

Declaración de Ética

NUUESTRA FORMA DE ACTUAR

f.

f.

Índice

<i>I</i>	Introducción	4
<i>II</i>	Uso de nuestra Declaración de Ética	6
<i>III</i>	Funcionamiento del Sistema Ético	8
<i>IV</i>	Visión, Misión y Valores	10
<i>V</i>	Decálogo de Ética	12
<i>VI</i>	Comprometidos con nuestros Grupos de Interés	14
	1 Relación con nuestros Clientes	15
	2 Relación entre los Miembros de la Empresa	16
	3 Relación con Proveedores y Terceros	21
	4 Relación con nuestra Competencia	23
	5 Relación con las Autoridades	24
	6 Relación con la Comunidad y el Medio Ambiente	25
<i>VII</i>	Nuestros Conflictos de Interés	26
	1 Vínculos en que hay Interés Económico	27
	2 Manejo y Uso de la Información	28
	3 Manejo de Bienes y Dineros de la Empresa	29
<i>VIII</i>	Prevención de Delitos especiales (Cohecho, lavado de activo y financiamiento del terrorismo)	32
<i>IX</i>	Cómo actuar frente a un Desafío Ético	34
<i>X</i>	Nuestro Compromiso	36

CAPÍTULO I

Introducción

En estas páginas encontrarás los valores y conductas a los que debemos adherir y comprometernos todos los que trabajamos en la empresa, sin excepción alguna.

No hay respuestas específicas, sino las bases de un actuar ético, comprometido y responsable.

CAPÍTULO II

Uso de nuestra Declaración de Ética

Esta empresa, desde su creación, ha sido considerada una entidad que practica los valores y principios éticos.

Trabajar en una organización que goza de un buen nombre es un orgullo para todos nosotros, pero también significa una gran responsabilidad y un desafío para cada uno de sus integrantes. Para continuar con nuestra trayectoria, hemos elaborado esta Declaración de Ética que nos ayudará a conocer nuestros derechos y obligaciones éticas y servirá de herramienta para saber cómo actuar cuando nos encontremos frente a un conflicto ético.

Esta Declaración de Ética nos orientará a tomar decisiones (qué debemos hacer) y facilitará el proceso a seguir después de haber tomado una decisión (cómo lo debemos hacer).

Asimismo, nos comprometemos a todos los trabajadores de la empresa, directorio, proveedores y filiales en Chile y el exterior.

¿QUIÉN DEBE USAR ESTA DECLARACIÓN DE ÉTICA?

Todos los trabajadores independientemente de sus actividades y responsabilidades. Esto incluye a todos los empleados, directores, personal temporal, contratistas y subcontratistas.

Además, la empresa busca que sus proveedores, asesores y contratistas en general, actúen de acuerdo a los presentes principios generales.

La Declaración de Ética orientará y facilitará nuestro actuar, entregándonos un marco referencial vinculado a los Valores promulgados por la compañía y a su Visión y Misión.

Como empresa, debemos cumplir la legislación local, nuestros principios generales de negocios y otras disposiciones internas de forma responsable; parte de esas regulaciones están en esta Declaración, pero si no encuentras respuesta a tu duda, no dejes de preguntarle al Coordinador de Ética de tu confianza. Él te asistirá para tomar la decisión correcta.

Para tomar buenas decisiones, debemos apoyarnos en la normativa existente, usar nuestro sentido común y si es necesario consultar al Coordinador de Ética. Además, podemos realizar denuncias a través del Canal de Denuncias que la empresa dispone para estos efectos.

¿PARA QUÉ ME SIRVE ESTA DECLARACIÓN DE ÉTICA?

A veces nos vemos enfrentados a dilemas que no sabemos cómo resolver, como por ejemplo, recibir un regalo de un proveedor. Si no sabes cómo actuar, consulta esta guía; si no encuentras la respuesta, consulta a tu Coordinador de Ética.

¡Actúa seguro, actúa con integridad! La ética de la empresa es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO III

Funcionamiento del Sistema Ético

Con el objetivo de que la Declaración de Ética sea parte de nuestro actuar es que la empresa ha creado un Sistema Ético. Esto permitirá a todos formular consultas al Coordinador de Ética o realizar denuncias a través del Canal de Denuncias. La estructura de este sistema es la siguiente:

- *COORDINADOR DE ÉTICA*

Es la persona responsable de proveer asistencia para responder a inquietudes de integridad o dilemas éticos y canalizar las consultas relacionadas con prácticas y valores contrarios a la Declaración de Ética de la empresa. También el Coordinador canalizará a instancias superiores las denuncias anónimas recibidas.

