Código de Ética

ClaroVTR

Contenido

1. Mensaje de Gerente General 3

2. Nuestra Empresa 4

2. Nuestra Visión y propósito 5

2.1. Visión 5

2.2 Propósito 5

3. Valores y Conductas 6

4. ¿Por qué tenemos un Código de Ética? 8

5. ¿Qué se espera de mí? 9

6. ¿Por qué debemos de cumplir con este Código? 10

7. ¿Quién es el Responsable de Vigilar el Cumplimiento del Código de Ética? 11

7.1. Comité de Ética de Claro Vtr 11

7.2 Transparencia y Publicidad de sus Intereses 11

8. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación 12

9. Seguridad Laboral 14

10. Trato a Clientes 16

11. Protección de los datos personales 17

12. Libertad de Expresión 19

13. Información Confidencial 20

14. Información Privilegiada 22

15. Respetando la integridad financiera 23

16. Sistemas de Cómputo y Seguridad Informática 24

17. Control Efectivo de la Corrupción 25

17.1. Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad..... 26

17.2. Interacción con funcionarios públicos..... 27

18. Conflictos de Interés..... 29

19. El Trato con Nuestros Proveedores..... 31

20. Debida diligencia para colaboradores y terceros. 32

21. Modelo de prevención de delitos..... 33

22. Compitiendo de manera justa..... 34

23. Uso de los Bienes de la Empresa 35

24. Recursos Financieros..... 36

25. Sostenibilidad..... 37

26. La ética es responsabilidad de todos..... 38

27. Incumplimiento a Nuestro Código de Ética..... 39

28. ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del código u otra normativa interna?..... 40

29. Ayúdanos a mejorar este Código..... 42

Mensaje Gerente General

Para ser una gran compañía, de la cual nos sintamos orgullosos de pertenecer, es fundamental tener altos estándares de conducta y mantener en el tiempo un comportamiento integro con sólidos principios éticos que reflejen la organización de la cual somos parte.

La forma en cómo nos relacionamos con nuestros distintos stakeholders: colaboradores, proveedores y clientes es muy importante. En cada una de estas interacciones la ética es fundamental y debe estar presente en todos los aspectos relevantes de ClaroVTR: en nuestras decisiones, en nuestro comportamiento a diario entre nosotros mismos en el trabajo, con nuestros clientes, proveedores, con el entorno, etc.

Hoy estoy muy orgulloso de presentarles nuestro Código de Ética, un documento que nos entrega normas básicas de comportamiento y que guiarán la forma en que nos desenvolvemos y desarrollamos en la empresa. Este código nos muestra, la forma correcta de cómo debemos vivir diariamente nuestro trabajo y cómo colaboramos entre los equipos, con clientes y proveedores, además, proporciona principios y valores básicos para alcanzar el más alto potencial de la manera correcta.

Cumplir con las normas, conductas y principios de nuestro Código de Ética, es fundamental para todos en ClaroVTR, de esta forma podremos construir una empresa sana y con un alto estándar en términos de conductas, comportamientos y respeto entre nosotros mismos, con nuestros clientes, proveedores y con las comunidades a las que pertenecemos, formando asi una empresa en la cual en la cual todos nos sintamos orgullosos de ser parte de ella.

Depende de nosotros cumplir con cada una de estas normas y principios y, al mismo tiempo, velar que nuestros proveedores, socios comerciales y/o cualquier entidad externa con la que se tenga una relación comercial, también cumplan con los lineamientos de nuestro Código de Ética.

Los invito a leer, a seguir y a vivir nuestro Código de Ética, estoy convencido que será de gran valor para nuestra empresa y para nosotros mismos.

Un abrazo,

Alfredo Parot
Gerente General ClaroVTR



Nuestra Empresa

ClaroVTR es una de las principales empresas de telecomunicaciones del país, que nace de la unión de las operaciones en Chile de dos multinacionales de clase mundial: América Móvil y Liberty Latin America, que en conjunto tienen presencia en más de 20 países.

Nuestra compañía está comprometida con la innovación tecnológica y busca fomentar el desarrollo digital del país, con productos y servicios de vanguardia, redes de primer nivel y opciones de conectividad que ayuden a mejorar y simplificar la vida de las personas y organizaciones.

Con presencia en todo Chile, brindamos productos y servicios, que responden a las necesidades de clientes residenciales, empresas y grandes corporaciones. Atendemos a millones de clientes de telefonía fija, soluciones móviles, internet, televisión digital, servicios de Tecnología de la Información (TI), Internet de las Cosas (IoT) y datacenter.

Nuestros colaboradores trabajan diariamente por mantener la integridad de la operación y, a través de su labor y compromiso, buscamos convertirnos en la empresa de telecomunicaciones preferida de Chile, reconocida por entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, impulsando un crecimiento ético y sostenible mediante el uso de herramientas innovadoras.

Nos enorgullece contar con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos, que se rigen por los más altos estándares de privacidad y protección de datos, garantizando la confidencialidad de la información de nuestros clientes, asegurando que sus datos estén en buenas manos.

Por ello, contamos con un Código de Ética, que guía nuestro accionar y define nuestra identidad como organización. Nos esforzamos por crear y mantener un entorno basado en principios éticos sólidos, donde la honestidad, el respeto y la transparencia son valores fundamentales.

En ClaroVTR, creemos en el poder transformador de las telecomunicaciones. Nos inspira la posibilidad de brindar soluciones innovadoras que conecten a las personas, impulsen el desarrollo y mejoren la calidad de vida en nuestra sociedad. Estamos comprometidos con nuestro país y con nuestros clientes y trabajamos para ser el partner tecnológico, que impulsa el progreso de Chile.

Nuestra Visión y Propósito

VISIÓN

Ser la empresa de telecomunicaciones más admirada de Chile, con la mejor experiencia de clientes, con un equipo humano referente, comprometido e inspirado, y una organización ágil y con alta capacidad de adaptación.

PROPÓSITO

Conectamos personas para mejorar su calidad de vida e impulsar el desarrollo del país, ofreciendo una experiencia excepcional a través de soluciones digitales y tecnologías avanzadas.

Valores y Conductas

 **Orientación al cliente**	▪ Nuestro cliente está en la base de todo lo que hacemos ▪ La cultura de servicio está en todo lo que hacemos ▪ Somos empáticos y escuchamos activamente a nuestros clientes ▪ Somos transparentes y sinceros ▪ Somos simples de inicio a fin ▪ Estamos convencidos de que, si no tenemos la confianza de nuestros clientes, no tenemos clientes
 **Confianza**	▪ Nos valoramos y reconocemos ▪ Somos transparentes respetuosos y vivimos nuestros valores, aunque nadie esté viendo ▪ Cumplimos lo que decimos ▪ Somos honestos de lo que somos y lo que podemos hacer
 **Trabajo en equipo**	▪ Somos personas, pero más importante, somos un equipo ▪ Colaboramos siempre buscando una visión común sobre la propia. Así todos ganamos, especialmente nuestros clientes ▪ Comunicamos, confiamos, empoderamos y delegamos ▪ Hablamos de frente, potenciándonos como equipo ▪ La ética está presente en todo que hacemos

Excelencia	▪ Sentimos orgullo por lo que hacemos ▪ Somos dueños de principio a fin en todo lo que hacemos, en cualquier nivel o rol, todos somos responsables ▪ Potenciamos nuestros liderazgos ▪ Somos consistentes, el compromiso nos importa ▪ Vamos un paso más allá, estamos orgullosos de lo que hacemos ▪ Declaramos nuestros errores rápido, y los solucionamos
Agilidad	▪ Somos rápidos y simples ▪ Somos ágiles, eliminamos el exceso de burocracia ▪ Somos rápidos en la búsqueda de soluciones ▪ Evitamos escalar decisiones ▪ Aprendemos del proceso
Adaptabilidad	▪ Estamos convencidos que el cambio nos hace crecer ▪ Nos mantenemos atentos y abiertos a los cambios del entorno y las oportunidades que ofrece ▪ Nos empoderamos con lo nuevo e impulsamos el cambio siendo nuestra oportunidad para seguir creciendo ▪ Promovemos la autocrítica, creemos que siempre podemos mejorar lo que hoy hacemos ▪ Promovemos e incentivamos la opinión de todos, cada uno cuenta

¿Por qué tenemos un Código de Ética?

