



# EN EL CAMINO CORRECTO

## CÓDIGO DE ÉTICA



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

### **ÍNDICE**

#### **I. MISIÓN Y DECLARACIÓN DE VALORES DE LA COMPAÑÍA**

#### **II. ACERCA DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

- Introducción
- Ámbito de aplicación
- Responsabilidad
- Gestión del Sistema de Ética de la Compañía
- Medios de difusión
- Excepciones
- Fecha de vigencia

#### **III. LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS**

#### **IV. LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS Y USUARIAS**

- Relación con los usuarios

#### **V. LA RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS**

- Respeto y dignidad
- Ambiente seguro
- Respeto a los derechos laborales
- Información confidencial y personal de trabajadores
- Conflictos de interés
- Relaciones personales
- Frente al fraude, robo y hurto
- Uso y cuidado de activos de la Compañía
- Actividades Laborales Externas
- Confidencialidad de la información
- Uso de información privilegiada
- Comunicación externa



**VI. LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

- Recepción de regalos, gratificaciones y eventos
- Trato equitativo y justo a proveedores
- Conflictos de interés con proveedores
- Cumplimiento de condiciones laborales, de salud y seguridad, por parte de proveedores

**VII. LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD**

- Respeto a la comunidad y medio ambiente

**VIII. LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES**

- Actividades políticas
- Relación con funcionarios públicos
- Prevención de Delitos

**IX. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIAS**

- Canales formales de consultas y denuncias

**X. SANCIONES**

**XI. CARTA COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

**XII. DECALOGO DE ÉTICA**



## I. MISIÓN Y DECLARACIÓN DE VALORES DE LA COMPAÑÍA

### Misión

La vocación de servicio es el sello de nuestro trayecto y lo que nos inspira a conectar personas, lugares y caminos.

### Visión

Avanzar hacia la excelencia para brindar a nuestros usuarios la mejor experiencia de viaje.

### Valores

Nuestros pilares fundamentales son los siguientes que mueven nuestra empresa:

- **Colaboración:** para superar nuestros desafíos.
- **Compromiso:** para entregar toda nuestra energía y talento.
- **Respeto:** a la diversidad de nuestra sociedad.
- **Seguridad:** para cuidarnos y cuidarte.
- **Innovación:** para ser los mejores.

## II. ACERCA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### 1. Introducción

Trabajar en una organización conlleva una importante responsabilidad y desafío para todos sus miembros. Por esta razón, hemos desarrollado este Código de Ética con el fin de proporcionar una guía clara sobre las conductas que VOY SANTIAGO espera de nosotros en nuestra labor diaria. Este código tiene como propósito servir como una herramienta que nos oriente en la toma de decisiones frente a situaciones éticamente conflictivas.

Este Código nos guiará para tomar decisiones basadas en los valores establecidos por la Compañía.

**Antes de actuar ante un desafío ético, es crucial que nos planteemos algunas preguntas:**

- ¿Mi decisión beneficia a VOY SANTIAGO?
- ¿Me siento comfortable con mi elección?
- ¿Es legal?
- ¿Existe algún conflicto de interés involucrado?
- ¿Está en consonancia con los valores de la empresa?
- ¿Mi comportamiento es ejemplar?

Este código sirve como una herramienta orientadora en nuestra gestión laboral.



## **2. Ámbito de Aplicación.**

El Código de Ética se aplicará de manera uniforme a todos los niveles jerárquicos y roles ocupados en VOY SANTIAGO, ya sea de manera permanente o temporal, incluyendo a Directores, Gerentes, Subgerentes, Jefes, Supervisores, Encargados, Analistas, Administrativos, Conductores, Profesionales, Técnicos, entre otros. La empresa se esforzará por asegurar que sus proveedores, asesores y empresas prestadoras de servicios, también actúen conforme a los principios establecidos en este Código.

Es importante destacar que este Código no reemplaza ni invalida otras políticas o procedimientos internos de la empresa, sino que se complementa con ellos.

### **¿De qué sirve este Código de Ética?**

Este documento está diseñado para servir como guía. Por lo tanto, cualquier trabajador o trabajadora que identifique una situación que no cumpla con las disposiciones de este Código, debe utilizar el Canal de Denuncias establecido por la Compañía. Este canal garantiza la confidencialidad adecuada y el tratamiento adecuado de la información proporcionada.

### **En caso de incumplir, ¿existen medidas disciplinarias?**

Estas directrices éticas son normativas de la Compañía y, como tal, su incumplimiento puede resultar en medidas disciplinarias que se aplicarán conforme a la naturaleza y gravedad de la infracción. Las acciones disciplinarias de la Compañía ante violaciones de este Código pueden implicar sanciones civiles o penales contra los infractores.

## **3. Responsabilidad.**

En el desempeño de nuestras responsabilidades, es fundamental que sigamos los lineamientos establecidos por la legislación vigente y las políticas corporativas de nuestra empresa. Cada miembro del equipo es responsable de familiarizarse y aplicar tanto las leyes como las políticas relacionadas con su trabajo, incluyendo aquellas delineadas en este Código, Manuales de Procedimientos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y otras políticas pertinentes.

