

Código de Conducta de Correos Chile

Introducción

La misión de CorreosChile es ser una empresa pública de servicios, de todos los chilenos, que envía y recibe documentos y paquetes en todo Chile y el mundo, con énfasis en la calidad, en el cumplimiento de su promesa de venta, en la confiabilidad y la entrega personalizada.

CorreosChile es una empresa que genera crecientemente valor para la sociedad, responsable con sus clientes, proveedores, trabajadores y la comunidad donde se desenvuelve. Es comparable con las mejores empresas de correos a nivel mundial.

Para CorreosChile es primordial trabajar en un ambiente que refleje el compromiso con los valores declarados.

El objetivo del presente documento es definir los principales lineamientos para que toda acción ejecutada por los trabajadores y partes relacionadas de la organización esté vinculado al cumplimiento de nuestros valores, en el día a día.

Alcance

Es obligación de todo trabajador de CorreosChile, conocer y cumplir el Código de Conducta, la normativa vigente, el Reglamento Interno y actuar de acuerdo con los lineamientos ahí establecidos.

Asimismo, es deseo de CorreosChile que los lineamientos de nuestro Código de Conducta, basado en los valores que nos inspiran, sean compartidos por nuestros proveedores, clientes y socios estratégicos.

Nuestros Valores

Como organización definimos los siguientes valores que establecen el actuar esperado de los trabajadores en pos de la creación de un ambiente íntegro y contribuyendo al desarrollo de los trabajadores y terceros que forman parte de la empresa.

- **Responsabilidad:** Con clientes, proveedores, trabajadores y comunidad.
- **Austeridad:** En el uso y asignación prudente de recursos.
- **Transparencia:** En la forma de actuar, competir y desempeñarse en la sociedad.
- **Compromiso:** De todos los trabajadores con la Misión y Visión de la Empresa.
- **Excelencia:** En el cumplimiento de la excelencia operacional y las ofertas explicitadas de los servicios para cada cliente.
- **Sustentabilidad:** Asegurando que los procesos, servicios y operaciones tengan un beneficio positivo para la comunidad y los trabajadores de la organización.

¿Cómo llevar a la práctica el Código de Conducta?

En el ejercicio cotidiano de las actividades, los trabajadores nos vemos enfrentados a diversas situaciones que pueden contravenir las normas y conductas establecidas en este Código de Conducta, así como en los valores declarados por CorreosChile.

Entre las situaciones más recurrentes están:

Conflictos de Interés

Un conflicto de interés puede surgir cuando tenemos intereses personales opuestos a los intereses de CorreosChile, que interfieren o que podrían afectar nuestra capacidad de tomar una decisión objetiva.

Se espera que cada trabajador aplique la Política de Conflicto de Interés Corporativa para reducir la materialización de situaciones que puedan ser un real o potencial conflicto de interés y que pueda afectar a la confianza y reputación que los ciudadanos depositan en CorreosChile.

Frente a alguna situación que genere duda sobre esta materia, consulta por escrito a tu superior jerárquico y al Encargado de Prevención de Delitos (epd@correos.cl), esto permitirá a la empresa evaluar, supervisar y gestionar la situación de forma adecuada.

Se debe tener presente que el conflicto de interés no tiene connotación necesariamente negativa, ya que existen circunstancias que son ajenas al actuar de los trabajadores, como es el caso de la subordinación o dependencia entre trabajadores con relación parental o vínculo comercial (societario). Es por ello que CorreosChile busca incentivar que dichas situaciones se comuniquen y gestionen de manera oportuna y adecuada.

Vínculo familiar o comercial de trabajadores bajo subordinación o dependencia jerárquica

Es considerado que existe este tipo de conflicto de interés cuando un trabajador de CorreosChile, tenga una relación de parentesco, hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad (incluidas las parejas) y/o mantenga un vínculo societario, con otro trabajador bajo subordinación o dependencia jerárquica (ver Anexo I).

En caso de existir este tipo de situaciones, debemos comunicar por escrito al Gerente de Personas y al Encargado de Prevención de Delitos de la Gerencia de Contraloría, quienes evaluarán las acciones necesarias tendientes a resolver dicho evento.

Vínculo familiar o comercial con Proveedores, Clientes o Competencia Directa

Es considerado que existe este tipo de conflicto de interés cuando un trabajador de CorreosChile interviene o participa en un acto, contrato u operación con otra persona natural o jurídica como contraparte (en su calidad de proveedor, cliente o competidor), con la cual mantiene alguno de los siguientes vínculos:

- a) Parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad (incluidas las parejas).

