

CÓDIGO DE ÉTICA

SOSER S.A.

Contenido

1. DEFINICIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE SOSER S.A.	4
2. ALCANCE	4
Somos SOSER	4
3. PROPOSITO DEL CODIGO	4
4. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	5
5. COMO MIEMBOS DE SOSER	5
6. EN CASO DE DUDAS	5
7. NUESTROS PRINCIPIOS	5
7.1. El respeto hacia las autoridades, clientes institucionales y colaboradores está siempre presente en nuestras acciones, teniendo como directrices fundamentales la integridad, la probidad y la honestidad	5
7.2. Trabajando juntos progresamos y alcanzamos nuestras metas.	5
7.3. Trabajamos en búsqueda de lo óptimo.	6
7.4. Logramos confianza cumpliendo nuestros compromisos y comunicándonos con franqueza.	6
7.5. Respeto por la vigencia de las normas	6
7.6. Respeto a la dignidad humana	6
8. RESPONSABILIDADES	9
8.1. Responsabilidades ante SOSER	9
8.2. Responsabilidades ante clientes institucionales, mandantes, proveedores y terceros contratados	12
8.3. Responsabilidades ante los compañeros de trabajo	14
9. CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES	14
a. Relaciones con clientes institucionales, mandantes y proveedores.	14
b. Conversaciones sociales y comunicaciones de la empresa.	15
c. Corrupción.	15
d. Aportes a campañas políticas y relaciones con el gobierno.	15
e. Cohecho y pagos ilegales	15
f. Prevención, Control y Detección de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.	16
g. Respeto y protección del Medio Ambiente.	16
10. PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393.	17

11. SISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES.	18
11.1. Procedimiento de Investigación de Denuncias.	18

1. DEFINICIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE SOSER S.A.



El Código de ética de SOSER S.A., en adelante “el Código”, es un cuerpo normativo cuyo objeto es guiar las acciones de todos quienes trabajamos en la empresa SOSER S.A., en adelante SOSER, la Empresa o la Compañía.

De esta manera, buscamos establecer los patrones de conducta que consideren la integridad, la probidad y la honestidad como elementos fundamentales de la conducta laboral y profesional de los miembros de nuestra Empresa.

Queremos que estos valores se reflejen en la imagen y reputación de nuestra empresa frente a las autoridades, clientes institucionales, mandantes y proveedores, y ante todas las personas o entidades con las cuales nos relacionamos.

El presente Código es una guía y no está concebido como una descripción exhaustiva de todas y cada una de las responsabilidades legales y éticas de quienes trabajamos en SOSER. En los casos en que el Código y sus normas complementarias no nos proporcionen la orientación que necesita, se debe actuar con criterio, integridad y buen juicio para determinar el curso de acción adecuado y en caso de duda debemos consultar las inquietudes que surjan.

2. ALCANCE

Somos SOSER

Para efectos de este Código, se entiende por SOSER, la Empresa o Compañía, SOCIEDAD DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN S.A.

El presente Código, está dirigido a la observancia y cumplimiento por parte de todos aquellos que nos desempeñamos en SOSER, entendiendo como tales a sus trabajadores, ejecutivos y directivos, así como también todo contratista o asesor que actúe en nombre de esta.

3. PROPÓSITO DEL CÓDIGO.

El espíritu y propósito del presente documento es orientar al personal de la empresa en cuanto a nuestra actitud y conductas, dirigida a evitar que las funciones que desempeñamos sean utilizadas como instrumentos para cometer cualquier acto ilícito, afectando la reputación y credibilidad de nuestra Empresa.

Acto ilícito, es aquella acción u omisión que implica incumplir alguna norma jurídica o una regulación interna de la Empresa. Entre tales conductas se encuentran la sustracción de especies, el acceso indebido a sistemas computacionales, falsear intencionalmente cuentas de la empresa y especialmente aquellas relativas a los delitos relacionados con la Corrupción o Cohecho, el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

4. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES



Los valores y principios que respetar y seguir en todo momento por quienes trabajamos en SOSER son la lealtad, la integridad, la responsabilidad y la excelencia en el desarrollo de nuestras labores.

La responsabilidad de que estos principios se hagan realidad en cada actuación de nuestra empresa recae en todo el grupo humano vinculado a SOSER.

El personal directivo de la Empresa entiende la importancia de la capacitación y entrenamiento del personal a su cargo y está comprometido con prestar el mejor servicio a sus clientes institucionales, mandantes o autoridades.

5. COMO MIEMBROS DE SOSER.

Debemos conocer y comprender el Código y procurar en todo momento y circunstancia el cumplimiento de sus principios y disposiciones.

6. EN CASO DE DUDAS.

Si algún comportamiento merece dudas, corresponde formularnos los siguientes cuestionamientos:

- ¿Es correspondiente con el Código?; ¿Es ético?; ¿Lo compartiría a mis compañeros de trabajo o mis jefes? ¿Es legal?; y si a alguna de esas interrogantes tiene como respuesta un NO, entonces debemos abstenernos de realizar la conducta.

- Si tiene alguna duda respecto al cumplimiento de cualquiera de los temas analizados en el presente Código o sobre cómo actuar correctamente en una situación específica comuníquese con el Encargado de Prevención de Delitos vía telefónica +569 3420 0813 o por correo electrónico

denunciasanonimas@soser.cl o Recursos Humanos, según el caso.