El incumplimiento de estas políticas puede resultar en sanciones disciplinarias, incluida la posibilidad de terminación del contrato. Todos los individuos sujetos a este Código tienen la obligación de conocer y cumplir plenamente sus disposiciones, así como también las políticas internas de la Empresa, especialmente lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Es igualmente responsabilidad de cada uno consultar cualquier duda y denunciar oportunamente cualquier evento o problema potencial, tal como se describe en el capítulo IX "Procedimiento de Canalización de Consultas y Denuncias".



Aquellos que tengan personal a su cargo deben supervisar el comportamiento de quienes están bajo su dirección, ejerciendo un liderazgo ejemplar y actuando de manera íntegra. Además, deben estar preparados para prevenir, detectar y responder adecuadamente a las consultas planteadas por sus subordinados, remitiéndolas, según corresponda, al Jefe de Personas.

#### **4. Gestión del Sistema de Ética de la Compañía.**

En VOY SANTIAGO somos conscientes que el Código de Ética y sus conductas asociadas, debe adaptarse permanentemente a las nuevas circunstancias por las que atraviesa la empresa y la sociedad. Entendemos que será necesario aclarar dudas, resolver dilemas y recibir e investigar casos en relación al Código de Ética, como asimismo, proponer adecuaciones a lo señalado en el Código. Por ello, la empresa ha diseñado una estructura de trabajadores y trabajadoras encargadas de gestionar el Sistema de Ética de la Compañía, la que se describe a continuación:

##### **❖ Comité Ejecutivo de Ética**

El Comité Ejecutivo de Ética tiene las siguientes funciones:

- Revisar periódicamente el Código de Ética, y proponer cambios cuando sea necesario.
- Velar por el cumplimiento del Código de Ética de VOY SANTIAGO, promoviendo una cultura de adhesión al cumplimiento de sus valores y principios éticos.
- Resolver sobre la interpretación de cualquier aspecto de este código.
- Tomar conocimiento y resolver acerca de los conflictos de intereses y recomendar que se investiguen los actos sospechosos de ser constitutivos de faltas y/o delitos.

Estará integrado por el Gerente General, el Fiscal, Gerente de Personas y la Gerente de Administración y Finanzas, y será presidido por el Contralor. Sesionará de forma trimestral, a menos que se requiera de alguna reunión extraordinaria, la que podrá ser citada por cualquiera de los miembros. Funcionará con un quórum mínimo de tres personas.

##### **❖ Coordinador General: Área de Contraloría**

El área de Contraloría será la encargada de la recepción e investigación de las denuncias y de su derivación, cuando corresponda, al Comité Ejecutivo de Ética. Para mayor información ver el capítulo "Procedimiento de Canalización de Consultas y Denuncias".



### ❖ **Jefe de Personas**

Son trabajadores de VOY SANTIAGO, cuya misión es asesorar a los demás colaboradores en temas de ética. Estos trabajadores han sido capacitados para la recepción de consultas, casos y denuncias de cualquier colaborador, lo que harán bajo estricta reserva y confidencialidad.

### ❖ **Gerencia de Personas**

La Gerencia de Personas tendrá por función la administración operativa del presente Código y será la responsable de:

- Responder las dudas relacionadas con el contenido de este documento.
- Llevar a cabo la efectiva difusión a todos los colaboradores.
- Monitorear el proceso de forma debida y custodiar la "Carta de Compromiso" y la "Declaración de Conflictos de Interés".
- Mantener el registro de las excepciones declaradas por los colaboradores, dándolas a conocer al Comité Ejecutivo de Ética.
- Proponer modificaciones al contenido del Código.
- Asegurar que los nuevos trabajadores y trabajadoras recepcionen el Código, confirmen su lectura y firmen digitalmente la carta de compromiso, la cual quedará en su carpeta personal disponible en BUK (carpeta electrónica).

## **5. Difusión**

Se enviará por correo electrónico un ejemplar del Código de Ética a todos los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO a los nuevos ingresos al momento de la firma de su Contrato de Trabajo.

Adicionalmente, estará disponible una versión digital del Código de Ética en la intranet corporativa en BUK.

Los actuales y futuros trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO deberán confirmar la recepción y lectura del documento, a través de la firma digital de la "Carta de Compromiso", en señal de compromiso de cumplimiento de los lineamientos contenidos en este Código.



## **6. Excepciones**

Cualquier situación que se aparte de lo expresado en el Código y que el trabajador o trabajadora crea que debe dejar constancia o darla a conocer, deberá ser comunicada al jefe directo, y ser manifestada en la “Declaración de Conflictos de Interés”.

## **7. Fecha de vigencia**

El presente Código rige a partir del 11 de marzo de 2024 y será aplicable por un plazo indefinido.

### **III. LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS**

#### **8. Relación con los Accionistas**

En VOY SANTIAGO nos comprometemos a cumplir con las normas que rigen los contratos de concesión, o instrumentos equivalentes, por el plazo que se encuentren vigentes. A partir de ello, optimizando responsablemente el uso de los recursos, controlando los procesos, y actuando de forma transparente, lograr generar la mejor rentabilidad en la inversión. Para lograrlo, nos comprometemos a lo siguiente:

- Proteger y aumentar el valor de la inversión de los accionistas en forma transparente y responsable.
- Controlar los procesos internos para asegurar la adecuada rentabilidad del negocio.
- Proveer siempre a los accionistas de toda la información relevante de VOY SANTIAGO, protegiendo su información confidencial.

