AGROSER
SOLUCIONES INTEGRALES

DOCUMENTO CORPORATIVO

Código de Ética y Conducta

Principios y normas que guían la conducta de todas las personas que integran AGROSER



AGROSER
Nacimiento · Región del Biobío · Chile

Versión 2.0
30 de septiembre de 2025
Aprobado por el Representante Legal

Control del documento

Versión	Fecha	Descripción	Aprobación
1.0	Noviembre de 2024	Emisión original del Código de Ética y Conducta.	Representante Legal
2.0	30 de septiembre de 2025	Actualización normativa y reestructuración integral del Código.	Sergio E. Vallejos Godoy, Representante Legal

Documento	Código de Ética y Conducta
Empresa	AGROSER
Domicilio	Baquedano N° 471, Nacimiento, Región del Biobío
Administración del Código	Área de Recursos Humanos
Aprobado por	Sergio E. Vallejos Godoy, Representante Legal
Publicación	www.agroserspa.cl

Carta del Representante Legal

AGROSER inició sus actividades en 2013 en Nacimiento, y desde entonces ha crecido prestando servicios en plantas industriales y operaciones del sector industrial y maderero, en la Región del Biobío y en el resto del país. Ese crecimiento se sostiene en la confianza que depositan en nosotros nuestros mandantes, nuestros trabajadores y las comunidades donde trabajamos.

Este Código reúne los principios que guían la forma en que hacemos nuestro trabajo. En esta versión incorporamos la normativa vigente en materia de prevención del acoso laboral, sexual y de la violencia en el trabajo, de responsabilidad penal de las personas jurídicas y de protección de datos personales, y ordenamos su contenido para que cada persona sepa con claridad qué se espera de ella y a quién acudir.

Trabajar en las instalaciones de nuestros mandantes nos exige cumplir sus estándares con el mismo rigor que los propios. Por eso, la seguridad de las personas, la integridad en los negocios y el respeto por los derechos de cada trabajador no admiten excepciones en AGROSER.

Invito a cada integrante de nuestra empresa a leer este Código, a aplicarlo en su trabajo diario y a utilizar los canales de consulta y denuncia cada vez que tenga una duda o conozca una conducta contraria a él.



Sergio E. Vallejos Godoy
Representante Legal · AGROSER

Índice

1.	Introducción y propósito	3
2.	Alcance y aplicación	3
3.	Valores fundamentales	4
4.	Marco normativo de referencia	4
5.	Derechos humanos y derechos laborales	5
6.	Seguridad y salud en el trabajo	6
7.	Prevención del acoso y la violencia en el trabajo	6
8.	No discriminación, diversidad e inclusión	7
9.	Conflictos de interés	8
10.	Prevención de delitos, corrupción y soborno	8
11.	Libre competencia	9
12.	Relación con mandantes y clientes	9
13.	Relación con proveedores y empresas de servicios	10
14.	Información, ciberseguridad y datos personales	10
15.	Uso y cuidado de los activos	10
16.	Medio ambiente	11
17.	Calidad de vida y desarrollo de las personas	11
18.	Relación con la comunidad	11
19.	Canal de consultas y denuncias	12
20.	Medidas disciplinarias	12
21.	Roles y responsabilidades	13
22.	Difusión, vigencia y actualización	13

1. Introducción y propósito

La ética en los negocios va más allá del cumplimiento legal. Es el conjunto de principios y valores que orienta nuestras decisiones y la forma en que nos relacionamos con los trabajadores, los mandantes, los proveedores, las autoridades, las comunidades y el medio ambiente.

El Código de Ética y Conducta de AGROSER establece un marco de referencia claro para actuar con integridad en todas las actividades de la empresa. Su propósito es:

- **Fomentar una cultura de ética y transparencia**, en la que cada persona actúe de manera honesta, responsable y respetuosa.
- **Guiar la conducta profesional**, entregando criterios concretos para tomar decisiones correctas, en especial frente a situaciones complejas.
- **Proteger a las personas y la reputación de AGROSER**, reforzando la confianza de mandantes, trabajadores, proveedores y comunidades.
- **Prevenir la comisión de delitos e infracciones**, como parte del modelo de prevención de la empresa.

