



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AES/PRT

ASOCIACION CHILENA DE EMPRESAS DE SERVICIO DE REVISION TECNICA VEHICULAR

Julio 2024

INDICE

- 1.- Introducción al Manual de Buenas Prácticas
 - 1.1.- Carta de Presentación del Presidente del Directorio
- 2.- Alcance del Manual de Buenas Prácticas
 - 2.1.- Público Objetivo
 - 2.2.- Áreas de Aplicación
 - 2.3.- Impacto Esperado
- 3.- Uso de Nuestro Manual de Buenas Prácticas
 - 3.1.- Objetivo General
 - 3.2.- ¿Quiénes deben usarlo?
 - 3.3.- Funcionamiento: ¿Para qué nos sirve?
- 4.- Uso de Nuestro Sistema de Integridad
 - 4.1.- Introducción
 - 4.2.- ¿A quién acudo si tengo dudas?
 - 4.3.- ¿Cómo será tratado el tema?
- 5.- Misión y Valores de AES/PRT
 - 5.1.- Misión
 - 5.2.- Valores
 - 5.3.- Aplicación de Nuestra Misión y Valores
- 6.- Decálogo de Ética para la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular
 - 6.1.- Decálogo de Ética de AES/PRT
- 7.- Compromisos:
 - 7.1.- Compromiso con nuestros Trabajadores
 - 7.2.- Compromiso de los Socios.
 - 7.3.- Compromiso con Nuestros Clientes
 - 7.4.- Compromiso con Nuestros Proveedores
 - 7.5.- Compromiso con nuestra Competencia.
 - 7.6.- Compromiso con el Gobierno y las Autoridades.
 - 7.7.- Compromiso con el Medio Ambiente y la Comunidad.
 - 7.8.- Compromiso en Licitaciones y Transparencia
- 8.- Orientación sobre Conflictos de Interés en la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular
 - 8.1.- Identificación de Conflictos de Interés
 - 8.2.- ¿Cómo Actuar Frente a un Problema Ético?
 - 8.3.- Directrices Generales
 - 8.4.- Acciones Adicionales para la Gestión de Conflictos de Interés
- 9.- Actualizaciones y Vigencia

1. INTRODUCCION AL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

En la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular, reconocemos la importancia crítica de mantener un entorno seguro, ético y libre de actividades delictivas. La prevención del delito no solo es fundamental para proteger nuestros activos y reputación, sino también para asegurar un ambiente de trabajo donde todos los miembros se sientan seguros y valorados.

La creación de este Manual de Buenas Prácticas es un paso esencial en nuestro compromiso continuo con la promoción de una cultura de integridad y prevención del delito dentro de nuestra Asociación. Este documento está diseñado para servir como una guía clara y práctica para todos los miembros, estableciendo los principios que nos guiarán en nuestra conducta diaria y en nuestras interacciones con otros.

1.1.- Carta de Presentación del Presidente del Directorio

Estimados miembros de la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular.

Como líderes de esta Asociación, estamos profundamente comprometidos con la promoción de una cultura de integridad y responsabilidad. Es nuestro deber colectivo asegurar que las actividades dentro de nuestra Asociación se realicen de manera ética y en pleno cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El lanzamiento de este Manual de Buenas Prácticas marca un hito importante en nuestro esfuerzo continuo por fortalecer nuestras políticas de prevención del delito. A través de este documento, establecemos un marco claro que define no solo nuestras expectativas

hacia cada uno de ustedes, sino también nuestro compromiso conjunto hacia la integridad y la excelencia.

Este manual es el resultado de un trabajo meticuloso y considerado, reflejando los valores que nos unen como Asociación. Al adherirnos a las directrices aquí presentadas, reafirmamos no solo nuestra dedicación a mantener un ambiente seguro y respetuoso, sino también nuestro compromiso hacia la mejora continua y la transparencia en todas nuestras actividades.

Instamos a cada uno de ustedes a leer este manual cuidadosamente y a integrar sus principios en su trabajo diario. Juntos, podemos asegurar que nuestra Asociación se mantenga como un líder en nuestra industria, reconocido no solo por nuestra excelencia operativa, sino también por nuestra integridad inquebrantable.

Con aprecio y en espera de un futuro seguro y exitoso,

Firma

Luis Antonio Arellano

Presidente

Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular

2.- ALCANCE DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

2.1.- Público Objetivo

Este manual está dirigido a un amplio espectro de partes interesadas dentro y fuera de la Asociación, incluyendo:

- Miembros de la Asociación: Todos los miembros activos, sin importar su tamaño, sector o ubicación geográfica, están invitados a aplicar estos principios y prácticas en sus operaciones diarias.
- Empleados de la Asociación: Incluyendo a todos los niveles organizacionales, desde la dirección hasta el personal operativo, enfatizando la importancia de su rol en la implementación efectiva de estas prácticas.
- Proveedores y Socios Comerciales: Se espera que los socios comerciales y proveedores de la Asociación se alineen con los principios éticos descritos en este manual, promoviendo así prácticas justas y responsables en toda la cadena de suministro.
- Clientes y Consumidores: Este manual también busca informar a los clientes y consumidores sobre los estándares éticos y de integridad que pueden esperar al interactuar con los miembros de la asociación.
- Reguladores y Entidades Gubernamentales: Este manual demuestra el compromiso de la asociación con el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, facilitando una relación transparente y cooperativa con las autoridades.

