



CÓDIGO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Hacemos que las personas se sientan bien,
estén donde estén entregando lo mejor
en salud, belleza y bienestar.

2020

EMPRESAS 







EMPRESAS

Esta publicación es un ejemplo más de nuestro esfuerzo por desligarnos positivamente de la gestión tradicional y atrevernos a consolidar una cultura de trabajo distinta, inspirada en la excelencia, el valor compartido y en hacer que las personas se sientan bien; entregando lo mejor en Salud, Belleza y Bienestar.

Cada día soñamos con ser una empresa más inclusiva y el mejor lugar para trabajar; y para eso debemos respetar nuestro propósito común, no como una imposición un deber ser, sino por la convicción de sentir los valores de Empresas SB como nuestros valores.

Este Código cuenta con certificaciones de Generación Empresarial y MC Compliance.



PALABRAS DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO.....	6
PALABRAS DEL GERENTE GENERAL.....	7
NUESTRA EMPRESA Y SU PROPÓSITO COMÚN.....	8
NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES.....	10
SELLO ESB: VIVIR LO CORRECTO.....	11
GUÍAS DE CONDUCTA.....	12
NUESTRO BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.....	13
NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA.....	14
APLICACIÓN DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.....	16
NUESTROS PROGRAMAS DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.....	18
COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	19

NUESTROS COLABORADORES.....	20
RELACIÓN CON CLIENTES.....	48
RELACIÓN CON PROVEEDORES.....	52
RELACIÓN CON LAS COMUNIDADES.....	55
EN QUE PARTICIPAMOS.....	55
NUESTROS ACCIONISTAS.....	59
NUESTRA COMPETENCIA.....	62
RELACIONES CON GOBIERNOS, AUTORIDADES, LEGISLADORES, REGULADORES, GOBIERNO, Y FISCALIZADORES.....	66
SISTEMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.....	69
GLOSARIO.....	73

PALABRAS DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Una vez leí que la ética de una empresa repercute en la sociedad. Y no puedo estar más de acuerdo con esa frase. Al desenvolverse la empresa como un actor relevante de su entorno, sus normas y principios son fundamentales para resolver los diversos problemas morales o éticos que se presentan en su desempeño empresarial. Cómo los resuelve y qué principios prioriza, son reflejo de su cultura, de su esencia, de la forma en que hace las cosas.

En los últimos años Empresas SB se ha convertido en un holding de retail relevante del sector empresarial. Es fuente de empleo para 9500 familias, que en un trabajo colaborativo y comprometido se han convertido en el pulmón de la empresa. La empresa no sobrevive sin ellos, pero tampoco lo hace sin un marco de comportamiento común que haga a este grupo humano, único y diferente.

Además, los tiempos de hoy nos exige una renovación constante que nos permita estar alineados a las nuevas demandas del mercado y a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores. Y nuestra cultura ética y de cumplimiento debe estar en sintonía con la sociedad, e incorporar los cambios de su entorno.

El desempeño de Empresas SB y cada uno de los logros alcanzados siempre han estado y seguirán estando regidos por los más estrictos principios éticos, de integridad y respeto a las leyes vigentes. Es la base de la confianza que día a día nos esmeramos tanto por ganar de parte de cada persona que se ve impactada por nuestra actividad.

Y conscientes del crecimiento que ha tenido el holding, actualizamos nuestro código, incorporando los elementos culturales que hoy nos caracterizan, y concentrando los principios claves para nuestro desempeño.

Con este Código de Ética y Cumplimiento queremos que cada colaborador de Empresas SB *Viva lo Correcto* en todas las actividades del holding. Es obligación para todos cumplir -en su desempeño laboral- con lo establecido en el Código, tanto para garantizar una labor transparente y confiable, como para asegurar la ejecución de principios y estándares de desarrollo sustentable.

Estoy seguro de que el espíritu de este Código será internalizado correctamente por cada colaborador, viviendo en su día a día los valores y principios que son determinantes para el desempeño de Empresas SB, su reputación e imagen organizacional.



Luis Enrique Yarur Rey

Presidente Directorio Empresas SB

PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

En nuestro compromiso con la integridad, uno de los valores de nuestra cultura, les presento el nuevo Código de Ética y Cumplimiento de Empresas SB. Aquí se encuentran las normas que hemos definido esenciales para regir nuestro comportamiento empresarial y la de todos los colaboradores que forman parte del holding.

Espero que este Código sea un documento de lectura obligada, de consulta permanente y una guía para situaciones que enfrenten en su día a día cada uno de los colaboradores. El ejercicio y respeto irrestricto a las normas y principios declarados en este Código es una condición para formar parte de nuestro holding.

Es imperativo para Empresas SB fomentar una conducta intachable, transparente, íntegra y honesta como sello de nuestra cultura organizacional. Los invito a ratificar su compromiso con estos principios éticos y la práctica diaria de los valores corporativos, lo que impactará positivamente en construir relaciones de largo plazo, basadas en hacer las cosas bien y actuando con respeto hacia nuestros grupos de interés.

Solo así tendremos una compañía sustentable, con una rentabilidad de largo plazo y la mejor reputación de la industria.



Matías Verdugo Mira
Gerente General Empresas SB

NUESTRA EMPRESA Y SU PROPÓSITO COMÚN

En Empresas SB (Inversiones SB S.A.) y sus filiales, formamos un grupo empresarial, que en este Código llamaremos, también, “ESB” o la “Empresa”.

Nuestro propósito común, es:

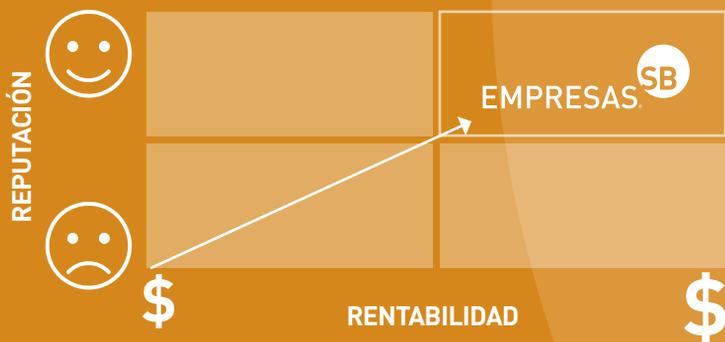
**Hacemos que las personas se sientan bien,
estén donde estén entregando lo mejor
en salud, belleza y bienestar.**

Somos una organización humana, un sistema cultural o de propósito, abierto vitalmente a su entorno, donde, en el marco de un buen Gobierno Corporativo, colaboramos personas que están al centro de cada decisión para hacer realidad nuestro propósito común en los rubros de salud y belleza.

NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

INTEGRIDAD

Valoramos positivamente y esperamos actuar siempre con un sano balance entre nuestra alta reputación y nuestra alta rentabilidad en el logro de todos nuestros objetivos, orientados siempre por nuestro Propósito Común.



LOGRO

Valoramos positivamente y esperamos actuar siempre para alcanzar responsablemente resultados de negocio, gestionando nuestra integridad siempre y efectivamente.

RESPECTO

Valoramos positivamente y esperamos actuar siempre en el marco del respeto mutuo. Consideramos justo velar honestamente por el cuidado de nuestro medio ambiente, y aportar inclusivamente al bien de todos nuestros grupos de interés, constituidos por nuestros **clientes y proveedores, nuestros colaboradores y sus familias, nuestros accionistas, las comunidades en las que participamos, y la sociedad en general.**

SELLO ESB: VIVIR LO CORRECTO

Nuestro éxito lo define el modo en que hacemos, día a día, realidad nuestro Propósito Común, con Integridad, Logro y Respeto, que llamamos: Vivir lo correcto. Así, el estilo y forma en que deben ser reconocidos todos los colaboradores de Empresas SB se expresa en nuestro Sello ESB y sus 4 pilares:



Esta manera correcta de conducirnos y decidir en ESB nos exige, junto con una eficiente y honesta administración de nuestros negocios, un liderazgo basado en un buen Gobierno Corporativo, y un efectivo y razonable sistema de Ética y Cumplimiento.

GUÍAS DE CONDUCTA

El desarrollo de nuestro Sello SB y sus pilares, se expresa en nuestras Guías de Conducta que, acorde con nuestros valores, nos permiten entregar lo mejor. Ellas deben orientar nuestra conducta corporativa en todo momento, como también el modo de relacionarnos y colaborar en ESB. Estas Guías son:

SEGURIDAD

Anticipamos las vulnerabilidades, sean riesgos o problemas, que pueden afectar la integridad a nuestros colaboradores, clientes y negocio.

CONFIANZA

Generamos relaciones basadas en la verdad, reglas claras, y el cumplimiento de nuestras promesas.

SERVICIO

Sorprendemos a las personas con una atención superior, para lograr su lealtad y preferencia.

EFICIENCIA

Administramos con inteligencia el tiempo y recursos en todas las actividades.



NUESTRO BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

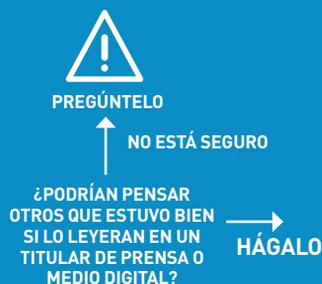
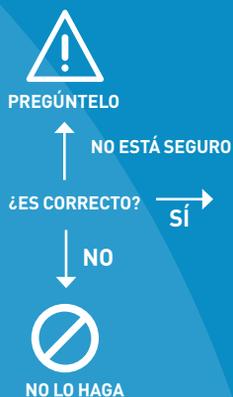
Nuestro buen o sano Gobierno Corporativo es un sistema por el cual nuestra Empresa es razonable y efectivamente dirigida y controlada. El gobierno se refiere al proceso por el que las decisiones apropiadas, relativas a la administración del riesgo, la ética y el cumplimiento, se toman para cada contexto particular, y tomando siempre en consideración a todos los Grupos de Interés que se relacionan con ESB.

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Nuestra ética busca ser la guía diaria y justa de conducta que define nuestra cultura y nos permite mantener íntegro el curso de nuestro viaje para el logro de lo que soñamos, valoramos, y que nos hemos propuesto ser como Organización, con pleno respeto a todos nuestros Grupos de Interés.

En este sentido, esta publicación recopila los rasgos fundamentales de nuestra cultura en ESB y, por estar inmersa en un entorno social, se incorporan también aquellas normas legales que nos vienen impuestas por la sociedad civil o comunidades de la que formamos parte y de las que depende nuestra integridad.