7. NUESTROS PRINCIPIOS.

- 7.1. El respeto hacia las autoridades, clientes institucionales y colaboradores está siempre presente en nuestras acciones, teniendo como directrices fundamentales la integridad, la probidad y la honestidad.**

Todo empleado de SOSER actúa como referente de lo que significa actuar con respeto dentro de la organización. Es valorado por cumplir siempre con los compromisos que asume, logrando que el otro perciba que es escuchado, y que sus ideas y puntos de vista son considerados.

- 7.2. Trabajando juntos progresamos y alcanzamos nuestras metas.**

El colaborador de SOSER señala a sus compañeros de trabajo los aciertos o errores de manera constructiva, para que potencien sus fortalezas o aprendan de sus experiencias. En virtud de esto, se promueve la colaboración y el trabajo en equipo a nivel de su propia área, como también con otras áreas.

El colaborador de SOSER no se limita a entregar la ayuda que se le pide, sino que se involucra con las situaciones y pone a disposición su capacidad de trabajo y conocimientos, aportando siempre en un buen clima de equipo.

7.3. Trabajamos en búsqueda de lo óptimo.

El empleado de SOSER es reconocido por su motivación por el logro y su participación en proyectos o metas desafiantes en los que es posible prever y abordar la ocurrencia de problemas y dificultades. Una consecuencia directa de esta motivación es que busca la anticipación a problemas o contingencias, junto con la generación de soluciones para el cumplimiento con sus metas en tiempo y forma.

Además, en SOSER se realiza de manera permanente un seguimiento y monitoreo de los procesos para asegurar que la calidad de sus productos y servicios supere los estándares requeridos, promoviendo continuamente la innovación para mejorar la calidad de productos y servicios.

Una de las mayores virtudes del colaborador de SOSER, es aconsejar, ayudar y enseñar a otros a optimizar sus recursos, dirigido al logro de la eficiencia y eficacia de su labor.

Junto con lo anterior, entendemos que la búsqueda de excelencia no es una actividad sencilla ni rápida, por lo que la Gerencia de Gestión de Personas, tiene como objetivo primordial mantener al personal motivado, eficiente y comprometido con la organización, en un ambiente de progreso, calidad de vida y satisfacción laboral.

7.4. Logramos confianza cumpliendo nuestros compromisos y comunicándonos con franqueza.

El colaborador de SOSER es valorado por cumplir las expectativas de los clientes institucionales, autoridades y proveedores, además de desarrollar una fluida y constante y adecuada comunicación, realizando los ajustes y correcciones necesarios durante la realización del trabajo comprometido.

Como elemento fundamental de su labor, el colaborador de SOSER busca cumplir la labor con rectitud, y gratitud, procurando la satisfacción de todos los clientes institucionales, mandantes y/o destinatarios finales del servicio, entregando un servicio de calidad para cada uno de ellos.

En ningún caso, estos valores podrán verse afectados por el desarrollo de nuestros servicios, constituyendo el filtro más importante para todas nuestras acciones.

7.5. Respeto por la vigencia de las normas.

Cumpliremos en todo momento y en todos los aspectos de las actividades corporativas con las regulaciones externas aplicables, tales como la ley 20.393 (responsabilidad penal de las personas jurídicas), así como también las regulaciones internas, como el Programa de Prevención de Delitos adoptado por SOSER, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa SOSER S.A., junto con este Código. Intentaremos asegurar que todas las actividades corporativas cumplan con las prácticas comerciales y financieras normales, y de ética social.

7.6. Respeto a la dignidad humana.

Respetaremos en todos los aspectos de nuestras actividades corporativas a todas las personas, visualizándolos como sujetos dignos e iguales. No actuaremos de manera tal que se pueda ofender la dignidad de ningún individuo o perjudicar a alguna raza, creencia, género, edad, posición social, origen de la familia, nacionalidad, etnia, religión o discapacidad física o mental.

7.7. Respeto por los derechos humanos.

Nuestro compromiso en respetar los derechos humanos incluye el reconocimiento de todos aquellos reconocidos internacionalmente, específicamente: los incluidos en la Carta Internacional de los Derechos Humanos (que abarca la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la legislación humanitaria internacional, cuando sea aplicable.

Nos comprometemos a abordar los riesgos y los impactos adversos sobre los derechos humanos y a efectuar un aporte positivo para propiciar un entorno en el que se respeten los derechos humanos. También estamos comprometidos a prestar especial atención a los derechos de los grupos potencialmente vulnerables. Cada persona tiene un valor por sí mismo. El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el reconocimiento de que cada persona merece un trato digno, justo y deferente; considerando y valorando sus intereses y necesidades.

7.8. Prácticas laborales.

Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio.

SOSER S.A. rechaza el uso de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio según se define en el Convenio 29 de la OIT y no confisca dinero ni documentos de identidad al inicio de la relación laboral con el objeto de retener a los colaboradores en contra de su voluntad.

Rechazo al trabajo infantil.

SOSER S.A. respeta los derechos de los niños y rechaza el uso de mano de obra infantil según la definición de este concepto que se recoja en la legislación vigente en el país en el que se desarrollen las actividades correspondientes y respetando, en todo caso, la edad mínima que se establece en el Convenio 138 de la OIT.