### **IV. LA RELACIÓN CON LOS PASAJEROS/USUARIOS**

#### **9. Relación con los usuarios**

En VOY SANTIAGO, nos mueve la plena satisfacción de las necesidades de transporte de los pasajeros. Es por ello que buscamos entregarles siempre un servicio de calidad, seguro y eficiente.

Nuestra relación con los usuarios se basa en el respeto, la dignidad y la igualdad, no tolerándose discriminaciones de ningún tipo, así como tampoco conductas indebidas como la burla, el acoso o comentarios despectivos o alusivos que puedan ofenderlos.



Las necesidades y reclamos de los pasajeros, deben ser respondidas oportunamente.

Los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO, cumpliendo con la normativa interna, no aceptarán regalos, propinas, ni gratificaciones de pasajeros/usuarios, de ningún tipo.

## **V. LA RELACIÓN CON LOS COLABORADORES**

Nuestro pilar fundamental son los trabajadores y trabajadoras quienes, con su trabajo, hacen de VOY SANTIAGO una de las empresas más importantes en materia de transporte de pasajeros.

Un actuar inadecuado bajo las normas de este Código, no es justificable aun cuando su objetivo sea en beneficio para la propia empresa.

### **10. Respeto y dignidad**

Para VOY SANTIAGO es indispensable proporcionar a los trabajadores y trabajadoras un ambiente laboral sustentado en el respeto mutuo, trato digno, amable y cordial.

En VOY SANTIAGO esperamos un trato respetuoso y no discriminatorio hacia todos los trabajadores y trabajadoras de la compañía sin importar su género, raza, filiación política, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, estado civil o de cualquier otra índole. Estamos convencidos que nuestra diversidad nos permite ser mejores y conectar mejor con las necesidades e intereses de los usuarios.

En VOY SANTIAGO no se tolera ningún tipo de acoso, acto violento, amenaza ni represalias. El respeto debe primar en la forma de relacionamientos entre todos los integrantes de la compañía.

Toda conducta inapropiada de naturaleza sexual, ya sea verbal o física se considerará como un acoso sexual. Quien se sienta acosado, debe comunicarlo inmediatamente por escrito, como lo establece el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, para que se investigue.

En VOY SANTIAGO promovemos el desarrollo por mérito propio y entregamos a todos nuestros trabajadores y trabajadoras las mismas oportunidades de desarrollo de carrera, de acuerdo a la estructura organizacional y su desempeño, según lo establecido en nuestras Políticas.



## **11. Ambiente seguro**

Para VOY SANTIAGO es un objetivo fundamental resguardar la vida, salud y seguridad de nuestros trabajadores y trabajadoras, rigiéndonos por las normas establecidas en la legislación vigente y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y facilitando los instrumentos y herramientas de seguridad necesarios para la ejecución de las labores.

La imagen de nuestros colaboradores es la imagen de VOY SANTIAGO, por lo que todos los colaboradores deben mantener su vestimenta limpia y en perfectas condiciones de uso.

En VOY SANTIAGO no se permite a los trabajadores y trabajadoras vender, poseer, comprar, transferir, o estar bajo la influencia de drogas y/o alcohol en las instalaciones o vehículos de la Compañía, durante las horas de trabajo ni presentarse a prestar servicios bajo la influencia de alcohol o drogas.

## **12. Respeto a los derechos laborales**

VOY SANTIAGO reconoce el derecho de todo trabajador y trabajadora a asociarse libremente, respetando la legislación vigente y cumpliendo con las obligaciones emanadas del cargo.

En ningún caso, un jefe puede solicitar a un trabajador o trabajadora que efectúe trabajos propios de sus funciones de manera no remunerada.

## **13. Información confidencial y personal de trabajadores**

Toda información relacionada con datos personales o relación laboral es confidencial, tanto durante su permanencia en VOY SANTIAGO, así como una vez concluida ésta, conforme lo establece la legislación laboral vigente y/o su contrato de trabajo.

## **14. Conflictos de interés**

Los conflictos de interés se presentan cada vez que existe el riesgo de que una persona privilegie un interés personal por sobre los intereses de la Empresa. Existe conflicto de interés en toda situación real o potencial en la cual coexistan intereses personales que pueden, de una u otra forma, ser distintos al interés de VOY SANTIAGO.

En VOY SANTIAGO entendemos que estamos frente a un conflicto de interés cuando una decisión o acción de cualquiera de sus trabajadores o trabajadoras afecte o pueda afectar a:

- Sus intereses directos.



- Sus parientes, entendiendo por tales a aquellos con los que existe una relación de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado.
- Empresas en las que exista cualquier tipo de participación o capacidad de decisión o influencia.
- Amigos, pareja o miembros de asociaciones a las que pertenece o con las que simpatiza.

Deben evitarse todo tipo de situaciones que den lugar o den la impresión de que el trabajador o trabajadora no puede cumplir con sus funciones de manera objetiva, debido a intereses opuestos a los de VOY SANTIAGO.

Los conflictos de interés podrán tomar diversas formas no siendo posible especificarlas todas, en el presente documento. Es responsabilidad de cada trabajador o trabajadora emplear su juicio y criterio y notificar cualquier situación de potencial conflicto en el proceso de "Confirmación" a través de la carta de "Declaración de Conflictos de Interés".

Ejemplos de Conflictos de Interés:

- a) Ejerciendo un rol de comprador, hacer negocios con un proveedor en el cual un familiar o amigo cercano ocupa un alto cargo ejecutivo.
- b) Trabajar simultáneamente para competidores, usuarios o proveedores.
- c) Ser dueño de un porcentaje significativo del patrimonio de competidores o proveedores de la compañía.

