

Capítulo 11

CÓDIGO DE CONDUCTA





11. CÓDIGO DE CONDUCTA

1. Introducción

El código de conducta es un documento cuyo objetivo es promover la conducta ética, el compromiso de la Dirección con la integridad y la probidad en la utilización de los recursos disponibles, la buena comunicación, la conformidad con la normativa legal y las adecuadas relaciones con terceros.

Un código de conducta efectivo es aquel que logra impregnar sus principios en el actuar diario del personal de la empresa, es decir, aquel que no es sólo conocido sino que también compartido por todos los miembros de la organización y, si no compartido, a lo menos conocido por aquellas personas vinculadas laboralmente a ellos (clientes, proveedores, entre otros). Lo anterior sólo es posible con un plan de comunicación y de entrenamiento interactivo y periódico.

El código debe delinear estándares claros y objetivos para ser cumplidos y establecer un proceso justo para determinar las violaciones al mismo y sus respectivas sanciones.

2. Consideraciones clave

a. Iniciativa del Directorio

El Directorio de la compañía debe ser el principal impulsor de una sana cultura organizacional y como tal debe preocuparse de los factores que inciden en dicho ambiente. El Código de Conducta es uno de los medios a través de los cuales el Directorio comunica de manera formal a la organización los valores de integridad y valores éticos que, desea, conduzcan el actuar del personal y la forma en que éste realiza sus labores.

El Código debe ser aprobado por el Directorio y observado por toda la organización, sin excepciones, comenzando por el propio Directorio que, junto con la administración, debe asegurarse y hacer seguimientos a los mecanismos que permitan la efectividad de este Código.

Coherencia en el actuar

La emisión del Código debe buscar, en la práctica, un impacto concreto en el actuar de los involucrados y como tal su contenido es relevante. Sin embargo, si los principales responsables de la cultura organizacional no son coherentes en su actuar con las guías entregadas por el Código, el impacto buscado será mínimo y, por el contrario, generará una cultura organizacional contraria a los propios valores que se divulgan.

- b. El Código debe ser comprendido por todos**

Es de interés del Directorio que el Código de Conducta cuente con un programa efectivo de difusión al interior y exterior de la organización. El objetivo del programa debe ir más allá de las entregas formales o entregas de documentos formales: es necesario realizar diversas actividades de corta duración de modo que los involucrados comprendan el sentido del Código y cómo actuar ante ciertos dilemas.
- c. El Código como elemento relevante en la prevención del fraude**

La prevención del fraude es clave en toda organización y no siempre se encuentra implementada con la debida diligencia. Dentro de los estándares de prevención del fraude se incluyen el Código de Conducta y el canal de denuncias. El primero establece la conducta ética y el segundo, los mecanismos para comunicar cualquier situación irregular. Ambas herramientas son fundamentales y se complementan entre sí.
- d. Sanciones y canal de denuncias**

Variadas son las materias que debe contener un Código de Conducta, pero de no existir sanciones concretas frente a faltas y, por otro lado, no contar con un canal de denuncia que dé garantía a la organización, su efectividad se ve reducida significativamente.

3. Elementos básicos

- a. Valores compartidos**

Es importante comunicar de manera permanente los valores que son preponderantes para la organización, como por ejemplo: integridad y probidad, agregar valor y sentido a la acción de la organización, compromiso con las personas, desempeñarse con efectividad y eficiencia. Así, estos podrán ser debidamente conocidos, respetados y puestos en práctica por cada integrante de la empresa.
- b. Principios éticos**

Se debe establecer principios éticos y de probidad, y su alcance, como por ejemplo:

 - Honestidad, integridad y probidad
 - Profesionalismo y competencia
 - Confidencialidad
 - Responsabilidad y toma de decisiones
 - En caso de riesgos en el ejercicio de las responsabilidades propias de cada funcionario, se deberá buscar minimizarlos e informarlos
- c. Manejo y uso de la información estratégica o privilegiada**

Se debe señalar que no se puede obtener ventajas, ganancias o evitar pérdidas personales mediante la utilización de información estratégica o privilegiada, ya sea directa o indirectamente, o para beneficio propio o ajeno.
- d. Relaciones entre los miembros de la empresa**

