

# CÓDIGO DE ÉTICA WOM

**NOS IMPORTA**



SANTIAGO 2019

# WOM

# CONTENIDO

Código de Ética WOM	1
Mensaje del CEO	3
Introducción	4
La comunidad WOM	4
Nuestros Valores	4
Nuestro Propósito	5
Sobre derechos humanos y derechos laborales	5
Salud y seguridad de los empleados	5
Consumo de alcohol y drogas ilícitas	6
Medio ambiente	6
Nuestras relaciones	7
Clientes	7
Proveedores	7
Competencia justa	8
Regalos, invitaciones y hospitalidad	8
Donaciones	10
Sobre corrupción, soborno y delitos asociados	10
Actividad política y contribuciones políticas	11
Relacionamiento con autoridades	11
Bienes y recursos de WOM	12
Conflicto de interés	12
Manejo de información, protección de datos y confidencialidad	13
Propiedades y bienes	15
Propiedad intelectual	15
Informes contables y financieros	15
Generación de informes y reportes verídicos	16
Normativa de cumplimiento	17
Comité de Ética	17
Línea ética	18
Glosario	19

## MENSAJE DEL CEO

Desde que se pensó, WOM fue creado para romper todos los esquemas, para marcar un antes y un después en el concepto de empresa, lo que hasta ahora hemos logrado con creces, porque somos innovadores, diferencia que se ha notado en el mercado de la telecomunicaciones. Con nuestros clientes y por cierto con nuestro capital humano, los WOMERS, hemos ido construyendo día a día una compañía sobre una base de valores sólidos, donde la ética y profesionalismo en lo que hacemos nos destaca.

Nos inspira que las cosas mejoren para todas las personas, con un fuerte compromiso en la lucha contra la corrupción, brindando un gran servicio de manera justa e inclusiva, porque nos importa. Nuestro concepto de éxito no se limita sólo a los resultados comerciales, sino que vamos más allá, ya que somos apasionados y buscamos influir de manera positiva en nuestro entorno, dejando una huella. Es por eso que somos una empresa sustentable, que con valentía nos hacemos cargo de nuestro impacto en el medio ambiente y cooperamos en su cuidado, respetamos y promovemos la diversidad, en el sentido más amplio de la palabra, somos honestos, vivimos desde la verdad y la transparencia, donde todas las expresiones de nuestros WOMERS son bienvenidas, ya que somos una comunidad que no tiene más límites que el respeto mutuo.

Esta forma de pensar y actuar nos hace únicos, y sabemos lo que eso significa, aceptamos el reto y tomamos la responsabilidad de seguir creciendo e influyendo a muchos, sin perder de vista los principios éticos que nos han servido de guía en este apasionante viaje de Ser los mejores. Siempre con este objetivo, es que se ha elaborado este "Código de Ética WOM" el que reúne los principios y políticas que deben guiar el camino de todos los WOMERS.

## Introducción

El presente Código de Ética expone los compromisos y las responsabilidades éticas que deben asumir los WOMERS, en la gestión de los negocios y actividades empresariales que desarrollen en razón de sus funciones en ella.

Por lo tanto, este documento se aplica a todos los directores, empleados, colaboradores, proveedores, subcontratistas y representantes de WOM, sus sucursales, afiliadas y oficinas en todo Chile. En definitiva se aplica a toda persona o entidad que se relacione contractualmente con WOM y sus empresas relacionadas (en adelante los "WOMERS y terceros relacionados").

Es deber de todos los WOMERS y terceros relacionados mantener y respetar los valores de la empresa y hacerse responsable de sus decisiones y acciones en todo momento y lugar, al igual que conocer y cumplir cabalmente las disposiciones de este Código.

Este Código no elimina la necesidad de los WOMERS y terceros relacionados de ejercer su buen juicio, sólo lo hace más fácil de llevar a cabo. Es deber y responsabilidad de todos, trabajar con integridad y buen juicio, y actuar dentro del marco legal vigente y aplicable. Asimismo, será obligación de los WOMERS y terceros relacionados dar estricto cumplimiento a las políticas que se han establecido por WOM.

Este Código describe las responsabilidades básicas que tiene cada uno de nuestros WOMERS y terceros relacionados. No fue concebido para cubrir todas las situaciones posibles, ni como un compendio de todas las leyes y reglamentaciones que alcanzan a la compañía. Por lo tanto, bajo ninguna circunstancia debe entenderse que este Código reemplaza o deroga otras políticas y/o procedimientos internos, sino por el contrario se complementa y/o integra con ellos.

Si tienes alguna pregunta o inquietud y quieres obtener ayuda, comunícate con tu jefatura directa, con Valor Humano o con el Oficial de Cumplimiento.