Porque es una muy buena manera de asegurarnos que vivamos nuestros valores como empresa y porque es importante que todos tengamos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros. **Nuestra ética tiene que ser clara y este Código indica el camino para que así sea.**

Nuestro Código de Ética, junto con las leyes aplicables y nuestras políticas internas, constituyen el pilar de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Representa los valores de nuestra Empresa por lo que es de aplicación general para todos nuestros colaboradores, directivos, proveedores y terceros vinculados.

El Código de Ética define el comportamiento que debemos tener y recibir entre colaboradores y representantes de ClaroVTR así como terceros vinculados con nuestra Empresa. Además, el Código de Ética señala el estándar de conducta de cada uno de nosotros con la Empresa, con los clientes y con la sociedad en general.

Aunque sabemos que es imposible anticipar todas las situaciones que pueden surgir en nuestra labor diaria, este Código de Ética sirve como guía para tomar las mejores decisiones en nuestro trabajo y saber a quién acudir en caso de dudas.



¿Qué se espera de mí?

Es muy importante para nosotros que nuestros colaboradores, directivos, proveedores, distribuidores, socios comerciales o cualquier persona vinculada con la Compañía, conozca, **asuma y haga suyos los principios y valores** contenidos en este Código y los lleve a la práctica en sus actividades cotidianas.

Este Código establece tu responsabilidad como colaborador y proveedor de ClaroVTR para cumplir las leyes aplicables, actuar con integridad y honestidad en todos los aspectos y ser responsables de nuestras acciones.

El éxito y la manera de trascender de nuestra Empresa depende en gran medida del cumplimiento de los lineamientos aquí señalados.

Eres un miembro importante de esta compañía y tu apoyo es esencial para lograr los objetivos que nos hemos planteado.

Debes entender el Código y cumplirlo. Por lo tanto, te pedimos lo siguiente:

- Lee el Código con atención. Comprende sus alcances y lo que se espera de ti.
- Cumple con los principios de este Código en tu trabajo y en todas tus actividades. Hazlos tuyos, son la base de nuestra filosofía y cultura empresarial.
- Condúcete siempre de una forma ética y siéntete orgulloso de tu conducta y acciones. Eres responsable del cumplimiento de todos los principios y conductas aquí señalados.
- Completa todas las capacitaciones asignadas en relación al Código u otras políticas de la Compañía.
- Reflexiona siempre tus acciones y en caso de dudas o inquietudes busca ayuda y orientación.
- Recuerda que los niveles directivos tienen un mayor compromiso, por lo que son responsables de actuar con el ejemplo y conducirse con liderazgo ético en hecho y apariencia.
- Si sabes, detectas o sospechas que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que se relacione con la Empresa se comporta de una forma ilegal, no ética o en violación a los principios establecidos en este Código, debes hacer tu denuncia a través de nuestros canales dispuestos para aquello.
- Recuerda que es obligación de todos cuidar a nuestra Empresa de comportamientos que sean ilegales o no éticos y que puedan ponernos en riesgo.

Muchas gracias por hacer tuyos estos principios básicos de ética, conducta, profesionalismo y responsabilidad. Estamos seguros de que este Código nos ayudará a todos a crecer tanto personal como profesionalmente.

¿Por qué debemos de cumplir con este Código?

Porque ser parte de ClaroVTR implica un compromiso real con nuestros principios y valores, los que se fundan en estándares éticos que nos ayudan a tomar decisiones y actuar de manera correcta con integridad y profesionalismos; tanto en el diseño e implementación de nuestros procesos de trabajo como en la manera en la que interactuamos con nuestros clientes, accionistas, empleados, proveedores y la sociedad en general. Si somos capaces de mantener el más alto estándar ético, nuestra compañía garantizará un mejor servicio a nuestros clientes, aumentando la confianza de todos nuestros grupos de interés.

El incumplimiento de este Código afecta a la imagen y reputación de ClaroVTR y de todos los que trabajamos en nuestra Empresa. Como parte de una comunidad empresarial, todos debemos velar por la imagen de nuestra Compañía, que se puede ver seriamente afectada en su reputación si no cumplimos con estas normas básicas de ética y conducta.

Además, es importante tener en cuenta que el incumplimiento de los principios y conductas establecidos en este Código puede constituir una violación a las leyes aplicables, lo que podría dar lugar a sanciones administrativas, civiles e incluso penales. Asimismo, en función de la gravedad de la situación, tales incumplimientos pueden considerarse faltas graves por parte de ClaroVTR, lo que podría resultar en sanciones disciplinarias, incluyendo la posibilidad de terminación del vínculo laboral.



¿Quién es el responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética?

El Comité de Ética junto al Área de Cumplimiento son responsables de establecer el Programa de Integridad y Cumplimiento que incluye políticas y sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, y que examina de manera constante y periódica el cumplimiento de este Código de Ética, así como de las leyes, reglamentos y políticas que establecen los estándares de integridad en toda la organización.

En caso de tener alguna duda puedes escribir al Equipo de Cumplimiento de ClaroVTR a la dirección de correo electrónico eticacorporativa@clarovtr.cl

Comité de Ética

Es el órgano colegiado conformado por un grupo interdisciplinario de miembros de la alta dirección de ClaroVTR.

El Comité de Ética tiene la responsabilidad de supervisar la gestión de las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias de ClaroVTR, así como de los incumplimientos a nuestro Código de Ética que se identifiquen en las operaciones de la empresa. Además, es su función establecer las sanciones disciplinarias correspondientes para las conductas contrarias a la ética cometidas por nuestros colaboradores o terceros.

Transparencia y Publicidad de sus Intereses

ClaroVTR a través de su Programa de Integridad y Cumplimiento da a conocer e implementa mecanismos que permiten dar transparencia en sus operaciones, tales como el Canal de Denuncias y la Política de Conflicto de Interés, entre otros.



Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación

En Claro VTR tratamos a cada persona con respeto y dignidad y nos hemos comprometido a Proteger y Respetar los Derechos Humanos en general y de manera particular. Operamos en un mundo globalizado en donde existen distintas culturas y costumbres. Creemos que estas diferencias nos enriquecen y las respetamos plenamente. Asimismo, estamos convencidos de que las distintas formas de pensamientos, creencias o preferencias nos permiten tener una perspectiva más amplia y ser más creativos en la resolución de los problemas.

Por lo tanto, en ClaroVTR:

- Tratamos a cada persona con dignidad y profesionalismo.

- No toleramos ningún tipo de discriminación y promovemos una cultura de sana convivencia en el trabajo, cimentada en el respeto, trabajo en equipo y solidaridad.

- Promovemos el respeto y la inclusión en el lugar de trabajo sin discriminación por motivos de discapacidad, origen étnico, religión, género, estado civil, nacionalidad, orientación sexual, capacidad económica, edad u opinión política; entre otros.

