



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS

---

SMU S.A.



## ÍNDICE

<b>1. NUESTRO PROPÓSITO Y NUESTRO SELLO CERCA</b>	228
<b>2. INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS</b>	229
A.- Ámbito de Aplicación	230
B.- Toma de Decisiones respetando nuestro Código de Ética y Conducta de Negocios y la legalidad vigente	230
C.- Obligación de informar	232
D.- Funcionamiento del Canal de Denuncias y Consultas	233
E.- Sin temor a Represalias	233
<b>3. SMU S.A. Y SUS TRABAJADORES(AS).</b>	234
A.- Respeto por las personas	234
B.- Diversidad, Igualdad de Oportunidades, Ambientes Laborales Inclusivos, Conciliación Vida Laboral y Personal, y Libertad Sindical.	235
C.- No toleramos: discriminación arbitraria, acoso sexual y otras formas de acoso y abuso o violencia en el lugar de trabajo	236
D.- Seguridad y Salud en el Trabajo	237
E.- Erradicación del Trabajo Infantil	238
F.- Ambiente Laboral Libre de Tabaco, Alcohol y Drogas	238
<b>4. TRABAJADORES(AS) Y LA EMPRESA</b>	239
A.- Buen Uso, protección y cuidado de los bienes de la empresa	239
B.- Frente al fraude, robo y hurto	241
C.- Uso de información y Protección de Datos Personales	241
D.- Uso de información privilegiada y transacciones de valores	242
E.- Relación con las Autoridades Públicas	243
F.- Anticorrupción: Prohibición Expresa de toda forma de Soborno y Cohecho	244
G.- Integridad de los Registros Financieros y Contables	245
H.- Conflictos De Interés	246
I.- Relaciones Personales	248



## **5. RELACIÓN CON TERCEROS**

A.- Nuestros Clientes	248
B.- Comunidades y Medioambiente	250
C.- Nuestros Accionistas	250
D.- Nuestros Competidores	251
E.- Nuestros Proveedores	252
F.- Nuestros Contratistas y Subcontratistas	253
G.- Regalos, invitaciones y viajes	254
H.- Donaciones	255
I.- Actividades Políticas	255
J.- Ley N° 20.393: Prevención de Delitos	256

## **6.CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS**

A.- Aceptación y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta de Negocios	256
B.- Incumplimiento y Medidas Disciplinarias	257

## **ANEXO 1 Toma de Conocimiento del Código de Ética y Conducta de Negocios**

259



Estimados(as) Trabajadores (as):

Es un orgullo compartir con ustedes nuestro Código de Ética y Conducta de Negocios de **SMU S.A.**, en el cual declaramos y transmitimos el compromiso de nuestra Empresa por respetar y cuidar las relaciones de trabajo entre los(as) trabajadores(as), con los clientes, con los accionistas, con la comunidad, con los proveedores, con las instituciones y autoridades con las que nos relacionamos.

Este Código de Ética y Conducta de Negocios representa los principios y valores que definen el espíritu, filosofía y prácticas de negocios de nuestra Empresa y nos permite cuidar que las decisiones y acciones que tomemos sean el fiel reflejo de nuestro marco valórico, promoviendo así que todos y cada uno de los que trabajamos en **SMU S.A.** actuemos de manera íntegra.

El marco valórico está arraigado en nuestro Sello Cultural CERCA, el cual invita a que todos(as) los(as) trabajadores(as) estemos cerca de los clientes; a vivir en cada equipo un ambiente de desarrollo y reconocimiento, trabajando en un permanente marco de respeto por las personas, cumpliendo los compromisos en la forma correcta y oportunidad acordada, transparentando los problemas y aprendiendo de los errores.

Es responsabilidad de todos los trabajadores y trabajadoras cumplir y hacer respetar nuestro Código de Ética y Conducta de Negocios. Para esto les pido que lo lean con detención, reflexionen sobre las distintas normas y ejemplos que aquí se plantean y manifiesten las dudas que puedan surgir.

A nuestros(as) líderes les insto a que actúen dando el ejemplo de manera coherente y consistente en el tiempo, observando, promoviendo y enseñando nuestro Código en las acciones y decisiones que toman día a día.

Los(as) trabajadores(as) que no cumplan las normas que se establecen en el Código, que no denuncien los hechos que deban ser denunciados, que no cooperen con una investigación por eventuales infracciones al Código o hagan una denuncia falsa a sabiendas, estarán sujetos a medidas disciplinarias.

Como Empresa nos comprometemos a la protección del trabajador(a) que informe o denuncie alguna eventual infracción, resguardando la identidad del denunciante que así lo solicite. Establecemos también claramente que quienes denuncien infracciones de buena fe no corren el riesgo de sufrir represalias.



Finalmente, los invito a comunicar y transmitir este Código de Ética y Conducta de Negocios a todos con quienes nos relacionamos, para de esta manera construir una sólida cultura de la integridad.

Afectuosamente,  
**GERENTE GENERAL**

## 1. NUESTRO PROPÓSITO Y NUESTRO SELLO CERCA

Nuestro propósito como Compañía:

“Con cercanía, hacemos la vida más fácil a nuestros clientes”.

Lo anterior nos insta día a día a vivir Nuestro Sello CERCA que nos indica qué valores deben guiar nuestras acciones, decisiones y relaciones.

Nuestra cultura es el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores compartidos. Nuestro Sello CERCA nos identifica en la forma en que interactuamos y cómo nos relacionamos. Define nuestra manera de ser, es nuestra identidad y refleja el cómo logramos nuestras metas.

Para **SMU S.A.** (en adelante también indistintamente la "Compañía" o la "Empresa") es primordial enriquecer su cultura organizacional, arraigado en un compromiso ético que trasciende a todas personas que trabajan en esta compañía, orientado a dar los lineamientos generales de las conductas esperadas, donde el respeto y honestidad son valores esenciales en la construcción de nuestras relaciones día a día.

### NUESTRO SELLO CERCA:

**“SEAMOS CERCANOS, TRABAJEMOS CON EXCELENCIA, ACTUEMOS CON RESPETO Y HONESTIDAD, COLABOREMOS HACIA ADENTRO Y COMPITAMOS HACIA FUERA, MOVÁMONOS CON AGILIDAD”.**

#### CERCANÍA ES...

Escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes, brindarles atención cordial, oportuna, acoger y responder sus consultas o derivarlas según procedimientos. Relacionarnos en marco de respeto e impacto positivo con la comunidad.

Cultivar buenas relaciones como equipo, reconociendo los logros, desarrollando capacidades y promoviendo el trabajo en equipo. Celebramos el trabajo bien hecho.

#### EXCELENCIA ES...

Conocer el negocio, plantearnos metas desafiantes y lograr resultados de manera consistente.

Hacer bien nuestro trabajo, con disciplina, aprender de nuestros errores, con autocrítica, trabajar cumpliendo nuestras políticas y procedimientos.

RESPECTO y  
HONESTIDAD  
ES...

Tratar a todos con dignidad, favorecer la inclusión y diversidad, promoviendo la igualdad de oportunidades. Es actuar de manera íntegra y honesta, transparentando los problemas.

Evitar conflictos de interés, no permitiendo ningún tipo de conducta que exponga la integridad personal y/o de nuestra Empresa.

COLABORACIÓN  
ES...

Disposición al trabajo en equipo, integrando mirada inter áreas, desarrollando una red de conocimiento y cooperación con las personas, no trabajando en silos. Siempre estamos dispuestos a traspasar nuestras experiencias para ayudar a nuestros compañeros.

Buscar sinergia de nuestras capacidades para competir hacia afuera, cuidando siempre el juego limpio y el respeto a las políticas y procedimientos Siempre privilegiamos el interés de SMU S.A.

AGILIDAD  
ES...

Ser proactivo y estar atento a los cambios que exige el mercado y nuestros clientes. Somos una Empresa ágil y dinámica.

Nuestra capacidad para adaptarnos a los desafíos que nuestros clientes esperan día a día de nuestro negocio.  
Hacernos cargo, entregando respuestas oportunas y simples.