- *COORDINADOR GENERAL DE ÉTICA*

El Coordinador General de Ética está a cargo de la organización general y gestión del Sistema Ético. En caso de que sea necesario, él puede recibir denuncias directamente o a través del Canal de Denuncias, o bien a través de consultas a los diferentes Coordinadores de Ética.

- *COMITÉ DE ÉTICA*

El Comité de Ética tiene como objetivo colaborar con el correcto funcionamiento del Sistema Ético, y conocer, a través del Coordinador General de Ética, los casos más complejos, los cuales debe resolver, y reportar a la gerencia general y al directorio.

Sus integrantes son:

- Gerente General
- Gerente Contralor Corporativo
- Gerente de Recursos Humanos
- Gerente de Prevención de Pérdidas

CAPÍTULO IV

Visión, Misión y Valores

Si nuestras decisiones están orientadas a cumplir la Visión y Misión de la empresa y nuestro actuar se desarrolla llevando a la práctica los Valores de la empresa, estamos cumpliendo a cabalidad esta Declaración de Ética.

- *NUESTRA VISIÓN*

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes en cada una de las comunidades en las que nos desarrollemos.

- *NUESTRA MISIÓN*

Generar una oferta innovadora de productos y servicios de buena calidad, a precios convenientes y con soluciones a la medida de cada mercado, para las personas y el hogar, a lo largo de su ciclo de vida, siendo líderes y con un desarrollo sostenible.

- *NUESTROS VALORES*

Honestidad

La sinceridad y la verdad serán un sello distintivo en todas nuestras relaciones.

Vocación de Servicio

Daremos el mejor servicio a nuestros clientes y superaremos sus expectativas.

Iniciativa

Aportamos con ideas propias.

Compromiso

Sentimos como propio lo que sucede en nuestra empresa.

Trabajo en Equipo

Los resultados superiores son frutos de un esfuerzo mancomunado.

Respeto

Mantenemos una actitud permanente de respeto por nuestros colegas, colaboradores, clientes y proveedores.

CAPÍTULO V

Decálogo de Ética

Los Cimientos de Nuestro Trabajo

- 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 empresa.
- 2 *ENTREGAR EL MEJOR SERVICIO A NUESTROS CLIENTES*, 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 empresa, en la medida en que aporten al desarrollo de nuestras tareas colectivas.
- 4 *PROMOVER EL DESARROLLO LABORAL* de nuestros trabajadores, entregándoles constante capacitación y perfeccionamiento, respetando sus derechos, dignidad e integridad y valorando sus opiniones y aportes.
- 5 *FOMENTAR LA INNOVACIÓN Y LA CREATIVIDAD* 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* en que ambos busquemos el beneficio del cliente.
- 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 *RESPETAR LAS NORMAS DE LA LIBRE COMPETENCIA*, entregando a nuestros clientes la garantía de que siempre actuaremos en forma transparente y honesta, procurando mantener los lazos de confianza con nuestros grupos de interés.
- 9 *PROTEGER LA INFORMACIÓN* de la empresa y mantener la reserva en todos aquellos ámbitos que pudiesen afectar las decisiones estratégicas.
- 10 *MANTENER BUENAS RELACIONES* con las autoridades y los diversos actores con los que se pueda vincular nuestra empresa, asegurando el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente.

CAPÍTULO VI

Comprometidos con nuestros Grupos de Interés

1 Relación con nuestros Clientes

Todos los trabajadores de esta empresa nos debemos a nuestros clientes, por lo tanto, les entregamos un servicio profesional, respetuoso, honesto, oportuno y amable.

Nos aseguraremos de que nuestros productos sean de calidad, tratando de garantizar su disponibilidad y buen estado y de ofrecer excelente calidad a los mejores precios, característica que siempre nos ha distinguido. Nos preocuparemos de no recibir ni aceptar influencias indebidas en las decisiones de negocios de nuestra empresa. Por lo tanto, no aceptaremos regalos, obsequios o atenciones de clientes. Le explicaremos a la persona esta norma de conducta al momento de rechazar un ofrecimiento para no ofenderlo.

“Nuestra empresa se debe a sus clientes, y nuestra misión es otorgarles servicios y productos de excelente calidad”.

“Nuestros negocios requieren de trabajadores íntegros, que interactúen con los clientes, que los entiendan, que detecten sus necesidades y que contribuyan al desarrollo del negocio, es decir: **“Profesionales del Retail”** .

EN EL DÍA A DÍA:

“Siempre me he esmerado en dar una muy buena atención a los clientes, y uno de ellos estaba muy agradecido porque lo ayudé a buscar todo lo que necesitaba. Me dio las gracias y me regaló un lindo reloj pulsera de su empresa. ¿Debo o no aceptarlo?”