- No permitimos ningún tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física, verbal o psicológica, que atente contra la dignidad de las y los colaboradores.

- Prohibimos la exhibición por cualquier medio, de imágenes u objetos de contenido sexual en el lugar de trabajo o que promuevan el odio, la discriminación o la promoción de estereotipos.

- Promovemos la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitimos la violencia de género ni el acoso sexual o laboral.

- Las contrataciones, movilidades internas y cualquier otro beneficio laboral están vinculados al desempeño laboral de los involucrados.

- Nos manifestamos en contra de la explotación infantil y adoptamos las medidas preventivas, incluyendo la verificación del cumplimiento de los requisitos de edad mínima establecidos en la legislación nacional aplicable.

Consideramos que la explotación infantil es toda actividad de niños, niñas o adolescentes remunerada o no, que se realiza al margen de la ley en condiciones peligrosas o insalubres, que violenta sus derechos, o que les puede producir efectos negativos, inmediatos o futuros, para su desarrollo físico, mental, psicológico, o social o afectar su educación.

En caso de contratación de algún menor de edad, nos aseguramos del cuidado de sus derechos y garantías a través y de manera conjunta con sus padres, tutores o responsable de su tutela y custodia.

- No interferimos en que nuestros empleados ejerzan su libertad de asociación y negociación colectiva.

- Nos comprometemos a realizar acciones para que nuestros proveedores, distribuidores y otros socios comerciales asuman los compromisos de comportamiento establecidos en este Código en la relación con sus colaboradores, incluyendo el respeto a los Derechos Humanos.

- Promovemos una cultura de publicidad responsable, clara y honesta. De esta forma nos aseguramos que nuestros clientes reciban la información de forma veraz.

Estos son los principios básicos de Derechos Humanos y de ambiente laboral.
Si detectas conductas indebidas y que sean inconsistentes con estos principios, presenta una denuncia en nuestro Canal de denuncias.



Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es una prioridad de cara a nuestros colaboradores y es fundamental como gestión de negocio, es por ello que estamos iniciando un proyecto transformador de crear una "Cultura de Seguridad" a nivel compañía, dónde el principal objetivo es que la seguridad es responsabilidad de todos, no de un departamento o gerencia en particular, y nos acompaña en cada instancia de trabajo.

Este proyecto va mucho más allá de la seguridad física, sino que recoge todos los aspectos respecto a enfermedades psicosociales en términos de informar y capacitar a nuestros trabajadores sobre este tema.

Todos los colaboradores, proveedores y contratistas compartimos la responsabilidad garantizar que nuestro lugar de trabajo sea seguro y que nuestros productos y servicios se ofrecen de manera segura para proteger a nuestros colaboradores, socios, clientes y las comunidades en las que operamos.

En este sentido ClaroVTR cumple con los estándares más altos aplicables en temas de seguridad y salud en el trabajo, por lo tanto, en ClaroVTR nos comprometemos a:

- Ofrecer un entorno de trabajo seguro, con capacitación, equipo y herramientas necesarios para mantener la salud y seguridad, así como adoptar las medidas necesarias para evitar o disminuir riesgos laborales en nuestra operación.
- Promover un ambiente sano y seguro, garantizando el respeto irrestricto a todos nuestros empleados.

En este sentido, no toleramos el acoso en nuestro lugar de trabajo, el que puede estar reflejado en acciones, conductas o comportamientos que cualquier individuo o grupo de individuos pueda considerar ofensivas, humillantes, intimidantes u hostiles.

Además, está estrictamente prohibido, consumir drogas o bebidas alcohólicas en el trabajo o bien estar en el trabajo bajo la influencia del alcohol o cualquier otra sustancia, así como poseer, comercializar o transportar éstas en horas laborales o usando bienes de la Empresa. Solo se permitirá el consumo moderado de alcohol en eventos autorizados y patrocinados por la Compañía o en relación con comidas de negocios o entretenimiento.

- Cumplir con todas las normas de seguridad además de aquellas a las que nos adherimos de forma voluntaria.

Estos principios forman parte del compromiso con el desarrollo de nuestros equipos de trabajo y la gestión ética de proveedores y contratistas. Es por eso que la responsabilidad, colaboración y compromiso son fundamentales en nuestro objetivo de alcanzar un alto estándar de eficiencia, calidad, seguridad y un mejor entorno laboral.

Es tu responsabilidad cuidarte y cuidar a tus colegas para evitar riesgos en el trabajo. Si detectas cualquier situación que represente un riesgo a nuestra seguridad o que constituya un incumplimiento a las normas de seguridad laboral, te invitamos a presentar una denuncia en el Canal de Denuncias ClaroVTR.



Trato a clientes

Debemos nuestra existencia a nuestros clientes. Para seguir contando con su preferencia y lograr nuestra misión es esencial tratarlos con el mayor respeto, atención y amabilidad. Esto implica, entre otras cosas:

- Brindar un trato justo, empático y respetuoso a todos nuestros clientes y en todos los canales de contacto y/o atención.
- Ninguna persona que ingrese en nuestras instalaciones, sean administrativas o comerciales, recibirá trato discriminatorio alguno, ya sea por motivo, entre otros, de género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión o filiación política.
- Ofrecer servicios y productos que satisfagan sus necesidades de manera eficaz y oportuna; y ser transparentes con relación a los términos y condiciones de los contratos y servicios.
- Proporcionar información adecuada, clara, confiable y oportuna en cuanto a los productos y servicios que ofrecemos y los que cada uno de ellos tiene contratados.
- Resolver sus preguntas y problemas de orden general, administrativo y técnico con un personal altamente capacitado y orientado al servicio al cliente.
- Brindar la máxima calidad posible a nuestros clientes, de acuerdo a nuestros procesos y estándares operativos.

Esta serie de factores que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros clientes se traducen en una sola palabra: Calidad.

Nuestro éxito depende de nuestra capacidad para desarrollar y ofrecer productos y servicios de telecomunicaciones innovadores y de alta calidad. Nuestros clientes son los jueces de ello, por ello no debemos nunca engañar, proporcionar información falsa o condicionar una venta.

El incumplimiento de nuestros estándares de servicio y atención al cliente, así como la participación en prácticas comerciales indebidas, puede ocasionar diversos impactos negativos. Entre estos se incluyen el daño a terceros, la grave afectación a nuestra reputación, la intervención de las autoridades y la generación de perjuicios significativos para nuestra empresa.

ClaroVTR no tolera ninguna desviación de nuestros estándares de conducta y atención para con nuestros clientes.

Si detectas cualquier situación que represente un incumplimiento a nuestras normas de trato al cliente, presenta una denuncia en nuestra Canal de denuncias ClaroVTR.

Datos personales

En ClaroVTR la protección de los Datos Personales constituye una manifestación de nuestro irrestricto compromiso por el respeto de los derechos fundamentales de las personas, asumiendo el deber de actuar en forma responsable en su recolección y tratamiento, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas que permitan asegurar el respeto a la privacidad y protección de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.

Es así, que nuestra política de privacidad describe en detalle cómo recolectamos, almacenamos, utilizamos y compartimos la información personal, y establece las medidas de seguridad que hemos implementado para garantizar la protección de los datos. Asimismo, nos comprometemos a informar a nuestros clientes y usuarios sobre sus derechos en materia de protección de datos personales, y a dar respuesta a sus solicitudes en relación con el ejercicio de sus derechos.

Como colaboradores de ClaroVTR, somos conscientes de los principios que inspiran y sustentan nuestra política de privacidad, y según los cuales, se realiza el tratamiento de datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.