2.2.- Áreas de Aplicación

El manual cubre una amplia gama de áreas, incluyendo, pero no limitadas a:

- Ética y Conducta Empresarial: Normas sobre integridad, conflicto de intereses, transparencia y cumplimiento legal.
- Responsabilidad Social Corporativa: Directrices sobre sostenibilidad, impacto comunitario y prácticas laborales éticas.
- Relaciones con Terceros: Principios que rigen las interacciones con proveedores, clientes y otros socios comerciales.
- Gestión de la Información: Políticas de confidencialidad, protección de datos y manejo seguro de la información.
- Salud y Seguridad: Estándares para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados.

2.3.- Impacto Esperado

El Manual busca:

- Fortalecer la Cultura Ética: Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, la responsabilidad y el respeto.
- Promover el Cumplimiento: Asegurar que todas las actividades de la Asociación y sus miembros cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.
- Mejorar la Reputación: Construir y mantener una reputación sólida de confianza y credibilidad entre miembros, socios y el público.
- Facilitar la Sostenibilidad: Contribuir a la viabilidad a largo plazo de los negocios de los miembros mediante prácticas responsables y sostenibles.

Este alcance define claramente a quién está dirigido el Manual de Buenas Prácticas, sus áreas de aplicación y el impacto esperado, asegurando que la Asociación y sus partes interesadas estén alineadas en la promoción de un entorno ético, legal y sostenible.

3.- USO DE NUESTRO MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

3.1.- Objetivo General

El Manual de Buenas Prácticas ha sido desarrollado para orientar a todos los miembros y partes interesadas de la Asociación en la promoción de una cultura de integridad, responsabilidad y prevención del delito. Este documento sirve como una herramienta vital para entender nuestras políticas, procedimientos y las expectativas éticas que fomentamos en nuestras actividades y relaciones comerciales.

3.2.- ¿Quiénes deben usarlo?

Este manual está destinado a ser utilizado por:

- **Miembros de la Asociación:** Incluyendo a todos los niveles de personal, desde los Socios, Directorio y hasta los empleados operativos, asegurando que cada uno actúe de acuerdo con los principios éticos establecidos.
- **Partes Interesadas:** Esto incluye proveedores, contratistas, clientes y cualquier otra entidad que tenga una relación de trabajo con la Asociación, promoviendo así prácticas justas y transparentes en toda nuestra cadena de valor.
- **Nuevos Miembros:** Como una introducción fundamental a nuestras prácticas éticas y expectativas de comportamiento, asegurando una

comprensión uniforme y el cumplimiento desde el inicio de su relación con la Asociación.

3.3.- Funcionamiento: ¿Para qué nos sirve?

El Manual de Buenas Prácticas nos sirve para:

- **Establecer un Marco de Referencia Común:** Proporciona una base sólida sobre la cual todos los miembros y partes interesadas pueden alinear sus acciones y decisiones, fomentando un ambiente de trabajo coherente y ético.
- **Fomentar la Transparencia y la Integridad:** Ayuda a asegurar que todas las operaciones se realicen de manera abierta y honesta, reforzando la confianza entre los miembros, las partes interesadas y el público en general.
- **Prevenir el Delito y Mitigar Riesgos:** Ofrece directrices claras para identificar y manejar situaciones potencialmente riesgosas o inapropiadas, reduciendo así la posibilidad de actividades delictivas dentro de la Asociación.
- **Promover una Cultura de Mejora Continua:** Incentiva a todos los involucrados a comprometerse con la evolución constante de nuestras prácticas y procedimientos, buscando siempre maneras de mejorar nuestra integridad organizacional y eficacia operativa.

La implementación y el uso diligente de este Manual de Buenas Prácticas son esenciales para asegurar que nuestra Asociación mantenga y refuerce su compromiso con la ética, la legalidad y la prevención del delito en todas sus actividades. Nos comprometemos a revisar y actualizar regularmente este Manual para reflejar los cambios en las leyes, regulaciones y mejores prácticas de nuestra industria, asegurando que continuemos cumpliendo con los más altos estándares éticos y de integridad.

Esta sección del Manual no solo define el uso y el alcance del documento, sino que también clarifica su función esencial como una herramienta para guiar la conducta ética

y prevenir el delito dentro de la Asociación, estableciendo así una base sólida para la conducta empresarial y las operaciones diarias.

4. USO DE NUESTRO SISTEMA DE INTEGRIDAD

4.1.- Introducción

Nuestro Sistema de Integridad es el conjunto de herramientas, políticas y procedimientos diseñados para reforzar nuestro compromiso con la ética, la transparencia y la prevención del delito en todas las actividades de la Asociación. Este sistema es fundamental para asegurar que mantenemos los más altos estándares de integridad y responsabilidad.