Legalidad en todas las actuaciones.

SOSER S.A. no participa en acciones que comprometan o pongan en peligro la legalidad y los principios éticos fundamentales.

Rechazo a cualquier tipo de discriminación.

SOSER no acepta ningún tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad.

Calidad y seguridad de los servicios.

SOSER garantiza que los servicios y productos que proporciona no suponen un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores, clientes y comunidades a los que van destinados y, en caso de incumplimiento, se compromete a corregirlo.

Respeto a la diversidad y no discriminación.

SOSER rechaza toda forma de discriminación y mantiene el compromiso de velar porque todos sus trabajadores, tanto reales como potenciales, sean tratados con respeto hacia su diversidad, promoviendo asimismo la igualdad de oportunidades, ya sea al generarse la relación laboral o en cualquier estado de su desarrollo.

Libertad de asociación y negociación colectiva.

SOSER reconoce el derecho de sus trabajadores a constituir o participar en organizaciones cuyo objeto sea la defensa y promoción de sus intereses, y no interfiere en sus elecciones en este sentido. Reconoce así mismo el derecho a la representación de los trabajadores por parte de sindicatos, que corresponda de acuerdo con la legislación, y demás formas de representación elegidas de conformidad con la misma y las prácticas vigentes. SOSER reconoce el valor de la negociación colectiva como instrumento voluntario para la determinación de condiciones contractuales de sus trabajadores, así como para la regulación de las relaciones entre la directiva y los sindicatos.

Seguridad y salud laboral.

SOSER asume el compromiso de velar por que en los lugares de trabajo se respeten las mejores condiciones de seguridad y salud laboral.

SOSER promueve la difusión y refuerzo de una cultura de la seguridad, desarrollando la toma de conciencia sobre el riesgo, y fomenta el comportamiento responsable por parte de sus colaboradores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades.

SOSER trabaja para proteger la seguridad y salud de sus colaboradores, sobre todo a través de medidas preventivas.

Condiciones de trabajo justas.

Con el fin de mantener un entorno de trabajo positivo y respetuoso, SOSER rechaza toda forma de acoso, ya sea verbal, físico, sexual o psicológico, amenaza o intimidación en el lugar de trabajo.

Nuestra metodología de remuneraciones tiene en cuenta el principio de retribución justa del trabajo y respeta el principio de igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor, basada en la evaluación objetiva del empleo, tomando como base los trabajos que éste implica (Convenio 100 de la OIT). La remuneración mínima que reciban los colaboradores de SOSER S.A. no será inferior al mínimo recogido en los convenios colectivos y en la normativa laboral vigente, además de conformidad con lo previsto en los Convenios de la OIT.

SOSER reconoce, asimismo, la importancia de la formación y orientación profesional para el desarrollo de las personas y de sus capacidades, impulsando las formas de implicación y participación de los trabajadores y sus representantes a fin de que todos logren un compromiso en comportarse y expresarse siempre con la verdad y realizando cada acción con ánimo, interés y diligencia.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Responsabilidades ante SOSER.

A continuación, compartimos las obligaciones esenciales de todos aquellos que trabajamos en SOSER frente a nuestra Empresa:



a. Conflicto de intereses.

Actúe siempre en el mejor interés de la Empresa. Existe un conflicto de interés cuando sus propios intereses o relaciones impiden o parecen impedir que usted actúe plenamente en pos de los intereses de SOSER.

Debemos abstenernos de llevar a cabo cualquier tipo de acción, inversión, participación o asociación que pueda interferir de forma efectiva o potencial con nuestra capacidad de ejercer un criterio independiente y que vaya contra el mejor desarrollo de los intereses de la Empresa.

Si bien es normal y común que los trabajadores de SOSER podemos tener familiares directos (cónyuges, padres, hijos, hermanos y hermanas) que trabajen en alguna empresa que mantenga relaciones comerciales o compita con la Compañía, debemos informar expresamente de esta

situación al Encargado de Prevención de delitos para que éste pueda dar alguna orientación específica y de resguardo si fuera necesario.

Además, debemos tener especial cuidado, tanto los trabajadores de SOSER como sus familiares directos, con las siguientes acciones que requieren del consentimiento previo de la Empresa expresado por escrito:

- Contar con un porcentaje de participación en cualquier empresa que mantenga relaciones comerciales o que compita con la Compañía.
- Desempeñarse como directivos, directores o consultores de cualquier empresa que mantenga relaciones comerciales o compita con la Compañía.

Las siguientes acciones no deben ser realizadas por los trabajadores de SOSER:

- Recibir una retribución, pago, dádiva, bienes o servicios de valor de cualquier persona o empresa que mantenga relaciones comerciales o compita con la Empresa.
- Intentar obtener provecho de forma independiente, de una oportunidad potencial de las que hayan tomado conocimiento en el transcurso de sus actividades laborales.
- Recibir una remuneración, retribución o pago de cualquier naturaleza u otro beneficio o bien o servicio de valor de una fuente diferente de la empresa y como consecuencia de un acto realizado en su nombre, a menos que tal situación se informe debidamente y sea aprobada por escrito por la empresa.