Este Código es un documento vivo: se revisa periódicamente para mantenerlo alineado con la legislación vigente, con los estándares de nuestros mandantes y con la evolución de nuestras operaciones.

2. Alcance y aplicación

El Código es obligatorio para todas las personas que integran AGROSER, sin distinción de cargo, tipo de contrato, jornada o lugar de trabajo: Representante Legal, socios, jefaturas, supervisores, administrativos y trabajadores de terreno.

Sus principios se extienden también a quienes actúan en nombre o por cuenta de AGROSER, como proveedores, asesores, consultores y empresas de servicios que colaboran en nuestras operaciones. AGROSER les da a conocer este Código y espera de ellos una conducta coherente con él.

El Código rige en todos los lugares donde AGROSER desarrolla su actividad: oficinas, faenas, plantas industriales y predios de nuestros mandantes, trayectos y cualquier espacio en que una persona represente a la empresa. Cuando un mandante establezca normas más exigentes en sus instalaciones, se aplicarán esas normas.

> **Relación con otras normas internas.** Este Código se complementa con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo, el Programa de Prevención de Riesgos y las políticas corporativas de AGROSER. Ninguna instrucción interna puede contradecir lo que aquí se establece.

3. Valores fundamentales

AGROSER entiende su actividad como una fuente de empleo estable y de desarrollo para las personas y sus familias. Más allá del resultado económico, busca generar valor sostenible para todos los que se relacionan con ella. Esa visión se expresa en los siguientes valores:

Valor	Cómo se expresa en nuestro trabajo
Integridad	Actuamos con honestidad y coherencia, cumplimos la ley y los compromisos adquiridos, y rechazamos cualquier forma de corrupción.
Seguridad ante todo	Ningún trabajo es tan urgente o importante como para realizarlo sin las condiciones de seguridad necesarias.
Respeto por las personas	Tratamos a todos con dignidad, sin discriminación ni acoso, y valoramos la diversidad de nuestros equipos.
Excelencia en el servicio	Trabajamos con método, calidad y mejora continua para responder a lo que nuestros mandantes esperan de nosotros.
Compromiso con el entorno	Cuidamos el medio ambiente en cada faena y contribuimos al desarrollo de las comunidades donde trabajamos.

AGROSER reconoce y promueve la iniciativa, el conocimiento del trabajo y la mejora continua de sus trabajadores. Impulsa la capacitación y el aprendizaje permanente como la vía para entregar un servicio de calidad y para que cada persona crezca profesionalmente dentro de la empresa.

4. Marco normativo de referencia

Este Código se sustenta en la legislación chilena y en los estándares internacionales que orientan la conducta empresarial responsable. Las principales normas de referencia son:

Norma	Materia	Aplicación en AGROSER	Capítulo
Código del Trabajo	Relaciones laborales	Contratos, remuneraciones, jornada, descansos y derechos fundamentales de los trabajadores.	5, 7, 17
Ley N° 21.643 (Ley Karin)	Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	Protocolo de prevención, procedimiento de investigación y medidas de resguardo.	7
Ley N° 20.609 (Ley Zamudio)	No discriminación arbitraria	Igualdad de trato en selección, desarrollo y relaciones laborales.	8
Ley N° 21.015	Inclusión laboral de personas con discapacidad	Inclusión y ajustes razonables en el puesto de trabajo.	8
Ley N° 21.561	Reducción de la jornada laboral	Respeto de la jornada máxima vigente y de los descansos.	5, 17