Sería imposible recopilar aquí toda la complejidad y todas las disparidades entre nuestros valores y las circunstancias que podemos enfrentar. Por ello, esperamos que nuestros colaboradores sean líderes integradores, que expandan su autonomía y espacio de maniobra para Vivir lo correcto. Por lo tanto, cuando usted esté inseguro respecto de si es correcto o no lo que hace, responda las siguientes preguntas antes de actuar, de acuerdo al siguiente cuadro:



APLICACIÓN DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Este Código es aplicable y deben adherir a él, todos los colaboradores de ESB y sus empresas filiales actuales, como a las que se constituyan en el futuro, a sus proveedores y todos quienes realizan actividades o negocios con nosotros o en nuestro nombre.

Las partes elevan a la calidad de obligación esencial el conocimiento y el cabal cumplimiento de lo normado en este instrumento legal, pudiendo ser sancionado su no cumplimiento de conformidad a su texto, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad respectivo, sin perjuicio de las demás medidas que pueda adoptar el empleador, de conformidad a la legislación vigente o las denuncias que la ley le faculte hacer en caso de contravención o infracción.

Además, es muy importante tener presente que la contravención, infracción o incumplimiento grave de las disposiciones legales contenidas en este Código, pueden resultar, no sólo en la desvinculación laboral de el o los colaboradores responsables, sino también traer aparejadas sanciones penales de cárcel, altísimas multas y/o sanciones civiles y administrativas, sin perjuicio de la responsabilidad penal de la persona jurídica de la Empresa.

Si usted lidera o supervisa a otros colaboradores o proveedores en ESB, o en sus filiales, tiene la responsabilidad de asegurarse que esos colaboradores o proveedores alcancen, razonablemente, las expectativas de actitud y conducta de ética y cumplimiento contenidas en este Código.

En consecuencia, esperamos Vivir lo correcto y que todos a quienes sea aplicable este Código, lean, comprendan, adhieran a su contenido, y cumplan con él, en todo momento, no sólo en su letra, sino también en su espíritu, como también cumplan con las demás normas internas, políticas, procedimientos, y leyes o regulaciones de cumplimiento que gobiernan las actividades, empresas, y negocios de ESB y sus filiales.

Esperamos, también, que se levante la voz y se hagan preguntas, se hagan presente las preocupaciones y se reporte o denuncie cualquier infracción al presente Código, a las leyes o regulaciones, por las vías establecidas aquí.



C NUESTROS PROGRAMAS DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Para modelar conductas, ESB cuenta con programas efectivos y razonablemente diseñados de ética y cumplimiento, con el propósito del ejercicio de la debida diligencia en la prevención, detección y reporte de conductas contrarias a las normas éticas y legales que se detallan en la Política de Ética y Cumplimiento de Empresas SB y sus procedimientos; y, además, para promover una cultura organizacional de integridad que modela, deliberadamente, una conducta y un compromiso con la ética y el cumplimiento de la ley.

Nuestros Programas de Ética y Cumplimiento cuentan con estándares y procedimientos establecidos en nuestra Política de Ética y Cumplimiento, a cargo de nuestro Oficial de Ética y Cumplimiento, o Encargado de Prevención de Delitos, quien cuenta con los recursos y autoridad adecuados, y con acceso directo al Directorio de ESB.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Dado el dinamismo y la complejidad del contexto empresarial actual, se hace necesario identificar a nuestros grupos de interés con el fin de responder adecuadamente a sus expectativas. Esto, a su vez, permite mejorar integralmente la gestión de nuestra Empresa a través de compromisos y acciones coherentes con cada uno de ellos.

Adquiriendo un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, compartiendo experiencias y colaborando en equipo, podremos avanzar hacia el establecimiento de un vínculo de confianza y lealtad a largo plazo.

Valoramos el respeto, y por ello buscamos garantizar que todos los que colaboran para ESB, y sus filiales, interactúen entre sí y con nuestros clientes, proveedores, comunidades y demás grupos de interés, con consideración y respeto a la dignidad de la persona humana. Nunca debemos actuar hacia otra persona de una manera que podamos ser percibidos como abusivos, hostiles u ofensivos, o de alguna otra manera que interfiera con el alto desempeño laboral, la excelente experiencia de servicio, y/o el sano entorno de nuestros colaboradores.



**NUESTROS
COLABORADORES**



Respeto a los Derechos Humanos y Fundamentales

Somos los colaboradores de ESB, el motor para lograr nuestro Propósito Común, con pleno respeto a los Derechos Fundamentales de que es titular toda persona y de sus Derechos Humanos.

En consecuencia, es importante sostener relaciones basadas en el respeto, liderazgo comprometido y el buen trato; como también, construir dinámicas de colaboración mutua y en equipo, manteniendo una actitud proactiva como colaborador de ESB.

La constante evolución, nos invita a enfrentar las tareas diarias, los procesos de cambio y los grandes desafíos, con compromiso, optimismo y flexibilidad, brindando toda la pasión y lo mejor de nosotros, para la construcción y desarrollo de la mejor Empresa donde colaborar.

Las expectativas de conducta o comportamiento que contiene este Código respecto a sus colaboradores, como las demás normas éticas o internas de ESB, sólo pueden ser exigibles en el ámbito laboral.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?

Vivimos lo correcto en ESB, al respetar, respaldar y valorar los derechos humanos y nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y normas aplicables relacionadas con las prácticas laborales y las normas pertinentes en materia de Derechos Humanos, como también a proteger y promover los Derechos Fundamentales. Esto incluye, entre otros:

- Derecho a la dignidad humana. Prohibición absoluta de trabajo infantil o de trabajo forzado.
- Cumplimiento de las normas laborales y de inmigración vigentes.
- Derecho a la honra de nuestros colaboradores.
- Derecho al respeto y protección de la vida privada.
- Inviolabilidad de toda forma de comunicación privada.
- Derecho a no ser discriminado arbitrariamente.
- Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva. Nunca interferir con los derechos de los colaboradores, como la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- Libertad de trabajo y su protección.

Nos relacionamos siempre en el marco del respeto mutuo

Ofrecemos igualdad de oportunidades y contamos con una Política de inclusión, diversidad y no discriminación.

Valoramos la diversidad y experiencia de nuestros colaboradores y el uso de un lenguaje inclusivo. Creemos que esta diversidad es un activo que ayuda a hacer de ESB y de sus filiales una gran Organización y un excelente lugar para colaborar.

Cuidamos la integridad de las personas, rechazando las conductas de acoso y hostigamiento en todas sus manifestaciones, independiente del nivel jerárquico, filial o grupo de interés al que se pertenezca (colaboradores, clientes, proveedores, accionistas u otro).

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?

- Fomentamos liderazgos que motiven a los equipos a dar y colaborar con lo mejor de sí, sin caer en presiones injustificadas.
- Reprochamos rumores, críticas destructivas, tratos despectivos y/o humillantes.
- Rechazamos el acoso laboral y sexual en todas sus formas. No olvidemos que, además de atentar contra el valor del respeto, constituye una grave infracción a la ley.
- Velamos por una comunicación verbal y escrita basada en el respeto, reprobando cualquier tipo de declaración o material que pueda ser ofensivo o intimidatorio. Por tanto, nuestros sistemas o aplicaciones computacionales no pueden ser utilizados para el envío de contenidos calumniosos, calificativos ofensivos o de los que puedan inferirse acoso, intimidación o insultos hacia los demás.

COMO EJEMPLO:

Sin querer cometí un error menor en mi tarea, el cual reconocí inmediatamente. Pero considero que mi jefatura tuvo un mal trato hacia mi persona, lo que me hizo sentir humillada. Sé que es mi jefe, pero ¿corresponde esta actitud?

Esto no corresponde, el hecho debe ser denunciado o reportado al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

Construimos día a día un sano ambiente laboral

ESB es donde pasamos parte importante del día, por lo que resulta fundamental que todos nos sintamos cómodos y acogidos. Estamos comprometidos y esperamos un lugar de trabajo en el que cada persona sea tratada de manera justa y con respeto.

Toda conducta contraria a un sano ambiente laboral debe denunciarse inmediatamente mediante los canales definidos por la Empresa. ESB, y sus empresas filiales, siempre estarán disponibles para escuchar y ayudar a resolver problemas o incidencias relacionados con el ambiente laboral.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Estamos comprometidos a brindar las mismas oportunidades a todas las personas que quieran colaborar con nosotros.
- Valoramos la diversidad, considerándola una de nuestras principales riquezas. Esto, porque nos nutre con diversos puntos de vista y nos permite compartir las buenas ideas, las prácticas positivas y las gestiones exitosas. Por tanto, no discriminamos arbitrariamente a una persona o grupo de personas en razón de su sexo, origen étnico o nacional de otra persona, estado civil, discapacidad, religión, edad, color, estado de ciudadanía, orientación sexual u otra categoría legalmente protegida.
- Construimos relaciones desde la tolerancia y no discriminación, aportando con ello al logro de una sana convivencia laboral y al resguardo de nuestra dignidad como personas.
- La inclusión es responsabilidad de todos. Formamos parte de una misma gran Empresa, por tanto, debemos hacer sentir a nuestros compañeros parte importante de nuestra Organización.
- Respetamos nuestra libertad para participar de cualquier organización religiosa, política, sindical, cultural, deportiva, etc. Siempre que esto no interfiera con el normal desarrollo de nuestras actividades en la Empresa.
- Queremos ser líderes con respecto a la inclusión a la hora de seleccionar

a nuestros colaboradores, apreciando en cada uno de ellos sus distintas habilidades. Por ello, fomentamos un trato igualitario y justo, y rechazamos todo tipo de discriminación por raza, sexo, orientación sexual, estado civil, religión, pensamiento político, edad, nivel socioeconómico, discapacidad o nivel jerárquico.

- No contamos chistes, bromas, o historias, ni hacemos comentarios o gestos que otros puedan percibir como ofensivos. No mostramos materiales o accedemos a sitios de Internet que muestren materiales que podrían ser ofensivos. No acosamos, amenazamos o actuamos de manera intimidatoria hacia los demás.
- No hacemos comentarios o acercamientos no deseados o inapropiados, incluidos los de naturaleza sexual, a otra persona, o participamos en otra conducta no deseada, especialmente cuando la otra persona puede percibir la solicitud como una condición de empleo o cuando puede crear una situación hostil u en ámbito laboral.

COMO EJEMPLO:

Tengo un compañero con una discapacidad física que reiteradamente llega tarde. Mi jefe no le dice nada; sin embargo, yo he recibido un par de amonestaciones, dado que su retraso afecta mis funciones y las del resto del equipo. ¿Es correcto que a él no le digan nada?