Es clave el rol que juega cada persona que forma parte de los procesos de esta Compañía, velando por relaciones serias, responsables y transparentes, alejando cualquier duda que ponga en riesgo nuestra integridad como compañía. A través del presente Código de Ética y Conducta de Negocios orientamos el actuar de todos(as) los(as) que trabajamos en **SMU S.A.** en la toma de decisiones y conductas de cada uno(a) en sus vínculos con la empresa, con los trabajadores(as), con nuestros clientes, con nuestros accionistas, con los proveedores, con la autoridad y con la comunidad en general.

## 2. INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS

El Código de Ética y Conducta de Negocios **SMU S.A.** nos entrega criterios claros sobre el comportamiento de negocio esperado. Nos da un marco para orientar la toma nuestras decisiones y la conducta diaria de todos los miembros de SMU S.A., que comprende a los(as) trabajadores(as), ejecutivos(as) y Directores(as) de **SMU S.A.**

Con todo, los principios y valores expresados en este Código no pueden entregar una respuesta a todo dilema o circunstancia que se pueda presentar, siendo fundamental el buen juicio y responsabilidad individual.

## A.- Ámbito de Aplicación

Todos los(as) trabajadores(as), ejecutivos(as) y Directores(as) de **SMU S.A.** deben cumplir con los principios, valores y disposiciones establecidos en el Código de Ética y Conducta de Negocios, en adelante individual o conjuntamente el(la) trabajador(ra) o los(las) trabajadores(as), respectivamente.

Cada trabajador(a) recibirá copia de este Código de Ética y Conducta de Negocios, el cual deberá leer con atención y cuidadosamente, además de firmar el documento de toma de conocimiento y compromiso individual de respetar las conductas definidas en el mismo (Ver anexo 1); y participar de las actividades de capacitación que se desarrollen al efecto. El presente Código de Ética y Conducta de Negocios forma parte integral de la relación contractual laboral como una obligación que debe cumplirse en todas las actividades diarias.

El presente Código también aplica a los terceros que se relacionan con la Compañía, la que procurará que sus asesores, personal a honorarios, contratistas, proveedores y terceros en general con quienes se relaciona, actúen de manera consistente con este Código de Ética y Conducta de Negocios, para lo cual se les entregará física y/o digitalmente una copia del Código de Ética y Conducta de Negocios a través del responsable de la relación con el tercero u otra área designada por la Compañía.

## B.- Toma de Decisiones respetando nuestro Código de Ética y Conducta de Negocios y la legalidad vigente

Es deber de todos los(as) trabajadores(as) de **SMU S.A.** cumplir y respetar la legislación y normativa nacional vigente.

En **SMU S.A.** todas las decisiones estarán siempre enmarcadas dentro de la legalidad vigente, los valores corporativos y, en cualquier caso, los(as) responsables que tomen las decisiones aplicarán los criterios y restricciones que establece el presente Código.

Cada uno de los(as) trabajadores(as), que tiene personal a su cargo, deberá dar el ejemplo, actuando de una manera íntegra, honesta, coherente y consistente, respondiendo oportunamente las consultas presentadas por el personal que le reporta, derivándolos al área de Recursos Humanos o a través del Canal de Denuncias y Consultas.

Cuando enfrente alguna situación, acción o decisión, puede hacerse las siguientes preguntas antes de actuar: ¿Es legal? ¿Es correcto? ¿Cumple nuestras políticas y

es consistente con nuestro marco ético? ¿Estaría bien si todos lo hicieran? ¿Estaría cómodo si se hiciera público? ¿Lo haría si mis hijos(as) me estuvieran viendo? ¿Me gustaría verlo publicado con mi nombre y el de la empresa en la primera página del diario? ¿Estaría cómodo(a) estando en el otro lado de la decisión?

Si a una de estas preguntas la respuesta es “no” o “no lo sé”, entonces se debe reflexionar consultar o revisar nuevamente la situación. Siempre es útil encontrar soluciones y respuestas en conjunto, por lo que sería muy recomendable consultar esta acción o decisión con la jefatura, Gerencia Corporativa de Personas, o a través de los mecanismos adicionales que **SMU S.A.** ha dispuesto para ello como el Canal de Denuncias y Consultas. Se contactará al consultante o denunciante rápidamente para brindar una respuesta.

### Pauta para la toma de decisiones

¿Es legal?	No	No lo hagas, estás arriesgando tu reputación y la de la empresa.
Sí		
¿Cumple con el presente Código?	No	No lo hagas, estás arriesgando tu reputación y la de la empresa.
Sí		
¿Puedo mirar a mi familia a los ojos?	No	No lo hagas, estás arriesgando tu reputación y la de la empresa.
Sí		

**LA DECISIÓN DE CONTINUAR PARECE APROPIADA**



## C.- Obligación de informar

Es obligación de todos(as) los (las) trabajadores(as) informar cualquier infracción o presunta infracción al presente Código de Ética y Conducta de Negocios de la cual tenga conocimiento, ya sea un comportamiento propio o ajeno. Como así también es responsabilidad de cada trabajador(a), en caso de duda frente a potenciales dilemas o conflictos de interés dentro del ejercicio de sus actividades o decisiones diarias, consultar oportunamente con su jefatura, gerencia de personas, o a través de los mecanismos adicionales que **SMU S.A.** ha dispuesto para ello como el Canal de Denuncias y Consultas.

Los(as) supervisores(as) de todos los niveles deberán tomar acción inmediata en caso de recibir directamente una denuncia que involucre la violación o presunta violación del presente Código.

Como apoyo a nuestro Código implementamos canales formales donde el trabajador puede acudir en caso de dudas o de detectar incumplimientos a lo detallado en este documento, garantizando la confidencialidad en la recepción de las situaciones informadas. Estos son:

### **A través de Consultas:**

Es importante para todos(as) los(as) trabajadores(as) crear un ambiente laboral en el que cada uno(a) pueda presentar sus inquietudes sobre temas de ética incluidos en este Código, o de otra índole, sin temor a represalias. La Compañía apoya a los(as) trabajadores(as) que formulen preguntas o consultas de buena fe sobre posibles infracciones a este Código, a las leyes vigentes y a las normas internas, las que serán tratadas con absoluta confidencialidad y reserva, y pueden realizarse a la Jefatura RRHH y/o a través del botón Consultas dispuesto en Canal de Denuncias y Consultas.

### **A través de Denuncias:**

Ante la identificación o sospecha de una posible infracción de algunas de las directrices establecidas en este Código, la ley o las políticas y procedimientos internos, el (la) trabajador(a) tiene la obligación de informar al supervisor(a) directo o a alguno de los integrantes del Comité de Conducta de Negocios o a la Gerencia de Cumplimiento o bien utilizar el Canal de Denuncias dispuesto por la Compañía para estos efectos en su página web.

Los(as) trabajadores(as) que tengan un cargo de jefatura o sean integrantes del Comité de Conducta de Negocios que reciban una denuncia de forma directa, tienen



la responsabilidad de derivarla inmediatamente al Canal de Denuncias y Consultas para que se registre y se evalúe la necesidad de investigar. Además en los casos denuncias por discriminación arbitraria, acoso sexual, y/o maltrato laboral también deberán comunicarlo inmediatamente a la Gerencia de Personas.

Las denuncias serán tratadas con total confidencialidad y podrán ser realizadas de manera anónima. Promovemos que nuestros(as) trabajadores(as) aseguren la seriedad de la denuncia presentada entregando toda la información o antecedentes con que cuenten, a fin de poder efectuar un correcto proceso de investigación y adoptar las medidas correctivas que procedan.

### **D.- Funcionamiento del Canal de Denuncias y Consultas**

La Compañía dispone de un Canal de Denuncias y Consultas tanto para trabajadores(as) como para terceros que garantiza la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso, reserva y anonimato para realizar denuncias de diversa índole. Se podrá acceder al Canal en la página web de la empresa.

De acuerdo con la normativa interna de no represalias, cada denuncia y consulta será revisada y evaluada bajo el principio de la buena fe.

### **E.- Sin temor a Represalias**

Las represalias en contra de trabajadores(as) que plantean inquietudes éticas, denuncias, y/o consultas de buena fe, no serán toleradas y serán consideradas como una infracción grave al Código de Ética y Conducta de Negocios, sujeta a medidas disciplinarias si se acredita la comisión de una represalia.