Norma	Materia	Aplicación en AGROSER	Capítulo
Ley N° 16.744 y D.S. N° 44 de 2024	Seguridad y salud en el trabajo	Gestión preventiva de riesgos, protección de la salud y capacitación.	6
Ley N° 20.123	Trabajo en régimen de subcontratación	Cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales ante los mandantes.	5, 12
Ley N° 20.393, modificada por la Ley N° 21.595	Responsabilidad penal de las personas jurídicas y delitos económicos	Prevención de cohecho, lavado de activos, delitos económicos y ambientales.	10
D.L. N° 211	Libre competencia	Prohibición de acuerdos colusorios y prácticas anticompetitivas.	11
Ley N° 19.628 y Ley N° 21.719	Protección de datos personales	Tratamiento lícito, seguro y confidencial de datos personales.	14
Ley N° 21.459	Delitos informáticos	Uso seguro y autorizado de sistemas e información.	14
Principios Rectores de la ONU y Convenios fundamentales de la OIT	Empresas y derechos humanos	Respeto de los derechos humanos en toda la operación.	5

5. Derechos humanos y derechos laborales

AGROSER respeta los derechos humanos reconocidos internacionalmente y adhiere a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y a los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. En consecuencia:

- **Trabajo libre y voluntario.** AGROSER rechaza toda forma de trabajo forzoso u obligatorio. No retiene documentos de identidad ni remuneraciones como medio de presión.
- **Erradicación del trabajo infantil.** AGROSER no emplea a menores de 18 años y exige el mismo compromiso a sus proveedores.
- **Libertad sindical y negociación colectiva.** Reconocemos las organizaciones sindicales como parte del diálogo entre la empresa y los trabajadores. Respetamos el derecho a afiliarse o no afiliarse, sin represalias ni beneficios condicionados a esa decisión, y actuamos de buena fe con sus representantes.
- **Remuneración justa y oportuna.** Las remuneraciones se pagan en forma íntegra y puntual, nunca por debajo del mínimo legal ni de lo pactado, con una liquidación de sueldo clara y comprensible.
- **Jornada y descansos.** Respetamos la jornada máxima legal vigente, los descansos diarios, semanales y anuales, y pactamos por escrito las horas extraordinarias conforme a la ley.
- **Condiciones de trabajo informadas.** Cada trabajador conoce por escrito sus condiciones laborales y los riesgos de su puesto. Toda modificación se acuerda conforme a la ley.

- **Trato digno.** Toda persona tiene derecho a un trato respetuoso por parte de la empresa, sus jefaturas y sus compañeros, y a contar con los elementos necesarios para realizar su trabajo.
- **Cumplimiento ante los mandantes.** AGROSER mantiene al día sus obligaciones laborales y previsionales y las acredita ante sus mandantes conforme a la Ley N° 20.123.

6. Seguridad y salud en el trabajo

La vida y la salud de las personas son la primera prioridad de AGROSER. Ninguna meta de producción, plazo o costo justifica exponer a una persona a un riesgo que pueda controlarse. Todas las personas que trabajan en AGROSER deben:

- Cumplir el Programa de Prevención de Riesgos de AGROSER, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y los reglamentos y estándares de seguridad de cada mandante.
- Utilizar correctamente los elementos de protección personal entregados y mantenerlos en buen estado.
- Participar en las charlas, inducciones y capacitaciones de seguridad, y aplicar los procedimientos de trabajo seguro.
- Informar de inmediato a su jefatura cualquier incidente, condición insegura o acción insegura que observen.
- Presentarse a trabajar en condiciones aptas: está prohibido trabajar bajo la influencia del alcohol o de drogas, así como ingresarlos o consumirlos en el lugar de trabajo.

> **Derecho a detener el trabajo.** Todo trabajador puede interrumpir sus labores y, si es necesario, abandonar el lugar de trabajo cuando considere, por motivos razonables, que existe un riesgo grave e inminente para su vida o su salud, conforme al artículo 184 bis del Código del Trabajo. Ejercer este derecho nunca dará lugar a represalias.