Estos principios son los siguientes:

a. Principio de licitud del tratamiento: Los datos personales sólo pueden tratarse con sujeción a la ley.

b. Principio de finalidad: Los datos personales deben son recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. El tratamiento de los datos personales se limitará al cumplimiento de estos fines.

c. Principio de proporcionalidad: Los datos personales que se tratan se limitan a aquellos que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.

d. Principio de calidad: Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, en relación con los fines del tratamiento.

e. Principio de responsabilidad: ClaroVTR, al momento de realizar el tratamiento de los datos personales de sus clientes, es legalmente responsables del cumplimiento de los principios, obligaciones y deberes de conformidad a la ley.

f. Principio de seguridad: ClaroVTR, en el tratamiento de los datos personales de sus clientes garantiza estándares adecuados de seguridad, protegiéndolos contra el tratamiento no autorizado, pérdida, filtración, daño o destrucción y, aplicando para ello, las medidas técnicas u organizativas apropiadas.

g. Principio de minimización de datos: La empresa se compromete a recoger solo los datos que sean estrictamente necesarios para la finalidad de su tratamiento, evitando recolectar datos innecesarios, excesivos o inespecíficos. Esta obligación se aplicará a la cantidad de datos personales recogidos, a la extensión de su tratamiento, a su plazo de conservación y a su accesibilidad.

h. Principio de transparencia e información: Las políticas y las prácticas sobre el tratamiento de los datos personales estarán permanentemente accesibles y a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita.

i. Principio de confidencialidad: ClaroVTR como responsable de datos personales de sus clientes, y quienes tengan acceso a ellos guardarán el mas estricto secreto o confidencialidad acerca de los mismos. En este sentido, Claro establece controles y medidas adecuadas para preservar el secreto o confidencialidad, medida que subsiste aún después de concluida la relación con el titular.

j. Principio de Lealtad: Se recogerán los datos personales a través de medios legítimos, leales y de forma transparente, en orden a que dichos datos no se utilicen de manera inesperada.

Los colaboradores de ClaroVTR procuraran poner a disposición de sus clientes y/o usuarios las herramientas que permitan asegurar exactitud y pertinencia de los datos recolectados en virtud de los principios precedentemente enunciados. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho que poseen los Usuarios y/o Clientes respecto a suspender la comunicación publicitaria, consagrado en el artículo 28B de la ley 19.496 “Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En resumen, nuestra empresa se compromete a proteger la privacidad y los datos personales de nuestros empleados y clientes y a cumplir con las regulaciones y leyes aplicables. Nuestro Código de Ética y política de privacidad establecerán las medidas necesarias para asegurar que esta protección sea efectiva y que promovamos una cultura de respeto y protección de los datos personales.

Si detectas algún incumplimiento a nuestra Política de Privacidad, presenta una denuncia en nuestro Canal de Denuncias ClaroVTR.

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad en nuestro link:
CLARO: https://www.clarochile.cl/personas/proteccion-de-datos/
VTR: https://vtr.com/politica-privacidad

Libertad de expresión

En ClaroVTR prestamos servicios de conectividad a través de telefonía fija, móvil y datos. Nuestra red e infraestructura está al servicio de los clientes y usuarios de las mismas, quienes tienen derecho a:

- Expresar sus opiniones e ideas con libertad.
- Mantener comunicación de forma libre con personas, organizaciones o entidades, sin que éstos sean sujetos a investigación o revisión.
- Comunicar contenidos y compartir esta información a través de la utilización de nuestras redes o servicios.

En congruencia con lo anterior, no restringimos ningún contenido ni interferimos en la libertad de los usuarios de comunicar o crear contenidos, salvo los casos en que la legislación así lo determine y conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto por las autoridades competentes.

Si detectas algún incumplimiento a nuestros principios de Libertad de Expresión, presenta una denuncia en nuestro Canal de Denuncias ClaroVTR.



Información confidencial

En Claro VTR estamos comprometidos a no divulgar Información Confidencial.

De manera general, entendemos por este tipo de información, a toda aquellas que desarrollamos, generamos y operamos, y que contiene información sensible, la cual entre otros aspectos representa un activo importante de nuestra empresa y también una ventaja competitiva.

De igual manera, entendemos por Información Confidencial, entre otras:

- Información financiera y legal
- Información de nuestros proveedores
- Celebración o recisión de contratos o transacciones significativos
- Información de nuestros socios comerciales
- Información relativa a nuestros clientes, productos y servicios, incluyendo nuestros planes actuales y futuros
- Información de mercado desarrollada a nivel interno por la Compañía
- Información obtenida a través de nuestras redes de telecomunicaciones
- Información de negocios en general, incluyendo la relativa a nuestros planes, programas, ventas, costos, KPIs de los negocios, estrategias y expectativas actuales y futuras.

Si tienes información confidencial, es importante que como mínimo te asegures de adoptar las siguientes medidas de resguardo:

- Asegúrate de resguardarla en un lugar seguro;
- No dejes fotocopias o impresiones de la misma en áreas comunes;
- No comentes dicha información con compañeros de trabajo que no necesiten conocerla;
- No dejes la pantalla de la computadora abierta con información confidencial;
- Nunca comentes esta información con familiares o amigos;
- No hagas llamadas o tengas conversaciones que hagan referencia a la información confidencial en lugares públicos;
- No la compartas ni la discutas con personas (internas o externas a la Empresa) con las que no tienes certeza que tengan autorización formal para conocerla.

Revelar Información Confidencial podría otorgar ventajas indebidas de negocios a terceros, ocasionar daños y perjuicios a nuestra Empresa y poner en riesgo la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes y socios comerciales, e inclusive puede generarte responsabilidades en lo particular.

Por lo anterior, debemos observar las siguientes reglas:

- El acceso a la información interna está limitado a quienes tienen necesidad de conocerla. Debemos abstenernos de discutir cualquier Información

Confidencial, inclusive con nuestros compañeros de trabajo, a menos que éstos la requieran para desempeñar sus labores y previa autorización de tu superior jerárquico.

- Está prohibido revelar Información Confidencial a terceras personas. En casos justificados, podrá proporcionarse Información Confidencial a terceros previa autorización de la persona o el área designada para dicho efecto por la Empresa, sujeto en todo caso a la celebración de acuerdos de confidencialidad u otra medida de protección, así como aquellas de la legislación aplicable.
- En caso de que alguna autoridad gubernamental solicite u ordene la revelación o entrega de cualquier información, dicha circunstancia deberá hacerse del conocimiento de nuestra Dirección Jurídica para que ésta tome las medidas necesarias para su protección y se cerciore del cumplimiento de todos los requisitos aplicables.
- Si como resultado de nuestro trabajo obtenemos información confidencial de otra persona, incluyendo cualquier competidor, cliente, proveedor o autoridad gubernamental, y cuyo destinatario no sea la Empresa, debemos respetar y proteger dicha confidencialidad en términos de los criterios antes señalados y cuando esto sea posible, esta información deberá ser devuelta al emisor sin leer el contenido.
- Los empleados deben abstenerse de mantener conversaciones confidenciales de cualquier índole en lugares públicos, así como evitar divulgaciones indebidas a través de medios como internet, prensa, redes sociales o teléfonos móviles; cumpliendo siempre con lo establecido por las disposiciones aplicables.
- Está estrictamente prohibido compartir Información Confidencial o privilegiada, para obtener, directa o indirectamente, un lucro o beneficio propio. Sé cuidadoso al enviar correos electrónicos, asegurándote que estás transmitiendo información solamente a quienes están autorizados a recibirla.
- Cuando concluya tu relación laboral con la Empresa por cualquier causa, deberás entregar a tu superior jerárquico todos los documentos y/o herramientas de trabajo que tenías encomendados y que contienen Información Confidencial.
- La obligación de guardar confidencialidad respecto de la información de la Compañía subsiste tras la terminación de las relaciones contractuales de sus empleados o contratistas.