Se entiende por represalia toda conducta ilegítima que afecte negativamente o perjudique al trabajador a raíz de haber planteado una inquietud, consulta o denuncia ética, siempre que el (la) trabajador(a) actúe de buena fe y con un razonable convencimiento de que la información que está brindando es verdadera.

Si un(a) trabajador(a) considera que ha experimentado represalias, debe informar inmediatamente este hecho a la Gerencia de Personas y/o a través de los canales que la compañía ha indicado previamente.

## Ejemplo:

**Hace unos meses atrás presenté una denuncia y desde esa fecha mi jefe me excluye de ciertas reuniones y no me entrega, como lo hacía antes, información necesaria para mi trabajo.**

### **¿Puede esto considerarse como una represalia?**

*Un cambio negativo e injustificado en el trato o en la forma de trabajar podría llegar a ser considerado represalia. Si tu jefe cambió su trato hacia ti después de hacer una denuncia de buena fe, debes plantear tu inquietud a la Gerencia de Personas y/o hacer la respectiva denuncia al Canal de Denuncias y Consultas.*

## **3. SMU S.A. Y SUS TRABAJADORES(AS).**

**SMU S.A.** se relaciona con sus trabajadores(as) y posibles trabajadores(as) a través de un trato equitativo y respetuoso, donde la discriminación arbitraria y el acoso son inaceptables.

La relación entre los(as) trabajadores(as) debe ser respetuosa, honesta, colaborativa y promoviendo un buen clima laboral.

### **A.- Respeto por las personas**

**SMU S.A.** promueve y valora las relaciones de trabajo en un ambiente donde la dignidad de la persona debe ser siempre protegida y respetada, libre de conductas de acoso y/o agresiones, promoviendo espacios armónicos donde cada una de las personas sea tratada con respeto en un ambiente de trabajo seguro.

Para efectos de este Código de Ética y Conducta de Negocios, se entiende por acoso cualquier conducta que de manera inapropiada o irracional interfiera con el normal desempeño en el trabajo, atente contra la dignidad de alguna persona o que de cualquier modo cree un entorno de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

Ningún superior jerárquico podrá ejercer una conducta abusiva sobre sus trabajadores(as), tales como la solicitud de ejecución de acciones y/o funciones ilegales que estén fuera de los ámbitos laborales, que atenten contra sus valores o principios, contra las normas de este Código de Ética y Conducta de Negocios o que atente contra la honra o dignidad del (la) trabajador(a).



La Compañía reconoce el derecho de todo(a) trabajador(a) a hacer presente a los(as) superiores jerárquicos aspectos de las funciones encomendadas que les merecieren observaciones de orden legal, ético, profesional o técnico, cuidando siempre las formas de relacionamiento y utilizando los canales dispuestos por la Compañía.

Quienes ejercen labores de supervisión en el ejercicio de su liderazgo tienen la obligación de realizar todas las acciones necesarias para que las personas a su cargo integren cada vez más las conductas del Código de Ética y Conducta de Negocios como parte natural de su trabajo.

### **Ejemplo:**

**Mi jefe me pide que omita determinada información en los reportes financieros porque pueden afectar gravemente la reputación de la compañía. ¿Qué debo hacer?**

*Esta instrucción no sólo es contraria al Código de Ética y Conducta de Negocios sino que también a la ley. Ese actuar es inaceptable para la empresa. Debes decirle directamente a tu jefe que esto está mal, y/o hablar con la Gerencia de Personas, y/o Gerencia de Cumplimiento, y/o hacer una denuncia, si así lo quieres, al Canal de Denuncias y Consultas de la Compañía.*

### **B.- Diversidad, Igualdad de Oportunidades, Ambientes Laborales Inclusivos, Conciliación Vida Laboral y Personal, y Libertad Sindical.**

En **SMU S.A.** estamos comprometidos por hacer de Chile una sociedad más inclusiva. Queremos que este compromiso con la diversidad e inclusión trascienda a las familias de nuestros trabajadores, a nuestros clientes, proveedores y comunidad en la cual estamos insertos.

La Compañía promueve contar con un ambiente laboral inclusivo, que respete y promueva la diversidad, y rechaza cualquier discriminación arbitraria dentro del marco de relacionamiento con sus trabajadores, clientes, proveedores y autoridad.

En **SMU S.A.** tenemos un profundo compromiso con el respeto por la persona, valorando las semejanzas y las diferencias de cada una, las que sin duda nos convierten en una mejor empresa.

**SMU S.A.** propicia la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo promoviendo un actuar con trato equitativo, con los mismos derechos y deberes en los distintos procesos y actividades de nuestra empresa.



**SMU S.A.** recluta, contrata, asciende, remunera, adopta medidas disciplinarias y en general toma sus decisiones respecto de los(as) trabajadores(as), validando a las personas por sus competencias y desempeño y favoreciendo la aceptación y trato respetuoso.

En **SMU S.A.** rechazamos cualquier acto de discriminación arbitrario (directo o indirecto), tanto en el trato al interior de la empresa, como en su relación con clientes y/o terceros, tendiente a anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo, basado en razón de edad, color, sexo, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socio económica, idioma, creencias, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social.

En **SMU S.A.** se respeta la libertad sindical y el derecho a negociar colectivamente sin obstáculos indebidos.

La igualdad de oportunidades, la diversidad, la equidad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal para **SMU S.A.** constituyen principios irrenunciables en nuestra gestión y en nuestras prácticas laborales. Lo anterior, es una clara expresión de nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Fundamentales y una de las formas para asegurar su defensa y promoción.

### **Ejemplo:**

**Una Jefatura se me pide que inicie un proceso de contratación, pero me pide de antemano que no incorpore a personas de nacionalidad extranjera y me señala que no aceptará que se incorporen dentro del proceso. ¿Qué debo hacer?**

*Es clave informar que nuestra empresa rechaza cualquier tipo de discriminación arbitraria, por lo que no es aceptable su petición y en caso de insistir lo que corresponde es denunciar a través del canal de denuncia de la empresa, toda vez que ese tipo de actitud es contraria al Código de Ética y Conducta de Negocios y también a la ley. Este actuar es inaceptable para la empresa.*

**C.- No toleramos: discriminación arbitraria, acoso sexual y otras formas de acoso y abuso o violencia en el lugar de trabajo.**

**SMU S.A.** fomenta un ambiente de trabajo seguro para todos los trabajadores(as). Está prohibido que todo trabajador(a), independiente de su jerarquía, ejerza cualquier



tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de respeto entre los trabajadores, proveedores o clientes.

En **SMU S.A.** respetamos la vida, honra y dignidad de las personas, no toleramos los actos de discriminación arbitrarios, el uso de lenguaje inapropiado, las amenazas de violencia, el acoso sexual, la violencia física, agresiones, intimidación, maltrato, ni ningún acto de acoso u hostigamiento, cualquiera sea su naturaleza.

Todo trabajador(a) que sienta que ha sido víctima o testigo de una conducta inapropiada y/o acoso en el lugar de trabajo, ya sea acoso sexual, laboral o cualquier otra forma de trato inapropiado o violencia debe denunciar el incidente de inmediato a su superior jerárquico. Si esto no fuera posible, el incidente debe ser denunciado a través del Canal de Denuncias, al siguiente nivel jerárquico por encima del superior directo del trabajador y/o a la Gerencia de Personas.

### **Ejemplo:**

**Muchas veces cuando me saluda mi jefe mueve su cara con la intención de darme un beso en la boca. Y me hace comentarios humillantes. Él dice que es una broma, pero me molesta ¿Qué puedo hacer? Me da miedo perder mi trabajo si le hago presente que su actuar me incomoda.**

*Este tipo de conducta no es aceptable. Acércate al superior jerárquico e informa la situación. También puedes hacer una denuncia a través del Canal de Denuncias y Consultas aportando todos los antecedentes del caso a fin de comenzar la respectiva investigación garantizando la respectiva confidencialidad. Ningún denunciante podrá ser sujeto de represalias siempre que la denuncia sea hecha de buena fe.*

## **D.- Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Compañía promueve el cuidado y protección de todos sus trabajadores, lo que se manifiesta tanto en los aspectos de salud ocupacional, en la prevención de accidentes como en el cuidado del medio ambiente. Asimismo, cada trabajador(a) es responsable de contribuir en todo momento a que el lugar de trabajo sea seguro y saludable, mediante el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos y prácticas de seguridad y salud, así como informar oportunamente a su superior jerárquico acerca de accidentes, de lesiones y de equipos defectuosos, prácticas y eventuales condiciones inseguras en el lugar de trabajo, que puedan poner en riesgo la vida y salud de los(as) trabajadores(as) o clientes.