7. Prevención del acoso y la violencia en el trabajo

AGROSER mantiene una política de tolerancia cero frente al acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo, en cualquiera de sus formas y sin importar quién la ejerza. En conformidad con la Ley N° 21.643, la empresa cuenta con un Protocolo de Prevención y con un procedimiento de investigación incorporado a su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Conducta	Definición
Acoso laboral	Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada.
Acoso sexual	Requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe, realizados en forma indebida y por cualquier medio, que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
Violencia en el trabajo	Conductas que afecten a los trabajadores con ocasión de la prestación de servicios, ejercidas por personas ajenas a la relación laboral, como clientes, usuarios o terceros que acuden al lugar de trabajo.

Constituyen, entre otras, conductas prohibidas: los insultos, gritos, burlas o descalificaciones; la exclusión o el aislamiento deliberado; las amenazas; los comentarios, gestos, mensajes o contactos físicos de connotación sexual no consentidos; y el condicionamiento de ascensos, turnos, permisos o la continuidad laboral a favores de cualquier tipo.

Denuncia, resguardo e investigación

- La persona afectada, o quien conozca los hechos, puede presentar su denuncia por escrito o verbalmente ante AGROSER, o directamente ante la Inspección del Trabajo.
- Recibida la denuncia, AGROSER adopta de inmediato medidas de resguardo, como la separación de espacios físicos o la redistribución de la jornada, y pone a disposición de la persona afectada la atención psicológica temprana que corresponda a través del organismo administrador de la Ley N° 16.744.
- La investigación se realiza en forma reservada, imparcial y con perspectiva de género, garantizando que ambas partes sean oídas y puedan aportar antecedentes, dentro de los plazos que establece la ley.
- Acreditados los hechos, se aplican las medidas y sanciones que establecen el Reglamento Interno y la legislación, las que pueden llegar hasta la terminación del contrato de trabajo.

8. No discriminación, diversidad e inclusión

En AGROSER toda persona tiene derecho a un trato justo y digno. Está prohibida cualquier distinción, exclusión o preferencia arbitraria basada en raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales, sexo, maternidad o paternidad, orientación sexual, identidad y expresión de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, conforme a la Ley N° 20.609 y al Código del Trabajo.

- **Igualdad de oportunidades.** La selección, contratación, capacitación, promoción y remuneración se basan en la idoneidad, las competencias y el desempeño de cada persona.

- **Igualdad de remuneraciones.** AGROSER respeta el principio de igual remuneración entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo.
- **Inclusión de personas con discapacidad.** Conforme a la Ley N° 21.015, AGROSER promueve su inclusión laboral y realiza los ajustes razonables necesarios en el puesto de trabajo.
- **Cultura inclusiva.** Valoramos la diversidad como fuente de ideas y de mejores equipos. No se permite ninguna conducta que promueva el odio, la exclusión o la burla por características personales.

9. Conflictos de interés

Existe un conflicto de interés cuando los intereses personales, familiares, financieros o de cualquier otra índole de una persona interfieren, o podrían interferir, con su deber de actuar en el mejor interés de AGROSER. Tener un posible conflicto no es en sí una falta; ocultarlo sí lo es.

Situación	Ejemplo	Qué se debe hacer
Relaciones personales o familiares	Participar en la contratación de un familiar o en la selección de un proveedor con el que se tiene un vínculo cercano.	Informar a la jefatura y abstenerse de participar en la decisión.
Intereses financieros	Tener participación en una empresa que es proveedora, cliente o competidora de AGROSER.	Declararlo por escrito al Área de Recursos Humanos.
Trabajos o asesorías externas	Prestar servicios a una empresa competidora o a un proveedor de AGROSER.	Solicitar autorización previa y por escrito.
Uso del cargo	Usar información o recursos de AGROSER o de un mandante en beneficio propio o de terceros.	Está prohibido en todos los casos.

Frente a una situación declarada, AGROSER evalúa el riesgo y adopta las medidas necesarias, como reasignar responsabilidades o restringir la participación en determinadas decisiones. Ante cualquier duda, la persona debe consultar con su jefatura o con el Área de Recursos Humanos antes de actuar.