Si no estás seguro de si es o no información confidencial puedes contactarte con el Equipo de Cumplimiento al correo electrónico **eticacorporativa@clarovtr.cl**.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento relacionado con el manejo de Información Confidencial, presenta una denuncia en nuestro Canal de denuncias ClaroVTR.

Información privilegiada

La información es un activo importante de la compañía, y por tanto es nuestra responsabilidad protegerla independientemente del medio que la contenga.

Como regla general no puedes compartir ningún tipo de información de la Empresa que aún no sea pública. La información se considera pública cuando ha sido dada a conocer al público en general a través de algún medio de comunicación por ClaroVTR como puede ser la prensa o su página de internet, entre otros.

Está prohibido y constituye un delito que uses o transfieras información privilegiada a un tercero, para tu beneficio, el beneficio de un familiar o amigo o un tercero. Todos debemos cumplir con la legislación vigente y su incumplimiento puede resultar en sanciones.

Si no estás seguro de si la información es o no privilegiada puedes contactarte con el oficial de cumplimiento al correo **eticacorporativa@clarovtr.cl**.



Respetando la integridad financiera

Todos los registros, libros y expedientes contables deben ser elaborados con el más absoluto cuidado y deben ser correctos, apegados a la ley y su regulación, completos y confiables en todos sus aspectos.

El cumplimiento de las obligaciones financieras, legales y administrativas de nuestra Empresa dependen de estos registros y por lo tanto éstos no pueden inducir al error o ser confusos.

Todos los expedientes y registros de la Empresa deben mantenerse actualizados y con un nivel de detalle suficientemente razonable de tal manera que refleje con precisión el origen y destino todas las transacciones y operaciones, incluyendo la disposición de los activos.

Nuestra información financiera debe ser precisa tanto en nuestra contabilidad como en nuestras presentaciones. El mantener la información de una manera precisa refleja una buena reputación y credibilidad de la Empresa y nos cercioramos de cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias.

Para ello nos comprometemos a:

- Nunca falsificar un documento.
- No distorsionar la verdadera naturaleza de una transacción.
- No participar o apoyar a otra persona a distorsionar los números o resultados de la empresa, ni a evadir impuestos o infringir la legislación.
- Ninguna cuenta se debe mantener fuera de libros para facilitar u ocultar pagos indebidos.
- Todos los empleados deben conservar los libros, documentos y registros para dar cumplimiento a las leyes aplicables y a las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para tal efecto.
- Respetar la política de mantención de registros.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a las normas de manejo de expedientes y registros, presenta una denuncia en nuestro Canal de denuncias ClaroVTR.



Sistemas de cómputo y seguridad informática

Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de ClaroVTR. La Empresa es la única autorizada para instalar programas y software en sus sistemas y dispositivos. Está prohibido copiar, apropiarse o usar indebidamente el software corporativo, así como instalar algún programa externo a la compañía.

La Empresa ha instalado sistemas de seguridad para proteger sus redes, sistemas de cómputo e información electrónica. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad individual de asegurar los sistemas de cómputo y la información almacenada en los mismos, así como de conocer y respetar las políticas y lineamientos específicos que rigen su uso.

Está prohibido el uso del correo personal u otra plataforma externa a los de la Empresa para el manejo de la información de la Compañía o relacionada a sus funciones dentro de ésta, ya que dicha información puede estar en riesgo por no contar con las medidas de seguridad apropiadas para su protección y resguardo.

Frente a la compañía cada usuario es responsable de manera directa de los accesos que tiene de los sistemas de la compañía, está estrictamente prohibido compartir, publicar, intercambiar, delegar, vender los accesos a los sistemas de la compañía sea cualquiera el uso de estos sistemas, a su vez está prohibido el acceso a los sistemas de la compañía desde dispositivos no autorizados por el área de ciberseguridad de la compañía.

Si detectas o sospechas algún incumplimiento a los principios de Sistemas de Cómputo y Seguridad Informática, presenta una denuncia en nuestro Canal de denuncias ClaroVTR.



Control efectivo de la corrupción

La corrupción es ilegal, antiética, aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbre en las transacciones comerciales, destruye la confianza en las personas e instituciones e impide el funcionamiento eficiente de los mercados. En atención a lo anterior, nuestra compañía prohíbe estrictamente que cualquier colaborador haga u ofrezca pagos indebidos a cualquier persona, o reciba pagos o coimas de ésta, con el objeto de obtener algún beneficio, dádiva o proporcionarle una ventaja.

ClaroVTR tiene un firme compromiso de controlar la corrupción dando cumplimiento con todas las leyes aplicables y llevando a cabo nuestros negocios de manera que se evite incluso la mera apariencia de corrupción. Las acusaciones en esta materia pueden dañar gravemente a nuestra empresa y nuestra reputación.

Por lo anterior, la Empresa, a través del Área de Cumplimiento, ha desarrollado un Programa de Integridad y Cumplimiento, que incluye entre otros, este Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos y la Política Anticorrupción. La violación a alguna de las normativas antes mencionadas puede originar sanciones civiles y penales, las cuales van desde multas hasta penas privativas de libertad y son aplicables tanto a nivel personal como a nivel de Empresa.

En el ámbito público la corrupción es el abuso del poder para beneficio propio o de la Empresa. Cuando se interactúa con funcionarios públicos o Entidades de Gobierno se le conoce como cohecho. En el ámbito de los particulares, es decir, cuando se llevan a cabo acciones u omisiones encaminadas a obtener algún beneficio indebido para la Empresa, personal o para un Tercero y se le conoce como Corrupción entre particulares.

ClaroVTR prohíbe dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos, ofrecer o solicitar un soborno o ayudar o autorizar el pago o recibo de un soborno. Los sobornos pueden incluir el pago para obtener una ventaja indebida o influenciar una decisión (como obtener una tasa de impuestos inferior a lo que establece la ley.) Los sobornos pueden ser en dinero, valores, bienes muebles o inmuebles, donaciones, empleos, regalos, acceso a entretenimiento y hospitalidad, viajes, préstamos, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales o cualquier otra cosa de valor.

Para más información, ayuda u orientación consulta la Política de anticorrupción y la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad.

De igual manera, si detectas o sospechas algún incumplimiento a la Política de anticorrupción y/o a la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad de ClaroVTR. Puedes presentar una denuncia en nuestro Canal de Denuncia ClaroVTR.

Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad

Como regla general, los colaboradores de ClaroVTR no deben ofrecer, dar, recibir, aceptar o solicitar regalos, invitaciones o viajes de ninguna naturaleza o valor, en el ejercicio de sus funciones, ya que pueden ser interpretados como:

- Una obligación, un trato preferente o un soborno.
- Una influencia en las decisiones de algún funcionario público, autoridad o cualquier otro tercero.
- Un conflicto de interés que puede afectar, en el ejercicio de sus funciones, la objetividad en la toma de decisiones comerciales.
- Un perjuicio, sesgo o menoscabo en su criterio de independencia.

Está prohibido dar o recibir de funcionarios públicos regalos, acceso a entretenimiento u hospitalidad de manera directa o mediante intermediarios tales como distribuidores, proveedores, consultores, terceros o agencias de viaje.

Un buen criterio para saber si debes dar o aceptar un regalo o dar o recibir una atención es preguntarte cómo se vería ante los ojos de alguna persona externa a la Empresa o en la primera plana de un periódico.