La política de la empresa es no aceptar regalos, sin embargo, si no es posible devolver el reloj amablemente, debes enviarlo al Departamento de Calidad de Vida de la Gerencia de Recursos Humanos para que sea donado. Este procedimiento se lo tienes que explicar al cliente.

2 Relación entre los Miembros de la Empresa

Como trabajadores asumimos el compromiso de actuar sin poner en riesgo ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad ni la reputación de las personas que formamos parte de esta organización. Igualmente, nos relacionaremos con honestidad y armonía entre los integrantes de la empresa.

“Existen **conductas que atentan contra la dignidad** de las personas, por lo tanto, no están permitidas en la empresa. Estas son: el **abuso de autoridad**, el **acoso sexual**, el **hostigamiento psicológico**, la **discriminación**, el **trato despectivo** o humillante, así como cualquier acción que perjudique la honra o el respeto hacia los demás”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Uno de mis compañeros de trabajo me envía regalos y correos electrónicos para invitarme a salir. Ya le aclaré personalmente que estoy casada y que no tengo ningún interés en tener una relación con él, pero sigue con la misma actitud, lo que me afecta en el trabajo. ¿Qué debo hacer en esta situación?”

Frente a un caso de posible acoso sexual, es necesario que converses con el Coordinador de Ética que más confianza te genere y le cuentes tu problema. Él te dirigirá para que puedas enfrentar la situación. También puedes hacer esta denuncia en forma anónima si así lo deseas, a través del Canal de Denuncias existente en la empresa.

A. La Empresa se Compromete con Nosotros

La empresa se compromete a respetar nuestros derechos, con el propósito de mantener una adecuada convivencia, generando así un clima laboral que nos permita desarrollarnos como personas y profesionales. Entre ellos se consideran los siguientes principios:

- **TOLERANCIA**
Respetamos la diversidad y la libertad ideológica, política, religiosa y filosófica de nuestros

empleados y velaremos porque no exista en nuestra empresa discriminación o acoso de ninguna especie.

- **PROTECCIÓN**
Tú eres una parte esencial de la empresa, por lo que nos comprometemos a proteger tu persona y dignidad, así como proteger tu salud dentro de la entidad. Asimismo, prohibimos el uso de mano de obra infantil y el uso de mano de obra forzada.
- **CAPACITACIÓN**
Para que te sigas desarrollando y creciendo a nivel personal y profesional, te entregaremos capacitación en los ámbitos que sean necesarios para desarrollar tu trabajo con excelencia.
- **ESCUCHA ACTIVA**
Responderemos a tus preguntas y escucharemos tus denuncias protegiendo tu identidad para asegurarte que no habrá represalias en tu contra.

B. Cómo Ejercer la Autoridad

Las personas que, por razones de orden organizacional, tengan a cargo a un grupo de trabajadores, deberán ejercer su autoridad con responsabilidad y ética, cuidando que exista un clima laboral sano, de cooperación y rechazando todo abuso de autoridad y desempeño negligente.

Nuestra preocupación fundamental será actuar siempre al servicio del desarrollo de la empresa, generando relaciones abiertas y de confianza entre jefes y subalternos, procurando de esta manera prevenir y resolver roces, conflictos e insatisfacciones y teniendo siempre en mente entregar la mejor atención a los clientes.

“Las **instrucciones impartidas** por alguien que tenga autoridad se **basarán en el buen criterio, la prudencia y la honestidad**. Se respetará siempre la normativa vigente y no estará permitido contradecirla”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Mi jefe me exige que le revele información personal de uno de mis compañeros de trabajo, ya que sabe que vivo en la misma calle que él. Entiendo que eso va en contra de los principios que inspiran nuestra Declaración de Ética. ¿Qué debo hacer?”

Debes recurrir al Coordinador de Ética o realizar una denuncia a través del Canal de Denuncias que dispone la empresa.

Ningún jefe tiene derecho a pedirte que entregues ese tipo de información de un compañero ni tuya.

C. Finanzas e Inversiones Personales

Es compatible con nuestro trabajo participar en actividades laborales, profesionales o comerciales externas a la empresa. Pero en el caso de que participes en actividades comerciales que estén relacionadas con el giro de la empresa, con sus proveedores o su competencia, puedes estar frente a un conflicto de interés, que por sí solo no es incorrecto, pero se debe informar por escrito a tu Gerencia para que ahí se resuelva si es compatible con tus funciones en la empresa.

Asimismo, debemos reportar al Gerente responsable por nuestra área de trabajo, si asumimos responsabilidades de importancia en instituciones de beneficencia, gremiales, organizaciones no gubernamentales, colegios, universidades, comités gubernamentales, y otras de similar naturaleza.