Bajo ninguna circunstancia los responsables de las diferentes áreas tomarán decisiones o impartirán instrucciones que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la integridad de las personas o del medio ambiente, sean éstos clientes, trabajadores, personal de los proveedores de productos y/o servicios, vecinos a cualquiera de las instalaciones y/o bienes de la Compañía, o transeúntes que circulen en las inmediaciones de nuestras instalaciones.

### **Ejemplo:**

**Días atrás al pasar por una estación de trabajo de otra área y me di cuenta que tenían varios alargadores enchufados que pasaban por debajo de las sillas de escritorio. ¿Debo informar de esta situación?**

*Sí. Esta situación representa un grave riesgo para la seguridad de los trabajadores que pueden verse expuestos a un accidente y se debe hacer presente al superior jerárquico y en caso de que no haya una mejora en la situación, informar al Departamento de Prevención de Riesgos y/o Comité Paritario de la empresa para que se corrija.*

### **E.- Erradicación del Trabajo Infantil**

La compañía ha adoptado medidas a fin de erradicar de sus procesos productivos cualquier labor que pudiese desempeñar un menor de 18 años de edad que no respete las disposiciones relativas a la edad mínima consignadas en la legislación nacional, y/o que por su naturaleza o las condiciones en que se lleva a cabo, puedan dañar la salud, la seguridad o la integridad de los menores. Para asegurar el cumplimiento de esta declaración dentro del lugar de trabajo, estas medidas deben ser observadas y respetadas en todo momento por todos los trabajadores(as) de la empresa.

### **F.- Ambiente Laboral Libre de Tabaco, Alcohol y Drogas**

La Compañía mantiene un ambiente laboral seguro libre de tabaco, alcohol y drogas, procurando implementar acciones preventivas de promoción de la salud y charlas educativas como contribución a la seguridad y cuidado de sus trabajadores(as).

Las oficinas, salas de venta, bodegas o cualquier recinto no autorizado deben estar libres del consumo de tabaco, alcohol y drogas.

No se permite a los(as) trabajadores(as) de **SMU S.A.** consumir, vender, poseer, comprar, distribuir, o estar bajo la influencia de tabaco, alcohol, drogas y/o

estupefacientes en las dependencias o vehículos de propiedad y/o arrendados por la Compañía.

En caso que el (la) trabajador(a) por prescripción médica tuviera que tomar algún medicamento que pueda inhibir sus facultades físicas o mentales deberá informar de esto a su respectiva jefatura a fin de tomar las medidas pertinentes, tendientes a garantizar la salud y seguridad del trabajador afectado y de sus compañeros de trabajo.

### **Ejemplo:**

**Un compañero de trabajo me invita a consumir drogas en uno de los baños de la compañía argumentando que me ayudara a la concentración en el trabajo. ¿Qué debo hacer?**

*Acércate a tu jefatura o al encargado de Recursos Humanos de tu área para que tomen las medidas correspondientes o realiza una denuncia al Canal de Denuncias y Consultas aportando todos los antecedentes del caso a fin de comenzar la respectiva investigación garantizando la respectiva confidencialidad y el que no se tomarán represalias por la denuncia hecha de buena fe.*

## **4. TRABAJADORES(AS) Y LA EMPRESA**

### **A.- Buen Uso, protección y cuidado de los bienes de la empresa**

Todos los trabajadores(as) de **SMU S.A.** deben cuidar los bienes y reputación de la empresa, por lo que se prohíbe realizar actos ilegales o adoptar cualquier conducta que sea perjudicial para los mismos.

Todo trabajador(a) debe dar un uso responsable a las dependencias, instalaciones, productos o equipos de la empresa velando por la adopción de medidas tendientes a salvaguardar los mismos de forma adecuada y también estar alerta ante situaciones que pudieran implicar la pérdida, daño, abuso, hurto o robo de bienes de la Compañía, para así informar a su correspondiente superior jerárquico o a través del Canal de Denuncias tan pronto tome conocimiento de ello. La misma obligación existirá respecto de bienes de terceros custodiados por la Compañía.

El teléfono, el computador, el equipamiento, el acceso a internet y el uso del correo electrónico corporativo, entre otros, son activos y herramientas de trabajo que son de propiedad de la Compañía y que ésta pone a disposición de los(as) trabajadores(as)



para cumplir con las funciones de forma eficiente, teniendo presente que se encuentra expresamente prohibido lo siguiente:

- El uso de softwares u otro material de cualquier tipo del cual no se disponga de las licencias originales, ya sea a nombre de la Compañía o del usuario.
- La visualización, el almacenamiento y/o distribución a cualquier título de material de pornografía, infantil o de adultos. Además, está terminantemente prohibido ver, difundir, publicar, copiar al computador o adicionar material que tenga un explícito contenido de carácter sexual y cualquier otro que infrinja derechos de autor o propiedad intelectual.
- Sacar del lugar de trabajo las herramientas o equipos entregados, sin autorización expresa de la jefatura, para efectuar trabajos particulares y sin ningún tipo de relación con nuestra empresa.

El sistema de correo electrónico y todos los mensajes enviados o recibidos a través del correo electrónico corporativo son de propiedad de la Compañía, que se reserva el derecho de acceder y divulgar los mensajes que se envían o se reciben utilizando su sistema de correo electrónico corporativo de acuerdo con la normativa vigente, y en especial para efectos de cumplir con las políticas de seguridad de la información, libre competencia y prevención de delitos, entre otras.

### **Ejemplo:**

**Un colega llegando de sus vacaciones imprimió sus fotos personales en la impresora del piso, ¿es correcto esto?**

*No es correcto, porque si bien puede ser una excepción, se están utilizando bienes de la Compañía para fines distintos de los laborales. Debes informar de esto a través de los canales de denuncia establecidos en el presente Código, a su jefatura, etc.*

## B.- Frente al fraude, robo y hurto

En **SMU S.A.** no se tolerará el robo, el hurto y el fraude en ninguna circunstancia<sup>1</sup>.

Es obligación de todo trabajador el denunciar oportunamente las conductas ilícitas de las que tenga conocimiento en el desempeño de sus funciones. Cualquier incidente sospechoso de robo o hurto debe ser notificado, mediante los canales establecidos por la compañía para tales efectos.

Es responsabilidad de todos(as) prevenir el robo, el hurto y el fraude al interior de nuestra empresa, tanto para proteger la reputación como las potenciales pérdidas de la Compañía.

### Ejemplo:

**Al momento de participar en una actividad realizada por la empresa en donde se visitaron algunos locales, observo que un compañero está sacando mercadería del local sin marcar ¿Qué puedo hacer?**

*Ante esta situación debes informar de inmediato a tu jefe directo o al encargado de control de pérdidas del local. El no efectuar la denuncia podría entenderse como una aceptación tácita de esta conducta, que está reñida con el presente Código de Ética y Conducta de Negocios y con la Ley.*

## C.- Uso de información y Protección de Datos Personales

Uno de los activos importantes de la Compañía es la información, la cual exige que todos los(as) trabajadores(as) apliquen una especial diligencia y discreción en custodiarla y resguardarla de cualquier riesgo de pérdida, daño y de difusión no autorizada hacia terceros. Toda información, producto o conocimiento que se genere como resultado del desarrollo de las funciones del (la) trabajador(a) es de propiedad exclusiva de la Compañía, en todos los formatos en que ella se encuentre, física o digital, alcanzando la obligación de confidencialidad de la información que cada trabajador tome conocimiento directamente o indirectamente por el ejercicio de su trabajo.