La forma de abordar un conflicto de interés es comunicar inmediatamente la situación a la jefatura directa para que se tomen las medidas de prevención necesarias (habitualmente, inhibirse de participar en las decisiones que generan dichos conflictos). Esto resguardará los intereses de la empresa y nuestra reputación personal.

## **15. Relaciones personales**

Todas las relaciones entre los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO deben basarse en el respeto y confianza.

Las relaciones emocionales entre trabajadores y trabajadoras, pueden dar origen a situaciones donde pudiera verse en peligro la imparcialidad. Por este motivo, en VOY SANTIAGO no se acepta que existan relaciones de dependencia o jerárquicas, directas o indirectas, entre personas que tengan parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad o relación de pareja, ya que pueden generar conflictos de interés. En caso de que esto llegara a ocurrir, la empresa, en la medida de sus posibilidades, ofrecerá una posición alternativa a alguno de los involucrados.



No se podrá contratar a parientes de Accionistas, Directores, Gerentes y Subgerentes de VOY SANTIAGO.

## **16. Frente al fraude, robo y hurto**

El robo es “el apoderamiento de bienes muebles ajenos, cualquiera sea su valor, aplicando la fuerza o violencia”. En cambio, el hurto no contempla el uso de la fuerza.

El fraude es el “engaño o el abuso de confianza, actuando u omitiendo intencionalmente información, generando un daño patrimonial a la Compañía”.

En VOY SANTIAGO no se tolerará el robo, el hurto y el fraude en ninguna circunstancia.

La adecuada protección de los intereses sociales de la Compañía es una conducta esperada de todos los trabajadores de VOY SANTIAGO y, por lo tanto, se deben denunciar oportunamente y por los canales regulares, las conductas fraudulentas de las que se tenga conocimiento en el desempeño de sus funciones. Es responsabilidad de todos prevenir el fraude, tanto para proteger la reputación de la Compañía como las potenciales pérdidas.

## **17. Uso y cuidado de activos de la Compañía.**

En VOY SANTIAGO S.P.A., debemos utilizar los activos de la Compañía únicamente para aquellas funciones para las cuales los bienes han sido asignados. Es en este sentido, que celulares, vehículos, computadores, insumos, buses, combustible, entre otros, deben ser empleados a efectos de cumplir con las funciones de cada trabajador o trabajadora en VOY SANTIAGO, respetando lo establecido en las políticas internas.

Todos los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO somos responsables de darle el mejor uso a los activos de la Compañía, ya que éstos son proporcionados para poder realizar nuestras labores de manera eficaz y eficiente, bajo la premisa que los resguardaremos de posibles daños, malos usos, pérdidas, hurtos y robos.

## **18. Actividades Laborales Externas.**

En VOY SANTIAGO esperamos que nuestros trabajadores y trabajadoras dediquen su tiempo laboral al trabajo en la empresa, por lo que no debiera ocuparse en asuntos personales, salvo excepciones justificadas y previamente aprobadas por la jefatura directa.

Las actividades laborales externas son todas aquellas distintas de las que se desempeñan para la empresa. Toda actividad laboral externa de un ejecutivo o jefe debe contar con una autorización previa por parte de la empresa y no debe afectar el cumplimiento de sus



obligaciones con la empresa. Adicionalmente, los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO no realizan labores que directa o indirectamente compitan con actividades que la Compañía ofrece a terceros.

En VOY SANTIAGO no admitimos la posesión de ningún tipo de participación financiera significativa, en el patrimonio de los competidores, por parte de alguno de nuestros trabajadores, trabajadoras o directores.

En el caso de trabajadores y trabajadoras que actualmente posean familiares en altos cargos de las empresas competidoras, deben Declararlo en el formulario de "Declaración de Conflictos de Interés".

## **19. Confidencialidad de la información.**

Nuestros trabajadores y trabajadoras se comprometen a mantener en estricta reserva toda la información de VOY SANTIAGO a la que tengan acceso en virtud de los servicios que prestan, la que en principio siempre se considerará como confidencial. Las estrategias, metodologías, procesos, sistemas y know-how generados por VOY SANTIAGO, forman parte del patrimonio intelectual de nuestra Compañía y lo que denominamos "Secretos Comerciales". Es nuestro deber protegerlos y conservar su confidencialidad.

Quienes abandonen VOY SANTIAGO por el motivo o causal que sea, se comprometerán a devolver toda la información confidencial corporativa y a no difundir información estratégica, comercial o financiera que pueda dañar la reputación o la ejecución de los negocios de VOY SANTIAGO.

Todas aquellas personas que tengan legítimo acceso a información, deben procurar que ésta no sea divulgada sin autorización y cuidarla de quien no debe acceder a ella.

## **20. Uso de información privilegiada.**

Se entiende por "información privilegiada" cualquier información relacionada con VOY SANTIAGO y sus negocios, que no ha sido difundida al mercado.

Para garantizar la equidad de los accionistas que confían en nuestra Compañía y en su desempeño, los Directores, Ejecutivos y demás trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO, no tomarán decisiones de inversión o desinversión en función de la información privilegiada que posean.

Por otra parte, los trabajadores y trabajadoras de VOY SANTIAGO no podrán compartir la información privilegiada obtenida de fuentes internas con personas externas a la empresa que puedan utilizarla en su beneficio personal en desmedro de terceros o de la Compañía.