No es correcto, el hecho debe ser denunciado o reportado al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

Damos lo mejor de nosotros para lograr altos niveles de desempeño

Hacer bien nuestra labor en el día a día, es clave para lograr los objetivos que, orientados al futuro, nos hemos trazado en ESB.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Respondemos con efectividad y eficiencia a los requerimientos que pueda solicitar nuestra jefatura, cualquiera de nuestras filiales o Grupos de Interés, respetando los plazos establecidos.
- Reconocemos nuestros errores y aprendemos de ellos, generando una dinámica de mejora e innovación para el largo plazo, y estableciendo las mejores prácticas.

COMO EJEMPLO:

Estoy en el equipo de recetario magistral de la filial Salcobrand S.A., y una alta jefatura me solicitó la elaboración de un remedio específico; sin embargo, no cuenta con la receta requerida. Sé que este medicamento lo puedo hacer con facilidad y me es difícil decirle que no al jefe. ¿Qué debo hacer?

El hecho, no corresponde y debe ser denunciado o reportado al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

Equilibramos nuestra vida laboral y personal

Debemos optimizar nuestra jornada laboral para poder disfrutar de nuestro tiempo libre. Este equilibrio o balance es importante para nuestro desarrollo e integridad.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Cumplimos con nuestros deberes dentro de los plazos establecidos, lo cual es posible mediante acciones de cooperación y un trabajo eficiente.
- Respetamos los horarios de trabajo definidos y sólo en casos autorizados por la jefatura puedo permanecer más tiempo, respetando siempre la legislación laboral.
- Cuando por razones personales debemos ausentarnos de nuestras labores, tenemos la responsabilidad de informar tempranamente a la jefatura directa, lo que permite una planificación oportuna del área.

COMO EJEMPLO:

Mi hija estará de cumpleaños la próxima semana y necesito cambiar mi turno de trabajo o retirarme más temprano. ¿Podré plantearsele a mi jefe?

En ESB, buscamos lograr el equilibrio entre familia o vida personal y trabajo. Puedes dirigirte a tu superior y plantearle la situación anticipadamente, para que pueda ser analizada, tomando en cuenta la carga de trabajo a la que se está viendo enfrentado el equipo. De esta manera, en caso de ser necesario, se puede definir un plan de reemplazo para cubrir tu posición o cambios de turno.

La seguridad es primero

Anticipamos las vulnerabilidades que pueden afectar la integridad de nuestros colaboradores, clientes y de la Empresa en general.

Nos preocupamos y ocupamos de que nuestros colaboradores puedan desempeñar sus funciones con medidas adecuadas de seguridad, resguardando su salud física y emocional.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Cuidamos y protegemos la salud y seguridad de nuestros colaboradores, así como la de los visitantes de nuestras instalaciones y locales. Cada uno de nosotros desempeña un papel para garantizar un entorno laboral seguro y saludable y tiene el deber de cumplir con todas las leyes y normas de seguridad aplicables. Siempre debe abordar rápidamente cualquier problema o inquietud que pueda surgir.
- Revisamos la Política de Prevención de Riesgos y el Reglamento Interno de ESB para mayor información.
- Respetamos las normas de seguridad y cumplimos con los procedimientos y protocolos definidos. Nuestras acciones también afectan a quienes nos rodean; si cuidamos de nuestra vida, estaremos protegiendo a los demás.
- Contamos con un área de Prevención de Riesgos encargada de controlar las condiciones de seguridad de todas nuestras filiales, priorizando la correcta recuperación y terapia en caso de ser necesaria.
- Es obligatorio interrumpir cualquier operación o actividad que presente una amenaza inmediata para la seguridad o salud de las personas, o para el medio ambiente; para mayor información consulte el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad correspondiente.

COMO EJEMPLO:

Estamos en una época de alta demanda para la Empresa y con frecuencia encuentro cajas apiladas en las escaleras y vías de escape, las cuales ya no caben en la bodega. Sé que se trata de algo involuntario, porque no hay más espacio, pero está siendo difícil la circulación en esas áreas. ¿Qué debo hacer?

Deber dar a conocer este tipo de irregularidades. Es importante mantener las vías de evacuación expeditas, pues de lo contrario podría estar en riesgo tu integridad o la de tus compañeros. Puedes plantear tu inquietud a tu superior o al área correspondiente; o bien, denunciar al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

Prevención del consumo de alcohol y drogas

Porque velamos por el bienestar y seguridad de los colaboradores en todas nuestras dependencias, prohibimos la posesión y consumo de todo tipo de drogas ilícitas, sustancias controladas no autorizadas, y el consumo de alcohol en horario laboral.

Bajo ninguna circunstancia debe operar un vehículo o cualquier maquinaria o sistema informático mientras esté bajo la influencia del alcohol o las drogas. Todo colaborador, como también, el personal de todo proveedor, deberán dar aviso a su jefatura directa o supervisor en caso que el uso de alguna sustancia controlada les haya sido indicada o recetada por un médico u otro profesional de la salud.

Para prevenir y educar sobre este tema, además de brindar asistencia a quienes puedan sufrir problemas de esta naturaleza, contamos con una Política de Prevención del Consumo de Drogas y Alcohol en el Trabajo y en la

Familia, que puedes conocer en la Subgerencia de Bienestar y/o descargarla de nuestra intranet Corporativa/Bienestar.

COMO EJEMPLO:

Un compañero ha llegado en varias oportunidades atrasado y con una evidente resaca que afecta su desempeño durante la mañana. Las últimas dos semanas se ha ausentado sin aviso en distintas ocasiones.

¿Cómo lo puedo ayudar?

Ningún colaborador puede presentarse al lugar de trabajo bajo la influencia de alcohol o drogas, como tampoco ausentarse de su puesto de trabajo sin justificación. Te recomendamos comunicar esta situación a tu jefatura para que converse directamente con tu compañero. De esta manera, podrá recibir orientación.

Previendo la violencia en el lugar de trabajo

Todos tenemos derecho a un lugar de trabajo sin riesgo para la seguridad personal. No toleraremos conductas indebidas en el lugar de trabajo, incluidos los actos que puedan percibirse razonablemente como amenazante, intimidante, hostigador, hostil o abusivo. Además, las armas de cualquier tipo están estrictamente prohibidas en todo momento en las instalaciones de ESB y de sus filiales, incluidos sus instalaciones, oficinas, locales, estacionamientos y vehículos internos.

Si cree que usted o que alguien más está en peligro inminente, siempre esté atento a la seguridad primero, y comuníquese de inmediato con su jefatura o supervisor, con el servicio de seguridad del lugar, con la policía, con bomberos, o con una ambulancia, o autoridad competente y pertinente. Todos los demás actos de violencia percibidos o reales también deben informarse a Gestión de Personas, Seguridad ESB, y a su jefatura con máxima prontitud.

Algunos de nuestros locales y tiendas comerciales se ven expuestos, entre otros, a eventos delictuales y/o robos, siendo los más comunes: hurto, asalto, robo en lugar no habitado, estafa, etc. Para esto, existen protocolos específicos indicados en el Manual de Seguridad, donde se detalla los procedimientos a seguir ante eventos delictuales de este tipo, siendo lo principal, resguardar la seguridad e integridad de todos los colaboradores, clientes y visitantes de nuestros locales o dependencias.

Realizamos procesos de selección objetivos y transparentes

Buscamos contar con colaboradores que posean los conocimientos, experiencia y actitud para el cargo a desempeñar.

Nunca basaremos las decisiones de empleo o contratación en factores que no tengan relación con la tarea, y ciertamente nunca en consideraciones ilegales, discriminatorias, o inapropiadas.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- En primer lugar, apreciamos que los postulantes compartan nuestros valores corporativos.
- Todos los postulantes deben cumplir con los procedimientos oficiales de selección de personal, cuyos criterios son iguales para todas nuestras filiales.

- En la reincorporación de antiguos colaboradores, se deben considerar además de las buenas referencias de las ex jefaturas, los resultados de las evaluaciones de desempeño y el motivo de la renuncia.
- Para captar a los postulantes más idóneos, contamos con un Área de Selección que brinda apoyo transversal a todas nuestras filiales. Del mismo modo, se encarga de gestionar los procesos de reclutamiento para los diversos cargos; mantiene el control de la dotación y promueve concursos internos para el desarrollo de carreras de nuestros colaboradores.

COMO EJEMPLO:

Hay un cupo para alumnos en práctica y mi hijo necesita cumplir con esta exigencia académica. ¿Puedo recomendarlo?

La integración de los hijos de colaboradores de nuestra Empresa como alumnos en práctica es plenamente aceptable, siempre que no exista una relación de subordinación y dependencia entre ambos. Asimismo, es importante que des a conocer que es tu hijo.

Brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo

Consideramos prioritario generar movilidad interna para que nuestros colaboradores crezcan al interior de ESB y puedan desarrollar sus talentos individuales, asumiendo más y diversas responsabilidades. Esto en virtud del desempeño, la disponibilidad de cargos y los intereses individuales.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- La movilidad interna estará dada por la evaluación de las capacidades de nuestros colaboradores y el desempeño asociado al logro de resultados, producto de la dedicación y trabajo en equipo. Esto excluye las consideraciones especiales, las relaciones personales y/o familiares que pudiesen existir con algún miembro de la Empresa o cualquier otro factor de similar naturaleza.
- Creemos en la importancia de la evaluación de desempeño como una herramienta objetiva de gestión, que permite potenciarnos y desarrollar nuestras habilidades. Ésta debe estar alineada con los valores corporativos y aplicarse periódicamente de forma transparente.
- Los colaboradores que cuenten con contrato indefinido y una evaluación de desempeño satisfactoria o destacada, podrán postular a concursos internos considerando que confluya la necesidad de parte de la Empresa, las competencias del colaborador, y su voluntad de postular al cargo vacante.
- Impulsamos diversas instancias de capacitación que se ajustan tanto a las necesidades de la Empresa como de los propios colaboradores.

COMO EJEMPLO:

Hace algunos meses llegó un nuevo colaborador a mi equipo. Tiene muchas capacidades y liderazgo, por lo que he decidido ascenderlo, pero temo por la reacción de colaboradores que llevan más años en la Empresa. ¿Es correcto que lo haga?

En ESB valoramos la trayectoria; sin embargo, el tiempo que lleva un colaborador en la Empresa no es condición exclusiva para un ascenso. Para el desarrollo laboral interno, medimos las capacidades que demuestra al asumir nuevas responsabilidades, su entusiasmo y aporte al equipo, entre otras competencias. Por lo tanto, sí podrías ascenderlo.

Protegemos nuestros activos y recursos, los adquirimos adecuadamente y velamos por su óptimo uso y seguridad

Se espera que cada uno de nosotros actúe siempre lealmente, como dueño, en la seguridad y protección de los activos y recursos de ESB, y que, en consecuencia, su uso sea eficiente, responsable y destinado a los fines para los que fueron diseñados.