4.2.- ¿A quién acudo si tengo dudas?

- **Supervisores o Gerentes Directos:** Son tu primer punto de contacto para cualquier duda o preocupación relacionada con la ética o la integridad. Están capacitados para proporcionar orientación o derivar el asunto a la instancia apropiada.
- **Encargado de Cumplimiento:** Si prefieres una vía más confidencial o si tu duda implica a tu supervisor directo, puedes acudir al Encargado de Cumplimiento de nuestra Asociación. Esta persona tiene la responsabilidad de abordar cuestiones de integridad y asegurar que se traten de manera justa y confidencial.
- **Directorio:** Para temas más complejos o delicados, también puedes recurrir al directorio quien deberá operar con la más alta confidencialidad y objetividad.

4.3.- ¿Cómo será tratado el tema?

- **Con Confidencialidad:** Todas las consultas y reportes serán tratados con estricta confidencialidad. Protegeremos la identidad de quien reporta y de cualquier persona implicada, conforme a nuestras políticas y a la legislación aplicable.
- **Con Proceso Justo:** Cada situación reportada será investigada siguiendo un proceso claro y justo, asegurando que todas las partes tengan la oportunidad de ser escuchadas y que las decisiones se tomen basadas en evidencias.
- **Con Respeto:** Mantendremos el respeto por todos los individuos involucrados, independientemente del resultado de la investigación.
- **Con Enfoque en la Prevención y Mejora Continua:** Los aprendizajes de cada situación serán utilizados para mejorar continuamente nuestros sistemas de integridad, enfocándonos en la prevención de futuras incidencias.
- **Con enfoque de Género:** esto es eliminar cualquier barrera basada en el género en el proceso de investigación.
- **Con Acciones Correctivas:** Cuando sea apropiado, se tomarán acciones correctivas para abordar la situación. Esto puede incluir desde capacitaciones adicionales hasta medidas disciplinarias, dependiendo de la gravedad del caso.

El uso efectivo de nuestro Sistema de Integridad es esencial para mantener y fortalecer la cultura de ética y responsabilidad en la Asociación. Alentamos a todos los miembros y partes interesadas a utilizar este sistema de manera proactiva para garantizar que nuestras actividades reflejen nuestros valores compartidos y nuestro compromiso con la integridad.

5. MISIÓN Y VALORES DE AES/PRT

5.1.- Misión

La misión de la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehiculares, es representar y apoyar a nuestros miembros, promoviendo un entorno de negocios justo, ético y sostenible. Nos esforzamos por liderar con el ejemplo, estableciendo estándares de excelencia en la Industria de Revisiones Técnicas Vehiculares, abogando por prácticas que aseguren la seguridad, la calidad y la innovación, al tiempo que protegemos los intereses de nuestros miembros y contribuimos al desarrollo de nuestra comunidad y el bienestar de la sociedad en general.

5.2.- Valores

Nuestros valores fundamentales reflejan lo que consideramos importante y guían nuestra conducta diaria, nuestras decisiones y nuestras interacciones tanto dentro de la Asociación como con el exterior. Estos son:

- **Integridad:** Nos comprometemos a actuar con honestidad y transparencia en todo lo que hacemos, manteniendo los más altos estándares éticos.
- **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y sus impactos en la comunidad y el medio ambiente, comprometiéndonos a actuar de manera sostenible y ética.
- **Excelencia:** Buscamos constantemente la excelencia en nuestra gestión, servicios y representación, impulsando la mejora continua y la innovación.
- **Solidaridad:** Fomentamos la unidad y el apoyo mutuo entre nuestros miembros, promoviendo un ambiente de colaboración y respeto.
- **Compromiso con los Miembros:** Nos dedicamos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros miembros, ofreciendo valor agregado y apoyo constante.

- **Respeto:** Valoramos la diversidad y promovemos un entorno inclusivo donde todos los miembros y partes interesadas son tratados con respeto, dignidad y perspectiva de género.

5.3.- Aplicación de Nuestra Misión y Valores

Instamos a todos nuestros miembros y colaboradores a vivir estos valores en su trabajo diario y en sus interacciones con los demás. La misión y valores de la Asociación no solo nos definen como organización, sino que también nos impulsan hacia nuestro objetivo común de mejora de la Industria de Revisiones Técnicas Vehiculares para todos.

Al adherirnos a estos principios, fortalecemos nuestra cohesión como Asociación y reafirmamos nuestro compromiso con la creación de un entorno empresarial justo, sostenible y próspero.

El Manual de Buenas Prácticas establece un marco sólido de misión y valores, proporcionando orientación y motivación para que todos los miembros de la Asociación actúen de manera coherente con estos principios fundamentales. Establecer claramente la misión y los valores es esencial para fomentar una cultura organizacional que valore la ética, la responsabilidad y la excelencia en todas sus actividades.