## LA COMUNIDAD WOM

### Nuestros Valores

**Pasión:** Nos esforzamos por darlo todo, traspasando límites para satisfacer a nuestros clientes.

**Valentía:** Nos atrevemos a marcar la diferencia y definir nuevos estándares.

**Innovación:** Desafiamos lo establecido en pos de una mejor experiencia del cliente.

**Honestidad:** Vivimos desde la verdad y la transparencia.

### Nuestro Propósito

Nos inspira hacer las cosas mejor para todas las personas. Porque dar un gran servicio de manera justa e inclusiva, **nos importa!**

## Sobre derechos humanos y derechos laborales

Tenemos un fuerte compromiso con el respeto a los **derechos humanos**. Todos los WOMERS y terceros relacionados tienen derecho a trabajar en un lugar donde se respete su dignidad como persona. En este sentido, valoramos el buen trato, la franqueza, la lealtad, la confianza y la buena fe.

En WOM respetamos profundamente los **derechos laborales**, por lo que estamos en contra de cualquier tipo de discriminación arbitraria. Cada uno de los WOMERS y terceros relacionados gozarán de igualdad de oportunidades y de trato, independiente de su origen étnico, religión, nacionalidad, color, estado civil, edad, opinión política, género, impedimento físico, orientación sexual, situación socioeconómica, identidad de género u otro.

Todo proceso de reclutamiento y selección debe ofrecer un trato equitativo y no discriminatorio, además de entregar las mismas oportunidades para mujeres y hombres.

Para mayor información sobre el proceso de reclutamiento y selección, consultar Política de Reclutamiento y Selección de WOM.

Rechazamos las conductas de acoso sexual y laboral, abuso de licencias médicas, el abuso de poder, el trabajo indebido de menores de edad y todas aquellas situaciones que impliquen trabajo forzoso u obligatorio, como todas las demás que puedan derivar en la vulneración de los derechos fundamentales de nuestros WOMERS y terceros relacionados.

Cualquier persona que se considere víctima de tales conductas, o las haya presenciado, tiene la responsabilidad de informar, sea anónimamente o no, esta situación a través del canal de denuncias, asegurando para estos efectos que el denunciante no enfrentará represalias de ningún tipo. De producirse algún impacto negativo como consecuencia de nuestras operaciones, nuestro objetivo será asegurarnos de que éste sea solucionado de la mejor manera posible.

Para consultas y detalles contamos con la Política de Reclutamiento y Selección.  
¿Más dudas?  
Consultar con la Dirección de Valor Humano.

Realiza tus consultas y/o denuncias a través de nuestra línea ética disponible en:  
<https://denuncias.wom.cl> o al correo [denunciawom@wom.cl](mailto:denunciawom@wom.cl)

## Salud y seguridad de los empleados

Proteger la seguridad de los WOMERS y terceros relacionados es fundamental, nos comprometemos con entregar herramientas que propicien un espacio de trabajo para desarrollarse de manera sana y segura.

Entendemos que la seguridad es una responsabilidad bidireccional, por lo que todo WOMERS terceros relacionados tendrán la obligación de cumplir con las normas y procedimientos establecidos, tanto internos como externos, y paralelamente WOM velará por disponer de medidas necesarias para resguardar la integridad y seguridad de todos sus colaboradores en el correcto desempeño de sus tareas. Estos aspectos se encuentran regulados y contenidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Ante cualquier trabajo que parezca ser inseguro, los WOMERS y terceros relacionados deberán detener inmediatamente la actividad e informar a su supervisor.

## **Consumo de alcohol y drogas ilícitas**

WOM está plenamente comprometido en la creación de un lugar de trabajo seguro, sano y productivo para todos sus WOMERS y terceros relacionados, por lo tanto, reconoce que el abuso de alcohol y drogas disminuye la capacidad en el desempeño laboral, produciendo efectos adversos sobre la salud, integridad, seguridad, eficiencia y productividad de los WOMERS y terceros relacionados.

Entendemos que la empresa no debe involucrarse en lo que sus WOMERS y terceros relacionados hacen durante su tiempo libre ni en su ámbito privado, siempre y cuando esto no afecte la operación de la compañía ni al ambiente laboral.

Por lo tanto, se encuentra absolutamente prohibido el consumo dentro de las dependencias de la empresa y/o dentro de los horarios de trabajo de cualquier sustancia prohibida por la ley y de alcohol, con la excepción en este último caso cuando así lo haya autorizado la Dirección de la compañía.

## **Medio ambiente**

En WOM nos comprometemos en nuestro quehacer diario con el cuidado del medio ambiente, más allá del cumplimiento de las normativas legales de carácter ambiental que rigen en todos los ámbitos del negocio y nos esforzamos por comprender y entender los requerimientos, compromisos y obligaciones ambientales.

Queremos integrar la sustentabilidad en nuestro modelo de negocio y cultura organizacional, con el ideal de "hacer las cosas bien" con pasión, siendo innovadores, honestos y valientes al reconocer que generamos impactos en la sociedad y el medio ambiente. Es decir, hacernos responsables y transformar las externalidades propias de nuestra gestión en oportunidades que signifiquen un beneficio para todos.