## **21. Comunicación externa.**

Para asegurar que la información de la Compañía se entrega en forma completa, exacta y oportuna, las únicas personas autorizadas a realizar cualquier comunicación o declaración con los medios en relación con VOY SANTIAGO, son el Presidente del Directorio y el Gerente General, o a quienes éstos, bajo expresa autorización, así lo deleguen.

Es por ello que no se podrá efectuar ningún tipo de declaración ante los medios (diarios, revistas, televisión, etc.), verbal o escrita, oficial o extraoficialmente, en nombre de VOY SANTIAGO, sin la autorización antes mencionada.

## **VI. LA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES**

### **22. Recepción de regalos, gratificaciones y eventos.**

La recepción de regalos procedentes de proveedores puede generar obligaciones posteriores para quienes los reciben, por lo tanto, es política de VOY SANTIAGO no recibir regalos, obsequios e incentivos para nosotros o para terceros, donativos, ventajas o privilegios personales de cualquier naturaleza. Se exceptúan de esta prohibición, los obsequios que realizan los usuarios, proveedores o terceros por razones protocolares, de relaciones públicas o marketing y aquéllos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación, siempre y cuando no excedan de tres Unidades de Fomento. Cuando alguien se encuentre ante una situación conflictiva en esta materia, deberá explicar esta política al proveedor o, si no es posible su devolución por dificultades prácticas o porque podría perjudicar la relación con el proveedor, podremos aceptar el regalo e informar de manera explícita que vamos a entregarlo a la Gerencia de Personas, para ser donado a organizaciones de beneficencia.

No se aceptarán invitaciones a eventos que no sean exclusivamente laborales. En caso de invitaciones al extranjero, los gastos de viaje y estadía deberán ser de cargo de VOY SANTIAGO.

Ningún trabajador y trabajadora puede recibir comisiones ni pagos provenientes de proveedores bajo ningún concepto.

### **23. Trato equitativo y justo a proveedores.**

La decisión de optar por un proveedor de bienes o servicios por sobre otro, está determinada por la proyección de los mejores resultados para VOY SANTIAGO y los procesos establecidos por el Departamento de Compras.



En la selección de nuestros proveedores se prioriza la integridad y reputación comercial de los mismos, la relación precio-calidad, y el cumplimiento de lo acordado, entre otras condiciones que defina la empresa.

En VOY SANTIAGO no tomamos ventaja de los proveedores, ni empleamos la influencia comercial en la Compañía, en perjuicio de los mismos. La relación con proveedores, contratistas y aliados estratégicos se basará en el respeto mutuo, la objetividad y la honestidad.

En VOY SANTIAGO, todas las transacciones con proveedores se rigen por lo establecido en los contratos vigentes y sobre la base del marco legal, protegiendo la información comercial que ellos nos proporcionen.

#### **24. Conflictos de interés con proveedores.**

Nuestro deber es el de informar toda situación que sea, parezca, o pudiese convertirse en un potencial conflicto entre los propios intereses y los de VOY SANTIAGO.

No se deberá tomar parte en ninguna decisión comercial cuando pudiera presentarse un conflicto de interés. En caso que el trabajador o trabajadora tenga dudas acerca de una relación con algún proveedor en particular, debe exponer la mencionada situación ante la jefatura directa en forma inmediata y, además, formalizarlo en la "Declaración de Conflictos de Interés".

Por otra parte, VOY SANTIAGO cuenta con un documento que debe ser completado por los proveedores, donde debe declarar que no tienen familiares trabajando en la Compañía.

No se mantendrá una relación social con los proveedores, si dicha relación pudiera significar algún tipo de conflicto de interés.

Queda expresamente prohibido recomendar o solicitar trabajo a un proveedor, para un familiar o amigo.

#### **25. Cumplimiento de condiciones laborales, de salud y seguridad, por parte de proveedores.**

Buscaremos elegir a aquellos proveedores que tengan buena reputación en el mercado, no sólo en el ámbito comercial sino además en la relación con sus trabajadores.

Se exigirá a nuestros proveedores el cumplimiento de toda la normativa legal y de seguridad respecto de sus trabajadores.



## **VII. LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD**

### **26. Respeto a la comunidad y medio ambiente**

Entendemos que nuestro negocio impacta a las comunidades y medio ambiente y, en consecuencia, nos hacemos responsables de garantizar armonía con la comunidad y sus entornos.

## **VIII. LA RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES**

### **27. Actividades políticas.**

VOY SANTIAGO no desalienta la participación de sus trabajadores y trabajadoras en actividades políticas fuera del horario de trabajo. Sin embargo, éstas no podrán ser efectuadas en nombre de la Empresa.

No está permitido realizar contribuciones políticas, utilizando recursos de la Compañía.

### **28. Relación con funcionarios públicos.**

Es política de VOY SANTIAGO S.P.A. no dar (o consentir en dar), prometer, entregar, autorizar ofrecer, exigir o aceptar, algún tipo de gratificación o regalo, ya sea en dinero o en especie, a las autoridades competentes con el objetivo de obtener algún tipo de ventaja.

Las respuestas a requerimientos de información por parte de autoridades, funcionarios públicos, reguladores o gubernamentales, deben estar expresamente revisadas y visadas por la Gerencia a cargo del área correspondiente.