6. DECÁLOGO DE ÉTICA PARA LA ASOCIACION

El presente Decálogo de Ética para Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular define los diez principios éticos fundamentales que reflejen los valores y la misión de la organización, proporcionando un marco claro para la conducta esperada de sus miembros. Estos principios deben guiar las acciones y decisiones dentro de la asociación, promoviendo un ambiente de integridad, respeto y responsabilidad.

6.1.- Decálogo de Ética de AES/PRT

- ✓ **Integridad en Todas Nuestras Acciones:** Nos comprometemos a actuar con honestidad, transparencia y coherencia, asegurando que nuestras acciones reflejen siempre nuestros valores fundamentales.
- ✓ **Responsabilidad Social y Ambiental:** Asumimos un compromiso activo con el bienestar de nuestra comunidad y el medio ambiente, promoviendo prácticas sostenibles y responsables en todas nuestras actividades.
- ✓ **Excelencia y Calidad:** Nos esforzamos por alcanzar la más alta calidad en todos los servicios y representaciones que ofrecemos, buscando continuamente la mejora y la innovación.
- ✓ **Respeto por la Diversidad:** Valoramos y celebramos la diversidad dentro de nuestra Asociación y nuestras comunidades, tratando a todos con igualdad, dignidad, respeto y perspectiva de género.
- ✓ **Compromiso con los Miembros:** Nos dedicamos a escuchar, entender y atender las necesidades y expectativas de nuestros miembros, trabajando incansablemente para ofrecerles valor y apoyo.
- ✓ **Colaboración y Solidaridad:** Fomentamos un espíritu de colaboración y solidaridad entre nuestros miembros, reconociendo que juntos somos más fuertes y capaces de alcanzar nuestros objetivos comunes.
- ✓ **Transparencia en la Comunicación:** Mantenemos una comunicación abierta y transparente, asegurando que la información relevante sea accesible para todos los miembros y partes interesadas.

- ✓ **Confidencialidad:** Protegemos la confidencialidad de la información compartida con nosotros, respetando la privacidad de nuestros miembros y de todas las partes involucradas.
- ✓ **Adherencia a la Ley:** Cumplimos con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables, actuando siempre dentro del marco legal en todas nuestras operaciones y actividades.
- ✓ **Prevención de Conflictos de Interés:** Identificamos y gestionamos proactivamente cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, asegurando que nuestras decisiones y acciones sean justas e imparciales.

Este Decálogo de Ética establece las pautas para una conducta ética y profesional dentro de la Asociación, asegurando que todos los miembros actúen de manera que refuerce la confianza y el respeto mutuo, promueva la sostenibilidad y contribuya positivamente a la comunidad y el entorno empresarial de la Industria. Adoptar y vivir estos principios éticos es fundamental para lograr los objetivos de la Asociación y mantener su reputación y liderazgo en el sector.

7. COMPROMISOS

En la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular valoramos a nuestros trabajadores y esperamos que nuestros miembros compartan este compromiso. Queremos desarrollarnos en un ambiente propicio y, por lo mismo, nuestra Asociación se compromete expresamente a cumplir con estándares de alta calidad para que nuestros trabajadores desarrollen sus tareas con seguridad, libertad e igualdad.

En este sentido, en la Asociación queremos enfatizar que frente a cualquier problema que se presente, esté o no descrito en este Manual, Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular será observante de los siguientes compromisos:

7.1.- Compromiso con nuestros Trabajadores

Nuestra Asociación estará siempre dispuesta a escuchar los problemas de sus trabajadores y a buscar la mejor solución posible, de manera que todas las partes se vean beneficiadas.

- **Trato Igualitario.**

La Asociación se compromete a realizar un proceso de selección y contratación de trabajadores expedito y transparente, en el que se conozcan todas sus etapas. Nuestra Asociación se compromete a tratar de manera igualitaria a todos los Asociados y trabajadores, también, la Asociación promoverá la capacitación de todos los asociados y trabajadores.

- **Promoción y Protección de la Libertad de Opinión y Asociación.**

La Asociación se compromete con sus asociados y trabajadores a promover y proteger la libre asociación y opinión. De la misma forma, nuestra Asociación se compromete a respetar las diferentes opiniones de carácter privado o público, siempre bajo un ambiente de mutuo respeto, de manera que no signifique discriminación hacia otros grupos, creencias, religiones y opiniones públicas.

- **Promoción de Ambiente Laboral Seguro y Saludable.**

La Asociación se compromete a promocionar que sus asociados proporcionen a todos sus trabajadores los implementos necesarios (tanto en herramientas como en instalaciones) para la adecuada prestación de sus servicios en condiciones higiénicas y de seguridad, en conformidad con lo establecido en la legislación local vigente y su reglamentación respectiva y a cumplir dichas medidas con sus propios trabajadores.

- **Uso adecuado de la Información.**

Los socios y los trabajadores de la Asociación nos comprometemos a mantener bajo estricta reserva toda la información privada de nuestros trabajadores, siempre que así la ley lo permita.

7.2.- Compromiso de los Socios.