Todos los obsequios e invitaciones deben ser reportados y autorizados previamente tanto por tu supervisor jerárquico como por el Área de Cumplimiento, a menos que estén específicamente permitidos en la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad de ClaroVTR.

Para más información acerca de los regalos, acceso a entretenimiento y hospitalidad consulta la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad de ClaroVTR.

Si tienes dudas acerca de si debes aceptar o dar algún regalo, comida acceso a entretenimiento y hospitalidad, debes consultarlo con el oficial de cumplimiento. Escribe a **eticacorporativa@clarovtr.cl**.

De igual manera, si detectas o sospechas algún incumplimiento a la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad de ClaroVTR puedes presentar una denuncia en nuestro Canal de denuncia.

Interacción con funcionarios Públicos

Por la naturaleza de nuestro negocio en ocasiones se requiere que interactuemos con funcionarios públicos. Las transacciones con gobierno se regulan por leyes específicas y no son iguales a los negocios con particulares.

No ofrezcas nada a un funcionario público, ya sea directa o indirectamente, menos a cambio de un trato favorable.

Por regla general, la obtención de cualquier tipo de licencias, permisos o trámites ante entidades de Gobierno para el funcionamiento de la Empresa deben ser tramitados únicamente por personal de la propia Empresa a través del área responsable.

La Empresa se abstendrá de participar directa o indirectamente en cualquier concurso o licitación en los cuales existan indicios de corrupción, atendiendo de forma oportuna y transparente a los requerimientos de información y observaciones de las autoridades.

ClaroVTR también prohíbe, en su nombre o representación:

- Celebrar contratos con distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, agentes, intermediarios, clientes, contratistas, gestores, lobistas, consultores o proveedores que pudieran representar un riesgo de soborno o corrupción. En otras palabras, no debemos negociar o hacer pagos a terceros si existe algún indicio de que esas personas pueden realizar algún tipo de soborno o acto de corrupción.
- Realizar pagos por concepto de regalos, acceso a entretenimiento u hospitalidad a funcionarios públicos o sus familiares.
- Realizar “pagos de facilitación”, que son pagos menores o cuotas para la obtención de un servicio gubernamental al cual tenemos derecho, como puede ser la expedición de una visa o pasaporte.
- Hacer donativos o realizar pagos a causas o partidos políticos, con recursos de la Empresa o a nombre de ClaroVTR. Puedes realizar donativos a título personal y de acuerdo con las leyes locales aplicables.

ClaroVTR también prohíbe cualquier conducta no ética como puede ser el fraude, engaño, extorsión, colusión, uso de información falsa, enriquecimiento ilícito o lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, entre otros. Estas acciones constituyen delitos, independientemente de que se encuentren involucrados funcionarios públicos.

Por último, ClaroVTR prohíbe cualquier intento de ayudar u ocultar actos de corrupción independientemente del beneficio obtenido para ti, la Empresa o Terceros.

Con el fin de combatir la corrupción, en ClaroVTR nos comprometemos a:

- Apegarnos a las leyes anticorrupción.
- Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la Empresa.
- Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras con apego a nuestros procedimientos internos y conservar durante el tiempo apropiado, todos los registros de las mismas, para ser revisados en caso de auditoría.
- Asegurarnos de que los pagos que realicemos o que se realicen por nuestra cuenta sean exclusivamente un pago por bienes o servicios efectivamente prestados a nuestra compañía.
- Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, ante las autoridades correspondientes aquellos casos en los que algún empleado o tercero incurra en un acto de corrupción.
- Promover prácticas para controlar de forma efectiva la corrupción a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión.

En caso de estar en una situación de relación con funcionarios públicos y no estás seguro si la forma de actuar es correcta, puedes consultar con la gerencia de ética y cumplimiento al correo **eticacorporativa@clarovtr.cl**.

Recuerda que es tu responsabilidad denunciar cualquier actividad sospechosa, de lo contrario podrías ser cómplice del acto de corrupción y esto puede tener consecuencias para ti.



Conflictos de interés

Este tipo de conflictos surgen cuando los intereses de un empleado o de un tercero son inconsistentes o interfieren con los intereses de la Empresa.

Los conflictos de interés son una forma de Corrupción que consiste en una acción que puede estar indebidamente influenciada por un interés personal, familiar o de algún tercero.

Existe un conflicto de Interés cuando un empleado o un tercero, guía sus decisiones o actuar en beneficio propio, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal, contraponiéndose a la responsabilidad de actuar en beneficio de la Empresa cuando está representándola. Las situaciones que dan origen a conflictos de interés pueden surgir de varias formas, y pueden no ser negativas o incorrectas en sí mismas. La mejor manera de evitar que dichas situaciones generen una contraposición entre los intereses del colaborador y los de la compañía, es comunicándolas oportunamente. En términos generales, se debe informar de todo interés económico, vínculo personal, o comercial con otros trabajadores, clientes, proveedores y/o competidores, como también empleos externos y cualquier otra actividad, asociación o vinculación con otras personas que puedan generar un conflicto de interés.

Un buen criterio que podemos utilizar para saber si tienes o no un conflicto de interés es imaginarte explicando tus acciones a un colega o a la prensa, ¿te sentirías cómodo?

Cuando actuamos en representación de ClaroVTR, debemos siempre poner el interés de nuestra Compañía por encima de nuestro interés personal. Esto quiere decir que no dejamos que nuestro propio interés, el de nuestra familia, amigos o cualquier otra relación, tenga influencia en las decisiones que tomamos en representación de nuestra Empresa.

Los conflictos de intereses pueden afectar nuestro juicio, afectar la reputación e imagen de ClaroVTR y exponer a ésta a posibles riesgos, por lo tanto, debemos evitar conflictos de interés, reales o que se puedan interpretar como tal, en asuntos relacionados con la contratación, promoción o cualquier otra negociación con la Empresa o nuestros tratos con terceros y otros intereses de negocio fuera de la Compañía.

La existencia de un conflicto de interés no necesariamente inhabilita la relación comercial o profesional con un tercero, pero requiere que ésta sea previamente conocida y aprobada por el Área de Cumplimiento de ClaroVTR, con el objeto de generar las medidas de prevención necesarias.

Por ello, el Colaborador que tiene un conflicto de interés o al que le nazca uno nuevo, debe declararlo y abstenerse de participar de la decisión relativa a negociaciones o licitaciones con el proveedor, profesional o tercero que genere el conflicto, y de entregarle cualquier información que pueda beneficiarlo.

Los Colaboradores deberán completar un formulario de declaración de conflicto de interés al momento de asumir su cargo, el que deberá ser actualizado periódicamente a medida que ocurran cambios en dicha declaración que así lo exijan. Es decir, el Colaborador está obligado a mantener su declaración de intereses actualizada, cada vez que se produzca un cambio o, al menos, una vez al año en la declaración anual de conflicto de interés.

Los Colaboradores podrán solicitar al Área de Cumplimiento, en caso de duda, que resuelva sobre si un determinado interés debe ser o no ser declarado.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Conflicto de Interés, presenta una denuncia en nuestro Canal de Denuncias.



El trato con nuestros proveedores

Como se señaló en la sección anterior, tu relación personal, en su caso con nuestros proveedores y socios comerciales no debe crear conflictos de interés, afectar tu objetividad o dar la apariencia de una conducta indebida, por lo cual en aquellos casos en que si pueda verse afectada debes de abstenerte de tomar decisiones que puedan estar influenciadas por esa relación.