Todas las actividades externas se efectuarán fuera del horario de trabajo.

“La empresa se preocupa de que podamos conciliar nuestra vida profesional y personal, por lo que estamos habilitados para realizar otras actividades fuera de las horas de trabajo. Éstas pueden tener o no fines de lucro. Si no estás seguro si puedes realizar una actividad externa, acude al Coordinador de Ética para que te ayude a tomar una decisión informada”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Me ofrecen la oportunidad de participar como socio en un negocio de comercialización de vestuario. Dado que trabajo en una empresa vinculada a este ámbito, considero que es una buena alternativa. ¿Es incompatible mi trabajo con la participación en este negocio?”

Si utilizas información confidencial o te desempeñas en un área directamente relacionada con el rubro de la empresa en la cual eres invitado a participar, puedes estar frente a un conflicto de interés. Es importante que converses con tu Coordinador de Ética y resuelvan cómo proceder en estos casos.

D. Nuestra Conducta Personal

Nuestra pertenencia a la empresa no se interrumpe al término de la jornada de trabajo, sino que se extiende y relaciona con la vida que llevamos en sociedad. Estamos comprometidos con sus principios y valores y debemos practicarlos también en la esfera de nuestra vida privada. Por lo tanto, se hace imposible que podamos separar completamente ambas condiciones.

Reconocemos la libertad de pensamiento que puedan tener nuestros trabajadores, pero siempre basada en el respeto a la dignidad de cada uno de nosotros y a los valores y principios de la empresa. Nuestro compromiso con las orientaciones éticas aquí mencionadas, y la correspondencia entre ellas y las conductas que los trabajadores desarrollen en su vida privada y social, será la mejor garantía para el óptimo operar de nuestra empresa y el mejor respaldo del prestigio que se ha ganado en la comunidad.

“Ante la inevitable superposición de ámbitos, **la empresa recomienda** a sus trabajadores aplicar estos conceptos éticos en sus vidas privadas, y **actuar siempre de manera íntegra**”.

E. Uso de Alcohol y Drogas

La seguridad de nuestros clientes y trabajadores es una de las principales responsabilidades y preocupaciones de nuestra empresa. El consumo de drogas ilícitas, la utilización de fármacos sin prescripción médica y el abuso del alcohol deterioran este nivel de seguridad y, al mismo tiempo,

producen indeseables consecuencias personales. Por tal motivo, la empresa aspira a disfrutar de un ambiente de trabajo libre de los efectos de dichas dependencias.

Como trabajadores tenemos que velar por la seguridad de todos, por lo tanto, no debemos presentarnos al trabajo o desempeñarlo bajo los efectos del alcohol, de drogas ilícitas u otras drogas que deterioren nuestra capacidad y rendimiento normales de trabajo.

La empresa se preocupa por sus trabajadores, por lo que ante situaciones de consumo excesivo y/o dependencia, debes acudir a la Gerencia de Recursos Humanos que determinará las alternativas factibles de seguir para cada caso en particular.

“En nuestra empresa **se prohíbe** expresamente **la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y/o alcohol**. Está permitido fumar solamente en los lugares establecidos”.

EN EL DÍA A DÍA:

“He sido testigo presencial de cómo uno de nuestros compañeros de trabajo consumía drogas en uno de los baños de la empresa. ¿Qué debo hacer?”

Nuestra política es mantener la seguridad y un buen clima laboral dentro de la empresa, por lo tanto, si tienes confianza con tu compañero debes recomendarle que empiece un programa de tratamiento y que se acerque a la Gerencia de Recursos Humanos. Si no lo hace o no le tienes confianza, acércate al Coordinador de Ética y plantéale este tema para que se tomen las medidas correspondientes o realiza una denuncia a través del Canal de Denuncias existente.

3 Relación con Proveedores y Terceros

En nuestras relaciones con los proveedores y terceros con quienes la empresa tiene algún tipo de vinculación, debe estar siempre presente la búsqueda del beneficio del cliente. Para esto nos preocuparemos de:

A. Selección de Nuestros Proveedores

Procuramos establecer vínculos de confianza y a largo plazo con nuestros proveedores, fundándonos en el respeto a las normas de calidad y a un actuar serio, responsable y transparente.

Toda oferta de proveedores la someteremos periódicamente a evaluación y comparación, de manera de obtener continuamente mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio, sin privilegiar ni discriminar arbitrariamente ninguna de las propuestas. Las decisiones deben tomarse siempre considerando los intereses de la empresa.

Los proveedores deberán tener una buena reputación y actuar responsablemente conforme a las normas y procedimientos de la empresa. No realizaremos negocios ni mantendremos relaciones comerciales con personas ni empresas que se aparten de las normas laborales, legales y/o de legitimidad ética o que participen de negocios ilícitos.