Las presentes disposiciones relativas a conflictos de intereses se aplicarán también a actos que se realicen a través de terceros.

En caso de dudas respecto de si una relación o interés personal constituye un conflicto de intereses, comuníquese con su Encargado de Prevención de Delitos, que analizará la posible existencia de un conflicto y de resultar pertinente, lo someterá al análisis.

Ejemplo:

Debo contratar un servicio de mantención de equipos. Sé que el hijo de una de nuestras ejecutivas ofrece un buen servicio a precios competitivos. ¿Lo puedo incluir en el proceso de selección de proveedores?

Sí, siempre que esa empleada no participe en el proceso de decisión o evaluación del servicio. Además, debe informar dicha situación.

b. Actividades personales y laborales contrarias a la probidad.

Durante el horario laboral estipulado, todos los que trabajamos en SOSER debemos dedicar nuestro tiempo y atención a las responsabilidades laborales y las actividades de la Empresa, actuando siempre con altos estándares de probidad.

Esta obligación nos acompaña incluso fuera de la Empresa, cuando las actividades externas puedan interferir en el ejercicio de nuestros cargos o que pongan en peligro la seguridad, confidencialidad, buena fe de la actividad, calidad del servicio y lealtad contractual e institucional.

c. Recepción de obsequios e invitaciones.

La Empresa debe evitar incluso la apariencia de mantener una relación indebida con autoridades, clientes, proveedores y consultores, ya sean actuales o potenciales. En consecuencia, tanto los trabajadores como nuestros familiares directos deberán abstenerse de aceptar o solicitar, ya sea de forma directa o indirecta, cualquier tipo de obsequio, dádiva, préstamo beneficio o invitación que pueda percibirse como un intento de influir en las actividades, funciones y decisiones comerciales de la empresa¹.

a) Regalos

No acepte ni solicite regalos a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o

proveedor. Rechace regalos en efectivo o equivalentes, por ejemplo, tarjetas de regalo.

No acepte regalos mayores a un valor modesto (\$50.000).

Ejemplos de regalos aceptables incluyen un lápiz o un pequeño obsequio de productos en las fiestas de fin de año.

Pueden aceptarse los objetos de valor simbólico, como galvanos y trofeos en reconocimiento de una relación comercial.

Los regalos o descuentos ofrecidos a un grupo relevante de trabajadores como parte de un acuerdo entre la Empresa y un cliente o proveedor pueden aceptarse y utilizarse según lo dispuesto por el cliente o proveedor.

b) Comidas y atenciones

No acepte ni solicite comidas u otro tipo de atenciones a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.

Usted puede aceptar comidas y otro tipo de atenciones no habituales de clientes y proveedores si a ellas asiste también el cliente o proveedor y los valores asociados son acordes a las costumbres locales para las comidas y atenciones relacionadas con el negocio. Por ejemplo, las comidas de negocios habituales son aceptables.

Si usted recibe un obsequio o invitación, o recibe el anuncio de recepción, reporte esto inmediatamente a su Encargado de Prevención de delitos. Al rechazar el regalo o atención hágalo cortésmente y explique al oferente las normas que rigen su comportamiento. Si usted cree que el rechazo del regalo puede ofender a quién lo realiza o por las circunstancias es imposible rechazarlo, informe inmediatamente al Encargado de Prevención de delitos para que este disponga del objeto donándolo a alguna institución de beneficencia o disponiendo su sorteo entre los trabajadores de la Empresa.

¹ En caso de cualquier duda específica, consulte la

política de regalos y donaciones.

Ejemplo:

Un trabajador de SOSER S.A. recibe como agradecimiento al buen trato, una gifcard para establecimiento comercial o tienda que estaba destinada a un funcionario municipal

¿Puede él hacer uso de esta entrada?

No, debe rechazar la entrada y si esta le es dejada en su lugar de trabajo debe reportarlo inmediatamente al Encargado de Prevención de delitos.

d. Uso adecuado de los bienes de la empresa.

a) Bienes y equipos

La Empresa adquiere bienes y servicios, entre ellos muebles, suministros comerciales, software y equipos informáticos y de comunicación con fines comerciales.

Proteja los bienes de la empresa y utilícelos según el destino que les es propio y no les dé un uso personal a los bienes o recursos de la empresa.

Son bienes de la Empresa los siguientes: Dinero y productos de la Empresa; Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los trabajadores; Sistemas y programas de computación; Cuentas de correo electrónico de la empresa; Teléfonos y dispositivos de comunicación; Fotocopiadoras y escáneres; Vehículos de la Empresa; Información confidencial y/o patentada y las Marcas comerciales de la Empresa.

El robo de bienes de la Empresa ya sea por medios físicos, como el tomar de forma no autorizada un producto, equipo o información de la Empresa o por medios fraudulentos, como falsear intencionalmente información sobre horas de trabajo o gastos, puede dar lugar a un despido y a una acción criminal. La Empresa considera el robo en el lugar de trabajo de bienes pertenecientes a otros trabajadores de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la Empresa.

Ejemplo:

Una empleada decide llevarse implementos y útiles de trabajo para su hijo en edad escolar.