Es importante para el éxito a largo plazo de ESB y de sus filiales evitar el abuso, el uso indebido, el extravío o la eliminación inadecuada de los activos o recursos de la Empresa.

Las personas autorizadas para comprar o adquirir activos, recursos, bienes o servicios en nombre o para ESB o sus filiales, deben hacerlo de manera segura, a precio justo y razonable, apropiado a los fines e intenciones de ESB o de sus filiales y mediante un proceso ético y legal.

Para el buen desarrollo de nuestras funciones, ESB pone a nuestra disposición, bienes tangibles e intangibles, los que varían según el rubro de cada una de éstas.

Dichos recursos pertenecen a ESB, por lo que todos debemos hacer un correcto uso de ellos.

Para efectos de este Código, los bienes de la Empresa corresponden a todos aquellos recursos materiales e inmateriales a los que accedemos con ocasión del trabajo, ya sean éstos de propiedad de Empresas SB, sus clientes o proveedores. Por tanto, sólo deben ser usados para los fines que han sido dispuestos y de manera razonable, resguardando la sostenibilidad de la Empresa, sus grupos de interés y la integridad de su Propósito Común.

Se incluye en esta definición, por ejemplo: Dinero, instalaciones, mobiliario, mercadería, materiales de oficina, materias primas, maquinarias, equipos tecnológicos, vehículos, información confidencial de la Empresa, marcas, patentes y cualquier otra propiedad intelectual, entre otros.

• Delito de Administración Desleal

Todo colaborador con facultades de administración del patrimonio de la Empresa o de un tercero, debe actuar lealmente.

La administración desleal, es aquella que busca causar perjuicio a ESB, sea por ejercicio abusivo de las facultadas otorgadas al colaborador administrador o gerente, o para disponer por su cuenta u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés de ESB.

Una administración desleal compromete la responsabilidad ética y de cumplimiento penal de quienes las realizan y, eventualmente, de la respectiva sociedad o empresa del grupo de empresarial ESB, en cuanto persona jurídica. Por ello, estas conductas están prohibidas en la Empresa.

• Delito de Receptación

La tenencia de especies hurtada, robadas o que sean producto de algún delito, conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tiene como consecuencia la responsabilidad ética y de cumplimiento penal de quienes las realizan y, eventualmente, de la respectiva sociedad o empresa del grupo de empresarial ESB, en cuanto persona jurídica. Por ello, estas conductas están prohibidas en la Empresa. Estas conductas están prohibidas en ESB.

• Delito de Lavado de Activos

Toda conducta consistente en ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, o los bienes mismos, a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de delitos contemplados en la ley de drogas, ley sobre conductas terroristas, ley sobre comercio ilícito de armas, ley sobre mercado de valores, ley General de Bancos o los delitos de prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes y exacciones ilegales, cohecho, cohecho de funcionario público extranjero, secuestro, sustracción de menores, abuso sexual impropio, promoción de prostitución de menores, trata de personas con fines de explotación sexual o laboral, producción de pornografía infantil, ley de propiedad intelectual, Ley Orgánica del Banco Central, Ordenanza de Aduanas (contrabando), obtención de

devoluciones de impuestos impropias, estafas y fraudes en subvenciones, es constitutivo del delito de lavado de activos y tiene como consecuencia la responsabilidad ética y de cumplimiento penal de quienes las realizan y, eventualmente, de ESB o de sus filiales en cuanto personas jurídicas. También constituye lavado de activos, la realización de las conductas anteriores con desconocimiento del origen de los bienes por negligencia inexcusable.

Asimismo, es lavado de activos toda conducta de adquisición, posesión tenencia o uso de los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos ha conocido su origen ilícito.

Todas estas conductas están prohibidas en la Empresa.

• Delito de Financiamiento de Terrorismo

Es toda solicitud, recaudación o provisión de fondos, directa o indirecta y por cualquier medio, con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier delito terrorista, constituye delito de financiamiento del terrorismo y tiene como consecuencia la responsabilidad ética y de cumplimiento penal de quienes las realizan y, eventualmente, de ESB o de sus filiales en cuanto personas jurídicas. Por ello, estas conductas están prohibidas en la Empresa.

Si usted no está seguro de sus acciones, o éstas puedan percibirse como delitos de Administración Desleal, Receptación, Lavado de Activos, y/o Financiamiento del Terrorismo, procure orientación del Oficial de Ética y Cumplimiento o Encargado de Prevención del Delito de ESB antes de actuar.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Para garantizar la confianza e integridad al interior de ESB, nos esforzamos por proteger la información personal, financiera y médica o de salud de todos quienes la conformamos.
- Algunos colaboradores, por el cargo que desempeñan, tienen acceso a información confidencial de la Empresa, la que deberán mantener en la más estricta reserva y confidencialidad, y no podrán modificarla ni divulgarla por ningún medio, sin la debida autorización de ESB. Del mismo

modo, no puede ser utilizada en beneficio propio o de terceros, y se debe tener cuidadosa preocupación por su adecuada custodia.

- Contamos con políticas de administración de riesgos y de control que permiten la adecuada gestión de los recursos.
- Los colaboradores encargados de administrar bienes de ESB y/o hacer manejo de caja chica, deben actuar honesta y transparentemente, velando por los intereses de la organización y realizando las rendiciones que correspondan, según lo que establece el Instructivo de Rendición de Cajas Chicas para gastos generales, gastos de viajes, gastos de representación y gastos de supervisión.
- En caso de viajes financiados por ESB, debemos seguir los lineamientos que establece la política de Gestión de Viajes, así como las normas de Rendición de Caja Chica.
- Los colaboradores que deseen adquirir productos de ESB, deberán solicitar su venta a otro colaborador y acreditar con la respectiva boleta dicha compra, y evitar siempre posibles conflictos de interés, recordando que está prohibido obtener ventajas propias (o para un tercero) a costa del sacrificio de la Empresa.
- Utilizamos nuestro horario de trabajo sólo para desarrollar actividades asociadas a nuestras funciones.
- El aporte que realizamos como parte de nuestro trabajo para el desarrollo de productos, servicios, informes, programas computacionales y aplicaciones tecnológicas, entre otros, son parte de la propiedad intelectual de Empresas SB.
- Los colaboradores que se desempeñan en filiales de ESB dedicadas al ámbito de la salud, tienen, de ser el caso, la responsabilidad de cumplir con los lineamientos internos y la normativa que las autoridades han definido sobre el manejo y dispensación de medicamentos como de sus condiciones de venta.

COMO EJEMPLO:

El hijo de mi compañero de equipo necesita realizar un trabajo estadístico. Mi colega me pidió una copia en Excel de una de las bases de datos a las que tengo acceso, apelando a que sólo se trata de una tarea escolar. ¿Qué debo hacer?

Los datos de ESB, así como cualquier tipo de información confidencial, son un activo fundamental para nuestra integridad y están puestos a nuestra disposición para facilitar la labor de nuestros colaboradores y potenciar las oportunidades de negocio. Por tanto, no puede ser traspasada a ningún ente externo que desee emplearla con otros fines, aunque parezcan irrelevantes.

Uso seguro de nuestros sistemas informáticos y recursos tecnológicos

Los sistemas informáticos y recursos tecnológicos son herramientas importantes para el éxito de ESB. Se espera que todos nosotros usemos el buen criterio y cumplamos la ley, este Código y nuestras políticas al usar cualquier medio electrónico de comunicación, ya sea a través el teléfono, el correo electrónico, mensajería instantánea, Intranet, Internet o cualquier otro medio de transmisión electrónica. En general, el uso indebido puede dañar no solo nuestra infraestructura informática y recursos tecnológicos, sino también la reputación y rentabilidad de ESB y sus filiales.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

Nunca debemos usar nuestros sistemas y recursos de tecnología para:

- Descargar software no aprobado u otras mejoras para nuestros sistemas.
- Transmitir nuestra propiedad intelectual como innovaciones, ideas, bases de dato, información financiera, etc., información privilegiada o legal sin

la autorización ni la aprobación de ESB, en su caso, de sus filiales.

- Lograr el acceso no autorizado a sistemas de computación con la intención de (1) obtener propiedad intelectual incluidos secretos comerciales u otra información confidencial; (2) destruir, dañar o de otro modo inyectar un “virus” en otros sistemas; o (3) cometer cualquier otro tipo de fraude o robo informático.
- Comunicarse o actuar de un modo que pueda ser ofensivo, abusivo, indebido, acosador o discriminatorio.

Si necesita más clarificación sobre el uso de nuestros sistemas de tecnología, comuníquese con la Mesa de Ayuda o con el Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

• Seguridad Cibernética

Los delitos cibernéticos evolucionan con los avances exponenciales de la tecnología. El acceso ilegal a los sistemas y las estafas (scams) por correo electrónico se encuentran entre los riesgos más altos de compartir información en línea.

Nuestra Gerencia de Informática, tiene sistemas en curso para controlar nuestras redes respecto de filtraciones y programas malignos (malware) y también para discriminar correos electrónicos sospechosos. Si bien estos sistemas son eficaces, no pueden garantizar la protección completa de defraudadores que usan tácticas sofisticadas para robar información de los colaboradores o de ESB y sus filiales o dañar sus activos.

La tarea de proteger nuestros sistemas de tecnología de delitos cibernéticos no atañe solamente a la Gerencia de Informática de ESB; cada uno de nosotros tiene que cumplir su parte. Con relación a la información confidencial o privada que ESB obtenga y guarde, todos tenemos la obligación de tomar precauciones para evitar el acceso no autorizado a esta información o que esta se pierda o sea robada.

Existen dos tipos de filtración de datos: accidental o intencional. Un error o un descuido humano puede provocar una filtración accidental, incluso algo tan simple como enviar por correo electrónico un adjunto con datos

intencionales incluyen que uno o más de nuestros colaboradores envíen datos protegidos a un tercero de forma deliberada e intencional; el uso de datos protegidos para fines que no están aprobados.

• **Medios de comunicación social**

Los medios de comunicación social constituyen un método importante para las comunicaciones personales y comerciales. Recuerde ser cuidadoso y considerado al publicar o compartir algo en los sitios de medios sociales externos, especialmente cuando se relacione con ESB o sus filiales.

Tenga cuidado de no divulgar información confidencial de ESB o sus filiales en los medios sociales. Cuando participe en un debate o publique información relacionada con ESB o sus filiales, sus productos o sus clientes, no realice afirmaciones sin fundamento sobre desempeño o precios.

Sea respetuoso con ESB y sus filiales, sus colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, autoridades, y con la sociedad civil en general.

Siempre debemos recordar que los mensajes electrónicos (tales como correos electrónicos o mensajes de texto) son registros permanentes y transferibles de nuestras comunicaciones y pueden afectar la reputación de ESB o de sus filiales.