“En la selección de nuestros proveedores, así como en la consolidación de nuestras relaciones comerciales con ellos, velaremos por el estricto cumplimiento de la ley y muy especialmente por detectar cualquier situación que pudiera ser constitutiva de delito. Nuestros proveedores se deben comprometer no solo a mantener su actividad alejada de la comisión de delitos sino también a implementar un modelo de prevención de delitos conforme a la ley 20.393 u otro análogo, de modo de evitar la comisión de éstos.”

Entendemos que la satisfacción de las necesidades y exigencias de los clientes requiere de un esfuerzo conjunto y un trabajo mancomunado entre la industria del comercio y sus proveedores, teniendo la convicción de que nuestro éxito empresarial y el de nuestros proveedores están recíprocamente relacionados.

B. Relaciones Sociales

Es aconsejable que como trabajadores evitemos reuniones, agasajos u otro tipo de situaciones de este tipo con proveedores, si es que -por el carácter excesivo, desproporcionado o inadecuado de tales invitaciones- éstas pudiesen comprometer nuestra independencia de juicio así como nuestro deber de decidir libremente, atendiendo exclusivamente a los intereses de la empresa.

En caso de existir cualquier duda sobre lo anterior, la podemos consultar con nuestras respectivas jefaturas o con el Coordinador de Ética.

Informaremos sobre las invitaciones a evaluar propuestas formuladas por proveedores, de manera de evitar toda posible presión que comprometa nuestra imparcialidad.

Bajo ninguna circunstancia podremos insinuar, solicitar ni pedir obsequios o beneficios como condición para establecer relaciones comerciales con la empresa.

En la relación con los proveedores, es aconsejable que evitemos:

- Aceptar invitaciones a eventos, cursos de capacitación o lanzamiento de productos, que sean patrocinados, auspiciados u organizados por proveedores de la empresa, salvo casos expresamente autorizados por el Gerente responsable de nuestra área de trabajo.
- Participar en concursos organizados por los proveedores.

“Si alguno de nosotros tiene relaciones personales, de parentesco o de amistad con proveedores, competidores u otros con quienes debe relacionarse en su condición de trabajador de la empresa, lo pondrá en conocimiento de la gerencia respectiva, la que tomará las medidas para asegurar la independencia y neutralidad de nuestras decisiones”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Una empresa proveedora me ofreció un trabajo. ¿Será compatible este vínculo con las funciones que cumplo en la empresa?”

Un ofrecimiento de trabajo por un proveedor puede influir en la forma en que tomes tus decisiones, lo que no está permitido. En el caso que te hagan una oferta de trabajo debes comunicarlo a tu superior y evitar tomar cualquier decisión de nuestra empresa en relación al proveedor, ya que puede surgir un conflicto de interés.

La empresa entiende que una de las principales ventajas competitivas de toda organización radica en sus trabajadores, su calificación, profesionalismo, proyección, compromiso y estabilidad. Por ello, se compromete a no ofrecer un puesto de trabajo al personal del proveedor, sin haberlo informado previamente por escrito al empleador de dicho trabajador. El proveedor se compromete a aplicar igual política ante los trabajadores y ejecutivos de la empresa. Ambas partes en el marco y respeto de la libertad de trabajo, consagrada en el ordenamiento jurídico vigente.

4 Relación con nuestra Competencia

Nuestra empresa ha sido exitosa por sus ventajas competitivas y su actuar íntegro. Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad y el respeto hacia los competidores. Por lo anterior, no utilizaremos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal.

Para garantizar la libre competencia, como trabajadores no participaremos directa o indirectamente en ningún hecho que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; como por ejemplo acuerdos colusorios de fijación de precios, abuso de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias. Asimismo rechazamos toda conducta contraria a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medios ilegítimos, persiga desviar clientela de un agente del mercado.

Existen muchas conductas que pueden afectar la libre competencia. Para orientarnos y facilitar el cumplimiento de las normas legales, nuestra empresa cuenta con un reglamento que contiene nuestras políticas y criterios prácticos referidos a la libre competencia, el que debe ser conocido y respetado por todos los integrantes, sin excepción. Ante cualquier duda, te recomendamos consultar dicho documento o bien recurrir al Coordinador de Ética de tu confianza.

“Debemos actuar siempre con una clara política de cumplimiento de todas las leyes y normas regulatorias en esta materia. La empresa declara que está a favor de una fuerte competencia, pero leal”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Un trabajador de una empresa competidora me llamó preguntando acerca del precio de un producto que vendemos y si teníamos contemplado cambiar ese precio en algún momento. ¿Puedo entregarle esa información?”