No puede hacer eso, los bienes de SOSER sólo pueden usarse para desempeñar labores vinculadas a la actividad de la empresa.

b) Software y materiales protegidos por las leyes de derechos de autor

La empresa prohíbe a sus trabajadores la realización de copias y distribución de obras que cuenten con protección legal sin contar con los permisos requeridos. Se entiende por "obras protegidas" la mayor parte de las publicaciones, software informático y cintas de audio y de video, así como también determinadas bases de datos y la copia o uso de materiales sin el consentimiento expreso de su titular.

e. Manejo de la información y la confidencialidad debida.

Aquellos que trabajamos en Empresas debemos respetar y proteger la información confidencial de la Empresa, que incluye información confidencial que clientes institucionales y proveedores le confían en el transcurso de sus relaciones comerciales, así como la información de carácter salarial y personal de sus Trabajadores.

Estará prohibido hacer uso de información confidencial de SOSER S.A., entendiendo por ello, aquella que no es accesible al público en general como, por ejemplo, documentos que involucran a los sistemas financieros de la empresa, procesos de trabajo, información comercial y de sistemas computacionales que se tiene acceso por razón del cargo desempeñado y se ocupa para ventaja personal o de otros.

Se prohíbe la alteración, destrucción y/o eliminación de los registros relevantes, especialmente en caso de existir una investigación de parte de algún organismo gubernamental o una acción legal en curso o inminente. La destrucción y/o eliminación de registros con el fin de evitar su presentación en procedimientos legales o administrativos o en el curso de una investigación interna representa una violación a las normas de la empresa y puede constituir un delito.

Ejemplo:

Un trabajador recibe por error un archivo que contiene información privada de algunos trabajadores. No puede compartirlo con otras personas en su trabajo.

La divulgación de información a otros trabajadores constituye una infracción del Código.

f. Comunicaciones con los medios/ Relaciones públicas.

Salvo autorización expresa del Gerente General, se prohíbe a los trabajadores mantener comunicaciones con la prensa o los medios de comunicación relativas a la empresa o sus actividades comerciales. Si recibe una consulta de un medio de comunicación, reenvíela al Gerente General.

g. Comunicaciones por correo electrónico y otros medios.

Se prohíbe el uso inadecuado de los sistemas de comunicación de la empresa por parte de los trabajadores. Los sistemas de comunicación son propiedad de la empresa y el uso de éstos para fines personales es un aprovechamiento indebido de sus horas de trabajo.

Particularmente se prohíbe el uso del servicio de correo electrónico u otros sistemas de comunicación de forma anónima, en violación de las disposiciones legales y las normas de la empresa o con el fin de acceder a materiales pornográficos u ofensivos.

Los mensajes de Internet enviados desde el sistema de correo electrónico de la empresa se identifican como provenientes de la Empresa, en consecuencia, toda comunicación cursada deberá adherir a los estándares de integridad, imparcialidad, equidad, respeto y confiabilidad de la empresa.

8.2. Responsabilidades ante clientes institucionales, mandantes, proveedores y terceros contratados.

Nuestra Empresa tiene como objetivo principal ofrecer a nuestros clientes institucionales un servicio de alto estándar de calidad.

a. Competencia y prácticas comerciales leales

La Empresa tiene por objetivo obtener un mejor desempeño que sus competidoras, actuando en todo momento con honestidad y equidad.

No se permite el robo de información propiedad de terceros, la posesión de información sobre secretos comerciales obtenida sin el consentimiento de su titular o instigando su divulgación por parte de trabajadores o ex – trabajadores de otras compañías.

b. Integridad en las relaciones con clientes institucionales, mandantes y proveedores.

En SOSER asumimos un firme compromiso de confidencialidad de la información de nuestros clientes institucionales y/o mandantes, y todos sus miembros deben tomar las precauciones necesarias para garantizar que tal información confidencial no sea divulgada a terceros.

c. Privacidad y confidencialidad debida.



Nuestra Empresa se compromete a administrar toda la información personal de nuestros clientes institucionales, mandantes, proveedores y terceros con absoluta responsabilidad y en pleno cumplimiento de las leyes relativas a confidencialidad vigentes. Es menester actuar con máxima precaución a fin de evitar la divulgación no autorizada de información personal.

d. Entrega de obsequios e invitaciones.

Quienes trabajamos en SOSER no podemos ofrecer, prometer ni entregar ningún tipo de pago u otro beneficio a una persona externa a la Empresa con el fin de obtener una ventaja comercial ilegítima. Esta prohibición incluye, entre otras, la entrega u ofrecimiento de dinero o cualquier objeto o servicio de valor a cualquier persona que mantenga o pueda llegar a mantener relaciones comerciales con la empresa, en tanto su objetivo sea incitar a esa persona a participar en actividades corruptas o tendientes a engaño².

Ejemplo:

SOSER participará en una licitación privada. Con el objeto de conocer el rango de precios de las propuestas de la competencia, ¿puede uno de nuestros funcionarios invitar a comer al encargado de la licitación?

No, pues está obteniendo una ventaja ilegítima frente a los competidores.

8.3. Responsabilidades ante los compañeros de trabajo.

a. Acoso y discriminación

La Empresa valora las capacidades individuales y grupales de todos quienes trabajamos en ella, y, por ello, emplea, capacita, asciende y remunera a sus trabajadores sobre la base de sus calificaciones y aptitudes vinculadas con el trabajo, sin distinción de raza, color, religión, procedencia, genero, orientación sexual, edad o estado civil.