Los socios de la Asociación Chilena de Empresas de Servicio de Revisión Técnica Vehicular, debemos sentirnos orgullosos de trabajar en conjunto y por ello resulta muy importante que exista un compromiso explícito hacia nuestra Asociación, de manera que exista un ambiente de confianza y compañerismo dentro de nuestros lugares de trabajo, que apunten hacia un desempeño de calidad.

- **Practicar Estándares de Trabajo Claros y Definidos.**

Todos los Socios de la Asociación nos comprometemos a cumplir con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional. Entre otras cosas, asumimos entonces un compromiso por mantener un trabajo seguro y saludable, respetando las normas de seguridad tanto en oficinas como en terreno.

- **Uso adecuado de la Información.**

Dada la naturaleza de nuestra Asociación, muchos de los trabajadores manejan información de carácter privilegiado. Es importante que todos respetemos el secreto profesional y no entreguemos esta información a otras personas que podrían beneficiarse de ella. Todos quienes, por nuestro trabajo en la Asociación accedemos a información privilegiada, debemos preocuparnos de mantenerla resguardada.

- **Ser Profesional.**

Uno de nuestros valores fundamentales es la calidad de nuestro trabajo. Para que esto se vea reflejado en la satisfacción de nuestros clientes, todos los Socios de la Asociación debemos cumplir nuestra labor a cabalidad. Así también, es de gran importancia cumplir de la mejor forma con las tareas asignadas, siendo eficiente en el uso de los recursos de la Asociación

- **Uso Correcto de los Activos de la Asociación.**

La Asociación se compromete a entregarle a todos nuestros trabajadores los materiales, uniformes, herramientas y espacios físicos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones. Por eso todos debemos responder de manera responsable frente a su uso.

Los trabajadores de la asociación nos comprometemos a cuidar todas nuestras herramientas de trabajo, sin importar cuáles sean, de conformidad a lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Así también nos comprometemos, en especial, a no apropiarnos de los materiales intelectuales (informes, proyectos, balances, etc.) que hayamos generado luego de que hayan sido entregados, ya que, a partir de ese instante, dicha información que es un bien de la Asociación.

- **Comportamiento Integro.**

Los Socios y trabajadores de la Asociación nos comprometemos a mantener un comportamiento íntegro en todo momento, por lo que somos contrarios al porte, consumo y/o venta de drogas o alcohol, o a cualquier actividad que entorpezca el correcto desarrollo de nuestras funciones.

Para la Asociación es de extrema importancia que todos nuestros trabajadores mantengan una actitud transparente y de respeto con sus compañeros y jefes.

- **Ejercicio de la Autoridad.**

Todos y cada uno de los socios de la asociación nos comprometemos a mantener en nuestras respectivas organizaciones una actitud de respeto y tolerancia frente a nuestros jefes, compañeros y subalternos, quienes ejercerán su autoridad con la misma actitud.

El acoso laboral y sexual debe quedar fuera de nuestras actitudes, ya que entorpecen el correcto desarrollo de nuestras labores. Si cualquiera de nosotros nos enfrentamos a un caso así, deberemos informarlo inmediatamente a nuestro jefe directo.

Es de extrema importancia que las manifestaciones habituales de acoso sexual - sean denunciadas, ya que todas ellas representan formas de abuso de poder y autoridad.

7.3.- Compromiso con Nuestros Clientes:

Todos los Socios de la Asociación debemos velar por la satisfacción completa de los requerimientos de nuestros clientes.

Un cliente ofuscado por un mal desempeño de nuestras labores o porque dejó de confiar en nuestra Asociación, es un cliente que seguramente no nos recomendará ni seguiremos contando con su preferencia. Por eso, todos debemos ser absolutamente éticos en todo tipo de trato con ellos.

- **Entregar Servicios de Calidad**

Los Socios de la Asociación nos comprometemos a entregar un servicio de calidad, trabajando siempre con excelencia, siendo puntuales en las fechas y condiciones de pacto en las tareas asignadas, ofreciendo un trato deferente y amable y teniendo constantemente una propuesta de mejoramiento.

- **Uso adecuado de la Información.**

Para la Asociación, es de alta importancia el tratamiento de los datos personales recabados y garantiza su confidencialidad y seguridad.

- **Responsabilidad en los Servicios que se Entregan.**

Los trabajadores de la Asociación nos comprometemos a entregar resultados transparentes y fidedignos y ser responsables con los resultados de nuestros trabajos, en especial con los encargos de nuestros socios. Así también, nos comprometemos a respaldar la veracidad de nuestros resultados, sin falsear datos de ninguna manera para lograr otros objetivos.

7.4.- Compromiso con Nuestros Proveedores

Los Socios de la Asociación nos debemos comprometer a mantener buenas relaciones con nuestros proveedores. De ellos dependemos para poder realizar nuestro trabajo con altos estándares de calidad.

Las relaciones sociales con ellos y el trato igualitario en los procesos de selección deben estar siempre en la mira para lograr un trabajo en el que tanto nuestra Asociación como los servicios que presten nuestros proveedores, se vean beneficiados.