10. Prevención de delitos, corrupción y soborno

AGROSER rechaza de manera categórica la corrupción en todas sus formas. Conforme a la Ley N° 20.393, modificada por la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos, las personas jurídicas pueden ser penalmente responsables por delitos cometidos en su interés o para su provecho. Por ello, AGROSER exige a todas las personas que actúan en su nombre cumplir las siguientes reglas:

- **Prohibición de cohecho y soborno.** Está prohibido ofrecer, prometer, dar, solicitar o aceptar pagos, regalos o cualquier beneficio indebido a funcionarios públicos o a personas del sector privado, directamente o por medio de terceros, para obtener una decisión favorable.
- **Relación con funcionarios públicos.** Las gestiones ante autoridades y fiscalizadores se realizan con transparencia, por los canales formales y sin pagos de facilitación de ningún tipo.

- **Registros fieles.** Toda operación se registra de forma completa y verdadera. Está prohibido alterar documentos, emitir o aceptar documentos falsos, o manipular registros contables, de asistencia o de seguridad.
- **Lavado de activos y receptación.** AGROSER no participa en operaciones con fondos o bienes de origen ilícito y conoce a las contrapartes con que se relaciona.
- **Delitos económicos y ambientales.** Está prohibida cualquier conducta que pueda constituir un delito económico o ambiental, como la apropiación indebida, la administración desleal o la afectación ilícita del medio ambiente.

Regalos, invitaciones y atenciones

Se permite	Se debe informar	Está prohibido
Artículos promocionales o de cortesía de valor simbólico, entregados de manera transparente.	Toda invitación o atención de un mandante, proveedor o tercero, antes de aceptarla, a la jefatura directa.	Dinero o equivalentes, y cualquier regalo o atención ofrecido durante un proceso de licitación, negociación o fiscalización.

11. Libre competencia

AGROSER compite de manera leal, sobre la base de la calidad, la seguridad y la eficiencia de sus servicios, y cumple el Decreto Ley N° 211 sobre Defensa de la Libre Competencia. En consecuencia, está prohibido:

- Acordar con competidores precios, tarifas, condiciones comerciales, la distribución de mandantes, zonas o licitaciones, o la presentación coordinada de ofertas.
- Intercambiar con competidores información comercial sensible, como precios, costos, márgenes, remuneraciones o estrategias de licitación.
- Difundir información falsa o engañosa sobre competidores o sobre los propios servicios.

Si en una reunión gremial o de cualquier otro tipo surge alguno de estos temas, la persona debe retirarse, dejar constancia de ello e informarlo a su jefatura.

12. Relación con mandantes y clientes

Nuestros mandantes confían en AGROSER para ejecutar servicios dentro de sus plantas, instalaciones y predios. Esa confianza se cuida con conductas concretas:

- **Cumplimiento de los estándares del mandante.** Conocemos y respetamos los códigos de conducta, reglamentos especiales, estándares de seguridad y procedimientos ambientales de cada mandante.
- **Cumplimiento de lo pactado.** Ejecutamos los servicios en los plazos, con la calidad y en las condiciones acordadas, e informamos oportunamente cualquier situación que pueda afectarlos.
- **Información veraz.** Entregamos información completa y verdadera en ofertas, reportes, estados de pago y acreditaciones.

- **Confidencialidad.** La información, los procesos y los datos a los que accedemos en las instalaciones de un mandante se usan solo para prestar el servicio y no se divulgan a terceros.
- **Trato imparcial.** Atendemos a todos nuestros mandantes con el mismo nivel de dedicación y profesionalismo.

13. Relación con proveedores y empresas de servicios

AGROSER selecciona a sus proveedores y empresas de servicios con criterios objetivos de calidad, precio, seguridad, cumplimiento legal e integridad. Les exige respetar los derechos laborales y humanos, cumplir la normativa de seguridad y salud en el trabajo y la normativa ambiental, y actuar conforme a los principios de este Código. Las relaciones comerciales se formalizan por escrito y los pagos se realizan en los plazos acordados.