---

<sup>1</sup> 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".



Los archivos, informes, costos de productos o servicios, sistemas de procesamiento de información, programas computacionales, bases de datos y secretos comerciales, entre otros, deben ser conservados, protegidos, y solamente se deben utilizar para fines del negocio.

Asimismo, como Compañía respetamos la privacidad de nuestros clientes y trabajadores, y velamos en todo momento por proteger cualquier tipo de información que éstos nos entreguen dentro del marco de relacionamiento con nuestra empresa, ajustándonos de manera estricta a la normativa vigente de uso y manejo de datos personales.

También mantenemos un celo especial en el cuidado y protección de los datos de nuestros proveedores, de manera que, en todo momento los procesos de licitación y/o cotización se manejen con total imparcialidad y equidad, buscando siempre resguardar el interés de la Compañía.

### **Ejemplo:**

**Con mi señora estamos creando nuestra propia empresa organizando cumpleaños para niños los fines de semana. Tenemos listos los afiches y el sitio web para que nos contacten nuestros clientes. ¿Puedo enviar la información a la base de datos de clientes que tengo acceso en La Compañía?**

*La respuesta es No. La información que entregan los clientes es solicitada por la Compañía con una finalidad específica, y ésta no debe ser utilizada para otros objetivos que los autorizados por el cliente para el manejo de sus datos.*

### **D.- Uso de información privilegiada y transacciones de valores**

La Compañía rechaza toda transacción en Bolsa realizada por personas con información privilegiada, y promueve el cumplimiento de las leyes sobre mercado de valores.

Las leyes de Mercado de Valores y el Código de Ética y Conducta de Negocios prohíben a los(as) trabajadores(as) de la Compañía que tengan conocimiento de una información material que no es de carácter público, acerca de la empresa, sus proveedores, clientes, competidores y terceros, que utilicen dicha información para comprar o vender, de manera directa o indirecta, valores de la Compañía o valores de cualquier otra compañía que cotice en bolsa (ya sea un proveedor, competidor,



cliente u otra compañía) y/o que revelen tal información a terceros que podrían utilizarla para comprar o vender.

Se debe tener particular cuidado en la custodia y resguardo de información privilegiada<sup>2</sup> y/o confidencial<sup>3</sup> a la cual se accede en el ejercicio de las funciones diarias, la cual tiene que ser mantenida permanentemente y en toda circunstancia bajo estricta reserva, no revelarla a terceros y tampoco usarla en beneficio personal. La difusión de información relacionada con proyectos, inversiones o resultados, sólo podrá ser realizada por personas autorizadas por el directorio.

## **E.- Relación con las Autoridades Públicas**

Se atenderá a las autoridades y funcionarios públicos con diligencia, respeto y trato deferente en las fiscalizaciones de deberes de cumplimiento de las leyes vigentes, así como en las respuestas a los requerimientos de información en los diferentes ámbitos de control por parte del Estado. Las relaciones de cada una de las áreas de La Compañía con las autoridades reguladoras y sus funcionarios, estarán sujetas al cumplimiento de las leyes y de los procedimientos internos establecidos para estos efectos dejando expresa constancia que la Compañía cuenta con una política al respecto la que deberá ser consultada en todos estos casos.

Todos(as) los(as) trabajadores(as) de La Compañía deben tener presente que los(as) empleados(as) de las empresas que total o parcialmente son de propiedad del Estado o sus instituciones deben ser tratados(as) como funcionarios(as) públicos.

---

<sup>2</sup> Se entenderá por *información privilegiada* cualquier información referida a la Compañía o a sus negocios o a uno o varios valores por emitidos por ella, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos.

<sup>3</sup> Se entenderá por *información confidencial* aquella información de propiedad la Compañía y Filiales relacionada con el negocio en que participa, que de ser divulgada a terceros externos, podría resultar en una desventaja competitiva, pérdida o perjuicio financiero, esta información incluye las investigaciones del sector, estudios encargados por la Compañía y Filiales, estrategia de negocios, políticas de precios, nóminas de proveedores, bases de datos de clientes, líneas de negocios, proyectos internos, sistemas informáticos, arrendamientos y contratos que no sean públicos. De la misma manera, se debe asignar el carácter de información confidencial a toda aquella, que por su naturaleza se pueda considerar como relevante para la Compañía.

## Ejemplo:

### **Por razones de mi cargo, me relaciono frecuentemente con funcionarios públicos, y para llevar a cabo una reunión me invitan a almorzar. ¿Puedo ir?**

*En estos casos, es importante intentar llevar a cabo la reunión en nuestras dependencias, de no ser esto posible, asiste siempre acompañado de un trabajador de la empresa y paga la cuenta equitativamente. De este modo, cuidamos la imparcialidad y la reputación de la Compañía. En caso de dudas, consulta a través del Canal de Denuncias y Consultas o con tu jefe directo.*

### **F.- Anticorrupción: Prohibición Expresa de toda forma de Soborno y Cohecho**

La Compañía no utiliza ni permite ninguna clase de corrupción, incluyendo la extorsión, soborno entre privados o cohecho a funcionario(a) público nacional o extranjero, ni tolera las prácticas de negocios que buscan obtener cualquier ventaja personal o comercial mediante el uso directo o indirecto de medios indebidos o impropios.

Está expresamente prohibido dar, prometer, ofrecer o consentir en dar algún beneficio económico y/o de cualquier otra índole a privados, funcionarios(as) públicos nacionales o extranjeros con el objeto de que haga o deje de hacer algo que le corresponde de conformidad con su cargo o por haber hecho o dejado de hacer dicha conducta o para obtener y retener oportunidades de negocio o para obtener cualquier ventaja indebida. Por beneficio económico se entenderá “cualquier retribución que reciba el(la) particular o funcionario(a)/empleado(a) público que aumente su patrimonio o impida su disminución, sean dineros, especies o cualquier otra cosa valorizable en dinero”. Esto, por tanto, incluye descuentos, beneficios crediticios adicionales o extraordinarios, etc.

Ningún trabajador(a) y/o asesor(a) externo está autorizado(a) para realizar actividades que puedan comprometer a La Compañía en situaciones corruptas o de apariencia corrupta. Dichas conductas son expresamente rechazadas y sancionadas por La Compañía.

## Ejemplo:

**Un fiscalizador me ha indicado que no cursará una multa a la empresa si le puedo conseguir trabajo en nuestra compañía, de lo contrario aplicará la mayor sanción. ¿Puedo aceptar?**

*No. Esto constituye un delito penado por la ley como cohecho de funcionario público. Es importante reportar esta situación inmediatamente al Encargado de Prevención de Delitos.*

## G.- Integridad de los Registros Financieros y Contables

Todos los hechos económicos producto de negocios se reflejan en transacciones que se registran de una manera fidedigna, exacta, justa y oportuna en conformidad con principios contables establecidos y normativas legales aplicables, utilizando los sistemas, controles y auditorías adecuados que garantizan la fiabilidad, exactitud y razonabilidad de nuestras cuentas, registros e informes.

Es política de la Compañía y exigible a todos sus trabajadores(as) el cumplir con todas las leyes aplicables que requieren que sus libros y registros contables reflejen de forma exacta la verdadera naturaleza de las transacciones realizadas. Se prohíbe el ingreso de asientos falsos, artificiales o engañosos en los sistemas, libros o registros contables de La Compañía por cualquier motivo, por parte de cualquier persona o por instrucción de cualquier persona. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se podrá omitir o adulterar la información en libros y registros contables.

Aquellos(as) trabajadores(as) que se encuentren autorizados para incurrir en cualquier tipo de gastos deberán dejar respaldo de cada transacción y rendir cuenta exacta y oportuna de las mismas, de acuerdo a procedimientos establecidos por La Compañía.