Protección de la información de los demás y nuestros registros

Respetamos y protegemos la vida privada y la honra de la persona y su familia, y la protección de sus datos personales.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Cuidamos la información de nuestros clientes, proveedores, antiguos colaboradores, contratistas, solicitantes de empleo, accionistas, terceras partes y grupos de interés en general.
- La información protegida por copyright, incluido el software informático, la tratamos de manera adecuada y legal en todo momento.

COMO EJEMPLO:

Desde una de nuestras filiales me están solicitando archivos con información de clientes para potenciar oportunidades de negocios. ¿Qué debo hacer?

Usted no debe entregar la información solicitada y debe comunicarse con el Oficial de Ética y Cumplimiento de Empresas SB, o con el Oficial de Seguridad de la Información de ESB para recibir orientación.

• Protección de nuestros registros

Nuestros documentos e información, correos electrónicos, medios de comunicación, etc. se consideran activos importantes de la Compañía y debemos gestionar estos registros de acuerdo con nuestras políticas y según lo exigido por la ley. Todos nosotros necesitamos familiarizarnos con la gestión y la conservación adecuadas de los registros e información de ESB y de sus filiales. Consulte nuestra Política de Ciberseguridad o comuníquese con el Oficial de Ética y Cumplimiento de Empresas SB, o con el Oficial de Seguridad de la Información de ESB para recibir orientación.

Obligaciones más allá de la condición de colaboradores

Su obligación y responsabilidad de proteger y cuidar los activos, recursos, e información de ESB, se extienden más allá de su condición de colaborador de la Empresa. Sus obligaciones incluyen lo siguiente:

- Cuando deje de ser colaborador de ESB, usted debe devolver con prontitud todo equipo, registros, y otros activos o recursos de la Empresa.
- No retenga, use, comparta ni divulgue ninguna información confidencial o de propiedad exclusiva obtenida durante su empleo en ESB.
- No respetar estas obligaciones importantes puede generar graves consecuencias, incluidas sanciones civiles y/o penales de conformidad a la ley.

Conflicto de interés

• Protegemos los intereses de ESB

Todos somos responsables de velar por los intereses de ESB, debiendo evitar situaciones que pudiesen representar algún conflicto de interés. En consecuencia, no podemos permitir que los intereses personales entren en conflicto con esta responsabilidad.

Un conflicto de interés existe cuando una persona tiene un interés personal directo o indirecto en una transacción o situación que afecta o parece afectar su criterio y divide sus lealtades entre el interés personales y el de la Compañía. Tales situaciones no siempre se pueden evitar. Cuando surge un conflicto de interés, debe ser informado de inmediato a su jefatura directa y al Oficial de Ética y Cumplimiento, o Encargado de Prevención de Delitos.

Como colaboradores, podemos participar en negocios y proyectos personales, y siempre que dicha participación no interfiera de modo alguno con nuestras actividades en Empresas SB y tampoco contravengan este Código o la ley.

En consecuencia, debe siempre informarse el desempeño de empleos fuera de ESB o sus filiales. Debe tenerse presente que como colaboradores de ESB, no podemos trabajar en forma simultanea para otras empresas o instituciones del mismo o similar giro o actividad de la empresa del grupo ESB de la que seamos colaboradores.

También debe informarse siempre e inmediatamente cualquier participación externa que implique pago de remuneraciones, tanto fijas como variables; el desempeñarse como director o en algún cargo de relevancia o de ejecutivo principal, en todo tipo de organizaciones distintas a ESB o sus filiales; dictar conferencias, ser instructor, profesor o consultor, sujeto o no a honorarios, invitado por alguna organización externa, sea pública o privada; y cualquier circunstancia que pueda afectar la debida neutralidad con proveedores generando un eventual conflicto de interés.

COMO EJEMPLO:
**Necesito aumentar mis
ingresos por lo que estoy pensando
en tomar un segundo trabajo, sin embargo,
no sé si esto está permitido.
¿Qué debo hacer?**

Se espera que esta situación se declare honesta o transparente con tu jefatura directa. Permitimos que nuestros colaboradores tengan otra(s) fuente(s) de ingreso o un segundo trabajo, siempre que esta actividad no se relacione con nuestra competencia; no se destinen horas de la jornada laboral para su desarrollo y no se utilicen insumos y/o recursos de Empresas SB, o pueda tener un efecto contrario a la ética o a la ley.

• Oportunidades corporativas

Ningún director, gerente, administrador, ejecutivo principal, accionista, ni sus personas relacionada, o colaborador, podrá aprovechar para sí las oportunidades comerciales de ESB, de que hubiese tenido conocimiento en su calidad de tal. Se entiende por oportunidad comercial todo plan, proyecto, oportunidad u oferta exclusiva dirigida a la Empresa, para desarrollar una actividad lucrativa en el ámbito de su giro o uno complementario a él.

• Delito de negociación incompatible para directores, gerentes y ejecutivos principales

En el caso de directores, gerentes y las personas que hagan sus veces, o los ejecutivos principales o relevantes de ESB, el interesarse personalmente en cualquier negociación, actuación, contrato, operación, o gestión que involucre a la Empresa, constituye un delito penal que, además de la responsabilidad ética y penal personal del director, gerente o ejecutivo, compromete la responsabilidad penal de la respectiva sociedad o empresa en cuanto persona jurídica. Por ello, estas conductas están prohibidas en la Empresa.

En ESB, todo director, gerente, administrador, o ejecutivo principal o relevante expuesto, estará obligado a una declaración de intereses, que deberá actualizarse anualmente o cada vez que sufra alguna variación.

• Interlocking o participación simultánea en otras empresas o sociedades

Si usted es director o ejecutivo relevante de ESB y, además, de otra u otras empresas o sociedades, consulte con el Oficial de Ética y Cumplimiento o Encargado de Prevención de Delitos, a fin de asegurarse que usted cumple con la Ley de Libre Competencia en materia de Interlocking.

• Pagos o beneficios indebidos. Soborno/cohecho, y corrupción.

En ESB, no toleramos el soborno o cualquier otra forma de corrupción, se presente por la razón que fuere.

En la Empresa están prohibidas las conductas de soborno/cohecho de empleado o funcionario público nacional o extranjero, y también el

soborno entre particulares a mandatarios o empleados con capacidad de contratación. Estas conductas comprometen la responsabilidad ética y el cumplimiento penal de quienes las realizan, y de la respectiva sociedad o empresa en cuanto persona jurídica. Por ello, estas conductas están prohibidas en la Empresa.

La sanción ética y penal, afecta a quien ofrece, promete o acepta entregar pagos o beneficios indebidos (soborno); como a quien lo solicita o acepta para sí o para un tercero (cohecho).

En consecuencia, nunca debe ofrecer, solicitar, pagar o aceptar pagar un soborno, un beneficio indebido, ni permitir a otros que lo hagan en nombre de la Compañía. Tampoco puede solicitar o aceptar un cohecho.

Nuestros proveedores, distribuidores y contratistas, en Chile y el extranjero, deben adherir a estos estándares de Ética y Cumplimiento de ESB.

Nunca debe permitir, a sabiendas, que cualquier tercera parte que trabaje en nombre de ESB, ofrezca, solicite, pague o acepte un soborno o un beneficio indebido, ni que ofrezca algo de valor a un gobierno, a un político u otro funcionario público nacional o extranjero, o cualquier otra entidad con la que ESB haga negocios o interactúe.

Por funcionario Público la ley entiende a toda persona que tenga un cargo legislativo, administrativo o judicial en un país extranjero, haya sido nombrada o elegida, así como cualquier persona que ejerza una función pública para un país extranjero, sea dentro de un organismo público o de una empresa pública. También se entenderá que inviste la referida calidad cualquier funcionario o agente de una organización pública internacional.

Si usted no está seguro de si sus acciones puedan percibirse como un soborno/cohecho, o un beneficio indebido o ilegal, procure orientación del Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB antes de actuar.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Al vernos enfrentados a un conflicto de interés, debemos privilegiar la honestidad y comunicarlo oportunamente a nuestra jefatura directa, para que se puedan tomar las medidas de prevención necesarias.

- Declaramos si prestamos servicios de cualquier modo (tal como director, funcionario, consultor o empleado) con otra organización o actividad, aunque sólo sea parte del tiempo, que pueda llevar a cabo negocios o competir con ESB, incluido un negocio personal.

- Declaramos nuestra participación en cualquier otro empleo o actividad si, al hacerlo, interfiere con sus responsabilidades como colaborador en ESB.
- No hacemos uso de bienes o información de ESB, o su puesto, para beneficio o interés personal.
- Pedimos autorización previa para usar los recursos o las instalaciones de ESB para una actividad externa y ajena a la Empresa.

Si usted se encuentra en una situación de conflicto de interés, debe siempre informarla oportuna y debidamente. Si tiene preguntas sobre si alguna relación particular que pudiera suponer un conflicto de interés, asegúrese de procurar orientación por el Oficial de Ética y Cumplimiento o Encargado de Prevención de Delitos.

• Entrega y recepción de regalos

Los regalos, las comidas, y el entretenimiento deben respaldar los intereses comerciales legítimos de ESB y deben ser razonables y adecuados según las circunstancias y de acuerdo con las costumbres locales en cuanto a comidas y entretenimiento relacionados con los negocios. No ofrecemos comidas o entretenimiento a cambio de hacer o prometer hacer algo para un cliente, o proveedor o autoridad nacional o extranjera.

Estas directrices se aplican aun cuando se usen fondos o activos personales, y no se busque ningún reembolso de la ESB. Cada vez que la cortesía en los negocios pueda considerarse como que se ofrece en nombre de la Compañía, se deben seguir estas directrices.

Las preguntas con respecto a la adecuación de cualquier obsequio o entretenimiento deben dirigirse al Oficial de Ética y Cumplimiento.

La objetividad y neutralidad son la base de nuestras decisiones. Debemos evitar pedir o aceptar favores, privilegios y/o regalos de clientes, proveedores, autoridades o personas relacionadas con nuestras filiales.

Podemos aceptar presentes que no superen un monto equivalente a una Unidad de Fomento (1 UF), siempre y cuando éstos no representen un posible conflicto de interés. En caso de excederse este valor, debemos transparentar a nuestra contraparte los lineamientos de la Empresa, cuidando de mantener las buenas relaciones.

Se espera que al momento de hacer un presente u otro gesto de cortesía a nombre de ESB, ya sea hacia algún colaborador o persona externa, éste no exceda un monto equivalente a una Unidad de Fomento (1 UF).

• **Contratación de cercanos, familiares, y parientes**

Evitaremos que existan relaciones jerárquicas o de dependencia, ya sea de forma directa o indirecta, entre personas que tengan algún grado de parentesco o relación afectiva.