No se debe discutir ni entregar información respecto de precios, ni de elementos que utiliza la compañía para establecerlos, a nuestros competidores. Se trata de información confidencial y estratégica que en caso de ser compartida con competidores puede implicar un acuerdo colusorio. Adicionalmente debes informar inmediatamente esta situación al Coordinador de Ética.

5 Relación con las Autoridades

Colaboraremos con las solicitudes legítimas que realicen las autoridades con transparencia, integridad, eficiencia y cortesía.

Como trabajadores, a veces tenemos que realizar trámites frente a las autoridades en representación de la empresa, por lo que respetaremos las leyes, quedándonos terminantemente prohibidos ofrecer sobornos, y en general, cualquier tipo de pago que no esté debidamente estipulado en la ley o incurrir en cualquier acto considerado de corrupción.

■ **“Trataremos respetuosamente a las autoridades públicas,** no realizando ningún acto que pueda afectar nuestra imagen institucional”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Estoy realizando una importación desde China y en la aduana de ese país me están pidiendo varios papeles que no tenemos. El inspector de aduanas me dijo que por un pequeño pago podría agilizar el trámite y solicitar menos papeles. ¿Qué hago?”

Debes tratar de conseguir todos los documentos que te solicitan. En el caso de no poder hacerlo es mejor no realizar la importación, ya que la empresa no entrega sobornos de ningún tipo a autoridades nacionales o extranjeras. Igualmente, debes informar a tu superior estos hechos para ver si la empresa puede seguir alguna acción legal o preventiva. Alternativamente puedes usar el Canal de Denuncias.

6 Relación con la Comunidad y el Medio Ambiente

Tan importante como la relación que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y autoridades, es la que establecemos con las diferentes comunidades en donde estamos presentes. Somos parte de la comunidad, por lo que buscamos permanentemente las mejores relaciones con ésta, entendiendo que nuestra misión consiste no sólo en buscar la rentabilidad de la empresa, sino que busca además colaborar en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y de las comunidades donde estamos presentes.

Nos comprometemos a ser responsables con los posibles efectos o consecuencias que nuestro accionar pudiera tener en los lugares en los cuales trabajamos, procurando siempre mejorar los vínculos con todos los actores involucrados, conociendo su opinión y trabajando activamente con ellos para mejorar los desafíos que podamos encontrar.

Asimismo, el cuidado del medio ambiente siempre será una preocupación para nosotros, y procuraremos por ello aminorar al máximo los posibles impactos negativos que en el ejercicio de nuestras labores podamos ocasionar. Seremos proactivos en la generación de iniciativas que contribuyan al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

CAPÍTULO VII

Nuestros Conflictos de Interés

Los conflictos de interés reales o aparentes pueden afectar a la empresa y a nosotros mismos, por lo tanto, debemos evitar toda situación en que nuestra capacidad de decisión se pueda ver influenciada o parezca estar influenciada por la posibilidad de un beneficio personal.

Como trabajadores debemos darle prioridad a los intereses de nuestra empresa y transparentar cualquier conflicto de interés que pueda surgir.

- *NUESTRO TIEMPO*

Debemos dedicar siempre el tiempo de nuestra jornada de trabajo a los asuntos de la empresa y no a nuestros asuntos personales, salvo excepciones justificadas y autorizadas.

- *RELACIONES PERSONALES*

No está permitido que existan relaciones laborales de dependencia directa o de otro tipo de influencia o de ejercicio de autoridad con familiares, porque pueden influir en el juicio de la persona que toma decisiones. Por lo tanto, si hay un familiar o una pareja afectiva en la misma división del que seas jefe, o que él o ella sea jefe tuyo, comunícalo a tus superiores para que resuelvan el problema sin afectar el trabajo de ustedes dentro de la empresa.

En el caso de tener parientes directos (padres, hijos, cónyuges, hermanos) que trabajen con la competencia, notifícalo a tu superior por escrito.

1 Vínculos en que hay Interés Económico

Es incompatible que participemos a nombre de la empresa en transacciones donde estén involucradas personas u organizaciones con quienes nosotros mismos o nuestra familia tengamos algún lazo o interés económico, porque puede ser o parecer que influya en nuestra toma de decisiones.

Podemos tener relaciones comerciales y de inversiones fuera de la empresa siempre que éstas no constituyan un conflicto de interés. Es recomendable que antes de comenzar una actividad comercial o financiera consultes con el Coordinador de Ética para que te guíe en los procesos internos de la empresa.

“Existe un conflicto de interés cuando el interés personal, directo o indirecto, de un trabajador pueda afectar su independencia de juicio en una decisión o actuación que involucre los intereses de la empresa”.

“Debemos evitar toda situación en que nuestros intereses personales tengan o parezcan tener conflicto con los intereses de la empresa”.