Establecer que no se pueden ejercer presiones indebidas en compañeros de trabajo y



que nunca se justificará una conducta ilegal o antiética. La honestidad y la buena fe deben impregnar y nutrir las relaciones entre las personas.

e. Dignidad de las personas

Se encuentran especialmente vedadas conductas que atenten contra la dignidad de las personas que conforman la organización, como son el abuso de autoridad, el acoso laboral y sexual, hostigamiento psicológico, el trato despectivo o humillante, así como cualquier acción que menoscabe la honra o el respeto de y hacia los demás.

f. Ejercicio de la autoridad

La representación de la empresa debe estar expresamente establecida para cualquier efecto. Ningún miembro de la empresa podrá firmar documentos, representarla, ejercer o atribuirse autoridad o representatividad, ni exceder sus atribuciones si no ha sido facultado previamente y por escrito por una jefatura debidamente autorizada.

g. Uso adecuado de los bienes

Los miembros de la empresa deben observar prácticas tendientes a proteger los bienes de la empresa, haciendo correcto uso de éstos. Quedan prohibidos el uso para fines particulares o el retiro de bienes desde las dependencias de la empresa, salvo autorización expresa. Los bienes deben quedar adecuadamente resguardados por los responsables asignados.

h. Conflictos de Interés

En el ejercicio de la función pública, el conflicto de interés se presenta cuando cuando concurren a la vez el interés general propio del ejercicio de las funciones con un interés particular, sea o no de carácter económico, de quien ejerce dichas funciones o de los terceros vinculados a él. Este conflicto puede afectar la independencia de juicio en una decisión o actuación que involucre un interés de la empresa. En estos casos, se deben hacer primar los intereses de la empresa por sobre los propios, situación que deberá ser comunicada a la jefatura respectiva.

i. Regalos y obsequios

Los miembros no podrán aceptar regalos, atenciones, servicios, invitaciones u otra clase de favor de ninguna persona o entidad, salvo aquellos protocolares o entregados o recibidos en virtud de una práctica comercial o uso social o profesional de cortesía y que no superen determinado monto.

No pueden ofrecer directa o indirectamente, regalos, servicios o cualquier otra clase de favor a cualquier persona que, directa o indirectamente, mantenga o pueda mantener relaciones con la empresa, con objeto de influir en dichas relaciones.

j. Conducta personal

La empresa deberá procurar el reconocimiento de la más amplia libertad en materias ideológicas, políticas, religiosas y filosóficas de cada uno de sus miembros. Deberá, asimismo, observar el respeto a principios fundamentales, como son la dignidad de

cada uno de los miembros y el conducirse en forma honesta y prudente.

k. Alcohol y drogas

Queda estrictamente prohibido la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y de alcohol en las dependencias de la empresa, toda vez que estas prácticas pueden comprometer seriamente la seguridad del personal. De la misma forma, ningún miembro e la organización podrá presentarse a ejercer sus funciones bajo los efectos del alcohol o de drogas ilícitas.

l. Fraude

Es responsabilidad de los empleados estar atentos e informar de modo adecuado cualquier situación que pueda ser indicativa de delito económico, ya se trate de un comportamiento antiético, manipulación de datos para conseguir el objetivo, información financiera y de gestión fraudulenta, corrupción, uso indebido de activos, entre otros.

m. Administración

Las disposiciones y guías del presente Código son obligatorias para todos los miembros de la empresa y la administración de estas normas será de responsabilidad del Comité de Auditoría o el Directorio, que deberán verificar su cumplimiento e interpretación, precisar su correcto sentido y alcance, así como actualizar sus contenidos conforme a su evolución.

n. Obligación de informar y canales de denuncia

Es responsabilidad del personal informar sobre cualquier acción que contravenga el Código de Conducta de la empresa. Con el objetivo de canalizar estas situaciones, la empresa dispondrá de un canal de denuncias disponible para todo el personal y terceros, de fácil acceso y que garantice el más absoluto anonimato y confidencialidad para proteger a los denunciantes.

o. Sanciones

Para garantizar el respeto al presente Código, se establecerán las sanciones expresas para cada infracción, las que darán como resultado amonestaciones verbales o escritas y/o multas en la remuneración diaria o incluso el término del contrato laboral.