Por este motivo, la evaluación, planificación y ejercicio de las distintas actividades y labores se deberá realizar con responsabilidad ambiental y bajo la premisa de "hacer las cosas bien", formalizando y sistematizando un mapeo de nuestros impactos, e incorporando la sustentabilidad en todos los pilares de nuestra estrategia.

## NUESTRAS RELACIONES

### Clientes

La excelencia de los servicios y productos ofrecidos por WOM, están basados en la honestidad y constante innovación, con el objetivo de anticipar las necesidades de sus clientes, atender sus demandas con una respuesta inmediata y competente, primando la amabilidad y buena disposición de los WOMERS y terceros relacionados.

Toda acción realizada en WOM debe tener como uno de sus objetivos, la satisfacción y experiencia de nuestros clientes, velando por entregar un servicio de calidad a un precio justo, mejorando nuestros estándares tanto en los procesos de venta como de postventa, y dando cabal cumplimiento a lo que prometemos.

Ejemplo:

Un potencial cliente me dijo que desde otra compañía de telecomunicaciones le habían ofrecido un servicio que finalmente no respondía a las características reales ofrecidas. Yo le comenté que en nuestra empresa nos esforzamos por ser honestos y estamos comprometidos con la oferta de productos y servicios reales, los cuales podemos cumplir.

### Proveedores

La relación de WOM con sus proveedores se basa en prácticas legales, éticas y justas, por lo que esperamos que nuestros proveedores atiendan a las exigencias legales aplicables a sus negocios.

Queremos proporcionar oportunidad de competitividad entre los proveedores, haciendo su selección de manera justa y equitativa, en base a criterios legales, claros y transparentes. La elección y contratación de proveedores siempre deberá estar basada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la compañía, debiendo ser conducidas por medio de factores objetivos, tales como competencia, calidad, precio y plazo.

La calidad de la relación con nuestros proveedores tiene un impacto directo en la calidad de los servicios que les proporcionamos a nuestros clientes, así como la calidad de los productos y servicios de nuestros proveedores afectan la calidad de nuestros servicios también. De ahí que valoramos nuestras relaciones con los proveedores, aspiramos a tener un proceso de suministro eficaz y optimizado y esperamos que nuestros proveedores se alienten a mantener nuestros estándares y contribuyan positivamente a nuestra reputación.

Para consultas y detalles  
contamos con la Política de  
Compras.  
¿Más dudas?  
Con el Área de Compras,  
de la VP de Finanzas.

Buscamos trabajar con proveedores que ayuden a WOM a crear valor en su cadena de negocios, de forma consistente con relación a la calidad, costo de los servicios y valores propuestos por la compañía.

Asimismo, firmaremos contratos únicamente con prestadores de servicios y proveedores que cumplan con la legislación local aplicable, especialmente con relación a la legislación laboral, como también con las disposiciones de WOM con relación a la salud ocupacional, seguridad en el trabajo, respeto al medio ambiente y a nuestros WOMERS y terceros relacionados.

Los proveedores que actúan de manera ilegal o poco ética pueden afectar nuestra rentabilidad y rendimiento financiero, impactar significativamente en nuestra reputación y exponer, potencialmente, a nuestra compañía y a nuestros empleados a sanciones penales o civiles. Para evitar esto, buscamos trabajar con proveedores que estén dispuestos a guiarse con valores similares a los nuestros.

## Competencia justa

Dado de que en WOM buscamos que nuestros clientes tengan acceso a servicios de calidad a un precio justo, es que apoyamos plenamente la libre competencia bajo condiciones éticas, donde los distintos actores de la industria tengamos igualdad de condiciones en beneficio del país. En razón de lo anterior, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes y de las buenas prácticas que buscan asegurar la libre y sana competencia, evitando las prácticas monopólicas y desleales.

La competencia libre y justa conduce a los mejores resultados para los consumidores, la sociedad y nuestro negocio, produciendo una asignación de bienes y servicios más eficiente, precios más bajos, mayor calidad, potenciando la innovación, mejorando la conectividad en todo Chile y facilitando el acceso a internet a más personas.

Desde esta perspectiva, bajo ninguna circunstancia se discutirá la política de precios o costos con los competidores, ni se conspirará con los competidores sobre cualquier ámbito que pueda afectar prácticas transparentes de mercado.

Para asegurar el cumplimiento de las prácticas basadas en la libre competencia, toda transacción local o internacional que se pretenda realizar, debe estar acompañada del mayor cuidado en el cumplimiento de las leyes y políticas de la compañía, para así evitar la transgresión de las leyes locales o de otros países.

## Regalos, invitaciones y hospitalidad

En WOM no prohibimos la realización o recepción de regalos, sin embargo, entendemos como regalo excesivo o lujoso, la oferta o recepción de bienes o servicios con valor de mercado superior a \$20.000 CLP y como regalos inapropiados los siguientes:

- Viajes auspiciados. Si existe un propósito de negocio válido para asistir a un evento o función, WOM pagará los costos de viaje y/o alojamiento. Donde no existan medios alternativos prácticos de viaje o asistencia con cargo a la empresa, el colaborador debe referir la materia al gerente del área correspondiente para su consideración.
- Préstamos, efectivo o equivalentes a efectivo (certificados de regalo, cupones o acciones).