- **Trato Igualitario.**

En la Asociación nos comprometemos a no discriminar a ningún candidato a proveedor como tampoco a proveedores que ya estén trabajando con nuestra Asociación. Nos apoyaremos en normas de calidad, especificadas en el Proceso de Gestión, Selección, Evaluación y Contratación de Proveedores, junto con un actuar serio y responsable de cada trabajador que tenga que tomar decisiones en el proceso.

Todas las ofertas de nuestros proveedores las someteremos a evaluaciones y comparaciones de manera periódica, sin discriminación arbitraria, para así mejorar la calidad de nuestro trabajo final y prestar un mejor servicio.

- **Relaciones de Beneficio Mutuo.**

Los trabajadores de la Asociación sabemos que, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, debemos trabajar de manera conjunta con nuestros proveedores, estableciendo y cumpliendo metas a largo plazo que beneficien a ambas partes.

Es por eso por lo que en la Asociación solo estableceremos relaciones con otras Asociaciones que se adhieran al presente Manual y a nuestro Modelo de Prevención del Delito.

- **Relaciones Sociales.**

Los trabajadores de la Asociación estamos conscientes de que debemos mantener un debido proceso y una alta transparencia en las relaciones con nuestros proveedores. Por eso, nos comprometemos a no aceptar sobornos ni regalos de ningún tipo.

En la Asociación no pediremos, beneficios ni obsequios o beneficios de nuestros proveedores para establecer relaciones comerciales con ellos. Así como tampoco aceptaremos invitaciones a eventos o cursos de capacitación que sean

patrocinados, auspiciados u organizados por nuestros proveedores, salvo casos expresamente autorizados.

Junto con esto, nos comprometemos a no ofrecer puestos de trabajo al personal de nuestros proveedores sin haberlo informado previamente al empleador del proveedor. La Asociación espera que sus proveedores se comprometan de la misma manera, para mantener relaciones sociales éticamente correctas.

7.5.- Compromiso con nuestra Competencia.

Debemos reconocer que las plantas de Revisión Técnica que no forman parte de la Asociación, son un grupo de interés relevante para la Asociación y con respecto a ellas debemos actuar de manera legal y leal. Queremos que la Asociación sea reconocida por ser una organización respetuosa y que cumple con las normas de la libre competencia.

- **Uso adecuado de la Información.**

Los Socios de la Asociación nos comprometemos a competir de manera leal y transparente, respetando, entre otras cosas, la información de las empresas del rubro. No intentaremos conseguir, de mala forma, datos sobre el funcionamiento o informes de aquellas empresas que realicen labores similares a las nuestras. Las ganancias o pérdidas de las demás empresas no deben interferir en nuestro desempeño.

7.6.- Compromiso con el Gobierno y las Autoridades.

En la Asociación queremos ser reconocidos siempre, por la calidad de nuestro trabajo.

Todos los trabajadores debemos hacer el mayor esfuerzo para cumplir con las prácticas normativas que regulen nuestra área de desarrollo, y mantener una actitud de respeto frente a cualquier autoridad de modo de no incurrir en delitos o prácticas que nos hagan aparecer como una Asociación deshonestas.

- **Relaciones de Probidad con Autoridades.**

Para nuestra Asociación es importante contar con una independencia de cualquier ente público, de manera que podamos trabajar de manera libre y desinteresada. Por esto, los Socios y trabajadores de la Asociación nos comprometemos a mantener, con el Gobierno y las autoridades, relaciones transparentes y libres de presiones e influencias políticas.

- **Seguir normativas del País y el Mercado.**

La Asociación, a través de todos sus Socios y trabajadores, se compromete, como norma básica y como personas responsables con nuestras tareas, a respetar las leyes y regulaciones de todos los lugares donde nuestra Asociación opere. Entre otras cosas, nos comprometemos a no incurrir en lavado de dinero, sobornos o cohecho con funcionarios públicos nacionales o extranjeros y a no financiar grupos o iniciativas terroristas, como a no incurrir en ninguna de las conductas establecidas en la ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal corporativa.

7.7.- Compromiso con el Medio Ambiente y la Comunidad.

Para nuestra Asociación es necesario estar a la vanguardia de los cambios propios de la modernidad. Esta realidad sumada a la naturaleza de nuestro trabajo hace necesario que todos los Socios y trabajadores de la Asociación debamos estar conscientes de la importancia de preservar el medioambiente y las comunidades donde trabajamos y por las que transitamos. En la Asociación queremos dar el ejemplo de ser respetuosos y responsables con las cosas que nos rodean, de preocuparnos por cumplir con las normativas que regulen la protección de plantas y animales en peligro, poblaciones humanas aborígenes o vestigios arqueológicos, entre otras.

- **Ir más allá de los mínimos Legales.**

Los Socios y trabajadores de la Asociación nos comprometemos a cumplir con todas las normativas legales vigentes que regulen la conservación de nuestro medioambiente y comunidad.