- b) Participa directamente de la propiedad de la persona jurídica contraparte como dueño, accionista o socio; o indirectamente a través de otras personas naturales o jurídicas, en más de un 10% del capital.
- c) Parientes señalados en la letra a) participan directamente de la propiedad de la Persona Jurídica Contraparte como dueño, accionista o socio; o indirectamente a través de otras personas naturales o jurídicas, en más de un 10% del capital.
- d) El trabajador de Correos Chile o bien sus parientes señalados en la letra a), desempeñen o hayan desempeñado en los últimos 12 meses cargos de Director, Gerente, Administrador, Representante Legal o Ejecutivo Principal en la Persona Jurídica Contraparte.

Se entenderá que el trabajador de CorreosChile interviene en actos, contrato u operación cuando, por ejemplo:

- Toma decisiones sobre contratación, retribución o medidas disciplinarias
- Determina la concesión o renovación de contratos o influencia sobre sus condiciones
- Tiene acceso y/o gestiona información privilegiada del acto, contrato u operación.

Lo importante es recordar que cualquier evento que pueda enmarcarse en lo descrito anteriormente, debes informarlo a tu superior jerárquico y al Encargado de Prevención de Delitos de la Gerencia de Contraloría.

Otras actividades profesionales

La Empresa no prohíbe a sus trabajadores desarrollar otras actividades, fuera de la jornada de trabajo, siempre y cuando, ellas no sean incompatibles con las desempeñadas en CorresoChile según las definiciones de conflicto de interés o bien puedan afectar el rendimiento de su trabajo.

ASEGÚRATE DE:

- Evitar los conflictos de intereses siempre que sea posible.
- Comunicar cualquier relación, actividad empresarial o financiera que pueda implicar un posible conflicto de intereses, a tu superior jerárquico y a la Gerencia de Contraloría Interna (Encargado de Prevención de Delitos).
- Anticiparte y abordar de forma proactiva las situaciones que puedan poner tus intereses personales o los de tu familia en conflicto potencial con los de CorreosChile.
- No ser parte de comisiones, instancias de decisión, regulación o legislación donde se discutan temas en los que se pueda tener intereses personales.
- No ser parte de procesos de selección de personal donde participen familiares, amigos o personas con enemistad manifiesta.

Ante un posible conflicto de intereses, te sugerimos tener en consideración lo siguiente:

- Informar por escrito a tu superior jerárquico sobre el conflicto tan pronto como tengas conocimiento del mismo.
- Abstenerse de intervenir o influir, directa o indirectamente, en cualquier decisión que pueda afectar a las partes con las que puedas estar en conflicto.

- Actuar en todo momento con profesionalismo, integridad y con independencia de tus intereses particulares o los de terceros.

Regalos e Invitaciones

Los trabajadores no deberán aceptar regalos u obsequios de ningún tipo que puedan afectar a su objetividad o influir sobre ellos en una relación comercial, profesional o administrativa, cuyo valor exceda los USD\$50.

Los trabajadores podrán aceptar invitaciones a cenas o eventos, en general, efectuados por algún cliente o proveedor que estén relacionadas con su actividad profesional en CorreosChile, siempre y cuando dicha situación no implique un compromiso o influencia.

Solo se podrán entregar cortesías asociadas a una acción de marketing, es decir, cuadernos, lápices, calendarios u otro objeto de carácter corporativo.

Es importante saber que, si no se gestiona adecuadamente, el intercambio de regalos u obsequios e invitaciones puede crear o parecer que crea un conflicto de intereses, especialmente si se producen con frecuencia o si el valor es suficiente como para que alguien pueda pensar razonablemente que se está influyendo en una decisión de negocio.

Relaciones en los Negocio con Clientes, Proveedores y Contratistas

Nos esforzamos por ser justos y honestos con nuestros clientes, proveedores y contratistas.

Trabajamos para comprender y satisfacer sus necesidades, siendo siempre fieles a nuestros altos niveles de exigencia.

Debemos ser siempre honestos sobre nuestros servicios y capacidades, y nunca hacer promesas que no podamos cumplir.

No debemos obtener ventajas indebidas por medio de la manipulación, ocultación o utilización abusiva de información privilegiada o confidencial, de la inexactitud, las conductas fraudulentas ni de ninguna otra práctica injusta.

