



CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA
EN LOS NEGOCIOS EMPRESAS ENTEL

Empresas
ENTEL



Empresas
ENTEL



1.	INTRODUCCION	4
2.	MISION Y VISION CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS ENTEL	4
2.1	Visión	4
2.2	Misión	5
2.3	Valores y compromisos de las Empresas ENTEL	5
2.3.1	Ser Mejores	
2.3.2	Integridad y Cumplimiento	
2.3.3	Responsabilidad y Sensibilidad	
3.	DIRECTRICES Y POLITICAS APLICABLES A COMPORTAMIENTOS RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES	6
3.1	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Clientes y Usuarios	7
3.1.1	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a la Prestación de Productos y Servicios	
3.1.2	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación al Marketing Responsable	
3.1.3	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Regalos y Atenciones	
3.2	Políticas de las Empresas Entel en Relación a los Proveedores, Contratistas y Distribuidores	9
3.2.1	Principios Generales en Relación a los Proveedores, Contratistas y Distribuidores	
3.2.2	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Conflicto de intereses	
3.2.3	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Regalos e Invitaciones	



3.3	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Trabajadores	11
3.3.1	Principios Generales en Relación a los Trabajadores	
3.3.2	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Información Confidencial	
3.3.3	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Conflictos de Interés	
3.3.4	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Uso de Bienes de la Empresa	
3.3.5	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Conductas Indebidas en el Trabajo	
3.4	Políticas de las Empresas ENTEL para el área Financiero-Contable	14
3.4.1	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Exactitud de la Información	
3.4.2	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Confidencialidad de la Información	
3.4.3	Política de las Empresas ENTEL en Relación a Independencia de los Auditores Externos	
3.5	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Accionistas	16
3.6	Política de las Empresas ENTEL en Relación a los Socios Comerciales	17
3.7	Política de las Empresas ENTEL en Relación a los Competidores	17
3.8	Política de las Empresas ENTEL en Relación a la Comunidad	18

3.8.1	Política de las Empresas ENTEL en Relación a los Medios de Comunicación	
3.9	Políticas de las Empresas ENTEL en Relación al Gobierno	20
3.10	Políticas de las Empresas ENTEL Relación al Medio Ambiente	20





CODIGO DE ETICA DE LAS EMPRESAS ENTEL

1. INTRODUCCION

El Código de Etica de las Empresas ENTEL, tiene como objetivo ser el referente del actuar de todos sus colaboradores, estableciendo altos estándares de conducta que preserven la integridad y los principios éticos que reflejen el tipo de organización de la cual formamos parte y el tipo de persona que somos.

Este Código de Etica entrega las normas básicas de comportamiento y está complementado con el Manual de Aplicación, el cual forma parte integral del mismo.

Los principios éticos son los pilares que forman el Código de Etica de las Empresas ENTEL.

4

2. MISION Y VISION CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS ENTEL

2.1 Visión

Vivir Primeros el Futuro: hacer que nuestros clientes y empleados sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos, generados por la capacidad corporativa de las Empresas ENTEL y de todos quienes colaboramos en ellas.

2.2 Misión

La Misión de las Empresas ENTEL es crear valor a través de la provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con el objeto de facilitar el bienestar de la comunidad, acrecentando la productividad y calidad de vida de las personas.

2.3 Valores y compromisos de las Empresas ENTEL

2.3.1 Ser Mejores:

Contribuimos a que nuestros clientes sean exitosos a través del uso de nuestros productos y servicios; para lo cual comprometemos un permanente despliegue en: innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

2.3.2 Integridad y Cumplimiento:

Comprometemos transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en nuestras acciones. Asimismo, asumimos el compromiso de eficiencia y responsabilidad en la entrega de los Servicios de la Empresa, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.



2.3.3 Responsabilidad y Sensibilidad:

Actuamos con Responsabilidad y Sensibilidad ante los requerimientos de nuestros clientes, con respeto a toda la comunidad, a los trabajadores de las Empresas ENTEL y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

3. DIRECTRICES Y POLITICAS APLICABLES A COMPORTAMIENTOS RELACIONADOS CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES

Políticas de las Empresas ENTEL aplicables a los siguientes grupos de interés:

- Clientes y Usuarios.
- Proveedores, Contratistas y Distribuidores.
- Trabajadores.
- Accionistas.
- Socios Comerciales.
- Competidores.
- Comunidad.
- Gobierno.
- Medio Ambiente.