La empresa asume el firme compromiso de crear un ambiente libre de prejuicios, en el que se prohíbe estrictamente todo tipo de acoso. El término "acoso" puede incluir toda acción que interfiera en el desempeño laboral de un trabajador o que cree un ambiente de trabajo ofensivo, intimidatorio y hostil.

Ejemplo:

Mi colega se refiere despectivamente a alguien por su color de piel. Al principio lo encontraba gracioso, pero me está empezando a molestar ¿Es aceptable su comportamiento?

Lo será en la medida que usted no se sienta menoscabado ni ofendido. En el momento que se sienta insultado, puede exigir que ese tipo de comentarios no continúen.

b. Salud y seguridad.

La Salud y seguridad de cada uno de los que trabajamos en SOSER es una prioridad absoluta de la Empresa.

Para reportar cualquier situación que pueda estar afectando nuestra salud, seguridad o la de sus compañeros en su lugar de trabajo, debe contactarse con Recursos Humanos.

9. CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES.

Todos los trabajadores de SOSER debemos asumir la responsabilidad esencial de garantizar el pleno cumplimiento de las leyes, normas reglamentaciones, resoluciones y circulares vigentes, entre las que se encuentran, entre otras, las siguientes:

a. Relaciones con clientes institucionales, mandantes y proveedores.

Algunos acuerdos celebrados con clientes institucionales y/o mandantes y proveedores pueden originar problemas en virtud de las leyes de defensa de la competencia, entre ellos los siguientes:

Acuerdos de Exclusividad, en los que existe un compromiso de compra o venta únicamente a determinados proveedores o clientes.

Acuerdos de reciprocidad, en los que la compra de un producto a un proveedor está sujeta a su adquisición de los servicios prestados por la empresa.

Acuerdos de compraventa condicional, en los que la venta de un producto o servicio está sujeta a la compra por parte del cliente de otro producto o servicio, en especial si el primer producto cuenta con una posición dominante en el mercado.

Cada vez que un trabajador analice la celebración de un acuerdo de estas características con un proveedor o cliente, es su obligación solicitar el asesoramiento de su Gerencia.

b. Conversaciones sociales y comunicaciones de la empresa.

Se debe evitar todo tipo de contacto con empresas competidoras, o sus miembros, que puedan crear incluso la apariencia de un acuerdo o compromiso inapropiado. Aun las conversaciones sociales pueden utilizarse como evidencia de la existencia de un acuerdo.

Si un trabajador participa en una conversación con alguien de la competencia, en la que se plantea un tema relativo a clientes o a la fijación de precios, deberá expresar claramente su oposición a participar en el tratamiento de tales temas.

c. Corrupción.

SOSER prohíbe prácticas en las que se utilicen sus medios o funciones con el fin de obtener un provecho indebido, sea a través de sobornos u otros medios.

El soborno incluye hacer un pago de cualquier valor o naturaleza, sea en dinero, especies o ventajas de cualquier clase, a una persona deliberadamente para distorsionar un proceso correcto de toma de decisiones, para influir en la decisión de una persona, para alentarla a asegurar una ventaja comercial indebida, o para establecer un arreglo deshonesto.

Cuando se trata de un funcionario público, se lo denomina cohecho.

d. Aportes a campañas políticas y relaciones con el gobierno.

Los trabajadores de SOSER no podemos realizar aportes a campañas políticas en representación de la Empresa sin el previo consentimiento expreso del Gerente General. Únicamente el personal autorizado por el Gerente General puede adoptar una posición pública en representación de la empresa respecto de una acción gubernamental.

e. Cohecho y pagos ilegales.

Las normas de la empresa prohíben la realización de pagos a trabajadores o funcionarios públicos con el fin de obtener un acuerdo comercial o inducir la adopción de una medida favorable a los intereses de la Empresa.

En general, no ofrezca nada a un funcionario público, sea directa o indirectamente, a cambio de un trato favorable. Tampoco entregue nada de valor en agradecimiento a un trato favorable. Asegúrese de que cualquier pago dispensado a un funcionario o agencia estatal esté debidamente registrado en la cuenta correspondiente de la Empresa.

Tampoco se acepta efectuar tipos de pagos a un trabajador de un cliente, proveedor u otro tercero.

Se puede permitir dar como regalo ciertos objetos de valor a un funcionario público en determinadas y raras excepciones. Obtenga la aprobación previa del Encargado de Prevención de Delitos de la Empresa antes de realizar dichas conductas.

La Empresa puede contratar funcionarios públicos para prestar servicios que tienen un fin comercial legítimo y que no se oponen con las funciones del trabajador público, como emplear un funcionario de Carabineros de Chile fuera de servicio para otorgar seguridad en un evento de la Empresa. Todas esas decisiones deben ser aprobadas previamente por el Encargado de Prevención de delitos de la Empresa.

La Empresa y/o sus trabajadores pueden ser hechos responsables de cohecho efectuado por un consultor externo que actúe en nombre de la Empresa. Tenga precaución cuando evalúe a un tercero potencial que pudiera actuar frente a agencias estatales en nombre de la Empresa. No debe contratar a un consultor externo si existe motivo para creer que el consultor puede intentar sobornar a un funcionario público.