14. Información, ciberseguridad y datos personales

La información de AGROSER, de sus trabajadores, de sus mandantes y de terceros es un activo que debe protegerse. Su tratamiento se rige por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y por la Ley N° 21.719, que regula la protección y el tratamiento de los datos personales.

- **Confidencialidad.** La información no pública se utiliza solo para fines laborales y se comparte únicamente con quienes la necesitan para su trabajo. Esta obligación se mantiene después de terminada la relación laboral.
- **Datos personales.** Los datos de trabajadores y terceros se recopilan con una finalidad legítima e informada, se guardan de forma segura y solo accede a ellos el personal autorizado. Los datos sensibles, como los de salud, reciben una protección reforzada.
- **Uso de sistemas.** Las credenciales de acceso son personales e intransferibles. Está prohibido compartir contraseñas, instalar programas no autorizados o acceder a información ajena a las funciones asignadas.
- **Incidentes.** Todo correo sospechoso, pérdida de equipos o acceso indebido debe informarse de inmediato a la jefatura para su gestión.
- **Redes sociales.** Está prohibido publicar fotografías, videos o información de las instalaciones y operaciones de los mandantes sin autorización expresa.

15. Uso y cuidado de los activos

Los activos de AGROSER incluyen bienes tangibles, como maquinaria, vehículos, equipos, herramientas e instalaciones, y bienes intangibles, como la información, los sistemas y la marca. Toda persona debe:

- Usar los activos solo para fines laborales y autorizados, de manera eficiente y responsable.
- Operar maquinaria y vehículos únicamente cuando cuente con la licencia, la capacitación y la autorización correspondientes.
- Cuidar los equipos y herramientas a su cargo, e informar de inmediato cualquier daño, falla, pérdida o robo.

- Aplicar el mismo cuidado a los bienes e instalaciones de los mandantes.

La mantención de maquinaria y vehículos se realiza en talleres externos, conforme a los programas de mantención de AGROSER.

16. Medio ambiente

AGROSER presta servicios de mano de obra en instalaciones y predios de sus mandantes y está comprometida con la protección del medio ambiente en cada faena. Para ello:

- Cumple la normativa ambiental vigente y los procedimientos e instrucciones ambientales de cada mandante.
- Gestiona los residuos generados en faena conforme a los procedimientos de segregación y disposición del mandante, y mantiene limpias y ordenadas las áreas de trabajo.
- Promueve el uso eficiente del combustible, el agua, la energía y los materiales.
- Previene derrames, incendios y cualquier daño al suelo, al agua, a la flora y a la fauna, e informa de inmediato cualquier incidente ambiental.
- Capacita a sus trabajadores en buenas prácticas ambientales.

17. Calidad de vida y desarrollo de las personas

AGROSER promueve el bienestar integral de sus trabajadores, entendiendo que un ambiente laboral sano es clave para el desarrollo de las personas y el éxito colectivo.

- **Conciliación de la vida laboral y familiar.** Respetamos los tiempos de descanso y los derechos de protección a la maternidad, la paternidad y la vida familiar, y facilitamos permisos cuando las condiciones de la operación lo permiten.
- **Salud física y mental.** Promovemos un entorno libre de estrés excesivo, acoso o discriminación, con canales abiertos para expresar inquietudes.
- **Desarrollo profesional.** Ofrecemos capacitación y formación continua para que cada persona fortalezca sus competencias y pueda crecer en la empresa.
- **Equidad en el crecimiento.** Las decisiones sobre promociones y aumentos se basan en criterios objetivos de desempeño y potencial.

18. Relación con la comunidad

AGROSER es una empresa regional con proyección nacional, y entiende que su crecimiento está ligado al bienestar de las comunidades donde trabaja. Por ello:

- Promueve la contratación de trabajadores de las comunidades cercanas a sus operaciones y su capacitación.
- Mantiene un trato respetuoso con vecinos y comunidades, y cumple las normas de convivencia de cada lugar de trabajo.

- Apoya, en la medida de sus posibilidades, iniciativas locales de desarrollo social, educativo y ambiental, siempre con transparencia y sin buscar ventajas indebidas.