- Regalos, favores o cualquier forma de hospitalidad o entretenimiento en respuesta o a cambio de servicios o información comercial.
- Regalos u hospitalidad de una naturaleza inapropiada (por ejemplo, sexualmente orientados) o en establecimientos inapropiados.

Se exceptúan de lo anterior invitaciones a cenas o eventos con motivo de una reunión de trabajo. Lo anterior siempre y cuando no signifique, bajo ninguna circunstancia, un compromiso, influencia, o que, en su carácter, naturaleza o frecuencia, pudiera ser interpretado como una voluntad deliberada de afectar la independencia, imparcialidad o criterio del colaborador involucrado.

Para nosotros un regalo se convierte en un soborno cuando hay intención de influir en las relaciones comerciales y las decisiones de quien recibe el regalo, ya sea en relación con otro privado y/o con un funcionario público nacional o extranjero.

Por otro lado, las invitaciones y hospitalidades de clientes, proveedores, potenciales clientes, funcionarios públicos, y/o las relaciones con otros grupos de interés, pueden perjudicar los negocios y la toma de decisiones.

Para consultas y detalles  
contamos con la Política de  
Regalos Corporativos.  
¿Más dudas?  
Consultar con encargado  
de Valor Humano.

Nuestras relaciones con proveedores, clientes y socios empresariales, incluidas las autoridades de Gobierno y otras entidades públicas, se desarrollan de forma transparente y no se ven influenciadas por la oferta o aceptación de regalos o la disposición o recepción de recreación u hospitalidad.

En el caso particular de las relaciones que mantenemos con autoridades, respetamos y cumplimos con la Ley de Lobby N° 20.730 la cual regula el lobby y la gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Los regalos, la recreación o la hospitalidad ofrecidos o proporcionados a funcionarios públicos o de Gobierno conllevan un riesgo mayor de ser concebidos como un soborno, por lo que siempre se debe consultar con antelación a tu jefatura directa o a Valor Humano.

Nuestras políticas no tienen el objetivo de evitar el establecimiento y desarrollo de relaciones empresariales legítimas. Sin embargo, los regalos inapropiados (es decir, excesivos o lujosos), la recreación y la hospitalidad pueden considerarse una forma de obtener una ventaja empresarial de manera injusta y pueden constituir en ocasiones un soborno.

## Donaciones

En WOM estamos dispuestos a realizar donaciones siempre y cuando se realicen con estricto apego a la normativa legal y a este Código.

Se dará prioridad a aquellas donaciones con impacto social positivo en las comunidades que se encuentran en el área de influencia de nuestras operaciones y que incentivan la educación, la protección del medio ambiente y/o el desarrollo social de iniciativas cuya misión y valores sean consistentes y compatibles con los de WOM.

Quedan excluidas las donaciones y aportes a campañas y partidos políticos, debido a que éstas se encuentran prohibidas para personas jurídicas, según se establece en la Ley 20.900.

## Sobre corrupción, soborno y delitos asociados

Como empresa estamos comprometidos con la lucha constante contra la corrupción, por lo cual, hacemos todos los esfuerzos por mantenernos en un ambiente libre de prácticas que atenten contra nuestros valores, así como las leyes establecidas.

WOM colabora con las solicitudes legítimas que realizan las autoridades con transparencia, integridad, eficiencia y honestidad cumpliendo siempre con la legislación nacional e internacional aplicable.

De acuerdo a las leyes nacionales respectivas y a las convenciones internacionales, debemos prevenir el **cohecho** nacional e internacional, es decir, en ningún caso ofreceremos, prometeremos, daremos o consentiremos dar objetos de valor, beneficios o dinero ni a un funcionario público –nacional o extranjero-, ni a nadie. El ofrecimiento o pago directo o indirecto de sobornos de cualquier tipo, constituye una práctica inaceptable.

En este sentido, también estamos en contra del **soborno entre particulares**. Condenamos a cualquier persona, independiente del cargo que éste tenga, el cual, por medio de una relación comercial, solicite, reciba, ofrezca o entregue un beneficio económico.

Asimismo, queda prohibido cualquier tipo de acción que involucre lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, receptación, apropiación indebida, administración desleal o negociación incompatible.

### A modo referencial, comprenderemos a tales acciones como:

- El **lavado de dinero** es cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de actividades delictivas relacionado con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, secuestro, cohecho y otros.
- El **cohecho** es ofrecer o consentir en dar a un empleado público –nacional o extranjero- un beneficio de carácter económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero.
- El **soborno** es ofrecer o consentir en dar a un privado, un beneficio de carácter económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero.