Nos interesa ser reconocidos por prevenir la contaminación de cualquier tipo y una Asociación responsable con el cuidado de los lugares donde operan nuestros socios. No nos bastará con respetar las leyes que reglamenten estos temas, sino

que procuraremos, como Asociación, ir siempre más allá del mínimo, de manera que entreguemos un trabajo de completa calidad.

Los Socios y trabajadores de la Asociación nos comprometemos a difundir y hacer partícipe a la organización y a las empresas asociadas a través de las jefaturas y línea de mando en el establecimiento de objetivos y metas para el correcto mejoramiento de la gestión medioambiental, además de comunicar a todas las personas los procedimientos para cuidar nuestra naturaleza.

- **Responsabilidad en las Operaciones de la Asociación.**

Los Socios y trabajadores de la Asociación nos comprometemos a ser responsables en nuestras operaciones de manera que podamos prevenir y responder posibles daños surgidos desde nuestro trabajo.

En nuestro esfuerzo por mejorar constantemente, nos comprometemos trabajar siempre buscando optimizar los estándares de cuidado al medioambiente y la comunidad de nuestra industria y a promover por tanto prácticas amigables con nuestro entorno.

7.8.- Compromiso en Licitaciones y Transparencia

La Asociación mantiene una estricta política de neutralidad en todas las licitaciones públicas en las que participan nuestros miembros. Es imperativo que la asociación no influya en los procesos de licitación ni se involucre en actividades que puedan comprometer su integridad o exponerla a riesgos legales. Lo anterior, es sin perjuicio de las observaciones generales que la Asociación pueda formular respecto del proceso de licitación que afecten a la Industria.

En este sentido, la asociación se compromete a:

- No participar ni influir en las decisiones de los miembros durante los procesos de licitación. Cada miembro actuará de manera independiente, asegurando que no exista coordinación o comunicación que pueda ser interpretada como manipulativa o coercitiva.

- Colaborar con las autoridades para promover prácticas transparentes y justas, asegurando que todos los procesos se conduzcan de acuerdo con la ley y las mejores prácticas de la industria.
- Establecer y promover un canal claro y confidencial para que los miembros reporten cualquier sospecha de prácticas indebidas o irregulares en el contexto de las licitaciones. La asociación actuará como facilitadora para asegurar que estas preocupaciones sean tratadas adecuadamente y de manera oportuna.

Este compromiso refuerza nuestro objetivo de ser una entidad que lidera con el ejemplo, apoyando a nuestros miembros mientras garantizamos que nuestras acciones colectivas sean consistentes con nuestros valores de integridad y responsabilidad. Al adherirnos a estos principios, reafirmamos nuestro compromiso con una competencia leal y con la mejora continua de los estándares de nuestra industria.

8. ORIENTACIÓN SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA ASOCIACIÓN GREMIAL

Para abordar eficazmente los conflictos de interés, incluyendo trabajos paralelos, relaciones familiares o de amistad dentro de una Asociación, es esencial establecer una guía clara que defina cómo identificar, reportar y resolver estos problemas éticos. Esta guía debe promover la transparencia, la integridad y el compromiso con los valores de la asociación. A continuación, se desarrolla una orientación específica para tratar estos temas:

8.1- Identificación de Conflictos de Interés Un conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales, directos o indirectos, de un miembro, empleado o directivo de la

Asociación interfieren o tienen el potencial de interferir con los intereses o compromisos de la asociación. Esto incluye:

- **Trabajos Paralelos:** Compromisos laborales que puedan afectar la capacidad de un individuo para realizar sus deberes de manera objetiva y eficaz.
- **Relaciones Familiares o de Amistad:** Relaciones personales con proveedores, contratistas, clientes u otros miembros que puedan influir en decisiones de la asociación de manera imparcial.
- **Participación en Decisiones de Beneficio Personal:** Un miembro del comité directivo de la asociación participa en la toma de decisiones sobre la adjudicación de un contrato a una empresa en la que tiene intereses financieros personales o familiares.
- **Uso de Información Privilegiada:** Un empleado de la asociación utiliza información no pública obtenida a través de su posición para beneficiar a amigos o familiares en negociaciones comerciales o inversiones.
- **Actividades Competitivas:** Un miembro de la Asociación inicia un negocio que ofrece servicios directamente competitivos a los de otro miembro, utilizando los recursos o la red de contactos de la Asociación para promover su nueva empresa.
- **Influencia en Políticas para Beneficio Propio:** Un miembro influyente de la asociación aboga por cambios en las políticas o normativas internas que directamente benefician a su negocio propio o al de un asociado, en detrimento de otros miembros.
- **Contratación de Familiares o Amigos:** Un líder dentro de la asociación es responsable de contratar nuevo personal y decide contratar a un familiar cercano o amigo para un puesto clave, sin considerar objetivamente las calificaciones de otros candidatos.
- **Relaciones con Proveedores o Clientes.** Un miembro de la asociación, que también forma parte del comité de compras, tiene una relación personal o

- financiera con un proveedor y promueve la selección de dicho proveedor para servicios o productos, sin un proceso de licitación justa y transparente.
- **Intereses Cruzados en Proyectos o Iniciativas:** Un miembro que forma parte de un grupo de trabajo o comité dentro de la Asociación tiene intereses personales o empresariales que podrían verse afectados por el resultado de las iniciativas o proyectos que el grupo está desarrollando.
 - **Recepción de Regalos o Atenciones:** Empleados o miembros de la Asociación reciben regalos, hospitalidad o favores de valor significativo de partes interesadas (como proveedores o contratistas) que buscan influir en sus decisiones o acciones dentro de la asociación.