Si un cliente institucional, mandante, proveedor, funcionario de gobierno o cualquier otra persona le solicita la realización o aceptación de un soborno, comisión u otro obsequio o pago prohibido, rechace la solicitud e informe de inmediato de tal situación a su Gerente y al Encargado de Prevención de delitos de la empresa².

Ejemplo:

Un inspector de la Dirección del Trabajo llegó a una planta de fabricación de la Empresa.

¿Puedo regalar una caja de productos al inspector como signo de buena voluntad? R: No. Nunca dé algo de valor a un funcionario gubernamental. Un producto o cualquier otra cosa de valor entregada al funcionario público, podría percibirse como un soborno destinado a influir la revisión de la planta y su personal por parte del inspector.

f. Prevención, Control y Detección de Lavado de Activos Y Financiamiento del Terrorismo.

La empresa cumple con toda la normativa que prohíbe el lavado de activos o la financiación con fines ilegales o ilegítimos. El lavado de activos es:

- (i) el proceso mediante el cual se intenta disimular u ocultar el dinero o bienes que son producto de actividades ilegales o
- (ii) el proceso por medio del cual se intenta hacer que el origen de fondos ilegales parezca legítimo.

El personal de SOSER deberá ser vigilante

durante el cumplimiento de sus deberes de cuidado, para detectar y evitar que cualquier persona natural o jurídica realice actividades ilícitas, laves activos y/o financie el Terrorismo, utilizando para ello a la Empresa.

En caso de que ello suceda y lo detecte, deberá informarlo a la brevedad posible a su superior inmediato o al Encargado de Prevención de delitos.

Ejemplo:

Solicitud que el pago de algunas actividades realizadas se efectúe por medio de depósitos en dinero en efectivo a una cuenta corriente extranjera, ¿debo reportar esta situación? Si, condiciones de pago inusuales deben ser reportadas al Encargado de Prevención de delitos a fin de evaluar los riesgos.

g. Respeto y protección del Medio Ambiente.

SOSER está comprometida con el respeto y cuidado del medioambiente. En dicho sentido, la Compañía toma los resguardos necesarios para evitar o disminuir el impacto que sus actividades puedan tener en el medioambiente. En efecto, SOSER cuenta con proveedores externos certificados para la disposición de residuos, a fin de garantizar que estos sean depositados en lugares autorizados, evitando actos de contaminación.

SOSER trabajará permanentemente por generar iniciativas en favor del medioambiente.

² Consulte la Política de Relacionamento con

10. PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393.



SOSER cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que cumple con las disposiciones de la Ley N°20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Este Modelo ha sido elaborado para prevenir la comisión de conductas delictivas dentro de la Compañía, a partir de la identificación de las actividades habituales y esporádicas que se ejecutan y que podrían revestir algún grado de riesgo penal.

Para mitigar los riesgos identificados, SOSER ha elaborado una serie de políticas y procedimientos internos para la correcta ejecución de las labores y actividades que son desarrollados por la Compañía.

SOSER ha designado a un Encargado de Prevención de Delitos como responsable de la gestión, administración e implementación del Modelo de Prevención de Delitos.

Cualquier infracción a la normativa interna de SOSER dará derecho a la aplicación de medidas disciplinarias que contempla el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad o a la terminación anticipada de los contratos, según corresponda a la naturaleza del vínculo contractual con SOSER.

Se insta a todos quienes interactúan con SOSER a utilizar los canales de denuncias para poner en conocimiento de la Compañía de posibles conductas irregulares o ilícitas, de acuerdo con el procedimiento que se indica a continuación.

SOSER jamás tomará represalias en contra de un denunciante que actúe de buena fe, y prohíbe tajantemente que se adopten medidas represivas en contra de quienes hacen uso de los canales de denuncia dispuestos por la Compañía.

11. SISTEMA INVESTIGACIÓN SANCIONES.

DE
Y



SOSER ha dispuesto un Canal de Denuncias a fin de que trabajadores y terceros que interactúan con la Compañía puedan poner en conocimiento de ésta acerca de comportamientos que consideren podrían constituir una violación de nuestra normativa interna.

SOSER jamás tomará represalias en contra de un denunciante de buena fe y prohíbe tajantemente que se adopten medidas represivas en contra de quienes hacen uso de los canales de denuncia dispuestos por la Compañía.

SOSER garantiza que las denuncias recibidas serán tratadas de acuerdo con un procedimiento de investigación escrito y formal, que respete los derechos fundamentales de quienes intervengan en el mismo. Si Usted es interviniente en una investigación, en la calidad que fuere, deberá cooperar y responder las pregunta con integridad y honestidad.

11.1. Procedimiento de Investigación de Denuncias.

1. Recepción de la Denuncia.

El trabajador o tercero que desee comunicar a la Compañía de alguna situación que considere es irregular o vulneratoria de la normativa interna de la Compañía, deberá formular su

denuncia a través de los siguientes canales, a su elección, según prefiera mantener el anonimato o no:

- Denuncia verbal al Encargado de Prevención de Delitos (en adelante, el "EPD").
- Carta anónima dirigida al EPD.
- Formulario Electrónico disponible en el sitio web de SOSER: www.soser.cl
- Correo electrónico: denunciasanonimas@soser.cl

2. Desarrollo de la Investigación.

El EPD serán quien reciba la denuncia, a través de cualquiera de los canales indicados anteriormente.

a. Admisibilidad de la denuncia.