- El **financiamiento del terrorismo** es el respaldo financiero entregado a cualquier organización que comprometa o involucre al terrorismo.
- Por **receptación** entendemos quienes adquieren o poseen bienes provenientes de un delito, a sabiendas o debiendo saber su origen.
- Comete **apropiación indebida** todo aquel que en perjuicio de otro se apropiara, desviara u ocultara dinero u otro bien, que hubiera recibido con la obligación de restituir la misma especie o mismo género y calidad.
- Comete **administración desleal** aquella persona que tiene a su cargo la administración de bienes ajenos y haga mal uso de ellos.
- Por **negociación incompatible** se entiende cuando un directivo o gerente de una empresa, debido a su cargo, toma una decisión sobre la base de intereses personales para la firma de un contrato o la aprobación de una operación.

Como WOMERS y terceros relacionados debemos velar por el correcto desempeño de la empresa respetando nuestros valores, por lo que confiamos en que no tendremos actos de mala fe o engañaremos con el objetivo de obtener una ventaja o un beneficio indebido, entendiendo esta acción como **fraude**. Defraudación es toda acción u omisión que causa un perjuicio económico y que se ejecuta mediante engaño o abuso de confianza.

Ejemplo:

Un proveedor de años de una empresa de telecomunicaciones, envía cada fin de año un regalo al área de compras de la empresa. Este regalo hoy en día pudiese ser considerado como soborno entre privados, por lo cual, desde el área se ha informado al Comité de Ética sobre la situación, con el fin de identificar el riesgo en aquel hecho.

## Actividad política y contribuciones políticas

WOM no desalienta la participación de sus colaboradores en actividades políticas fuera del horario de trabajo. Sin embargo, éstas no podrán ser efectuadas en nombre de la compañía.

Como empresa tenemos prohibido cualquier tipo de **pagos de facilitación** y/o de **contribución** a cualquier actividad de carácter político.

Las **contribuciones políticas** se refieren a cualquier pago o donación, incluida la prestación de servicios, independientemente del formato o ubicación, hecha en nombre de WOM a un destinatario involucrado ya sea en partidos políticos, campañas políticas o líderes políticos.

## Relacionamiento con autoridades

Buscamos y promovemos una relación transparente y participativa con la autoridad, basada en el respeto mutuo, la colaboración y la integridad. En nuestra relación con las autoridades cumplimos con la Ley N°20.730 que regula el lobby y la gestión de intereses particulares.

Contamos con una política que contiene un mecanismo dirigido a través de la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Asuntos Públicos de la Vicepresidencia de Sustentabilidad, para canalizar y gestionar las reuniones o audiencias que se lleven a cabo con autoridades reguladas a través de la ley antes mencionada.

Los WOMERS y terceros relacionados deben respetar las políticas internas tanto para la participación en las reuniones, realización de actividades públicas con la autoridad y la entrega de obsequios o invitaciones a eventos.

Ejemplo:

Cualquier aclaración, consulta, o solicitud que tenga en relación con la aplicación de la Ley de Lobby puedes canalizarla a través del Jefe de Asuntos Públicos de la VP de Sustentabilidad.

Un miembro del equipo de ingeniería necesita terminar un proyecto de una antena en una comuna en particular. Para destrabar el tema requiere conversar urgente con el Director de Obras Municipales. La oficina del Director de Obras está cerca, pero sabe que dicha reunión la debe pedir en la web cumpliendo la Ley de Lobby.

Cualquier aclaración, consulta, o solicitud que tenga en relación con la aplicación de la Ley de Lobby, puedes canalizarla a través de la Gerencia Comunicaciones Corporativas y Asuntos Públicos de la VP de Sustentabilidad.

## BIENES Y RECURSOS DE WOM

### Conflicto de interés

Se presenta un **conflicto de interés** cada vez que consentimos o pareciera que permitimos, que nuestros intereses o relaciones personales afecten nuestro juicio y capacidad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo de forma íntegra y honesta. Estos conflictos pueden exponer a WOM a riesgos comerciales e inclusive afectar la imagen corporativa de nuestra compañía.

Para consultas y detalles contamos con la Política de Conflictos de Intereses para Colaboradores de WOM,  
¿Más dudas?  
Consultar en la Dirección de Valor Humano.

### Puntos clave

Nunca ofrezcas regalos o negocios de entretenimiento a funcionarios públicos, o funcionarios involucrados en la contratación pública.

Asegurar que las discusiones y acuerdos que involucran a funcionarios públicos, están completamente documentados.

Procura asistir con un tercero cuando se reúna con funcionarios públicos.

En este sentido, debemos evitar conflictos de interés, en asuntos como: aquellos vinculados con contrataciones, promoción o cualquier otra negociación con la empresa o nuestros tratos con otros intereses de negocio fuera de la compañía.