19. Canal de consultas y denuncias

Toda persona que tenga una duda sobre la aplicación de este Código, o que conozca una conducta contraria a él, a la ley o a las políticas de AGROSER, debe consultarla o informarla. AGROSER dispone de los siguientes canales:

Canal	Acceso	Quién puede usarlo	Reserva
Canal de Denuncias	Formulario en www.agroserspa.cl	Trabajadores, mandantes, proveedores y comunidad	Confidencial; permite denuncia anónima
Correo electrónico	contacto@agroserspa.cl	Cualquier persona	Confidencial
Presencial	Jefatura directa o Área de Recursos Humanos	Trabajadores de AGROSER	Confidencial
Por escrito	Baquedano N° 471, Nacimiento	Cualquier persona	Confidencial

Las denuncias por acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo también pueden presentarse directamente ante la Inspección del Trabajo.

Etapas de gestión de una denuncia

1. **Recepción** — Registro de la denuncia y confirmación de su recepción.
2. **Resguardo** — Medidas de protección para las personas involucradas.
3. **Investigación** — Reservada, imparcial y con audiencia de las partes.
4. **Resolución** — Medidas correctivas y sanciones que correspondan.
5. **Cierre** — Comunicación del resultado y seguimiento.

> **Protección del denunciante.** AGROSER prohíbe cualquier represalia contra quien realice una consulta o denuncia de buena fe, o colabore en una investigación. La identidad del denunciante y la información de la denuncia se tratan con estricta reserva. Una denuncia falsa realizada de mala fe constituye una falta grave.

20. Medidas disciplinarias

El incumplimiento de este Código se evalúa según la gravedad de los hechos, las circunstancias y los antecedentes de cada caso, respetando siempre el debido proceso y el derecho de la persona a ser oída. Las medidas se aplican conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y al Código del Trabajo:

Tipo de falta	Ejemplos	Medidas posibles	Base
Leve	Incumplimientos formales sin consecuencias para personas, activos o terceros.	Amonestación verbal o escrita	Reglamento Interno
Grave	Uso indebido de activos o información, conflicto de interés no declarado, incumplimiento de normas de seguridad.	Amonestación escrita con copia a la Inspección del Trabajo o multa	Reglamento Interno
Gravísima	Acoso, discriminación, soborno, falsificación de registros, trabajo bajo efectos de alcohol o drogas, represalias.	Terminación del contrato de trabajo	Código del Trabajo, artículo 160

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones civiles o penales que AGROSER pueda ejercer cuando los hechos constituyan delito.

21. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Representante Legal	Aprueba el Código y sus actualizaciones, asigna los recursos para su aplicación y promueve con el ejemplo una cultura de integridad.
Área de Recursos Humanos	Administra el Código, lo difunde, registra la toma de conocimiento de los trabajadores, gestiona las denuncias y coordina las investigaciones y capacitaciones.
Jefaturas y supervisores	Dan a conocer el Código a sus equipos, resuelven sus dudas, actúan como ejemplo e informan las situaciones que conozcan.
Trabajadores	Conocen y cumplen el Código, participan en las capacitaciones y consultan o denuncian las situaciones contrarias a él.

22. Difusión, vigencia y actualización

- **Difusión.** El Código se entrega a cada trabajador al ingresar a AGROSER, quien firma su toma de conocimiento. Se publica en www.agroserspa.cl y se refuerza en inducciones, charlas y capacitaciones periódicas.
- **Vigencia.** Esta versión rige a contar del 30 de septiembre de 2025 y reemplaza a la versión de noviembre de 2024.
- **Actualización.** El Código se revisa al menos cada dos años, o antes si cambia la legislación, se incorporan nuevos requisitos de los mandantes o la experiencia lo aconseja.

Aprobación

El presente Código de Ética y Conducta ha sido aprobado por el Representante Legal de AGROSER y entra en vigencia en la fecha indicada.



Sergio E. Vallejos Godoy
Representante Legal · AGROSER
Nacimiento, 30 de septiembre de 2025