En resumen, utiliza siempre con los clientes y proveedores y otras partes relacionadas los mismos principios éticos de respeto y trabajo en equipo que utilizas con tus compañeros de trabajo.

Asegúrate de:

- Tratar a los demás de forma justa y honesta.
- Atender todas las solicitudes razonables de nuestros clientes, proveedores y socios comerciales, pero sin ceder a una petición de llevar a cabo algo ilegal o contrario a nuestros estándares.
- Prometer lo que puedes cumplir y cumplir lo que prometes.

Cuidado con:

- Las presiones de otros para incumplir las reglas y normas.
- La tentación de decir a otros lo que crees que quieren oír, en lugar de la verdad.

Recomendaciones **con nuestros proveedores y contratistas:**

- En aquellos casos que tengas vínculos de parentesco con algún proveedor o sus representantes, infórmalo por escrito a tu jefatura directa y abstente de participar en dicho proceso.
- Así mismo, en aquellos procesos en que tu independencia pueda ser cuestionada, abstente de participar en está.
- Si vas a participar en un proceso de compra, ya sea de servicios o bienes recuerda guiarte por las políticas y/o procedimientos asociados.
- Evita efectuar discriminaciones arbitrarias en los procesos de selección de proveedores y contratistas.
- Considera no subdividir contratos, si en ellos se pretenden obviar procedimientos de compras competitivas o no considerar esquemas de autorizaciones definidas por Correos.
- Denuncia cualquier indicio que el proveedor no esté cumpliendo con normas, leyes y obligaciones contractuales.

Nuestros proveedores y contratistas son fundamentales para desarrollar nuestro negocio y cumplir nuestros altos estándares y expectativas. Por esta razón los seleccionamos cuidadosamente, realizamos, según sea el caso, las correspondientes diligencias en materia financiera y no financiera –como lucha contra la corrupción y utilizamos un proceso de selección objetivo e imparcial.

Esperamos que nuestros proveedores y contratistas compartan los mismos valores y principios de la Empresa y actúen en base a éstos.

Recomendaciones orientadas a **nuestros clientes:**

- Recuerda que el cliente es el foco de nuestra atención, por lo tanto, se recomienda tener siempre una actitud de respeto, cordialidad y servicio hacia ellos, entendiendo sus necesidades y siendo expedito en las soluciones brindadas a éstos.
- Procura siempre mantener una actitud proactiva y empática con nuestros clientes
- No tener nunca un trato discriminatorio hacia ellos, ya sea por su edad, raza, religión, orientación sexual u otra situación.

Información Confidencial y de Uso Interno

Todos los trabajadores de CorreosChile, deberán procurar un uso adecuado de los activos de información (Conjunto de datos, archivos, sistemas o programas que poseen valor para la

organización), cualquiera sea el mecanismo en que ellos son soportados por la Empresa, que por sus distintas funciones les son proporcionados, protegiendo sus características de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Además, cumplir con las regulaciones nacionales y normativas internas, en términos de protección de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y trabajadores de CorreosChile.

La información interna de Corres Chile, deberá ser clasificada de acuerdo a lo siguiente:

- **Confidencial:** Información que sólo debe ser accedida por la administración de la Empresa o personas claramente identificadas y autorizadas. Es información que tiene el potencial de afectar en forma grave el prestigio de la Empresa y su continuidad del negocio, en caso que esta sea adulterada, destruida o publicada en forma no autorizada.
- **Uso Interno:** Información que es generada y administrada por las distintas Gerencias o Departamentos internos de CorreosChile, y que sólo puede ser compartida con otras áreas, con la autorización del propietario de la información respectivo. Su divulgación, adulteración y/o destrucción, sin generar un daño grave a la organización, puede producir pérdida de tiempo para su recuperación, afectar la imagen en forma menos grave o disminuir las posibilidades de éxito en propuestas comerciales o proyectos.
- **Pública:** Información que, por su naturaleza, no presenta riesgos para la Empresa y que puede ser dada a conocer al público en general.

