.

7.4 Protección del Denunciante.

BC Tecnología asegura estrictamente la confidencialidad de quienes presentan denuncias y se compromete activamente a evitar cualquier represalia contra ellos. Toda represalia o acción adversa tomada contra un denunciante será considerada una falta grave, siendo investigada y sancionada conforme a lo establecido en este Programa de Integridad y Cumplimiento.

El objetivo de esta protección es fomentar una cultura organizacional transparente y segura, donde los trabajadores se sientan confiados y protegidos al denunciar cualquier conducta inapropiada.

8 Difusión y Capacitación.

BC Tecnología reconoce que la formación continua y la comunicación interna efectiva son factores esenciales para el éxito del Programa de Integridad y Cumplimiento. Por esta razón, la empresa implementará las siguientes acciones de difusión y capacitación de manera permanente:

- **Capacitaciones periódicas en ética y cumplimiento:** Se llevarán a cabo capacitaciones recurrentes dirigidas a todos los trabajadores, abordando temáticas como ética corporativa, integridad, prevención de fraudes y conflictos de interés, siempre adaptadas al contexto particular del sector de outsourcing TI.
- **Materiales de difusión interna:** Se generarán y distribuirán materiales informativos en distintos formatos (manuales, infografías, boletines digitales, etc.) para que todos los trabajadores conozcan y comprendan fácilmente los procedimientos y políticas internas.
- **Buenas prácticas en ciberseguridad:** Se desarrollarán programas formativos especializados sobre buenas prácticas en seguridad informática, incluyendo gestión segura de contraseñas, autenticación multifactor, identificación temprana y gestión efectiva de incidentes tecnológicos.
- **Protección y confidencialidad de datos personales:** Se realizarán sesiones específicas sobre normativas vigentes de protección de datos personales, como la Ley de Protección de Datos Personales y el estándar ISO 27001, garantizando que los trabajadores manejen adecuadamente la información confidencial.
- **Prevención y detección de fraude en servicios tecnológicos:** Se capacitará sobre mecanismos efectivos para identificar, reportar y prevenir situaciones relacionadas con fraudes o irregularidades en contratación y ejecución de proyectos tecnológicos.
- **Materiales de difusión interna:** Se pondrán a disposición materiales informativos periódicos como infografías, folletos y documentos de consulta rápida, accesibles fácilmente a todos los trabajadores.
- **Simulaciones y análisis de casos prácticos reales del sector TI:** Las capacitaciones se apoyarán en ejercicios prácticos, análisis de casos reales y simulaciones específicas del sector TI para asegurar una aplicación efectiva del programa en situaciones cotidianas.

8.1 Ejemplos y Casos Prácticos para Concientización.

Con el objetivo de facilitar la comprensión, concientización y aplicación práctica del Programa de Integridad y Cumplimiento, se exponen algunos casos frecuentes dentro del ámbito de outsourcing TI:

- **Caso de manejo inapropiado de datos sensibles:** Un trabajador envía accidentalmente, vía correo electrónico, información confidencial de un cliente a destinatarios no autorizados, poniendo en riesgo la confidencialidad y la seguridad de los datos.
- **Caso de conflicto de interés en selección de proveedores:** Un trabajador encargado del proceso de selección de proveedores tecnológicos favorece indebidamente a una empresa proveedora

debido a vínculos personales o intereses particulares, afectando la transparencia e imparcialidad del proceso.

- **Caso de fraude en contratación de servicios:** Durante la ejecución de un proyecto tecnológico, se detecta que un trabajador manipuló o facilitó la manipulación de facturas, incluyendo servicios tecnológicos no prestados o parcialmente ejecutados, incurriendo en fraude.

Estos casos se presentan con la intención de sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia fundamental de seguir estrictamente los protocolos y procedimientos establecidos, además de fomentar activamente la prevención y reporte oportuno de situaciones irregulares.