Tener un conflicto de interés no es en sí mismo un problema, pero sí lo es el no comunicar la presencia de éste, por lo que como WOMERS y terceros relacionados tenemos la responsabilidad de informarlo –según lo establece la Política de Conflicto de interés- a nuestra jefatura, Valor Humano o a quien corresponda según se indica en dicha política. Para estos efectos, se debe considerar cada situación individualmente, las partes involucradas, los niveles de acceso a la información, la autoridad para tomar decisiones, las responsabilidades, posición dentro de la organización y el potencial impacto.

Algunas instancias en las que pudiesen desarrollarse un conflicto de interés son: en el proceso de contratación de colaboradores (procesos de selección); adjudicación de proveedores; relaciones familiares entre colaboradores; entre otros. Es importante señalar que WOM no prohíbe tales relaciones, pero sí es importante e imperativo declarar la situación.

En este sentido, todo WOMER debe declarar al momento de ingresar a la compañía o durante la vigencia de su contrato de trabajo, a su superior jerárquico cualquier situación que involucre o pueda involucrar un conflicto entre su interés personal y el interés de WOM, según lo que se indica en nuestra Política de Conflictos de Intereses de WOM.

### **Algunos ejemplos de conflictos de interés son:**

- a) Adquirir, adjudicar o mantener oportunidades comerciales de WOM, para obtener una ganancia personal o en beneficio de familiares cercanos o amigos;
- b) ser titular de inversiones directas o indirectas en empresas o activos que sean contratadas para hacer negocios en beneficio de WOM o en su nombre;
- c) recibir dinero, bienes, servicios u otras formas de beneficios financieros personales de proveedores u otros terceros que hagan, o propongan hacer, negocios con WOM;
- d) influenciar los resultados de una oferta o licitación;
- e) ofrecer empleos, consultorías o contratos a familiares cercanos o amigos o empresas de las cuales formen parte;
- f) aceptar oportunidades de patrocinio de proveedores o terceros relacionados con su operación o su área de negocios.

## **Manejo de información, protección de datos y confidencialidad**

La información es uno de nuestros recursos más valiosos y sensibles, por lo que, es responsabilidad de todos los WOMERS y terceros relacionados cuidarla y conservarla bajo el resguardo necesario para asegurar la debida reserva y confidencialidad.

WOM ha generado diversas políticas en el ámbito de la seguridad de la información, de protección de los datos de clientes y empleados, de clasificación de la información sensible, entre otras. Los WOMERS y terceros relacionados están comprometidos con el cumplimiento de dichas políticas y con la normativa vigente.

Se considera información confidencial, toda aquella que pertenece a la compañía, que no es pública y ha sido confiada por la empresa a personas vinculadas a la misma, por relaciones contractuales, de trabajo o de asesoría, cuya divulgación a terceros podría ser perjudicial para nuestros clientes, la compañía o para quienes mantienen relaciones comerciales o negociaciones pendientes con ésta, por ejemplo, datos personales de nuestros clientes, los datos o proyecciones financieras, información técnica, planes de adquisición, enajenación o fusión, planes de expansión, estrategias, contratos importantes, cambios relevantes en la administración y otros desarrollos corporativos.

Todos los WOMERS y terceros relacionados, tienen la obligación de guardar reserva y discreción con respecto a los asuntos de la empresa sobre los que tome conocimiento en razón de sus funciones, salvo que su revelación sea necesaria por motivos de negocios y se hayan tomado los debidos resguardos –por ejemplo a través de cláusulas de confidencialidad o NDA- para prevenir su mal uso, o cuando deba ser informada a una autoridad en conformidad a normas legales o reglamentarias aplicables.

Sólo podremos entregar información por quien esté facultado para ello, cuando ésta sea solicitada por alguna autoridad de acuerdo a requerimientos legales y a terceros cuando se cumpla la normativa y se hayan tomado los debidos resguardos para prevenir su mal uso.

Los clientes tienen derecho a la protección de sus datos personales. WOM hará tratamiento de dichos datos de conformidad a las leyes vigentes, solo para los fines o propósitos para los cuales les fueran entregados. Ejemplos de datos personales son: cédula de identidad, domicilio, correo electrónico, número telefónico, tipo de servicios contratados, características técnicas, tráfico realizado, estadísticas de uso, entre otros.

En WOM protegemos especialmente la privacidad de todas las formas de comunicación de nuestros clientes sean de voz, datos, imágenes, como de cualquier otra.

Cualquier WOMER y tercero relacionado que advierta de cualquier acción o conducta vulnere las políticas de datos, debe comunicar y/o denunciarlo por los canales habilitados al efecto (Línea Ética, jefe directo u Oficial de Cumplimiento).

Ejemplo:

Un amigo me solicitó el correo electrónico de una persona que sabe que es cliente de WOM. Le comenté que me encantaría poder ayudarlo, pero que toda información de los clientes de mi empresa es confidencial y no puedo entregar ningún tipo de dato personal de los mismos.

Todos los WOMERS y terceros relacionados no deben difundir información alguna de las comunicaciones, transmisiones, datos o tratos de ninguno de nuestros clientes.