Recomendaciones para el uso de la información confidencial y de uso Interno

- Recuerda que los trabajadores no deben divulgar información de CorreosChile a terceros, que haya sido clasificada como “Confidencial” o de “Uso Interno”
- Recuerda que los trabajadores que tienen acceso con datos personales, de trabajadores, clientes o proveedores, están obligados a guardar secreto de los mismos. Incluso cuando han cesado la relación laboral con Correos. No olvides que ningún trabajador tiene atribuciones para entregar información personal de terceros.
- Hace uso correcto de los sistemas de información, por ejemplo, archivos, sistemas electrónicos, correo electrónico, considerando que no debes utilizar los sistemas de Correos para usos distintos a los que fueron asignados.
- No hagas uso de la información de manera indebida o para tu beneficio personal o de terceros.
- Mantiene estricto control de toda la documentación que sea requerida en procesos de auditoría o fiscalización.

No olvides, reportar a tu jefatura directa cualquier incidente que ponga en riesgo la seguridad de la información.

Acoso

CorreosChile promueve en su accionar diario el respeto hacia la dignidad de sus trabajadores y trabajadoras y establece su absoluto rechazo a acciones de cualquier tipo que afecten la integridad, dignidad y respeto entre los trabajadores de la empresa.

En virtud de lo anterior, la empresa no acepta conductas tales como agresión u hostigamiento por cualquier medio, menoscabo o humillación, ni requerimientos de carácter sexual. Así mismo, no tolera de forma alguna la discriminación por raza, creencia religiosa, opinión política, tendencia sexual, origen social, discapacidad, sin que la enunciación precedente sea taxativa. Estas directrices tienen la misma connotación para todas las relaciones que nuestros trabajadores y trabajadoras establecen con clientes, proveedores, otros trabajadores del Estado y público general.

Modelo de Prevención de Delitos

Para la gestión de la ética, la transparencia y el cumplimiento, CorreosChile dispone de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que contribuye al fortalecimiento del ambiente de control y cumplir con las obligaciones legales.

El MPD es un sistema de organización, administración, supervisión y monitoreo de las actividades y los procesos expuestos a la comisión de los delitos que contempla la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas. Su cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores de Correos, incluidos los ejecutivos principales y los directores.

El MPD incluye un canal expedito y confidencial que permite a todos los trabajadores, proveedores y público en general denunciar anomalías observadas en el desarrollo de las actividades de CorreosChile. El canal, denominado Correo Ético, se encuentra disponible en nuestra página web y se aloja en servidores de propiedad del proveedor que entrega este servicio. La gestión por parte de un tercero independiente otorga plena garantía de que la identidad de la persona que denuncia o consulta será resguardada.

Otras vías autorizadas para hacer denuncias son:

- etica.correoschile@resguarda.com
- Línea telefónica 800-835-133

Recuerda que cualquier consulta o dudas que tengas también puedes dirigir las al Encargado de Prevención de Delitos; rol que se encuentra a cargo del Gerente Contralor de CorreosChile.

¿Cómo sé si mi decisión es correctamente ética?

Tomar la decisión correcta no es siempre una tarea fácil. En ocasiones, estaremos sometidos a presión o nos sentiremos inseguros con respecto a qué hacer. Cuando nos enfrentemos a una decisión difícil, puede ser de ayuda plantearnos las siguientes preguntas:

- ¿Es legal?
- ¿Cumple con las expectativas de nuestro Código?
- ¿Es acorde a nuestra normativa interna?
- ¿Está alineado con nuestros Valores?

- ¿Estás seguro que la acción o decisión no es riesgosa para la salud o integridad de alguien?
- ¿Nos sentiríamos cómodos con la decisión, si esta apareciera en los medios de comunicación?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es «NO», debemos detenernos y pedir ayuda a nuestra jefatura directa, quien te ayudará a tomar la mejor decisión. Recordemos siempre que, cuando debamos tomar una decisión difícil, no estamos solos. Nuestros compañeros y superiores jerárquicos están disponibles para prestarnos ayuda y tenemos además otros recursos a los que recurrir, como nuestros valores y normativa interna.

Realizar Preguntas y Transmitir Inquietudes

En caso de que observemos o sospechemos de cualquier comportamiento ilícito o no ético, debemos comunicarlo inmediatamente. Si tenemos dudas, necesitamos ayuda o queremos transmitir cualquier inquietud, siempre es mejor discutir la cuestión primero con nuestro superior jerárquico, pero si esto no es posible, si crea un conflicto o si preferimos hablar con otra persona, podemos acudir a cualquier otro superior jerárquico o bien con la Gerencia de Contraloría Interna (Encargado de Prevención de Delitos) en todo caso, siempre podemos ponernos en contacto, en cualquier momento, con el Correo Ético de la Empresa (etica.correoschile@resguarda.com)

Qué es el Correo Ético (Canal de Denuncia)

En el afán permanente de velar por la integridad y pensando en el fortalecimiento de los valores institucionales de la Compañía, CorreosChile dispone de un sistema orientado a promover el correcto accionar de los trabajadores de Correos siguiendo los lineamientos de nuestros valores éticos tanto al interior de la empresa como en su relación externa.