### **29. Prevención de delitos.**

Son principios fundamentales para VOY SANTIAGO S.P.A. la honestidad y la transparencia, lo que incluye estar atentos y evitar situaciones que pudieran relacionarse con los delitos de "Lavado de Dinero", "Financiamiento del Terrorismo" y "Cohecho", de acuerdo a las leyes vigentes.

El "Lavado de Dinero", es el intento de ocultar o disimular la naturaleza, ubicación, origen, propiedad o control de dinero o bienes obtenidos ilegalmente, a través de delitos como tráfico de drogas, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, uso de información privilegiada, fraude al fisco, tráfico de influencias, entre otros.



El “Financiamiento del Terrorismo”, ocurre cuando cualquier persona natural o jurídica, por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier delito terrorista. Por ejemplo, entregando donaciones a organizaciones de manifestación violentista.

El “Cohecho”, ocurre cuando se ofrece, promete, diere o consienta en dar a un empleado público un beneficio económico o de otra naturaleza, para que éste realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo, con miras a la obtención de ventajas indebidas, como por ejemplo, un permiso o la condonación de una multa.

En VOY SANTIAGO, protegemos la sociedad y la reputación corporativa, por lo cual rechazamos cualquiera de estas actividades. Debemos detectar y denunciar estos delitos cuando nos enfrentemos o nos demos cuenta de uno de ellos.

## **IX. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo**

Establecer un procedimiento para canalizar y administrar las denuncias realizadas por los trabajadores o trabajadoras, proveedores y terceros, relacionadas con situaciones irregulares o practicas cuestionables relativas al Código de Ética, que contribuyan a mitigar la ocurrencia de acciones o situaciones que pudiesen perjudicar el patrimonio o la reputación de la organización.

### **Alcance**

Este procedimiento se aplicará a todos los trabajadores y trabajadoras de Voy Santiago, así como a todos sus proveedores, contratistas u otros.

### **Responsabilidades**

El Contralor es el responsable de la operación del canal de denuncias.

### **Protección al denunciante**

La identidad del denunciante se mantendrá bajo la máxima discreción y confidencialidad, frente a toda persona distinta del encargado de recepcionar la denuncia (Contralor) y los integrantes de la Comisión Investigadora, en caso de que proceda. Bajo ninguna circunstancia se podrá tomar represalias contra la persona que de buena fe formule una denuncia frente a situaciones irregulares, malas prácticas, incumplimientos o posibles delitos.

El canal de denuncia es el medio por el cual, los trabajadores y trabajadoras y/o terceros relacionados a Voy Santiago, pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos del Código de Ética.



## Procedimiento de denuncia

### ❖ **Sujetos involucrados**

- **Denunciante:** Cualquier sujeto (trabajador y/o trabajadora, proveedor, contratista, usuario o público en general) que desee usar los canales definidos, para poner en conocimiento un potencial incumplimiento del Código de Ética.
- **Denunciado:** Persona contra la que se dirige la denuncia.
- **Contralor:** Encargado de recepcionar las denuncias y coordinar las actividades de investigación, resguardando la reserva de la identidad del denunciado y de realizar el análisis de las denuncias para determinar si corresponde informar a la comisión investigadora, para dar curso a las acciones que correspondan.
- **Comité Ejecutivo de Ética:** Es el órgano encargado de velar por la continua, correcta y real aplicación de las normas contenidas en el Código de Ética. Está integrado por el Gerente General, el Fiscal, la Gerenta de Personas y la Gerenta de Administración y Finanzas, y será presidido por el Contralor.

### ❖ **Canales de consulta y denuncia.**

El denunciante que estime que se ha configurado algún hecho que vulnere lo establecido en el Código de Ética, podrá consultar o denunciar a través de las siguientes vías:

- a) En el caso de trabajadores y/ o trabajadoras de la organización a través de correo electrónico [denuncias\\_voysantiago@voysantiago.cl](mailto:denuncias_voysantiago@voysantiago.cl)
- b) En el caso de usuarios, proveedores, contratistas y público en general a través de la página web de Voy Santiago <https://kyknos.bracgroup.com/#/denuncia/121>

En caso de que la denuncia sea realizada a alguna jefatura, ésta deberá informar la existencia de los canales de denuncia existentes para estos efectos. Si aun así el denunciante opta por no utilizar estos medios, quien reciba la denuncia, deberá solicitar una declaración escrita, la que será remitida al Contralor, bajo estricta reserva y confidencialidad.

### ❖ **Contenido de la denuncia.**

El denunciante deberá completar un formulario debiendo especificar al menos, lo siguiente:

- Identificación del denunciante, en caso de que así lo quiera o en su defecto, podrá realizarla de manera anónima.
- Indicar detalles de la denuncia.
- Identificar a la o las personas comprometidas.



- Lugar de ocurrencia.
- Existencia de testigos y cualquier otra información que pueda aportar a la resolución del caso denunciado, debiendo adjuntar los respectivos respaldos, por ejemplo: fotografías, grabaciones, videos, documentos, declaraciones, entre otros.

### ❖ **Procedimiento de investigación y conclusión**

Recibida la denuncia a través de las vías indicadas, el Contralor deberá revisar la información que acompaña la denuncia y resolverá dentro del plazo de 5 días hábiles, desde la recepción de la denuncia, si la acoge o no a tramitación. En ambos casos deberá notificar dentro del mismo plazo, al denunciante.