“Debemos evitar cualquier situación en la que se pueda cuestionar nuestra objetividad e independencia para tomar decisiones.”

2 Manejo y Uso de la Información

Por el propio desarrollo de nuestras funciones podemos tener acceso a información confidencial de nuestros clientes, proveedores, accionistas y/o de la empresa. Es obligación nuestra proteger y guardar la información con absoluta discreción.

Sólo podremos revelar esta información a aquellas personas que, por sus funciones en la empresa, necesiten conocerla. En particular, constituye información confidencial la Información Estratégica y la Información Privilegiada.

- **INFORMACIÓN ESTRATÉGICA**

Es aquella información que otorga ventajas competitivas a la empresa, o aquella que aún no es conveniente que revelemos al mercado. Por lo tanto, guardaremos estricta reserva de nuestra información estratégica, teniendo especial cuidado con la información contenida en los archivos físicos y electrónicos y tendremos cuidadosa preocupación por su adecuada custodia.

- **INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Es aquella información no divulgada al mercado y que se refiere a la empresa, sus negocios, empresas filiales o relacionadas, o a los valores emitidos por la compañía, cuyo conocimiento puede influir en la cotización de los valores o instrumentos financieros emitidos.

También es información privilegiada la referida a operaciones de adquisición o enajenación a realizar por la empresa en el mercado de valores, inmobiliario o cualquier otro, y antes que aquellas operaciones sean dadas a conocer al mercado.

Por lo tanto, debemos guardar estricta reserva de la información privilegiada que lleguemos a conocer de acuerdo a nuestra posición en la empresa y nunca utilizarla en beneficio propio o de terceros.

EN EL DÍA A DÍA:

“Uno de mis compañeros presentó su renuncia pero todavía trabajará en la empresa tres días más. Me contó que va a abrir su propio negocio y que está haciendo una lista de los proveedores con los mejores precios. ¿Está utilizando mi compañero información confidencial?”

Sí, toda la información de proveedores es confidencial y propiedad de la empresa, por lo tanto, tu compañero está infringiendo nuestras políticas. Es conveniente que acudas al Coordinador de Ética y le informes del caso para que se tomen las medidas correspondientes.

3 Manejo de Bienes y Dineros de la Empresa

- **BIENES**

Todos debemos velar por la conservación del patrimonio de la empresa. Por lo tanto, debemos proteger sus bienes, es decir, activos, información, instalaciones, equipamiento, productos y servicios. Consecuentemente, no podemos hacer mal uso de ellos, ni retirarlos de los recintos, salvo autorización expresa.

Las nóminas de clientes, proveedores, archivos, software computacional, sistemas de procesamiento de información, bases de datos, secretos comerciales, entre otros, deben ser protegidos y solamente utilizados para fines del negocio de la empresa.

Si por el desempeño de nuestras funciones generamos creaciones intelectuales, éstas serán propiedad de la empresa. Utilizaremos la papelería con membrete de la empresa, los timbres y toda representación de la organización únicamente en asuntos oficiales y propios del desempeño de nuestras funciones. No debemos bajar ni instalar software en los computadores de la empresa, ya que podemos exponer nuestra red a virus informáticos o puede haber violación de licencias de software. La empresa nos provee una dirección de correo electrónico, para ser usada para los fines del negocio, no para otros fines personales.

“Los productos que están a la venta, el mobiliario, los materiales y en general **cualquier bien de la empresa, deberán cuidarse y emplearse sólo para los fines previstos** en el desempeño del trabajo”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Excepcionalmente hoy salí tarde del trabajo y mi hija me envió un archivo de 5 páginas para que se lo imprimiera en la oficina. ¿Puedo imprimirlo?”

No debes imprimirlo porque los materiales de la empresa deben ser utilizados solamente para los fines propios de ella. Si se trata de una emergencia y no puedes salir de tu puesto de trabajo consulta con tu superior para ver qué alternativas existen.

- *DINERO*

Para la empresa es muy importante mantener su integridad financiera, no sólo para poder tomar decisiones informadas, sino también para llevar una correcta contabilidad. Con este fin, mantendremos completos y fidedignos los libros, registros y cuentas que reflejen operaciones o transacciones de la empresa, sin omitir ni adulterar maliciosamente la información. Todas las transacciones que realice la empresa debe estar debidamente y verazmente registradas en los libros contables y los sistemas que soportan esta función.

Ser organizados en el manejo de dinero ayuda a cuidar nuestra honestidad personal y a lograr el objetivo de integridad financiera de la empresa.

La empresa cuenta con procedimientos establecidos para el manejo de dinero. Quienes estén autorizados para incurrir en gastos deben dejar respaldo de cada transacción y rendir cuentas exactas y oportunas de las mismas, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.