Recepcionada la denuncia, el EPD deberá realizar un examen de admisibilidad a fin de determinar si, efectivamente, corresponde a un reproche de una conducta infractora de normativa interna o si se trata de una consulta respecto del alcance de alguna política interna de la Compañía. En este último caso, se entregará una respuesta inmediata sin necesidad de la consecución de las etapas siguientes de la investigación.

Del mismo modo, no se iniciará una investigación en caso de denuncias anónimas que no presenten antecedentes concretos, debiendo ser archivada la denuncia por parte del EPD, por la imposibilidad de solicitar más información atendida la naturaleza de la denuncia.

b. Investigador.

El Investigador de la denuncia será el Encargado de Prevención de Delitos, salvo que se tratare de una denuncia i) en contra del Gerente General, un miembro del Directorio o contra el propio EPD o, ii) cuando los hechos

requieran de un análisis experto. En cualquiera de estos casos, el EPD solicitará al Directorio la contratación de un asesor externo que dirija la investigación.

c. Plazo para desarrollar la investigación.

El Investigador tendrá un plazo de 30 días corridos para evacuar su Informe Preliminar, plazo que podrá ser prorrogado solo una vez por los mismos 30 días, contados desde la recepción de la denuncia.

d. Fundamentos del Informe Preliminar.

El Investigador podrá recurrir a diversos medios de prueba, respetando las garantías o derechos fundamentales de los intervinientes, especialmente del denunciante y denunciado: entrevistas, videos, documentos escritos, testigos, correos electrónicos, entre otros. El denunciado tendrá derecho a presentar la prueba que estime pertinente respecto de los hechos denunciados.

El EPD efectuará un análisis de la información recopilada y evacuará sus conclusiones en un Informe Preliminar, debiendo hacer entrega formal de este al Comité de Ética para su posterior resolución.

El Investigador deberá citar formalmente al Comité de Ética dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde que hubiere concluido el Informe Preliminar.

3. Decisión del Comité de Ética.

El Comité de Ética (en adelante, el "Comité") está compuesto por:

- Gerente Legal
- Gerente de Planificación Estratégica y Financiera.
- Gerente de Operaciones y Personas.

Recibido el Informe Preliminar elaborado por el Investigador, el Comité tendrá un plazo de 10

días hábiles para resolver la denuncia. Para este fin, deberá levantar un acta formal, explicando los motivos de la decisión, sea que esta consista en la aplicación de una sanción o en la absolución del denunciado.

4. Apelación al Directorio.

En caso de que el Comité decida aplicar una sanción, el trabajador sancionado podrá apelar por escrito, en un plazo de 3 días hábiles desde que le sea notificada formalmente la resolución, al Directorio.

El trabajador sancionado deberá entregar un sobre escrito al EPD, en el plazo indicado, para que este, a su vez, haga entrega formal al Directorio, no más allá de 5 días hábiles después desde recibida la apelación, de lo cual deberá dejar constancia escrita.

De la entrega de la apelación se levantará un acta y comenzará a correr un plazo de 10 días hábiles para que el Directorio la resuelva, de lo cual levantará un acta formal dando cuenta de los motivos de la decisión que adopte al respecto.

5. Sanciones.

Las sanciones que podrá imponer, en caso de considerar que lo amerita el caso, serán aquellas que contempla el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, para los trabajadores, dispuesto en el Capítulo De Las Sanciones y Del Procedimiento de Reclamación del Título I:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Multa.
- Despido.

En caso de que la infracción sea cometida por terceros, dependiendo la gravedad, SOSER podrá dar término anticipado al contrato sin derecho a indemnización alguna, reservándose la Compañía el derecho de ejercer las acciones legales que en derecho correspondan, para

resarcirse de cualquier perjuicio patrimonio o moral que el hecho le hubiere provocado.

6. Denuncias a la Justicia.

En caso de que la investigación arroje antecedentes suficientes o robustos de que la conducta podría ser constitutiva de un delito, el Comité deberá informarlo formalmente al Directorio, dentro del plazo indicado en el punto 3 anterior, para que sea este último órgano quien evalúe la presentación de una denuncia ante el Ministerio Público, pudiendo consultar con asesores externos si así lo estima pertinente.

7. Confidencialidad de la investigación.

Los antecedentes que se ventilen durante el curso de la investigación solo podrán ser conocidos por sus intervinientes, quedando prohibida su divulgación al resto de la Compañía. En materia de capacitaciones a los trabajadores sobre el Modelo de Prevención de Delitos, el EPD solo podrá hacer referencias genéricas respecto del uso del canal de denuncias (e.g. número de denuncias recibidas, medios probatorios utilizados para analizar las denuncias, número de sanciones y absoluciones aplicadas, entre otras).

Lo anterior, es sin perjuicio del deber del EPD de reportar acerca del uso del canal de denuncias en los informes que evacue al Directorio, en cumplimiento de su deber de reporte.

IMPORTANTE:

Ante cualquier duda, pregunta o solicitud sobre este procedimiento, diríjase al Encargado de Prevención de delitos de Empresas SOSER S.A...