## Ejemplo:

**En mi trabajo puedo aprobar facturas a proveedores hasta cierto monto, y sobre esa cantidad deben ser aprobadas por mi superior jerárquico, ¿puedo dividir un pago en varias facturas de manera de aprobar más rápido el pago sin molestar a mi jefe?**

*No. Lo anterior constituye una alteración de una transacción comercial y es contrario a las políticas y procedimientos de la Empresa por lo que debes informar al Canal de Denuncias y Consultas de cualquier situación como esta de la que tengas conocimiento o sospecha.*

## H.- Conflictos De Interés

Se entenderá que existe un conflicto de interés en cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o privado, directo o indirecto, puede influir o parecer que influyan en el juicio o decisión profesional de un(a) trabajador(a) relativo al cumplimiento de sus obligaciones con **SMU S.A.**. Tanto los(as) directores(as), ejecutivos(as) como los demás trabajadores(as) en general de la Compañía respetan los principios y normas sobre conflictos de interés.

Los(as) trabajadores(as) actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los intereses de la Compañía o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará en las relaciones entre los mismos trabajadores, entre los trabajadores con la propia Compañía, y en las que estos mantengan con clientes, proveedores o cualquier otro tercero.

La existencia de conflictos de interés implica un riesgo a la reputación del trabajador(a) y de **SMU S.A.**. Por tal motivo, los(as) trabajadores(as) que la Compañía determine en particular, deberán hacer de manera obligatoria una **declaración anual de conflictos de intereses** de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos, los cuales además establecerán la forma para gestionar los conflictos de interés.

Además todo(a) trabajador(a) tiene la obligación de informar de inmediato a su superior jerárquico y/o Recursos Humanos cualquier situación que surja que pueda ser considerada como un potencial conflicto de interés, no debiendo esperar a que esto le sea solicitado, para la correcta administración del aparente o real conflicto.

Por lo tanto, en forma especial pero no excluyente, los(as) trabajadores(as) no deben ejecutar ninguna de las siguientes conductas:

- a)** Participar en cualquier proceso de evaluación y selección de proveedores, en el que el trabajador mantenga algún, interés personal, familiar, económico, vínculos de parentesco o amistad o de otra índole que pudiera influenciar su decisión.
- b)** Participar en cualquier gestión con funcionarios públicos, en que el(la) trabajador(a) mantenga una relación familiar, personal o de otra índole que pudiera influir en las decisiones de dicho funcionario.
- c)** Trabajar, colaborar o asesorar directa o indirectamente a competidores, contratistas, proveedores o clientes de La Compañía, salvo autorización expresa del Directorio o del Comité de Directores, según corresponda.

- 
- d)** Solicitar o contratar servicios y/o trabajos particulares a proveedores de La Compañía, haciendo uso ilegítimo en su beneficio de su posición o cargo.
  - e)** Entregar un trato preferente a un postulante a algún trabajo en La Compañía respecto de otros candidatos, movido principalmente por las relaciones personales (vínculo de parentesco o amistad) que tenga con éste o por potenciales beneficios que pueda obtener del mismo en forma personal.
  - f)** Explotar, en forma directa o indirecta, para beneficio personal alguna de las oportunidades de negocios descubiertas mediante el uso de propiedad, información o posición corporativa de La Compañía.
  - g)** Aceptar regalos o invitaciones que puedan influir en la imparcialidad del trabajador respecto de un determinado cliente o tercero.
  - h)** Tener incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de un cliente, proveedor, accionista o cualquier otro tercero en detrimento de otro.

Salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el Comité de Conductas de Negocio, sólo podrán realizarse negociaciones con ex trabajadores de La Compañía o con empresas en que éste tenga una influencia directa en la toma de decisiones, una vez transcurrido un año del término de su relación laboral.

Si un trabajador cree verse enfrentado a un posible conflicto de interés o estima que otras personas podrían estar envueltas en uno, es deber del (la) trabajador (a), además de comunicarlo oportunamente, abstenerse de participar, ejecutar acciones o tomar decisiones en cualquier proceso que pueda ser materia del eventual conflicto de interés del cual es parte.

### **Ejemplo:**

**He desarrollado una relación amorosa con una compañera de trabajo a la que superviso indirectamente ¿puede ser un conflicto de interés?**

*Sí, existe un conflicto de interés cuando se es superior jerárquico de alguien con quien se tiene una relación romántica, ya que puede influir en las decisiones que se toman. Se debe declarar el conflicto a la Gerencia de Personas y/o la Gerencia de Cumplimiento para que se puedan tomar las medidas necesarias para gestionarlo adecuadamente.*



## I.- Relaciones Personales

Es obligación de los(as) trabajadores(as) de La Compañía informar a su supervisor(a) directo apenas tome conocimiento de que personas con quienes se tenga relaciones familiares, de amistad o afectivas que se encuentren postulando a un cargo en la empresa, ya que podrían influir en el juicio de quien toma la decisión. La respectiva jefatura a su vez deberá informar a la Gerencia de Personas para verificar que el proceso de contratación, traslado o ascenso se lleve a cabo sin ningún tipo de preferencia y que, en la eventualidad de que la persona sea contratada, trasladada o promovida, no se genere ninguna situación que pudiere significar un conflicto de interés o falta de imparcialidad en el desempeño de su cargo.

Es obligación de los(as) trabajadores(as) de La Compañía informar oportunamente a su supervisor(a) directo y a la Gerencia de Personas de la existencia de relaciones laborales de dependencia directa o indirecta, con personas con quienes se tenga relaciones comerciales, financieras, familiares, de amistad o afectivas, ya que podrían significar un conflicto de interés.

Sin perjuicio de lo anterior, es obligación del supervisor(a) directo y/o jefatura informar a la Gerencia de Personas las situaciones anteriores.

No se debe crear una relación de dependencia inadecuada dada la relación personal existente, y/o no se debe debilitar el modelo de control interno de la compañía. Para tal efecto, debe respetarse lo establecido en los procedimientos internos de la compañía.

## 5. RELACION CON TERCEROS

### A.- Nuestros Clientes

Los clientes son el centro de la actividad de la Compañía, por lo que se incentiva una relación duradera, gratificante y de confianza con ellos, respetando sus derechos, atendiendo sus prioridades y comprometidos en un esfuerzo por mejorar continuamente los servicios.

El compromiso de la Compañía y de sus trabajadores con los clientes radica en entregarles productos y servicios de calidad, que cumplan tanto con la normativa vigente como con nuestros procedimientos y políticas internas, y que satisfagan sus necesidades de consumo en un ambiente de respeto, transparencia, dignidad e igualdad. Los consumidores deben ser recibidos sin distinción de ningún tipo.



Cumplimos cabalmente con las promesas que entregamos en nuestras comunicaciones. Nuestra actividad publicitaria usa contenidos veraces y no induce a engaños, errores o incita a conductas o conclusiones inapropiadas de los bienes que vendamos y servicios que prestamos, adhiere a los principios de la competencia leal, cumple con la legislación vigente, no discrimina en sus contenidos y es respetuosa de los valores de la sociedad en la cual se realiza. En ningún caso denigra o desvaloriza las actividades de la competencia y toda comparación publicitaria, cuando se realice, debe basarse en antecedentes objetivos, veraces y comprobables

Nuestras operaciones están orientadas a garantizar la salud y seguridad de los clientes, consumidores y público en general, no poniendo jamás en riesgo la integridad de los mismos. Las etiquetas o descripciones de los bienes que comercializamos siempre deben contener la información exigida por la legislación y la normativa nacional.

De esta manera, es obligación de todo trabajador el denunciar cualquier infracción a los procedimientos sanitarios y de gestión de calidad que tome conocimiento, con ocasión de su trabajo, a través de los canales indicados en este Código.

Toda consulta o reclamo de cualquier cliente deberá ser procesada y respondida oportunamente, siendo obligación de cada jefatura y/o trabajador mantener siempre una relación de respeto y cordialidad en el trato, velando por canalizar las inquietudes de nuestros clientes y orientándonos a su satisfacción en la experiencia de compra.

Los(as) trabajadores(as) de **SMU S.A.**, cumpliendo con la normativa interna, no aceptarán de parte de los clientes propinas, regalos ni gratificaciones de ningún tipo.

### **Ejemplo:**

**Un proveedor me informa que un lote de sus productos podría presentar problemas, pero que no sabe exactamente cuál es, por lo que sugiere que retire toda la serie ¿debo esperar que me indique exactamente cuál es el lote afectado o retirar todo según su sugerencia?**

La Compañía tiene definidas sus propias normas de retiro de productos, las que deben siempre respetarse y en caso de duda consultarse con el superior jerárquico. En todo caso la Compañía siempre velará por la inocuidad y seguridad de los productos que comercializa.