## Propiedades y bienes

Todos los WOMERS y terceros relacionados deben proteger y ser responsables con los bienes de la empresa como, asimismo, utilizarlos únicamente para fines laborales, en forma correcta y eficiente.

Todos los WOMERS y terceros relacionados debemos hacer lo posible por proteger los bienes de WOM contra pérdida, daño, uso indebido de caja chica, robo, hurto, fraude, malversación y destrucción.

Estas obligaciones cubren tanto a los bienes tangibles como a los intangibles, incluidas las marcas comerciales, logos, el know-how, la información confidencial o privilegiada, los sistemas informáticos, toda información o base de datos perteneciente a WOM, o la propiedad intelectual sobre ésta, así como sobre programas de software, datos de sistemas, entre otros.

Ejemplo:

Desde el ingreso de un compañero a nuestra oficina, hemos observado que los móviles que le han asignado para uso laboral, son utilizados de manera permanente por familiares de él. Ante esta situación le hemos manifestado el uso indebido de bienes de la empresa a nuestro compañero y a nuestro superior.

## Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual es un activo de suma importancia para WOM y debe ser tratado con el cuidado pertinente. Debes seguir las instrucciones oportunas sobre cómo actuar para proteger este bien y en caso de dudas, consultar a la Dirección de Asuntos Legales.

La propiedad intelectual incluye diferentes aspectos, como programas informáticos, documentación, técnica e inventos. Cierta propiedad intelectual es o puede ser objeto de una protección especial mediante copyright, derechos de patente, derechos de marca comercial, etc. Toda la generación de propiedad intelectual que se desarrolle con ocasión del trabajo de la compañía, es de propiedad de WOM.

## Informes contables y financieros

La contabilidad es esencial para la administración y control de gestión de los negocios de WOM, siendo la fuente de toda la información financiera que le entregamos a accionistas, autoridades reguladoras, inversionistas, contrapartes comerciales, colaboradores y al público en general. En este contexto, es política de WOM cumplir con las leyes contables y normativas internas relacionadas a la confiabilidad, precisión e integridad de los registros financieros y contables, y su debida actualización e información a las autoridades correspondientes. Por lo tanto, todos nuestros registros contables, deben ser un fiel reflejo de la realidad.

Para consultas y detalles contamos con la Política de viáticos y gastos de viajes.

¿Más dudas?  
Consultar con Vicepresidencia de FINANZAS

Todas las transacciones financieras deben estar respaldadas por la documentación original apropiada; verificarse para establecer su validez y precisión; haber sido adecuadamente autorizadas; y estar registradas de forma precisa y completa en las cuentas, sistemas y registros pertinentes. Esto incluye, entre otros, registros de evaluación de ofertas y licitaciones, órdenes de compra, informes de mantenimiento, recepción de documentación, facturas, registros de viajes y gastos, registros contables, planillas de horarios y declaraciones tributarias.

Todas las transacciones entre WOM, empresas relacionadas y sus filiales, así como con terceros, deberán ser oportunamente registradas y considerar los principios, normas y prácticas contables vigentes.

Es obligación especial de todos los colaboradores de WOM preservar en todo momento y circunstancia, la independencia de los auditores externos de la empresa, evitando ejercer toda influencia impropia en las auditorías externas.

Asimismo, es también una obligación especial de todos los colaboradores de WOM facilitar que los auditores externos puedan examinar todos los libros, registros, documentos y antecedentes de la compañía, empresas relacionadas y de sus filiales.

## **Generación de informes y reportes verídicos**

La información que es elaborada en WOM ya sea para uso interno o para ser entregada a terceros (autoridades o privados), resulta fundamental para la administración, funcionamiento y control de la compañía.

Todos los datos que generamos y mantenemos deben reflejar con precisión los hechos, actos y/o transacciones y los eventos subyacentes. No existe una justificación para falsificar registros, tergiversar hechos ni involucrarse en otros tipos de conductas fraudulentas.

Las distintas áreas de la compañía deben asegurarse de que existan controles internos adecuados para que los informes y reportes -de uso interno o para terceros- sean verídicos, precisos, congruentes, oportunos, entendibles y de que estén completos.

Es responsabilidad de todas las personas que trabajamos en WOM, en el ámbito de sus funciones, actuar de buena fe y proporcionar toda información de manera clara, honesta y transparente.

Si tienes alguna inquietud sobre la validez de cualquiera de los procesos para la generación de informes, mantenimiento de registros, o si crees que se te ha pedido que generes información falsa o engañosa, debes consultar o denunciar el hecho inmediatamente, ya sea a tu jefatura directa, al Oficial de Cumplimiento o a través de la línea ética.



## Normativa de cumplimiento

Las disposiciones comprendidas en el presente Código de Ética son obligatorias para todos los que desempeñan funciones dentro de WOM bajo cualquier figura. Estas disposiciones se complementan dentro de un marco general, con lo dispuesto en el Contrato de Trabajo, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, normas legales, reglamentos y políticas de procedimiento interno vigentes o que se establezcan en el futuro.