Estos riesgos surgen particularmente cuando se hacen relaciones de negocio en representación de ClaroVTR con familiares, amigos o terceros o cuando recibimos o damos algún regalo, comida o algún otro pago de o a un proveedor, sobre todo cuando éste es de alguna empresa del gobierno.

Cualquier conflicto de interés debe ser declarado inmediatamente.

Debemos mantener una relación profesional con nuestros proveedores y socios comerciales para asegurarnos de cumplir con los valores y principios establecidos en este Código de Ética y realizar todos nuestros esfuerzos para que nuestros proveedores promuevan y se adhieran a estos principios.

Debemos seleccionar a nuestros proveedores con base en los méritos, costos y eficiencia de sus productos y servicios; comunicar a los proveedores actuales o potenciales, en forma clara y precisa, las necesidades de la Empresa; y asegurarnos de recibir un valor adecuado al precio pagado.

Todas las interacciones con nuestros proveedores deben celebrarse de acuerdo con los procedimientos establecidos, en los cuales también se incluyen incluyen obligaciones legales y de registro.

Buscaremos no realizar negocios ni mantener relaciones comerciales con personas y empresas que se aparten deliberadamente de la ley, que participen de negocios ilícitos o cuya conducta infrinja deliberadamente los principios y valores de la compañía. Cuidaremos nuestra reputación buscando relacionarnos con quienes compartan nuestros estándares éticos.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Compras, o del Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, te invitamos a presentar una denuncia en nuestro Canal de Denuncias.

Debida diligencia para colaboradores y terceros

El Área de Recursos Humanos junto con el Área de Cumplimiento, son los responsables de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir la incorporación de personas que puedan generar un riesgo de Corrupción y afectar la integridad de la Empresa.

ClaroVTR cuenta con un Protocolo de Debida Diligencia para Empleados que permite evaluar, gestionar y, monitorear a los candidatos a Empleados de la Empresa, así como a los Empleados de la misma, con el fin de identificar Señales de Alerta en materia anticorrupción.

El Equipo de Cumplimiento es responsable de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir y gestionar la incorporación de terceros de alto riesgo a través de: (distribuidores, proveedores, gestores, socios comerciales etc.) permitiendo:

- La evaluación de la experiencia, solidez o sostenibilidad financiera de los terceros;
- La identificación de beneficiarios finales;
- La identificación de las relaciones y contactos entre las personas morales, físicas y los beneficiarios finales con entidades y funcionarios de Gobierno;
- El monitoreo para identificar el historial de sanciones y litigios del tercero e individuos asociados;
- El análisis del historial del comportamiento ético del tercero, a través de reportes en caso de haber incurrido en delitos relacionados con Corrupción, delitos financieros o conductas antiéticas y/o malas prácticas corporativas.

Para la contratación de cualquier tercero que brinde bienes o servicios a la Empresa, se debe seguir con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y con la Política de Compras de Claro VTR.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Compras o al Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, presenta una denuncia en nuestro canal de denuncia .

Prevención de delitos de la compañía

La compañía está comprometida con evitar la comisión de delitos dentro de la organización, sea que la beneficien o no. Por lo anterior, cuenta con un Modelo de Prevención de los Delitos de la ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de la persona jurídica, que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores.

La comisión de cualquier delito dentro de la organización es considerada una infracción al Código de ética de ClaroVTR. En el caso de la comisión de uno o más de los delitos contemplados en el artículo 1° Números 1 y 2 de la Ley N°20.393, y el resto de los delitos que en lo sucesivo sean incorporados a dicho catálogo, será considerado una infracción grave al presente Código y al Modelo de Prevención de Delitos. Por esta razón, la compañía aplicará las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan como señal clara del compromiso adquirido.

Como colaboradores, en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos tenemos la responsabilidad de informar de inmediato al Equipo de Cumplimiento o a la Gerencia Legal, a través de los distintos medios de contacto del Canal de denuncias.



Compitiendo de manera justa

Participamos en un mercado altamente regulado y competitivo que nos exige cumplir las normas que regulan la libre competencia en todo momento. Sin embargo, el respeto a nuestros competidores y a las normas que regulan esta materia va más allá y es parte fundamental de nuestra cultura.

Por esto, rechazamos cualquier conducta que se refleje en acciones u omisiones que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia, o que tiendan a producir dichos efectos, tales como la colusión, el abuso de posición dominante y las prácticas de competencia desleal, en cualquiera de sus formas sancionadas por la Ley.

Es responsabilidad de todas las personas, empresas e instituciones vinculadas a ClaroVTR no sólo actuar siempre en consecuencia a nuestra cultura de cumplimiento de las normas que regulan la libre competencia, sino también reportar, a través del Canal de Denuncias, cualquier conducta que vaya en contra de ésta.

Si tienes dudas sobre actuaciones contrarias a la libre competencia, te pedimos contactar al Área de Cumplimiento. Si detectas algún incumplimiento a nuestros principios sobre libre competencia presenta una denuncia en nuestro canal de denuncias.



Uso de los bienes de la empresa

Debemos cuidar y hacer uso eficiente de todos los bienes tangibles e intangibles de nuestra Empresa, por lo que solo está autorizado su uso para fines laborales, pues ellos son insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades y operaciones. Entre otros, podemos mencionar los siguientes:

- Bienes inmuebles y muebles;
- Herramientas, insumos, vehículos, inventarios, consumibles, dispositivos y centrales telefónicas;
- Redes y equipos de telecomunicaciones y sus componentes;
- Equipos y aplicaciones de cómputo tales como los sistemas de correo electrónico y correo de voz;
- Software desarrollado a nivel interno o licencias de terceros;
- Recursos financieros, inversiones;
- Concesiones y demás autorizaciones para operar redes de telecomunicaciones;
- Derechos de propiedad industrial e intelectual;
- Información sobre productos y servicios e información financiera y de negocios.

Debemos utilizar los bienes de la Empresa para el desempeño de nuestro trabajo y no para beneficio personal o para un objetivo no autorizado.

Asimismo, debemos proteger los recursos de la Compañía, cumplir con todos los procedimientos relativos a la operación y seguridad de dichos bienes para evitar que se dañen, pierdan, sean robados o se desperdicien.



Recursos financieros

Toda persona que tenga control sobre los recursos financieros de la Empresa, incluyendo efectivo, equivalentes de efectivo, valores, títulos de crédito o tarjetas de crédito, es personalmente responsable de su custodia, administración y de que sean utilizados en la operación de ClaroVTR.

También debemos cerciorarnos de que todos los ingresos y egresos de la Compañía estén debidamente documentados, de conformidad con la legislación aplicable.



Sostenibilidad

La sostenibilidad empresarial es un tema clave en el mundo actual, y cada vez son más las empresas que se comprometen a adoptar prácticas sostenibles en su gestión. En el caso de las empresas de telecomunicaciones, el compromiso con la sostenibilidad es especialmente importante, ya que sus actividades pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente y en las comunidades donde opera.

Es por esto que, ClaroVTR, se compromete firmemente con la sostenibilidad, con el objetivo de contribuir al bienestar de los grupos de interés, las comunidades y el entorno. Para ello, hemos desarrollado una política de sostenibilidad que aborda las dimensiones ASG (ambiental, social y de gobernanza), y que guía todas nuestras acciones en este ámbito.

En lo que respecta al compromiso con los grupos de interés, consideramos fundamental establecer relaciones de confianza y transparencia con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y otros actores relevantes. Además, estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos y laborales, la lucha contra la corrupción y la promoción de la diversidad y la inclusión en todas nuestras actividades.

En cuanto a la dimensión ambiental, tenemos un fuerte compromiso con la reducción de nuestra huella de carbono, el uso energético y la gestión de nuestros residuos. Además, estamos comprometidos con la gestión sostenible de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y la protección de la biodiversidad.