## Ejemplo:

**Un cliente acaba de consultar a nuestra área de servicio al Cliente por un determinado producto y escuche que mi compañero le respondió de mala manera indicando que no tenía información, en circunstancia que sabíamos de que estaba hablando ¿Qué debo hacer?**

*La Compañía está comprometida con entregar tanto productos de calidad como un buen servicio a nuestros clientes. Puedes informar de esta situación a tu jefe directo o a la gerencia de Personas o a través del Canal de Denuncias y Consultas.*

## B.- Comunidades y Medioambiente

La Compañía se compromete a ser responsable con la comunidad y el medio ambiente, por lo que establece relaciones de cuidado y respeto con las comunidades en las cuales desarrolla sus operaciones. La Compañía reconoce la responsabilidad social empresarial y el objetivo de impactar positivamente en la calidad de vida de los(as) trabajadores(as) y las comunidades en las cuales desarrolla sus operaciones.

## Ejemplo:

**Mi Jefe me ordena eliminar desde la bodega materiales que abiertamente pueden afectar el medio ambiente y la salud de las personas, sin las medidas de resguardo apropiadas ni las consideraciones ambientales definidas por el proveedor ¿es correcto esto?**

*No es correcto, porque la Compañía está comprometida con la preservación del Medio Ambiente, y es deber de todos adoptar las medidas de mitigación ambiental previamente definidas en la eliminación de residuos o productos.*

## C.- Nuestros Accionistas

La Compañía está comprometida con la protección y utilización responsable y prudente de las inversiones de los accionistas. Los trabajadores, ejecutivos y directores administran un patrimonio que pertenece a los accionistas, por lo que tienen por lo tanto un deber fiduciario de cuidar y hacer rendir ese patrimonio que los accionistas les han confiado.

**SMU S.A.** entrega información oportuna, íntegra y veraz a sus accionistas sobre los temas que corresponda, siempre, en pleno cumplimiento de la normativa de valores vigente que le resulta aplicable.

## D.- Nuestros Competidores

Es deber de todos los(as) trabajadores(as) de **SMU S.A.** cumplir y respetar la legislación vigente en materia de libre competencia que protege la libertad empresarial asegurando una competencia correcta, transparente, leal y la prohibición expresa de realizar cualquier tipo de actividades que restrinjan el comercio de manera ilegal.

Queda prohibido a los(as) trabajadores(as) cualquier tipo de contacto ilegítimo, de manera directa o indirecta, con los competidores y en ningún caso se comunicarán con ellos, a objeto de acordar condiciones comerciales. Es política de la Compañía determinar en forma autónoma e independiente los precios y otros términos contractuales y condiciones comerciales que se ofrecen a nuestros clientes o posibles clientes.

Tanto los(as) directores(as), ejecutivos(as) como los demás trabajadores(as) en general de la Compañía respetan los principios y normas de la competencia leal. Están expresamente prohibidos los comportamientos anticompetitivos y/o abusivos, sea respecto de nuestros clientes, competidores o proveedores. Por tanto, se tiene especial respeto por la regulación legal vigente, procurando mantener la independencia en las decisiones de negocios que se llevan a cabo. En razón de lo anterior, los(as) directores(as), ejecutivos(as) y trabajadores(as) en general deberán ser muy cuidadosos en evitar conductas que sean o puedan parecer contrarias a la libre competencia o constituyan faltas a la competencia leal, o al trato equitativo, o tener un trato especial con las empresas del Estado.

Los(as) directores(as), ejecutivos(as) y trabajadores(as) en general adhieren y respetan firmemente las normas contenidas en la “Política Corporativa de Libre Competencia” y en el “Manual de Cumplimiento de Normas de Libre Competencia”.

### Ejemplo:

**Acabamos de recibir el catálogo promocional de este mes que todavía no se publica oficialmente ¿puedo enviárselo a un amigo que trabaja en la competencia para saber dónde estarán más baratos los productos?**

*No. No se debe dar información de productos ni precios a la competencia ya que constituye una infracción a las normas de libre competencia. En caso de dudas, informa o consulta la situación al canal de denuncias y/o al Encargado de Libre Competencia vía correo electrónico.*

## E.- Nuestros Proveedores

La Compañía incentiva la libre y sana competencia entre proveedores, mediante condiciones justas y equitativas y un criterio de selección basado en el mejor valor que cada proveedor o contratista ofrezca.

Los(as) trabajadores(as) que en cumplimiento de sus funciones se relacionen con proveedores, deberán cuidar de no vincular la gestión encomendada con intereses particulares.

Toda invitación u ofrecimiento para participar de las actividades antes señaladas, deben ser tratadas conforme a lo establecido en este Código referido a los Regalos, Invitaciones y Viajes.

La relación con proveedores debe basarse en prácticas comerciales justas, eficientes, equitativas y no discriminatorias. Los productos y servicios de proveedores deben ser contratados en función de su calidad, precio, plazo de entrega, conveniencia del producto o servicio y de acuerdo a las prácticas y procedimientos de compra establecidos por la Compañía.

No se toma ventaja indebida de ningún proveedor y se exige que todos los proveedores sigan los requisitos legales aplicables a sus negocios. Por lo tanto, en forma especial pero no excluyente, los(as) trabajadores (as) de la Compañía deben cumplir, al menos, con los siguientes aspectos:

- Incentivar una relación perdurable y de mutua confianza, sin discriminaciones arbitrarias.
- La contratación de productos, suministros y servicios externos se efectúa conforme a los procedimientos establecidos al efecto en cada caso y, de no existir éstos, a través de procedimientos transparentes y objetivos.
- Los(as) trabajadores(as), y muy especialmente aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de servicios y/o compra de productos, suministros o la fijación de sus condiciones económicas, tienen especial respeto por las normas de libre competencia y evitan cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad u objetividad al respecto.

## Ejemplo:

**El proveedor constantemente está reclamando por la demora en la generación de las órdenes de compra y señala que debido a esto no ha podido facturar, lo que les está generando problema de caja para el cumplimiento de sus compromisos financieros. ¿Puedo dejar de trabajar con ese proveedor para no verme expuesto a este tipo de reclamos?**

*No. Lo que corresponde es poder levantar el requerimiento del proveedor para que este sea atendido de manera interna por la empresa y detectar cuál es el motivo por el que se está generando demoras en él envío de las órdenes de compra. Es nuestra responsabilidad dar una buena atención tanto a proveedores con los que nos relacionamos día a día.*

## F.- Nuestros Contratistas y Subcontratistas

Los contratistas y subcontratistas cumplen un rol de apoyo en los procesos de nuestra Compañía, motivo por el cual, se debe buscar desarrollar con ellos relaciones comerciales basadas en la transparencia y el respeto, conforme a las leyes vigentes aplicables. En cumplimiento de la legislación laboral vigente y, en particular con las normas que regulan el trabajo en régimen de subcontratación, ejercemos todos los derechos y deberes en nuestro rol de empresa mandante.

En atención a lo expuesto velamos porque las empresas contratistas y subcontratistas con las que nos relacionamos respeten las disposiciones legales en materia laboral y tomen las medidas necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores y trabajadoras que laboran al interior de nuestras instalaciones. Además incentivamos a que adopten medidas para abolir el trabajo infantil y promovemos la inclusión laboral de personas en condición de discapacidad.

## Ejemplo:

**Constantemente el personal del contratista de la empresa de seguridad se queja que no recibe sus remuneraciones en tiempo y forma, que existen cotizaciones previsionales que no han sido pagadas y que su supervisor directo no le da respuesta a este respecto ¿Qué debo hacer a este respecto?**

*Nuestra Compañía cuenta con un área de relacionamiento con proveedores que es la encargada de poder levantar este tipo de reclamos con las empresas de servicios con las que trabajamos y es a través de esta área que se deben gestionar los requerimientos de cumplimiento laboral y previsional para evitar infracciones en el marco de la Ley de Subcontratación. Además puedes dirigirte directamente al Encargado de Recursos Humanos del Local o a través del Canal de Denuncias.*

## G.- Regalos, invitaciones y viajes

Los(as) Directores(as), Ejecutivos(as) y trabajadores(as) de **SMU S.A.**, deben cumplir con altas normas éticas al tratar con clientes, proveedores y terceros en general. Sólo se podrán recibir como regalos aquellos objetos que tengan un valor monetario manifiestamente bajo, el que será expresamente indicado en la política redactada para tales efectos, que lleven la marca del proveedor y que busquen promocionarlo, como cuadernos, carpetas y lápices, entre otros.