Si esta situación ya ocurre o es factible que se produzca, debemos ser honestos y transparentarlo a la jefatura directa para que se dispongan las medidas necesarias que eviten un conflicto de interés.

Cuando personas cercanas o familiares puedan verse favorecidos en relaciones de subordinación, ESB dispondrá alternativas de movilidad interna o implementará medidas que permitan manejar la situación con objetividad e imparcialidad.

COMO EJEMPLO:
¿Cuál de nuestros valores fundamentales se ve afectado negativamente si no declaramos un conflicto de interés?

No declarar un conflicto de interés afecta negativamente la honestidad que, junto a la objetividad, es decir, la toma de decisiones sin presiones, son elementos centrales de nuestro valor fundamental de Integridad.

Analizamos e informamos cualquier posible conflicto de intereses de inmediato a nuestra jefatura, al Oficial de Ética y Cumplimiento, o al Gerente Contralor, quienes nos ayudan a determinar si la situación puede ser un conflicto real y, si fuera necesario, qué pasos puede llevar a cabo, usted, para resolver el tema.



RELACIÓN CON CLIENTES

Agregamos valor superando expectativas

Este Grupo de Interés es clave para el desarrollo y éxito de Empresas SB. Por ello, hemos adquirido el compromiso de brindarles una oferta ampliada e innovadora de productos y soluciones con los más elevados estándares de calidad, a un precio justo y con una experiencia de servicio que supere sus expectativas.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Entregamos una clara y completa información sobre todos nuestros productos y servicios.
- Ante situaciones complejas con clientes, debemos buscar una rápida respuesta, brindando un trato amable y empático.

- Creemos que es posible consolidar una relación a largo plazo, para lo cual debemos mantener altas estándares, y no dejar nunca de sorprender positivamente.

Todos nuestros clientes son importantes, por lo que es fundamental mantener relaciones de respeto, ser honestos en la entrega de información y confiables en el cumplimiento del servicio que ofrecemos.

COMO EJEMPLO:

Un cliente quiere hacer una compra bastante grande. Sin embargo, para concretarla me pide que le ofrezca un mayor descuento. ¿Puedo ocupar mi descuento personal de colaborador de Empresas SB?

Tanto este tipo de descuento como otros beneficios, son de uso exclusivo de los colaboradores y no debemos abusar de ellos. Los beneficios son individuales y no deben traspasarse a terceros, ya que constituye una falta grave a las obligaciones del contrato de trabajo.

Valoramos a todos nuestros clientes

Los clientes constituyen uno de nuestros activos más valiosos. Por tanto, debemos brindar la misma calidad de atención a todos ellos, sin establecer ningún tipo de discriminación.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nos proponemos superar sus expectativas, tomando en cuenta cada detalle.
- Atendemos con amabilidad todos los requerimientos que puedan tener, dando cumplimiento a los protocolos y normativas que hemos establecido para ello.
- Mantenemos una actitud empática con aquellos clientes que necesiten mayor atención y dedicación.
- Esperamos que nuestros clientes también nos traten con respeto. En caso de no ser así, debemos acudir a nuestra jefatura directa para dar a conocer la situación.
- Con el fin de ir mejorando y organizando la relación con nuestros clientes, es necesario que todos los reclamos, consultas, felicitaciones y requerimientos sean canalizados de acuerdo a los procedimientos establecidos por nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Cuidamos su confianza y seguridad

Es vital contar con la confianza de nuestros clientes y la de nuestros demás grupos de interés. Respetamos y cuidamos la confidencialidad de la información de identificación personal de nuestros colaboradores y clientes, sus datos personales y otra información confidencial.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Garantizamos la seguridad y confidencialidad de toda aquella información sensible de nuestros clientes, haciendo un correcto uso de ella. Esto incluye diagnósticos, recetas, historiales de prescripción, entre otros.

- Velamos por la privacidad de la información personal de éstos, como nombre, dirección, fecha de nacimiento, números telefónicos, correo electrónico, entre otros.
- Las claves que nos permiten acceder a los sistemas computacionales y de registro de la Empresa, evitando entregarlas o permitir su uso a quienes no están autorizados.
- El envío de información a nuestros clientes por medio de correos electrónicos.
- Documentos o papeles de importancia, los cuales no deben quedar expuestos u olvidados a la vista de colaboradores o personas que no los requieran.

• **Apropiación indebida**

La apropiación indebida o distracción de los dineros o cosas muebles que se hubieren recibido de la Empresas, de un cliente, de un proveedor o de un tercero con obligación de entregarla o devolverla, constituye infracción nuestra Ética y Cumplimiento en ESB. Además, conlleva la responsabilidad penal de quienes comentan una tal apropiación y, eventualmente, puede implicar la responsabilidad penal de ESB, en cuanto persona jurídica.

Fomentamos un marketing responsable y ético

Reconocemos el impacto que nuestras campañas de marketing tienen al constituir un importante medio de comunicación con nuestros clientes.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Privilegiamos las campañas publicitarias cercanas, claras y transparentes en la entrega de la información.
- A través de nuestra publicidad, nos comprometemos a reflejar una visión positiva y optimista de la vida, basada en nuestro Propósito Común de hacer que as personas se sientan bien, estén donde estén entregando lo mejor en salud, belleza y bienestar.
- Cada actividad publicitaria debe ser considerada un instrumento de competencia leal, que permita una libre elección.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

Nuestros Proveedores, son nuestros aliados estratégicos para el logro de los objetivos que nos hemos trazado. Por tanto, preferimos a aquellos proveedores que compartan nuestra pasión, en lo pertinente, hagan propio este Código y encarnen nuestros valores, nuestras sanas normas y prácticas de negocio, Guías de Conducta, y se hagan parte del compromiso asumido con nuestros clientes y comunidades en las que participamos para Vivir lo correcto.

Para asegurar que nuestros productos y servicios continúen brindando los más altos estándares de calidad, debemos establecer relaciones recíprocas de respeto y responsabilidad.

Si ESB crece, también lo hacen nuestros proveedores. Manteniendo esta mirada optimista de futuro, ambas partes nos veremos beneficiadas.

Todo proveedor de ESB, dentro de sus operaciones, negocios y relaciones con la Empresa, debe promover, respetar, y cumplir con la legislación y normativa que le es aplicable, y con los Derechos Humanos.

Todos nuestros proveedores deben declarar por escrito la existencia de cualquier relación comercial con colaboradores, directores o accionistas de ESB.

Reconocemos su importancia en la cadena de valor

Resulta fundamental desarrollar un trabajo colaborativo, basado en relaciones de confianza y mutuo respeto que se sustenten en el largo plazo.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Cumplimos con los acuerdos pactados de forma responsable y oportuna. En caso de inconvenientes, debemos informar en el menor tiempo a la contraparte y definir nuevos plazos.



- Velamos por la ética y el cumplimiento de nuestros Proveedores y por el mantenimiento de altos estándares de calidad, ofertas y compromisos establecidos por nuestros Proveedores.

- Promovemos relaciones transparentes e imparciales, declaramos cualquier conflicto de interés

Consideramos fundamental establecer relaciones imparciales con este Grupo de Interés, basadas en una comunicación clara y honesta.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- La elección de proveedores debe responder a los intereses de la Empresa. No pueden primar relaciones comerciales o de parentesco, ni de cercanía con un potencial proveedor, al momento de decidir por él, ni recurrir a favoritismos de ninguna índole.
- Las decisiones de compra, licitación y asignación de contratos deben basarse siempre en sanas prácticas de gestión.
- Buscaremos establecer expeditos y eficientes canales de comunicación que faciliten la relación con nuestros proveedores.
- Los colaboradores que puedan tener relaciones familiares o de cercanía con algún proveedor, deben evitar cualquier posible conflicto de interés y a su vez, deben informar a su jefatura directa y marginarse de participar o influir en el proceso de licitación. Por otra parte, deben evitar actuar como contraparte o intervenir en las decisiones que se establezcan.

COMO EJEMPLO:

Empresas SB acaba de iniciar un proceso de licitación porque necesitamos un nuevo proveedor de marketing. Mi cuñado tiene una pequeña empresa de este rubro y creo que sería una muy buena oportunidad para él trabajar con nosotros. ¿Qué debo hacer?

Debes evitar entregar información privilegiada sobre procesos de licitación, ya que eso atenta contra la libre y sana competencia. Es importante que transparentes con tu jefe, el vínculo cercano que tienes con el dueño de una de las empresas que postulará a la licitación, ya que podría generarse un conflicto de interés.

- **Cohecho entre particulares**

Se debe tener presente que el colaborador que solicite o acepte recibir un beneficio económico o de otra naturaleza para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación de un oferente sobre otro puede ser sancionado penalmente por el delito de cohecho entre privados. Esta figura penal puede importar también la responsabilidad penal para ESB o sus filiales, en cuanto personas jurídicas.

RELACIÓN CON LAS COMUNIDADES EN QUE PARTICIPAMOS

Estamos convencidos de que nuestra mejor herramienta para prosperar es hacer las cosas bien.

Nos hemos propuesto ser una empresa rentable y competitiva, como también sustentable.

De este modo, nuestro desafío es aportar responsablemente al desarrollo y fortalecimiento de la comunidad y del medio ambiente.

En esta línea, desarrollamos nuestras actividades con compromiso y honestidad, reconociendo aquellos aspectos financieros, sociales y ambientales que pudiesen significar un riesgo, y haciéndonos conscientes de nuestros impactos.

Al servicio de las comunidades en que participamos

Nos comprometemos con nuestras comunidades mediante la innovación e inclusión, a mejorar la calidad de vida de las personas, siempre buscando la excelencia en nuestro modelo de negocio y cadena de valor.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Queremos que las personas se sientan bien, tomando el camino que nos permita ser ambiental y socialmente responsables.
- A través de un trabajo colaborativo con la Sociedad Civil, desarrollamos programas específicos para llegar a los sectores más aislados y así, proveerlos de salud y belleza.
- Creemos que el acceso a la información mejora la calidad de vida de las personas.
- Nos esforzamos por mantener una comunicación clara y transparente, facilitando de forma oportuna, la valiosa información sobre asuntos que sean de su interés o los afecten de algún modo.

El cuidado del medio ambiente

Hemos incorporado el cuidado del medio ambiente a nuestro Gobierno Corporativo, con el fin de asegurar una mejor calidad de vida y un entorno sustentable para las actuales y futuras generaciones.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nos adelantamos y evaluamos tanto los impactos del presente como los del futuro que puedan generar nuestras decisiones, lo que nos permite ser una Empresa sustentable.