La finalidad de esta plataforma (etica.correoschile@resguarda.com) es constituir un canal que permita a todos los trabajadores, proveedores, clientes y/o cualquier tercero interesado en la organización, canalizar denuncias u otro tipo de anomalía que se observe en el desarrollo habitual de las actividades de la compañía. Adicionalmente todos los trabajadores pueden realizar sus consultas y/o denuncias por otras vías, directamente con su jefatura directa o incluso hasta el Gerente General, ya sea verbalmente o por escrito.

Correo Ético, es una plataforma segura de realizar denuncias y/o consultas, las cuales se pueden realizar de manera anónima o bien nominada, si el denunciante prefiere identificarse, con el objetivo de poner en conocimiento a la alta administración de las conductas que podrían estar fuera del marco legal y reglamentario que rige a la Empresa de CorreosChile y/o del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la compañía. Lo anterior busca garantizar la confidencialidad de la información, la instauración de procedimientos para el control y verificación de las denuncias recibidas, y por ende la implementación de los mecanismos necesarios y pertinentes para darles solución de manera óptima.

Invitamos a todos los trabajadores a hacer uso responsable de esta plataforma que demuestra el gran interés de Correos Chile por promover los valores organizacionales y el desarrollo de un grato clima laboral a todo el personal.

Anexo I

Cuadro de Consanguinidad y Afinidad

Grado de Parentesco	Consanguinidad	Afinidad
1°	Padres Hijos (naturales o adoptados)	Cónyuge Suegro/a Hijos de mi cónyuge
2°	Hermanos/as Abuelos/as Nietos/as	Cuñados/as hermanos/as del cónyuge Abuelos del cónyuge Yerno y Nuera Cónyuge del padre o madre
3°	Tíos/as Bisabuelos/as Bisnietos/as Sobrinos/as	Los cónyuges de: Tío/as Bisabuelos/as Bisnietos/as Sobrinos/as Cuñada/o cónyuge del hermano/a

Glosario

Acoso: Se entiende por acoso a la acción de acosar. Acosar es perseguir, con empeño y ardor, sin darle tregua al reposo, a una persona.

El acoso puede darse en cualquier ámbito y lo puede sufrir cualquier individuo sin distinción social, educativo, económico. Como tal, el acoso puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores, iguales o inferiores en referencia a la víctima, a través de la práctica de actos violentos o intimidatorios constantes sobre una persona, con el fin de desestabilizar a la víctima y crear incomodidad o disconformidad en la propia.

Afinidad: La afinidad es la relación de parentesco que une a las personas por un vínculo legal, es decir se establece a través del matrimonio (las parejas de hecho no tienen la consideración de parentesco por afinidad) y los grados de afinidad corresponden con la familia del cónyuge.

Consanguinidad: Los grados de consanguinidad se refieren a las diferentes generaciones de una familia y la distancia que existe de un familiar directo a otro. Por lo tanto, se trata de un vínculo de parentesco de sangre entre personas que se divide en grados.

El parentesco es una figura legal que constituye el vínculo que existe entre las personas de una familia y se encuentra regulado en el artículo 915 y siguientes del Código Civil.

Código de Conducta: Un código de conducta es un instrumento de gestión de organizaciones que establece reglas específicas para perfilar las prácticas y comportamientos específicos que deben ser alentados o prohibidos en una organización o individuo en base a su declaración de valores, principios y creencias

Regalos: Un regalo es algo que se entrega sin pedir nada a cambio. Por lo general, se trata de algún objeto que una persona le da a otra con la intención de felicitarla, agasajarla u homenajearla.

Tener en consideración que muchas veces genera el compromiso moral de devolver la atención recibida.

Soborno: Corromper a alguien con dinero o regalos para conseguir de él una cosa, generalmente ilegal o inmoral

Una oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

Es decir, emplear bienes, servicios o favores para obtener una ventaja indebida para que una persona nos permita hacer o dejar de hacer un determinado aspecto.

Probidad: bondad, rectitud, integridad, honradez en el obrar

Valores: Son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social