No debemos utilizar el dinero de la empresa para una finalidad distinta a la definida, lo que sería una falta grave a nuestras obligaciones. Solamente las personas expresamente autorizadas podrán firmar documentos y representar a la empresa en transacciones comerciales.

“En nuestra empresa seremos siempre extremadamente cuidadosos en el manejo de su dinero, así como con el de los clientes y otras entidades relacionadas”.

EN EL DÍA A DÍA:

“Extravié una boleta que debía rendir. ¿Puedo conseguir una boleta similar para que me devuelvan ese gasto?”

El único documento válido para efectuar una rendición, es la boleta que recibiste cuando compraste el producto o servicio. Por lo tanto, no debes entregar una boleta que no corresponda al gasto que debes rendir. En este caso deberías conversar con tu jefe para encontrar una solución alternativa al problema.

CAPÍTULO VIII

Prevención de Delitos especiales (Cohecho, lavado de activo y financiamiento del terrorismo).

La Empresa exige a todos sus trabajadores, colaboradores y proveedores un comportamiento recto y honesto, así como un estricto y diligente compromiso y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo diseñado e implementado por la Empresa.

De este modo, todos estamos comprometidos con el conocimiento y cumplimiento de esa normativa, reconociendo que mantener nuestras acciones alejadas de cualquier infracción legal o ética forma parte de nuestra cultura corporativa.

De este modo, nunca un trabajador, colaborador o proveedor ofrecerá, prometerá entregar, dará ni consentirá en entregar a un funcionario público chileno o extranjero un beneficio económico, bajo ningún pretexto o circunstancia. En aquellos casos en que esos funcionarios deban cobrar derechos por su intervención el pago se ceñirá estrictamente al monto correspondiente y jamás incorporará pagos diversos de aquel. Ante la duda de si quien concurre es o no un funcionario público, el trabajador, colaborador o proveedor presumirá que lo es.

Los trabajadores, colaboradores o proveedores de la Empresa cuidarán siempre que los dineros o bienes que reciban a nombre de la empresa no provengan de actividades ilícitas de ninguna especie. Comprometen de este modo su mayor diligencia en denunciar al encargado de prevención cualquier sospecha que tuvieran respecto del origen de esos dineros o bienes de conformidad a lo dispuesto en el Modelo de Prevención de Delitos.

Del mismo modo, los trabajadores, colaboradores o proveedores de la empresa velarán porque los dineros o bienes de la empresa que tengan, administren, porten, inviertan o custodien, nunca sean destinadas a financiar actividades ilícitas de ningún tipo.

Es deber de todos los trabajadores, colaboradores o proveedores de la Empresa poner su mayor diligencia en la detección de cualquiera de estas situaciones poniéndolo en conocimiento inmediato del encargado de prevención de delitos, sea directamente o utilizando el canal de denuncias establecido por la empresa.

CAPÍTULO IX

¿Cómo actuar frente a un Desafío Ético?

Cuando hay que tomar una decisión compleja, muy pocas veces la respuesta es solamente “de un color”. Más bien existen tonalidades, ya que lo que es adecuado para algunos no siempre es correcto para otros.

Cuando enfrentemos un desafío ético, antes de actuar, debemos hacernos algunas preguntas.

- ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
- ¿Es legal?
- ¿Representa algún conflicto de interés?
- ¿Está alineado a los valores de la empresa?
- ¿Actuaría alguien que me inspire confianza de la misma forma que yo lo haría?
- ¿Qué sentiría si se publicara en primera plana de un diario?
- ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Por el contrario, algunas actitudes pueden conducirnos a conductas erradas. Si ante alguna situación compleja pudiera decir alguna de las siguientes frases:

- Una sola vez no importa.
- Nadie se dará cuenta.
- Todo el mundo lo hace.

¡Cuidado! Podemos estar frente a una situación en la que podemos pasar a llevar lo más importante; nuestros valores.

Nuestro Compromiso



“Los principios y valores pueden quedar en letra muerta si no tenemos presente lo más importante: Nuestro Compromiso”.

Como trabajador de la empresa acepto la responsabilidad personal de mantener la integridad de nuestra empresa en cada una de mis acciones y decisiones.

Acepto el deber de actuar proactivamente, evitando aquellas situaciones que puedan dañar a nuestros clientes, personal, reputación o sostenibilidad de la empresa.

Me comprometo a respetar los valores, principios, estándares y políticas aquí descritas y a dar el ejemplo manteniendo siempre una actitud correcta y fomentando la denuncia y consulta de los casos y temas relacionados.

Nombre y Firma

_____ de _____ de 20____