Se podrá aceptar invitaciones a eventos o capacitaciones siempre y cuando correspondan a actividades cuya participación no pueda influir en las decisiones comerciales, dicha situación no debe implicar un compromiso o influencia y no pueda ser interpretado como una voluntad deliberada de afectar la independencia e imparcialidad del(la) trabajador(a).

Asimismo, se prohíbe ofrecer, dar, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, favores, donaciones u otro tipo de atención de cualquier naturaleza relacionado o no con nuestro negocio, ya sea de clientes, autoridades o proveedores, actuales, futuros o que se hayan relacionado con anterioridad con nuestra Compañía y que puedan influir o ser interpretados como una forma de afectar nuestras acciones o decisiones comerciales.

Para asegurar el cumplimiento con las leyes y evitar posibles actos que puedan en apariencia ser impropios, **SMU S.A.** ha impuesto restricciones y autorizaciones excepcionales a obsequios, favores, atenciones y/o actividades de entretenimiento, en conformidad a sus procedimientos internos aplicables.

### Ejemplo:

**Hace un tiempo que conozco a un cliente que nos visita frecuentemente, conversamos siempre que viene y hasta me presentó a su familia. Después de un año, el cliente me cuenta que tiene un emprendimiento de manicure y que por agradecimiento a mi buena atención y cordialidad me hará un 50% de descuento a mí y a mi hija. ¿Puedo aceptarlo?**

*No. La política de la Compañía es por regla general que no se pueden aceptar regalos e invitaciones. Un descuento es considerado también dentro de esta categoría, entonces para evitar posibles malos entendidos, perder la imparcialidad para con los clientes, el trabajador debe evitar exponerse a situaciones como ésta.*

*Todo regalo, invitación y/o descuento debe ser informado de acuerdo a los procedimientos de la Compañía.*

## H.- Donaciones

Las donaciones sólo se permiten dentro de los límites de las leyes, en completa transparencia y en conformidad a la Política Corporativa de Donaciones de la Compañía.

En caso que alguna gerencia considere necesario realizar una donación, ésta, además de estar debidamente fundamentada, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Política Corporativa de Donaciones.

No podrán efectuarse donaciones, pagos o regalos a personas, partidos políticos, ministerios, entidades públicas o terceros en general, con el propósito de asegurar un negocio u obtener influencia en sus decisiones.

### Ejemplo:

**La policía de la comuna solicitó al jefe del local en que trabajo, una donación de dulces para un desayuno con niños de una escuela de escasos recursos y éste me pidió no registrarlo ¿Puedo hacerlo?**

*No. Toda donación debe hacerse conforme a la política y procedimientos de donaciones de la Compañía. Debes informar de esta situación a través de los canales establecidos en el presente Código.*

## I.- Actividades Políticas

El derecho de los trabajadores a participar en actividades políticas legalmente reconocidas y que no sean contrarias al orden público, ha de ejercerse de manera que esas actividades no puedan entenderse, en modo alguno, como atribuibles a **SMU S.A.** o puedan cuestionar su compromiso de neutralidad política que siempre debe existir. Dicha participación no debe afectar la objetividad profesional del trabajador ni mermar su dedicación a **SMU S.A.** más allá de lo que, en su caso, pudiera establecer la legislación vigente.

Cualquier trabajador que ejerza un cargo político debe ejercerlo fuera del horario laboral y de las instalaciones de **SMU S.A.** Además deberá abstenerse de utilizar la imagen corporativa de la Compañía en cualquier actividad política, movimiento o partido político como asimismo deberá evitar cualquier vinculación de la Compañía con estas actividades.



No se podrán realizar aportes a causas políticas con fondos de la Compañía ni tampoco se podrá utilizar bienes muebles o inmuebles, servicios u otros activos de **SMU S.A.** o medios electrónicos de comunicación (teléfono, computadores personales, email corporativo, etc.) con fines políticos, ya sea directa o indirectamente.

## **J.- Ley N° 20.393: Prevención de Delitos**

La Compañía se compromete con la sociedad y con las autoridades respecto a todas las disposiciones legales y reglamentarias que tipifican los delitos indicados en la Ley N° 20.393 para lo cual cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos.

La Compañía exige a todos sus trabajadores(as) conocer, adherir, ser estrictos y diligentes en el cumplimiento de la normativa relacionada con la Ley N° 20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos de La Compañía, así como participar en las actividades de capacitación que se realicen al efecto.

Todos(as) los(as) trabajadores(as) deberán mantener una actitud de alerta permanente para evitar que se pueda utilizar dinero o bienes de la empresa para la comisión de algún delito, en particular relacionados con cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, corrupción entre particulares, negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida, delitos contra la ley de pesca y cualquier otro delito que a futuro incorpore la Ley N° 20.393. De identificar alguna actividad sospechosa de comisión de alguno de estos delitos, el trabajador deberá dar cuenta inmediata al Encargado de Prevención de Delitos de la Compañía directamente o a través del Canal de Denuncias y Consultas.

## **6. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS**

### **A.- Aceptación y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta de Negocios**

Todos(as) los(as) trabajadores(as) de **SMU S.A.** recibirán este Código de Ética y Conducta de Negocios, se obligan a leerlo y asumen el compromiso y la obligación de cumplir estrictamente con su contenido, mediante la firma de la declaración de conocimiento contenida en el Anexo N° 1.

Toda persona que sea contratada para prestar servicios en **SMU S.A.** recibe una copia del documento completo de este Código, el que también se pone a disposición de proveedores de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello.

Es responsabilidad de todos(as) los(as) trabajadores(as) conocer y cumplir con todas las leyes y reglamentos vigentes, incluido este Código de Ética y Conducta de



Negocios , las políticas y los procedimientos internos, como así también denunciar en los canales dispuestos por la Empresa cualquier incumplimiento a la normativa indicada en cuanto tome conocimiento del mismo.

### **B.- Incumplimiento y Medidas Disciplinarias**

El incumplimiento de cualquiera de las normas expuestas en este Código no es aceptado y constituye una infracción al contrato de trabajo, por lo que la Empresa podrá aplicar medidas disciplinarias a los trabajadores conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en el Código del Trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que correspondan conforme a la legislación vigente.

Los(as) trabajadores(as) que no denuncien los asuntos que deban ser denunciados, no cooperen con una investigación sobre una infracción o presunta infracción, engañen a los investigadores, hagan una denuncia falsa a sabiendas o ejecuten actos de represalias en contra de alguien que ha efectuado una denuncia de buena fe, también estarán sujetos a las sanciones disciplinarias indicadas precedentemente.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas este Código por parte de proveedores, contratistas o terceros, podría constituir un incumplimiento grave de los acuerdos con ellos, y considerarse como motivo suficiente para la aplicación de las sanciones que procedan, incluida su terminación, si corresponde.



## ANEXO 1

### Toma de Conocimiento del Código de Ética y Conducta de Negocios

Santiago, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Don(a) \_\_\_\_\_, cédula nacional de identidad \_\_\_\_\_, por el presente instrumento declara expresamente que ha leído el presente Código de Ética y Conducta de Negocios **SMU S.A.** y que se compromete a cumplirlo íntegra y oportunamente ya que forma parte del conjunto de normas obligatorias de conducta y acciones que los trabajadores de la Compañía deben cumplir en el desempeño de sus funciones.

El trabajador se obliga a mantener actualizados sus conocimientos respecto de los cambios que éste u otros manuales atinentes a sus funciones pudieren tener. Para ello deberá consultar al menos semestralmente dichos manuales en Intranet.

---

Firma del Trabajador







**SMU**