3.1 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Clientes y Usuarios

3.1.1 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a la Prestación de Productos y Servicios

- Atender en forma responsable, respetuosa y oportuna a los clientes y usuarios.
- Innovar como quehacer permanente para mejorar la calidad de nuestros Productos y Servicios.
- Mantener los más altos estándares de calidad en Productos y Servicios ofrecidos, buscando cumplir las expectativas del cliente a precios competitivos.
- Proporcionar a los clientes información precisa respecto de los Productos y Servicios que se le ofrecen y velar porque la oferta aceptada sea cumplida a cabalidad.
- Informar adecuadamente a los clientes acerca de las precauciones de seguridad del uso de cualquier Producto y Servicio.
- Responder de manera rápida, transparente y eficaz las solicitudes de los clientes, relacionadas con los Productos y Servicios, focalizando nuestras actividades hacia un compromiso personal con la satisfacción de clientes externos e internos, entendiendo que cada cliente insatisfecho es un fracaso para nosotros.
- Mantener la confidencialidad respecto de los antecedentes de los clientes y resguardar la privacidad en las comunicaciones, en conformidad con las normas que rigen este mercado.



3.1.2 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación al Marketing Responsable

- Comprometer un Marketing Responsable respecto de sus Productos y Servicios.
- Comunicar y garantizar acciones de Marketing para Productos y Servicios en forma veraz, clara y comprensible.
- Mantener una política en relación al Marketing sin menoscabar por motivo alguno a ninguno de los sectores de la sociedad, en especial a las minorías.

3.1.3 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Regalos y Atenciones

- Los regalos, atenciones u otras cortesías que sean entregados a clientes actuales o potenciales deben ser legales, acordes a las prácticas del mercado y contar con la autorización respectiva.
- En cuanto a los gastos que ellos supongan, deben registrarse en forma exacta y específica, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- La presión con influencia indebida o el condicionamiento de un negocio a la entrega de una atención inadecuada, está explícitamente prohibida.
- En las relaciones con clientes, se deben evitar situaciones en las que el interés personal pueda entrar en conflicto o incluso parecer que entra en conflicto con los intereses de las Empresas ENTEL. Un conflicto de intereses surge cuando algo interfiere o influye sobre el ejercicio del juicio independiente de un empleado en los mejores intereses de las Empresas ENTEL.

3.2 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Proveedores, Contratistas y Distribuidores

3.2.1 Principios Generales en relación a los Proveedores, Contratistas y Distribuidores

- Las relaciones con los Proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua.
- La elección de un Proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Asimismo, todos los Proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas.
- Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con alguna de las Empresas ENTEL.
- Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.
- Nuestros Contratistas, Distribuidores y Agentes deben cumplir con la legislación laboral vigente en las relaciones con sus propios trabajadores.
- Los Contratistas y Distribuidores, que en razón de su actividad representen directa o indirectamente a cualquiera de las Empresas ENTEL, velarán porque la imagen y calidad del servicio entregado correspondan a los estándares de su representada.
- La relación con contratistas y distribuidores estará basada en el respeto a la dignidad de las personas, realizada con responsabilidad y transparencia sin excederse de las atribuciones del cargo, evitando cualquier comportamiento que pudiese interpretarse como un abuso de poder.



3.2.2 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Conflicto de Intereses

- El trato comercial con los Proveedores se debe establecer en relación con los méritos, sobre una base de competencia, sin favoritismo alguno. Si algún trabajador considera que, dada su relación con algún proveedor, puede interpretarse como un conflicto de intereses, debe informar a su jefe para determinar la acción a tomar.
- Ningún trabajador puede condicionar la selección o contratación de un Proveedor en la adquisición de Productos o Servicios para nuestras Empresas a la obtención de un beneficio propio.

3.2.3 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a Regalos e Invitaciones

- En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, invitaciones y otros tipos de atenciones se estiman normales, y no se consideran capaces de influir en las decisiones. Tales atenciones deben ser reportadas y autorizadas previamente por el jefe inmediato de acuerdo con las políticas internas de cada una de las Empresas ENTEL.
- Las actuaciones de los trabajadores evitan cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de intereses, o que representen una conducta incorrecta.

3.3 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Trabajadores

3.3.1 Principios Generales en Relación a los Trabajadores

- Las Empresas ENTEL promueven el involucramiento de sus trabajadores con su proyecto empresarial.
- Entregan a cada persona un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupa en la organización.
- Estimulan en sus trabajadores un permanente espíritu de innovación y aceptan riesgos razonables, como condición inherente para cumplir con la Misión de Vivir Primeros el Futuro.
- Evitan toda discriminación por motivos de raza, sexo, estado civil, religiosos, políticos, sindicales u otros, en todos sus procesos de gestión de personas.
- Promueven una comunicación interna transparente, veraz, oportuna y efectiva.
- Promueven que sus trabajadores participen activamente en la Misión de la Empresa, y que logren un crecimiento personal a través de actividades culturales, artísticas, deportivas y/o de servicio a la comunidad.
- Promueven la selección, mantención y desarrollo de trabajadores competentes a la realidad del negocio, proporcionando una formación continua, gestionando el desempeño, brindando oportunidades y proveyendo las herramientas adecuadas para llevar a cabo su trabajo.
- Respeta y reconoce a todas las organizaciones que representan a sus trabajadores en sus diferentes intereses.