Si la denuncia no proporciona evidencias sobre los hechos descritos, el Contralor no acogerá la denuncia a tramitación y procederá a cerrar el caso.

Si el Contralor acoge la denuncia a tramitación, podrá en atención al mérito de los antecedentes, citar al Comité de Ética, quienes podrán disponer medidas precautorias, tales como la separación de funciones, redistribución del tiempo de jornada u otra, atendida la gravedad de los hechos denunciados.

Asimismo, el Contralor, en caso de requerir mayores antecedentes, podrá solicitarlos al denunciante, quien deberá proporcionarlos en el plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud del Contralor. Si los antecedentes no fueren aportados, se procederá al cierre administrativo de la investigación, aun cuando no se haya cumplido el plazo para el término de la investigación.

La investigación de los hechos denunciados deberá realizarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde que se le notificó al denunciante que su denuncia fue acogida.

Todo el proceso de investigación deberá ser debidamente respaldado, pudiendo utilizar cualquier medio válido y ajustado a derecho, para tal efecto.

El Contralor deberá emitir un informe de investigación el que deberá contener a lo menos, la identificación de las partes involucradas, una relación detallada de los hechos, las pruebas utilizadas y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Concluida la investigación, el Contralor deberá informar el resultado de esta al Comité de Ética y al denunciante, dentro de los 10 días siguientes de terminada la investigación.

En todas las actuaciones del proceso de investigación se deberán observar las facultades y atribuciones que la ley reconoce a la empresa, teniendo especial cuidado con aquellas actuaciones que se encuentran reservadas a las policías o a las autoridades correspondientes, según sea el caso.



## ¿Cómo presentar denuncias o consultas?

Para facilitar a los trabajadores y trabajadoras la presentación de denuncias o de consultas de todas aquellas situaciones que constituyan o puedan constituir violaciones al presente Código de Ética, la empresa, dispone de diversos canales a disposición de nuestros trabajadores y trabajadoras:

- **Contacto Directo:** Cada trabajador o trabajadora que presente una duda, consulta o denuncia puede conversar directamente con el Jefe de Personas.
- **Canal Electrónico de Consultas y Denuncias.** En el caso de los trabajados y/o trabajadoras a través del email [denuncias.voysantiago@voysantiago.cl](mailto:denuncias.voysantiago@voysantiago.cl) y usuarios del transporte, proveedores y público en general, podrán presentar sus inquietudes a través de la página web <https://kyknos.bracgroup.com/#/denuncia/121>. Ahí se deberá llenar un formulario que detalla la denuncia y, en caso de tener, se deberán adjuntar documentos que avalen lo indicado. El encargado de recibir y tratar estas denuncias será el Contralor de la Compañía, quien deberá garantizar la total confidencialidad y reserva de los casos planteados.

## ¿Cómo serán tratadas las denuncias y consultas?

Las denuncias y consultas presentadas a través de los distintos canales, se mantendrán bajo la máxima discreción y confidencialidad. Para el caso de una denuncia o caso, el Consejero de Integridad recabará la mayor cantidad de antecedentes de la persona que plantea la situación y, en caso que se requiera una investigación, derivará el caso al Coordinador General quien realizará la investigación manteniendo en todo momento la confidencialidad del caso. El Contralor deberá poner en conocimiento del Comité Ejecutivo de Ética los casos que sean de su competencia para su debida resolución.

Las denuncias y consultas presentadas a través de los distintos canales, se mantendrán bajo la máxima discreción y confidencialidad. El consejero de Integridad se encargará de promover y preservar la integridad de la organización. Su función principal es asesorar, orientar y promover prácticas éticas y comportamientos íntegros entre los individuos, colaboradores, líderes y otros miembros de la organización.

## Responsabilidades y funciones:

- Desarrollar y mantener políticas de ética e integridad en la organización.
- Ofrecer orientación ética a los colaboradores y líderes.
- Fomentar la conciencia sobre la importancia de la integridad en la toma de decisiones.
- Investigar denuncias de comportamiento no ético o irregularidades.
- Desarrollar programas de formación y capacitación en ética e integridad.
- Promover una cultura organizacional basada en valores éticos.



- Colaborar con departamentos legales y de cumplimiento para garantizar el cumplimiento de las regulaciones éticas y legales.
- Monitorear y evaluar la implementación de políticas y programas de integridad.
- Recomendar mejoras y cambios en las políticas y procedimientos para promover la integridad.
- Servir como punto de contacto para aquellos que tengan preocupaciones éticas o quieran reportar irregularidades.

Para el caso de una denuncia o caso, el consejero de Integridad recabará la mayor cantidad de antecedentes de la persona que plantea la situación y, en caso que se requiera una investigación, derivará el caso al Coordinador General quien realizará la investigación manteniendo en todo momento la confidencialidad del caso. El Contralor deberá poner conocimiento del Comité Ejecutivo de Ética los casos que sean de su competencia para su debida resolución.

**RESOLUCIÓN:** Se realiza un reporte con los resultados obtenidos de la investigación, que será informada tanto al Comité de Directores de Auditoría, como al Comité de Ética de la compañía.

### **¿Cómo se comunicará el resultado de las consultas y/o denuncias?**

Las consultas serán respondidas directamente por los Jefes de Personas, personalmente o a través de un correo electrónico remitido al trabajador o trabajadora que la presentó.