Para los efectos de este Código, se entenderá como "conducta irregular", todo acto realizado por los WOMERS y terceros relacionados que no cumplan o transgredan lo establecido en este Código, en el Reglamento Interno, en las normativas internas y externas a la empresa, y en la legislación vigente. Es obligación de todos los WOMERS y terceros relacionados denunciar cualquier situación derivada de una conducta irregular.

No se debe ser complaciente con las conductas incorrectas de otros. Para estos efectos todos los WOMERS y terceros relacionados tienen la obligación de poner en conocimiento de su jefe directo, el Oficial de Cumplimiento o Valor Humano, las violaciones reales o presumibles de las disposiciones de éste Código.

Los gerentes, jefaturas y supervisores deben tomar todos los resguardos razonables, para asegurar que las personas por las cuales son responsables, estén conscientes y mantengan los comportamientos descritos en el Código. Además, deberán responder no sólo de su propia conducta de negocio, sino también por la de sus subordinados.

El incumplimiento de lo dispuesto en este Código se considerará como infracción grave a las obligaciones que impone el contrato de trabajo y podrá ser causal de término del mismo, de acuerdo a la legislación laboral vigente, sin perjuicio de otras sanciones a que hubiere lugar.

## Comité de Ética

En WOM contamos con un Comité de Ética, organismo encargado de vigilar el cumplimiento de éste Código, dando seguimiento a los casos de incumplimiento y estableciendo sanciones cuando correspondiere.

Todos los casos que conozca el Comité de Ética, serán tratados con estricta confidencialidad, independiente del impacto o de la complejidad que implique el proceso de investigación para la empresa.

El Comité está conformado por ocho ejecutivos de la alta dirección: CEO, VP de Sustentabilidad, VP de Marketing, VP de Finanzas, VP de Ventas, VP de Ingeniería, Director de Valor Humano y Director de Innovación y Estrategia. Es importante que los integrantes del Comité de Ética se adhieran tanto al Código de Ética, como a una política de confidencialidad dada la naturaleza de la información a la que tendrán acceso.

El Comité de Ética trabaja a través de sesiones periódicas, con el fin de revisar y resolver los casos referentes a faltas al Código, los cuales son investigados y luego presentados por el Oficial de Cumplimiento. Asimismo, el Comité deberá analizar las evidencias que se reúnan y los elementos de juicio que permitan emitir un dictamen justo y objetivo para cada uno de los casos.

## Línea ética

Es esencial que cada uno de los WOMERS y terceros relacionados tomen conciencia de la importancia de comunicar toda duda sobre conductas éticas inadecuadas, utilizando la herramienta de denuncia que la empresa dispone a través del link: <https://denuncias.wom.cl>, del correo [denunciawom@wom.cl](mailto:denunciawom@wom.cl) y del número +56226741870.

Contamos con un canal de denuncias en donde se pueden realizar denuncias y/o consultas, de manera anónima si así fuese requerido. Por su parte, se asegurará la confidencialidad y reserva de su contenido.

Dicha información será derivada a las unidades respectivas, asegurando así su debida gestión y buscando la mejor forma de dar solución a la inquietud presentada. Frente a toda consulta y/o denuncia nos comprometemos a entregar una respuesta oportuna.

En WOM somos valientes, por lo que estamos convencidos que al informar malas prácticas podemos generar un mejor ambiente laboral, por lo que incentivamos la realización de denuncias y estamos en contra de todo tipo de represalias.

### Ejemplo:

Desde hace algún tiempo percibí que mi jefe presionaba a algunos compañeros a modificar datos de las estadísticas de ventas. Ante esto, decidí elevar una denuncia en el canal de ética de la empresa, ya que observé que mis compañeros se encontraban presionados por temor a perder su trabajo. Luego de esto, los encargados de ética realizaron un seguimiento y descubrieron el problema, dando solución inmediata a éste.

## GLOSARIO

**Código de Ética:** Es un documento que contiene principios y valores reconocidos y respetados por los integrantes de un grupo determinado.

**Corrupción:** El abuso del poder delegado para obtener beneficios privados.

**Delito:** Toda acción u omisión voluntaria penada por la ley.

**Derechos Humanos:** Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

**Derechos Laborales:** Conjunto de reglas que se encargan de regular las obligaciones entre empleado y empleador, es decir, las partes que intervienen en una relación de trabajo.

**Lobby:** El término lobby se entiende como grupo de presión y se refiere a aquellos colectivos que intentan influir sobre los representantes políticos.

**Soborno /cohecho:** Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un colaborador(a) ejecute, omita, o infrinja sus deberes o bien, ejerza su influencia para que se cometa un delito.

**WOMER:** Todo aquel que tenga una relación contractual laboral con WOM.

**Tercero relacionado:** Todo aquel que tenga una relación contractual con alguna empresa que preste servicios a WOM.

**WOM**