Para la dimensión social, nuestra empresa se esfuerza por tener un impacto positivo en las comunidades donde operamos, mediante la promoción del desarrollo sostenible, disminución de la brecha digital, y la colaboración con organizaciones sociales. Asimismo, como empresa estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y proveedores, estableciendo las buenas relaciones y promoviendo una cultura diversa e inclusiva.

Por último, en cuanto a la dimensión de gobernanza, estamos comprometidos con la ética y la transparencia en todas nuestras actividades, y promover la participación del más alto nivel de la organización y otras partes interesadas en la toma de decisiones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.
En ClaroVTR tenemos un firme compromiso con la sostenibilidad, y trabajaremos para integrar esta visión en todas nuestras actividades, contribuyendo así a un futuro más sostenible y próspero.

Todo acto que pueda poner en riesgo la sostentabilidad de ClaroVTR debe ser reportado en nuestro Canal de Denuncias.

La Ética es responsabilidad de todos

Nuestro Código de Ética reafirma el compromiso de ClaroVTR por alcanzar los más altos estándares en materia de conducta, tanto en las relaciones personales, laborales y prácticas de negocio. Sin embargo, en última instancia cada persona es responsable de sus acciones.

Ningún Código de Ética puede prever todas las situaciones ni abarcar todas las normas aplicables a cada caso concreto. Por lo tanto, el contenido del Código de Ética debe considerarse complementado con las leyes, reglamentos, normas y políticas internas aplicables.

Si crees que alguna disposición aquí contenida se encuentra en conflicto con la ley o alguna disposición local o tienes alguna duda sobre la aplicación de nuestro Código de Ética, escribe a **eticacorporativa@clarovtr.cl**.



Incumplimiento a nuestro Código de Ética

El incumplimiento del Código de Ética afecta a la imagen y reputación de ClaroVTR y de todos los que trabajamos en nuestra Empresa.

La compañía puede aplicar medidas que entre otras pueden ser una amonestación verbal, o incluso el despido del colaborador.

En caso de incumplimiento de nuestro Código de Ética, de las leyes o regulaciones vigentes, las medidas a aplicar se definirán según la gravedad del incumplimiento, el impacto y trascendencia para la compañía y la responsabilidad de quien la haya cometido. Por otra parte, a quien de forma intencional realice falsas acusaciones o mienta en la colaboración que se le pida en una investigación de un caso ético, se le aplicarán igualmente las sanciones señaladas.



¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código u otra normativa interna?

Todos tenemos la obligación de cumplir con los principios y comportamientos contenidos en este Código de Ética. Si observamos comportamientos que puedan suponer el incumplimiento de este Código, cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable y en general, cualquier conducta no ética, debemos informar de inmediato a través del Canal de denuncias para que se pueda dar solución a la situación.

¿Cómo realizar una denuncia?
Nuestra organización se compromete activamente con la integridad y demás principios éticos contenidos en este Código, poniendo a disposición de todas las personas que tengan conocimiento o indicio razonable de actuaciones contrarias a este Código, un canal de comunicación para informar sobre dicho incumplimiento. Nuestro grupo recomienda que, siempre que sea posible, en el momento en el que se observe un incumplimiento del Código, se informe en primera instancia a nuestro superior directo o líder, y si por cualquier motivo, se prefiere cursar la denuncia por otro medio, se realice directamente a través de nuestros canales de denuncias:

a. Web: www.resguarda.com/denunciasclarovtr
b. Mail: eticacorporativa@clarovtr.cl
c. Teléfono: 800-835-133
d. WhatsApp: +56 2 27121737

Te reiteramos que en caso lo prefieras, siempre puedes optar por hacer tu denuncia anónima.

Debemos cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los colaboradores que realicen alguna denuncia falsa o dolosa pueden ser sancionados de acuerdo a nuestro reglamento interno.

Recuerda que el no reportar una falta ética puede tener consecuencias disciplinarias para ti, ya que podrías estar encubriendo un hecho no ético o un delito. Se podrán presentar denuncias anónimas si el denunciante así lo desea. En este caso se recomienda dejar un contacto para el seguimiento de la investigación. ClaroVTR tomará todas las medidas razonables y justificadas para proteger a los denunciantes y no se tomará ningún tipo de represalia en tu contra por denunciar.

Ninguna disposición de este Código de Ética se entenderá como obstáculo para que las personas que se sientan afectadas o sean testigo de alguna conducta ilegal, puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes.

En dichos casos se recomienda dar aviso a nuestra Gerencia Legal o al Equipo de Cumplimiento, para que, de ser necesario, co ayude con las autoridades correspondientes.

Para nuestra compañía es importantísimo recibir todas las inquietudes éticas que tengan los colaboradores, de manera de responder a sus dudas. Para que los colaboradores se acerquen libremente, es indispensable contar con un ambiente donde todos sientan confianza de plantear sus inquietudes sin temor a sufrir algún perjuicio o represalia.

Se entiende por represalia toda conducta que afecte negativamente o perjudique al colaborador, a raíz de haber planteado de buena fe una inquietud o denuncia o colabore en una investigación ética. Las represalias en contra de colaboradores que plantean inquietudes éticas no serán nunca toleradas, y serán consideradas una infracción grave al Código de Ética. Por tanto, una vez acreditada una conducta de represalia se tomarán medidas en contra del colaborador que la haya cometido.

Ahora bien, la compañía espera que los colaboradores actúen de buena fe, es decir, con el convencimiento genuino y honesto de lo que están planteando, aunque posteriormente se determine que hubo un error. Por el contrario, si un colaborador realiza una denuncia a sabiendas que es falsa, sí es posible que la compañía adopte medidas en contra de éste. Si un colaborador considera que ha sufrido represalias, debe informar inmediatamente este hecho al Equipo de Cumplimiento a través de los canales que la compañía pone a su disposición.

Todas las denuncias recibidas en el canal de Denuncias de ClaroVTR serán tratadas con la discreción que ameritan, y serán administradas, atendidas e investigadas por el Equipo de Cumplimiento de ClaroVTR , quién a su vez, rinde cuentas a un grupo multidisciplinario de funcionarios de ClaroVTR que integran el Comité de Ética.



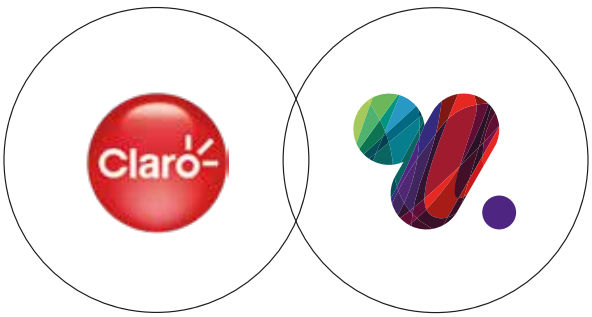
Ayúdanos a mejorar este Código

Este Código de Ética establece los estándares mínimos a los que se compromete nuestra Empresa.

Estamos conscientes de que no se pueden prever ni regular todas las situaciones posibles, por lo que de antemano te agradecemos cualquier sugerencia o comentario para complementar y mejorar este Código a través de la dirección de correo electrónico **eticacorporativa@clarovtr.cl**.

En ClaroVTR sabemos que tu participación en el cumplimiento de este Código de Ética es esencial para el desarrollo y éxito de nuestra Empresa. Te agradecemos haberlo leído detenidamente y haberlo comprendido. Te invitamos a ponerlo en práctica en tu trabajo diario.





Código de Ética
ClaroVTR