9 Monitoreo y Medición de Efectividad del Programa.

Para asegurar que el Programa de Integridad y Cumplimiento se implementa adecuadamente y cumple con sus objetivos, se establecerán mecanismos de monitoreo continuo, basados en indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan medir su efectividad de manera objetiva. Los principales indicadores para considerar son:

- **Tasa de denuncias recibidas y gestionadas:** Cantidad de denuncias registradas a través del canal oficial, tiempo de gestión y resolución de las mismas, y seguimiento de acciones tomadas.
- **Auditorías realizadas y hallazgos detectados:** Número de auditorías internas y externas efectuadas durante el periodo, detallando hallazgos críticos, incumplimientos detectados y planes de acción implementados.
- **Efectividad de las capacitaciones:** Evaluación periódica del nivel de conocimiento adquirido por los trabajadores luego de las capacitaciones, incluyendo encuestas de satisfacción, tests de conocimiento y desempeño posterior en situaciones reales.
- **Implementación de mejoras continuas:** Número y calidad de las acciones correctivas o preventivas realizadas como resultado del análisis de incidentes o incumplimientos detectados, incluyendo su nivel de efectividad en la mitigación de riesgos.

Estos indicadores serán revisados periódicamente y reportados por el Encargado de Integridad y Cumplimiento a la alta dirección, garantizando transparencia y mejora continua del programa.

10 Revisión y Actualización Periódica

Con el propósito de mantener actualizado, relevante y eficaz el Programa de Integridad y Cumplimiento, se realizará una revisión formal y sistemática:

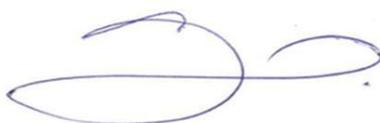
- **Periodicidad:** La revisión se realizará al menos una vez al año. Además, podrán efectuarse revisiones adicionales cada vez que se produzcan cambios significativos en la legislación aplicable, modificaciones relevantes en los riesgos internos o cambios en el contexto operacional de la empresa.
- **Procedimiento de revisión:** La alta dirección, en conjunto con el Encargado de Integridad y Cumplimiento, analizarán la efectividad, pertinencia y actualidad del programa, realizando los ajustes necesarios. Los resultados de estas revisiones, junto con los cambios efectuados, serán comunicados formalmente a todos los trabajadores, asegurando que todos cuenten oportunamente con la información actualizada.

Este proceso garantiza que el Programa de Integridad y Cumplimiento se mantenga alineado con las necesidades de BC Tecnología y continúe contribuyendo a fortalecer una cultura organizacional íntegra, ética y transparente.

11 Glosario de Términos

- **Canal de Denuncias:** Herramienta interna confidencial y segura, habilitada para reportar irregularidades o incumplimientos éticos o normativos de manera anónima.
- **Confidencialidad:** Obligación de mantener en secreto información sensible o privilegiada, protegiendo su acceso y divulgación no autorizada.
- **Culpa:** Conducta negligente, imprudente o inexperta que genera daño o perjuicio de manera involuntaria, sin intención deliberada.
- **Daño:** Cualquier pérdida, perjuicio material o deterioro causado a los intereses o bienes de la empresa.
- **Dolo:** Acción consciente e intencional orientada a causar daño, perjuicio o generar una ventaja indebida.
- **Falta leve:** Incumplimiento o infracción involuntaria, usualmente por desconocimiento o falta de experiencia, que no tiene carácter intencional ni malicioso.
- **Falta grave:** Incumplimiento deliberado y consciente de las normativas internas, éticas o legales establecidas en el programa, generando consecuencias significativas para la empresa.
- **Actos sujetos a sanción:** Acciones o comportamientos contrarios a las normativas internas que afectan negativamente la confianza, integridad, disciplina o reputación de la empresa, y que, por tanto, ameritan medidas disciplinarias.
- **Investigación:** Procedimiento interno confidencial, llevado a cabo por la empresa, para esclarecer hechos, identificar responsabilidades y determinar posibles incumplimientos éticos o normativos reportados o detectados.

Este Programa de Integridad y Cumplimiento refuerza el compromiso de BC Tecnología con una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad. Todos los trabajadores tienen el deber de conocer, respetar y promover sus principios en el desempeño de sus funciones.



Victor Silva Caffi

Representante Legal

BC Tecnología