Estos ejemplos reflejan situaciones donde los intereses personales, financieros o familiares pueden entrar en conflicto con las obligaciones hacia la Asociación y sus miembros. La clave para manejar estos conflictos de interés radica en la transparencia, la divulgación oportuna y el seguimiento de las políticas establecidas por la Asociación para asegurar que todas las acciones y decisiones se tomen en el mejor interés de la colectividad y conforme a los más altos estándares éticos.

8.2.- ¿Cómo Actuar Frente a un Problema Ético?

- **Divulgación Proactiva:** Todos los miembros y empleados deben divulgar proactivamente cualquier situación que pueda constituir o parecer constituir un conflicto de interés. Esta divulgación debe hacerse a los Supervisores o Gerentes Directos, o Encargado de Cumplimiento o Directorio
- **Evaluación:** La situación será evaluada para determinar si existe un conflicto de interés y, de ser así, su gravedad. Se considerará si las actividades externas afectan la capacidad del individuo para cumplir con sus responsabilidades dentro de la Asociación de manera justa y objetiva.
- **Resolución:** Dependiendo de la evaluación, se determinarán las acciones a seguir, que pueden incluir la reasignación de tareas dentro de la

Asociación, la terminación de la relación conflictiva externa o, en casos extremos, la desvinculación de la persona involucrada.

- **Registro y Seguimiento:** Se mantendrá un registro de todas las divulgaciones y evaluaciones de conflictos de interés, junto con las acciones tomadas para su resolución. Esto asegura transparencia y responsabilidad en el proceso.

8.3.- Directrices Generales

- **Fomentar una Cultura de Apertura:** La Asociación debe promover una cultura donde la divulgación de conflictos de interés se vea como un acto de responsabilidad y profesionalismo, no como una admisión de culpa.
- **Capacitación y Concientización:** Proporcionar formación regular a todos los miembros y empleados sobre la importancia de identificar y manejar conflictos de interés, reforzando el compromiso con los principios éticos de la Asociación.
- **Mecanismos de Reporte:** Establecer canales claros y accesibles para la divulgación de conflictos de interés, asegurando que todos se sientan cómodos reportando posibles problemas sin temor a represalias.

8.4.- Acciones Adicionales para la Gestión de Conflictos de Interés

- **Auditorías y Revisiones Periódicas:** Implementar auditorías internas y revisiones periódicas de los procesos y políticas de la Asociación para detectar posibles áreas de riesgo de conflictos de interés. Esto puede incluir revisar las relaciones contractuales, las decisiones de adquisiciones y los procedimientos de selección de personal.
- **Mentoría y Asesoramiento Ético:** Ofrecer programas de mentoría y asesoramiento ético para miembros y empleados, proporcionando un recurso confidencial donde puedan buscar orientación sobre cómo navegar situaciones complejas que podrían llevar a conflictos de interés.

- **Políticas de Rotación de Puestos:** Para puestos críticos o sensibles, considerar la implementación de políticas de rotación para prevenir la familiaridad excesiva o relaciones que puedan dar lugar a conflictos de interés.
- **Panel de Ética Independiente:** Establecer un panel o comité de ética independiente con la autoridad para revisar y tomar decisiones sobre casos complejos de conflictos de interés. Este panel debe incluir miembros externos para asegurar la objetividad.
- **Informes de Transparencia:** Publicar informes anuales de transparencia que incluyan cómo la asociación ha manejado los conflictos de interés, destacando los procedimientos seguidos y las lecciones aprendidas, sin comprometer la confidencialidad de los casos individuales.
- **Reconocimiento y Recompensas:** Desarrollar un programa de reconocimiento para aquellos miembros y empleados que demuestren un compromiso excepcional con la ética y la prevención de conflictos de interés, fomentando así una cultura positiva alrededor de la integridad.
- **Compromiso con Partes Interesadas:** Incluir a las partes interesadas en la conversación sobre la ética y los conflictos de interés mediante encuestas, foros de discusión y sesiones de feedback. Esto puede ayudar a identificar preocupaciones tempranas y ajustar las políticas según sea necesario.

9. ACTUALIZACIONES Y VIGENCIA

El presente Manual tendrá vigencia inmediata y se entenderá que forma parte de los lineamientos en esta materia por parte de la Asociación y de cumplimiento de todos sus integrantes y estamentos.

Sera revisado una vez al año por el Encargado de Cumplimiento o cada vez que sea necesario.

ASOCIACION CHILENA DE EMPRESAS DE SERVICIO DE REVISION TECNICA VEHICULAR

Julio 2024