- A través de diversos programas, buscamos reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente, comprometiéndonos a hacer un uso eficiente de los recursos naturales para favorecer la preservación del ecosistema.
- Damos cumplimiento a las leyes sobre cuidado medioambiental.
- Impulsamos campañas externas e internas con el fin de generar una mayor conciencia sobre la importancia de reciclar, reducir y reutilizar.
- Nos hacemos cargo de la reducción de residuos y del ahorro de energía.

Nuestras comunicaciones

Estamos comprometidos a proporcionar información justa, precisa y oportuna en nuestras comunicaciones en todo momento a todos nuestros grupos de interés.

Como las comunicaciones públicas e internas pueden afectar nuestras actividades, no debemos compartir ninguna información al respecto ni sobre nuestros negocios o actividades con terceros ajenos a ESB o a nuestros grupos de interés, a menos que se cuente con específica autorización para hacerlo por ESB. Es posible que, en algunos casos, la información compartida, con o sin intención, no sea para divulgación pública. Compartir esta información puede ocasionar graves consecuencias comerciales, de negocio, legales, o de reputación para la Empresa.

Todas las solicitudes externas de información deben derivarse a nuestro Departamento de Comunicaciones Corporativas en ESB. Para cualquier consulta relativa a asuntos de gobierno o públicos, relacionadas con Autoridades, legisladores, reguladores, gobierno y fiscalizadores, comuníquese de inmediato nuestra Gerencia de Asuntos Corporativos de ESB, para asegurarse de que podamos responder a estas solicitudes y consultas de manera justa, precisa y oportuna.

La imagen de nuestra Empresa también es nuestra imagen, por eso debemos cuidarla y respetarla.

De este modo, nos proponemos ser altamente competitivos, haciendo las cosas bien y construyendo confianza.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Los colaboradores que representan a Empresas SB ante los medios de comunicación, autoridades u otros grupos de interés, deben ser especialmente designados para ello. Ningún colaborador puede atribuirse la representación de la Empresa o de sus filiales, sin expresa y previa autorización por escrito de la respectiva gerencia general.
- Tenemos la responsabilidad de utilizar cuidadosamente todos los elementos que contengan nuestro logo o se asocien a nuestra imagen corporativa, ajustándonos a los intereses de la Empresa.
- La papelería, timbres y tarjetas de presentación corporativas, constituyen elementos oficiales, por lo que deben ser usados de forma correcta para fines estrictamente laborales.
- Debemos ser cuidadosos y responsables al hacer mención de nuestras filiales en redes sociales y blogs.

COMO EJEMPLO:

Esta mañana me llamó un amigo que trabaja en un medio de comunicación, para preguntar sobre una polémica generada en una de las filiales de Empresas SB. ¿Puedo hacer declaraciones considerando que la noticia ya se ha hecho pública?

En ESB, protegemos de manera estricta la información corporativa. En esta línea, las comunicaciones y vocerías son manejadas por la Gerencia General de la Empresa, por tanto, no podrás entregar ningún tipo de declaración, a menos que estés oficialmente autorizado para hacerlo en representación de ESB.

NUESTROS ACCIONISTAS

Los accionistas a través del Directorio y la Administración de ESB, comparten una visión optimista y de largo plazo respecto a nuestro negocio, que se expresa en nuestro buen Gobierno Corporativo y se basa en la confianza. Es por ello que día a día, debemos trabajar con responsabilidad y compromiso para que la Empresa sea rentable y atractiva para los actuales y futuros inversionistas, y manteniendo, a la vez, una alta reputación.

Promovemos un buen o sano Gobierno Corporativo

Para asegurar la integridad de ESB, fomentamos un buen o sano Gobierno Corporativo y Responsabilidad Corporativa, entendida esta última, como un continuo compromiso con todos los Grupos de Interés.

Nuestro Buen Gobierno Corporativo se basa en un modelo de Líneas de Defensa o Responsabilidad, por la que cada colaborador se hace responsable de los riesgos de su propia actividad y procesos en los que colabora, mediante controles, es decir, mitigantes de vulnerabilidades. Para mayor información consulte el documento Política Gestión Integrada de Riesgos ESB

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nuestros directores, gerentes y las personas que hagan sus veces como administradores, y los ejecutivos principales o relevantes de las sociedades anónimas o empresas de ESB, cumplen sus deberes éticos y legales de cuidado o diligencia, de Lealtad, y de Sinceridad.
- Es un deber constante de diligencia el diseño y fomento de una cultura de integridad en ESB, confiando en los procesos y en las personas, para cumplir con nuestras normas éticas y con la ley.
- Facilitamos la labor de nuestros directores, entregándoles la información que puedan requerir de manera clara y oportuna.
- Nos mantenemos abiertos y flexibles a adoptar las mejores prácticas que nos permitan continuar por una senda estable y segura de crecimiento, especialmente, en materia de ética, cumplimiento y riesgo.

Somos cuidadosos en la administración de los recursos

Buscamos obtener resultados positivos y sustentables en el tiempo, que compensen la inversión realizada por nuestros accionistas, y que respondan de ese modo, a la confianza depositada en nuestra gestión.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nos comprometemos a actuar de acuerdo a las directrices entregadas por el directorio, a rendir cuenta de nuestros actos y a relacionarnos de forma transparente con ellos.
- Contamos con el respaldo de una gestión ética y eficiente; como prudentes políticas de administración.

- Nuestros ejecutivos y directores consideran el impacto de largo plazo de cada una de sus decisiones, buscando generar el mejor valor social, financiero y ambiental, de conformidad a la ética y al cumplimiento legal de ESB.
- Estamos comprometidos a proporcionar información y registro financiera y contable integro, preciso, oportuno y honesto

Otorgamos información clara, oportuna, integra y fidedigna

Nuestros directores, al estar informados a tiempo sobre los hechos esenciales que nos afectan, pueden tomar las decisiones más adecuadas en torno a la gestión de la Empresa.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Llevamos una contabilidad rigurosa de nuestras diversas operaciones.
- Elaboramos informes veraces y objetivos que reflejan la situación real de nuestras filiales.
- Frente a fallas o errores, actuamos con rapidez, tomando las medidas correctivas adecuadas.
- Valoramos la honestidad de hacer frente a un error, problema u oportunidad. Ante esto debemos concentrarnos en buscar las soluciones más idóneas para remediarlo.
- Respetamos y facilitamos el trabajo de Contraloría interna como de nuestros auditores externos.

NUESTRA COMPETENCIA

Nos esforzamos para aventajar a nuestra competencia de manera justa y honesta. En ESB reconocemos la importancia de la competencia, debido a que nos motiva a mejorar día a día y a estar atentos a las buenas prácticas y hallazgos del mercado.

Buscamos liderar mediante la permanente innovación y altos estándares de calidad, dentro de un marco de respeto, ética y sana competencia.

Reconocemos la importancia de la libre competencia

Valoramos la libre competencia, ya que es beneficiosa tanto para el desarrollo del mercado, como para los consumidores.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Consideramos importante para el crecimiento del negocio, mantenernos en una buena posición competitiva, para lo cual contamos con un gran equipo de colaboradores y una sólida gestión.
- Promovemos la adopción de programas y procedimientos de cumplimiento, normas e iniciativas que nos mantengan, razonablemente, al día con las sanas prácticas en materia de libre competencia.
- Buscamos agregar valor a nuestras marcas y servicios a través de elementos diferenciadores.

COMO EJEMPLO:

Me han encargado el diseño de una nueva campaña publicitaria. El equipo creativo presentó una propuesta muy atractiva que se enfoca en las debilidades de nuestra competencia. ¿Qué debo hacer?

Con esfuerzo, a lo largo de los años hemos logrado obtener una posición de liderazgo dentro del mercado, contando con atributos suficientes como para mantenernos en este sitio y poder seguir creciendo; por lo tanto, creemos innecesario desprestigiar a la competencia como estrategia para fortalecernos. Nuestra filosofía de crecimiento se enfoca exclusivamente en nuestras mejoras y jamás en el desprestigio de otros.

Cumplimos las leyes y normas de Libre Competencia

Las normas de libre competencia han sido creadas con el fin de promover y defender la competencia en los mercados. ESB están comprometidas con ellas y con tratar con justicia a sus clientes, proveedores y competidores, y no tolera prácticas comerciales o injustas o desleales. Debemos acatar estrictamente todas las normas de libre competencia en todo momento y dondequiera que operemos. Esto se aplica no solo a nuestros colaboradores sino también a terceras partes que actúan en nuestro nombre.

Las violaciones a las normas que promueven y defienden la competencia, incluso en asuntos de poca relevancia, exponen a la persona que incurre en ellas y, eventualmente a ESB y a sus filiales, a la aplicación de severas multas y sanciones incluso de cárcel, además, del enorme daño reputacional, en los siguientes casos:

- Cualquier comunicación o acuerdos, expresos o tácitos, escrito o verbal, directo o mediante un tercero, logrado o no, con competidores respecto a precios de productos y servicios, reparto de mercado, participación en licitaciones, negativas a contratar o boicots, otras materias;

- Actos de competencia desleal, como intentar sugerir o acordar con un competidor, proveedor o cliente cómo deben tratar con los demás;
- Intentar usar el poder percibido de mercado para coaccionar irracionalmente a competidores, proveedores o clientes a llevar a cabo determinadas acciones o no hacerlo; e
- Interlocking.

• Comunicaciones electrónicas y telefónicas

Siempre debemos recordar que las comunicaciones electrónicas, telefónicas son o pueden ser registros permanentes y transferibles de nuestras comunicaciones y pueden afectar la reputación de ESB o de sus filiales.

Un correcto uso de este medio de comunicación implica evitar el uso de un lenguaje que pueda inducir a malos entendidos.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nunca intercambiamos correos electrónicos o mensajes electrónicos con personas que trabajan para empresas competidoras de ESB o de sus filiales.
- Nunca borráramos correos o mensajes electrónicos.
- Siempre debemos consultar al Oficial de Ética y Cumplimiento cuando tenga alguna duda respecto de la legalidad o los efectos de algún correo electrónico recibido, o que piensa enviar.
- Nunca responder o efectuar llamados de/a competidores.

• Reuniones

Nunca asistimos a reuniones de trabajo o sociales con dependientes de empresas competidoras de ESB o de sus filiales. En caso de dudas siempre contacte al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

• Información de competidores

No participaremos en actos ilegales o indebidos para obtener secretos comerciales de un competidor, listas de clientes, información sobre precios, planes de ventas o comercial-

ización, datos financieros, datos de operaciones, desarrollos técnicos u otra información confidencial de ninguna forma.

Además, no contrataremos empleados de los competidores para los fines de obtener información confidencial ni tampoco instaremos a los empleados o clientes de competidores a divulgar este tipo de información.