En el caso de denuncias, siempre que éstas no sean anónimas, se informará al solicitante si se procedió a investigar el caso denunciado o no (explicándole la razón) y la resolución del mismo. Estas comunicaciones se realizarán de forma reservada por el equipo de Contraloría, dentro del plazo de 30 días de recibida la denuncia.

## **X. SANCIONES**

La violación de lo establecido en el presente documento y sus políticas, podrá resultar en acciones correctivas, como amonestación, y/o incluso la terminación anticipada del contrato de trabajo, el cobro de daños y perjuicios y/o la presentación de cargos legales, conforme lo establece la legislación laboral vigente. En los casos que corresponda, se reportará a las autoridades para que éstas actúen debidamente.

## **XI. CARTA COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

Todos los trabajadores y trabajadoras deberán leer cuidadosamente el Código de Ética de VOY SANTIAGO y luego firmar una "Carta de Compromiso", como muestra de su adhesión con esta



forma de trabajo. Siempre deberán declarar aquellas situaciones que pudieran representar conflictos de interés con la Compañía, a través de la “Declaración de Conflictos de Interés”, de acuerdo a lo estipulado en el Código.

Ante situaciones que correspondan o puedan interpretarse como nuevos conflictos de interés, que se generen posterior a la fecha de firma de la carta de compromiso, el trabajador o trabajadora deberá informar dichos eventos a través del área de Personas respectiva, incorporándolo en una nueva copia de su “Declaración de Conflictos de Interés”, la cual se adjuntará a su carpeta personal electrónica.

Estos documentos están disponibles en la Intranet de VOY SANTIAGO y portal de BUK.



## XII. DECALOGO DE ÉTICA

1. **ACTUAR DE MANERA HONESTA E ÍNTEGRA** en todas las decisiones que forman parte de nuestro trabajo diario, así como también en las decisiones estratégicas de nuestra Compañía, evitando quedar expuestos a cualquier tipo de conflicto de interés.

2. **ENTREGAR EL MEJOR SERVICIO A NUESTROS PASAJEROS y USUARIOS INTERNOS**, ofreciendo excelencia en la atención, respondiendo en forma oportuna, ágil y amable a sus consultas y requerimientos

3. **TRABAJAR SIEMPRE EN EQUIPO**, dando cuenta que el esfuerzo y el compromiso individual son los principales activos de nuestra compañía, en la medida en que aporten al desarrollo de nuestras tareas colectivas.

4. **PROMOVER EL DESARROLLO LABORAL** de nuestros trabajadores y trabajadoras, entregándoles oportunidades de capacitación y perfeccionamiento, respetando sus derechos, dignidad e integridad y valorando sus opiniones y aportes.

5. **FOMENTAR LA INNOVACIÓN, LA CREATIVIDAD Y EMPRENDIMIENTO** en el ejercicio de nuestras labores diarias, pues creemos que somos nosotros los más indicados para optimizar nuestro trabajo.

6. **MANTENER CON NUESTROS PROVEEDORES RELACIONES TRANSPARENTES Y CORRECTAS** de mutua conveniencia y de confianza, promoviendo un trato justo, equitativo y no discriminatorio.

7. **SER UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**, promoviendo políticas que fortalezcan nuestro crecimiento y sostenibilidad en todos los ámbitos de nuestra organización, así como el cuidado y protección del medio ambiente.

8. **PROTEGER LOS BIENES Y, EN ESPECIAL, LA INFORMACIÓN** sensible y estratégica de la compañía, manteniendo su reserva.

9. **MANTENER BUENAS RELACIONES** con las autoridades y con los diversos actores con los que se pueda vincular nuestra Compañía, asegurando el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente.

10. **PROPORCIONAR** un ambiente laboral grato, sustentado en el respeto, trato digno, justo y amable, y respetando la diversidad en todas sus formas.

**¡Actúa con integridad! La Ética de VOY SANTIAGO S.P.A. es responsabilidad de todos.**



### **Carta de Compromiso**

Hago constar que he leído el Código de Ética de la empresa y que comprendo la importancia y el contexto de las reglas allí contenidas. Además, declaro que el mismo forma parte de las condiciones y prácticas que tiene la empresa para el desarrollo de las actividades en ella, las que me comprometo en este acto a respetar.

Asimismo, dejo constancia que la empresa me ha informado sobre el alcance de las normas contenidas en él y los efectos derivados de su eventual incumplimiento.

Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal de VOY SANTIAGO y que, al cumplir con el Código de Ética, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales.

Me comprometo a consultar a las instancias correspondientes en caso de dudas con respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en este Código.

Manifiesto que cumplo con los estándares de conducta allí establecidos, incluyendo la declaración de cualquier conflicto de interés, ya sea actual o potencial. Me comprometo a informar de forma inmediata a través del formulario de "Declaración de Conflictos de Interés", si me encuentro involucrado en alguna situación que pudiera ser o parecer un conflicto de interés.

Fecha	
Nombre Completo	
RUT / CI	
Código	
Cargo	
Unidad Autónoma	
Firma	



### **Declaración de Conflictos de Interés**

A continuación, y según lo estipulado en el Código de Ética, doy a conocer las siguientes situaciones que actualmente pudieran "ser" o "parecer" un conflicto de interés respecto de mi cargo:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Fecha	
Nombre Completo	
RUT / CI	
Código	
Cargo	
Unidad Autónoma	
Firma	