Nos debemos asegurar de que cualquier comparación de productos se base en la comercialización, las comunicaciones y otros datos fácticos públicamente disponibles de un competidor, que se obtengan de manera ética y legal.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nunca conversar o comunicarse con proveedores o terceros que mantengan un nivel de relación o contacto con algún agente de la industria respectiva, que pueda comunicar o transmitir las decisiones de ESB o sus filiales, o de alguna empresa competidora de ESB o de sus filiales.
- Siempre competimos en el mercado según las fortalezas de nuestros productos y servicios, no en función de las debilidades de nuestros competidores.
- Nunca desacreditamos a nuestros competidores ni a sus productos o servicios.

• Relaciones con los proveedores y otras terceras partes

Nuestra reputación en la comunidad comercial es de suma importancia y esencial para nuestro progreso continuo.

Todos los agentes, distribuidores, consultores, proveedores y otros terceros que contribuyen a nuestro negocio o que hacen negocios en nuestro nombre, representan a ESB o a sus filiales directa e indirectamente y, como tal, se espera que respeten nuestros valores y normas en todo momento.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Somos responsables de la selección, supervisión y gestión de terceras partes para asegurarnos de que estas entidades protejan nuestra reputación y respeten plenamente nuestros valores y normas establecidos en este Código y la ley.

- Nunca orientamos ni usamos a una tercera parte para llevar a cabo actividades comerciales indebidas.
- Informamos de inmediato todo acto indebido de cualquier tercera parte que trabaje con nosotros o haga negocios en nuestro nombre.
- Revisamos debidamente los antecedentes y referencias de posibles terceras partes antes de la selección.
- Nos aseguramos que a las terceras partes se les proporcione una copia física o electrónica de este Código o que tengan acceso a él.

RELACIONES CON GOBIERNOS, AUTORIDADES, LEGISLADORES, REGULADORES, GOBIERNO, Y FISCALIZADORES

Relaciones con un gobierno o un funcionario del gobierno

Actuamos de manera responsable, cumpliendo con las exigencias y normativas legales que rigen nuestro negocio y las relaciones con funcionarios o empleados públicos.

Establecemos relaciones transparentes

Comprendemos y valoramos la tarea que cumplen los entes reguladores y organismos certificadores, los cuales velan por el bienestar general de la sociedad.

Para Vivir lo correcto, ¿cómo lo ponemos en práctica?:

- Nos encontramos permanentemente abiertos al diálogo y a la colaboración.
- Transparentamos de manera fidedigna toda la información que nos sea solicitada.
- Buscamos trabajar integradamente con el Gobierno e instituciones públicas y privadas, con el fin de impulsar iniciativas que se traduzcan en mejoras reales para hacer que las personas se sientan bien en salud y belleza, estén donde estén.

COMO EJEMPLO:

Me delegaron la responsabilidad de conseguir un permiso de la Municipalidad para un evento de la Empresa. Un funcionario municipal, me insinuó que con un pequeño aporte se podría agilizar el proceso, pudiendo cumplir con lo solicitado por la gerencia en los plazos establecidos. ¿Qué debo hacer?

Por ningún motivo debes pagar a un funcionario público para agilizar un proceso. El Cohecho es un delito y nuestra Empresa actúa con estricto apego a la ética y a la ley para cumplir sus objetivos. En un caso como este, debes denunciar el hecho al Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.

Actividades políticas

Estamos comprometidos a participar de manera constructiva en el proceso político con el objetivo primordial de avanzar y proteger los mejores intereses de ESB y de sus Grupos de Interés.

Es importante para ESB mantener una reputación de integridad con sus grupos de interés. Debemos actuar adecuadamente en nuestras negociaciones con funcionarios del gobierno, organismos reguladores y otras organizaciones políticas, y demostrar nuestro compromiso con la apertura y las prácticas comerciales responsables.

Las actividades políticas y las contribuciones relacionadas están sujetas a una amplia reglamentación gubernamental y requisitos de divulgación pública, y de ESB y de sus filiales tiene el compromiso pleno de cumplir con todas las leyes aplicables.

Valoramos el derecho y la responsabilidad de nuestros colaboradores de participar en el proceso político, incluidas las actividades individuales para respaldar un partido, un candidato o una cuestión política. Sin embargo, tales actividades no deben sugerir el respaldo de ESB y de sus filiales, y no deben llevarse a cabo en la jornada laboral en ESB, ni implicar el uso no autorizado de recursos de la Empresa.



SISTEMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Deber de denunciar y de preguntar, sin represalias

Cada uno de nosotros es responsable y tenemos el deber de buscar asistencia y guía si no estamos seguros de estar haciendo lo correcto. Del mismo modo, en ESB esperamos que cada uno de nosotros debe reportar oportunamente y sin represalias cualquier falta o incumplimiento de este Código.

En ESB no toleramos ningún acto, directo o indirecto, de represalia contra alguna persona que de buena fe reporte o denuncie una infracción o sospecha, a este Código, a las Políticas de ESB, o a la ley o regulación aplicable. Esto incluye cualquier persona que haya participado en una investigación.

ESB investigará las denuncias por represalias. Las personas que hayan tomado represalias o faltado al deber de confidencialidad serán sancionadas con la terminación del contrato que la vincula con ESB o con sus filiales.

Canales de denuncia y preguntas disponibles

Sin perjuicio de lo establecido en el Procedimiento de Denuncias e Investigaciones de Empresas SB, contamos con los siguientes canales de denuncia y preguntas:

- Oficial de Ética y Cumplimiento o Encargado de Prevención de Delitos
- Canal de Denuncia On-Line
- Comité de Ética y Cumplimiento de Empresas SB

• Consideraciones para quienes reciben una denuncias o preguntas

Todo colaborador que reciba una denuncia o preguntas deberá recomendar que la ésta o aquella sea formulada por los canales establecidos por ESB.

• Manejo de asuntos e investigaciones

Todos los asuntos e investigaciones informados se tomarán en serio y se tratarán de manera confidencial y oportuna, de conformidad con las leyes aplicables, incluida la privacidad de los datos. Cuando sea apropiado, los asuntos serán investigados y, si se justifica, ESB, o sus filiales, puede(n) tomar medidas disciplinarias o sanciones. Además, ESB, y sus filiales, puede(n) también notificar a las autoridades públicas competentes si las circunstancias así lo requieren. Se espera que todos cooperen plenamente como parte de cualquier consulta y mantengan la confidencialidad de los detalles de cualquier investigación.

Todos los informes de posibles violaciones serán manejados o administrados por el Oficial de Ética y Cumplimiento o Encargado de Prevención del Delito de ESB, quien informará al Comité de Ética y Cumplimiento de ESB de las mismas.

Investigación de denuncias

El procedimiento para investigar los hechos que podrían constituir contravenciones a este Código, se establece en el Procedimiento de Denuncias e Investigaciones de Empresas SB.

Con todo, y de manera general, toda investigación se iniciará por:

- Denuncia o pregunta de cualquier persona realizada mediante los canales disponibles y establecidos en este Código;
- Iniciativa del Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB.
- Orden del Comité de Ética y Cumplimiento o del Directorio de ESB.

Toda investigación se realizará por el Oficial de Cumplimiento de manera razonable, independiente, confidencial. Toda persona que participe en una investigación quedará obligada a mantener confidencialidad o reserva de la misma.

Si de la simple lectura de la denuncia se desprende que los hechos no contravienen este Código de Ética y Cumplimiento, el Oficial de Ética y Cumplimiento, deberá cerrar la investigación y archivar los antecedentes, dejando constancia de ello.

El Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB tendrá un plazo de tres (3) meses para investigar una denuncia, el que puede ser prorrogable por igual periodo, tomando en consideración la complejidad del caso.

Si del hecho investigado y de las pruebas recabadas se acredita la inexistencia del hecho; o, no existen antecedentes suficientes para su acreditación, el Oficial de Ética y Cumplimiento podrá cerrar la investigación, dejando constancia de ello, debiendo informar al Comité de Ética y Cumplimiento.

Si el hecho investigado constituye una infracción al Código de Ética y Cumplimiento, el Oficial de Ética y Cumplimiento de ESB, resolverá el asunto debiendo informar al Comité de Ética y Cumplimiento las sanciones aplicadas a los responsables y, de ser pertinente, los controles directivos, preventivos o detectivos que sean del caso implementar en la Organización a fin de evitar que se repitan conductas contrarias a la Ética y el Cumplimiento.

Los antecedentes de toda pregunta o denuncia, como la respectiva investigación, su archivo o sanciones impuestas, quedaran registradas y almacenados, en forma confidencial, en la plataforma electrónica de Ética y Cumplimiento de ESB.

Cultura es el orden social tácito de una organización humana o de propósito, conformado por los valores y normas o prácticas compartidas y aprendidas, que dan forma a sus actitudes y comportamientos, y que la identifican y distinguen de otras organizaciones en su modo de sentir, creer, actuar y hacer las cosas.

Valores compartidos son preferencias colectivas de lo que debe ser, de la realización de ciertos estados de cosas y no de otros. Los valores permiten evaluar la realidad y estimar, por ejemplo, un lado positivo y uno negativo, como maldad y bondad.

Normas o prácticas compartidas, definen lo que es aceptado y rechazado dentro de la organización. La forma en que las personas actúan o hacen las cosas en una organización, nos permiten descubrir o inferir los valores que la guían.

Ética es la guía de la conducta humana y organizacional que, reflexivamente, nos permite liberar, mediante las transformaciones adecuadas, aquello que estamos llamados a ser, es decir, nuestra verdad. La ética es la base teórica del Cumplimiento.

Cumplimiento, es la adherencia a aquellas leyes y normas de las que depende la integridad o equilibrio de la organización, es decir, su buena salud y vida.

Grupo de Interés son todas aquellas personas o grupos que resultan impactados o afectados, directa o indirectamente, por la actividad de una empresa. Son, además, personas o grupos que tienen el poder o la capacidad de influir o afectar el logro de los objetivos de la empresa

Acoso es cualquier conducta o acciones conscientes, reiteradas y sostenidas de hostigamiento en contra de un colaborador, que perduran por un tiempo determinado y atentan contra la salud, dignidad o integridad dentro del entorno laboral.

Conflicto de interés son situaciones en que los intereses o beneficios individuales se contraponen con los de ESB en forma real, potencial, o aparente, poniendo en problema o riesgo la objetividad para actuar acorde con los intereses de ESB. Lo importante es declarar el conflicto.



EMPRESAS



 preunic

 MAKE UP

 DBS
beauty store

 Recetario
Magalán

Pharma Benefits

 MEDCELL
FARMACÉUTICA

 FGE
Fundación
Generación
Empresarial

 MC COMPLIANCE
CREANDO VALOR CORPORATIVO