- Se comprometen a ofrecer a todos sus trabajadores un entorno de trabajo seguro, cuidando la seguridad, higiene y el bienestar de todos.
- Es responsabilidad de las Empresas ENTEL y de sus trabajadores, contar con un ambiente de trabajo sano, evitando el abuso de alcohol y libre de drogas ilícitas.

3.3.2 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Información Confidencial

- Los trabajadores mantienen la Confidencialidad de toda información que conozcan en el desempeño del cargo y se comprometen a no revelarla, a menos que cuenten con instrucciones y/o autorizaciones específicas para tal efecto.
- Los empleados no utilizan la información de la Empresa en beneficio propio o de terceros, contrariando las leyes o perjudicando a los intereses de las Empresas ENTEL, de sus Clientes o Proveedores.

3.3.3 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Conflictos de Interés

- Los trabajadores no utilizan, directa ni indirectamente, en provecho propio, las influencias o los recursos que por el desempeño de los cargos estén a su alcance.
- Los trabajadores evitan conflictos de intereses reales o aparentes entre las relaciones personales y profesionales, incluidas, entre otras, las inversiones, los derechos de propiedad o las asociaciones que interfieran o pudieran interferir en el ejercicio de un criterio independiente en la tutela de los intereses de las Empresas ENTEL.

- Los trabajadores que cuentan con acceso a información privilegiada tienen particular celo en cumplir con la normativa legal que regula la reserva de la información y la compraventa de acciones, en especial de cada una de las Empresas ENTEL.

3.3.4 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Uso de Bienes de la Empresa

- Los bienes, las instalaciones, los servicios que se ponen a disposición de los empleados y los recursos financieros de las Empresas ENTEL, incluyendo los gastos de representación, son utilizados única y exclusivamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de eficiencia, racionalidad y ahorro.
- Los empleados de las Empresas ENTEL se abstienen de utilizar los bienes, la información o los contactos de la Empresa para beneficio personal u otros fines no autorizados.

13

3.3.5 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Conductas Indebidas en el Trabajo

- Los trabajadores se abstienen de conductas ajenas a la moral y las buenas costumbres.
- La utilización de los diferentes medios de comunicación que la Empresa pone a su disposición se hará de manera responsable.
- Las jefaturas velarán por la existencia de un adecuado ambiente de trabajo, de proporcionar un trato digno a sus trabajadores, promoviendo su desarrollo laboral y buscando que alcancen su más





alto nivel de desempeño. Las Empresas ENTEL impulsan el trato respetuoso entre colegas y entre supervisores y trabajadores; por lo tanto, no aceptan conductas que atenten contra la dignidad de las personas.

3.4 Políticas de las Empresas ENTEL para el área Financiero-Contable

3.4.1 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Exactitud de la Información

- Todos los trabajadores deben emplear el mayor cuidado y diligencia para asegurarse que todas las informaciones que preparen o entreguen, en especial las que se presenten a los accionistas, las que se divulguen a los mercados o al público y las que se presenten a los entes reguladores o fiscalizadores de nuestra actividad, sean veraces, precisas, suficientes y oportunas.
- Los Estados Financieros deben presentar en forma veraz y razonable la posición financiera y patrimonial de las Empresas ENTEL, cumpliendo todas las leyes y reglamentaciones vigentes para la preparación de los mismos.

3.4.2 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Confidencialidad de la Información

- Es información confidencial y/o privilegiada toda aquella que pertenece a las Empresas ENTEL, que no es pública y ha sido confiada

por ésta al trabajador, cuya divulgación a terceros podría ser perjudicial para los intereses de las Empresas ENTEL o de las personas que mantienen relaciones comerciales o negociaciones pendientes con ésta. Información confidencial incluye, por ejemplo, datos o proyecciones financieras, información técnica o comercial, planes de adquisición, enajenación o fusión, planes de expansión, estrategias, contratos importantes, cambios relevantes en la administración y otros desarrollos corporativos trascendentes.

- Los trabajadores tienen prohibición de divulgar información confidencial a personas ajenas a las Empresas ENTEL, excepto cuando su revelación sea necesaria por motivos de negocios y se hayan tomado los debidos resguardos para prevenir su mal uso, o cuando deba ser informada a una autoridad en conformidad a normas legales o reglamentarias aplicables.

- Asimismo, se entiende por información privilegiada cualquier información referida a las Empresas ENTEL, a los negocios o a los valores emitidos, que no haya sido divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos, como asimismo, toda información a la que el Directorio de las Empresas ENTEL hayan conferido el carácter de reservada.

- De igual manera, no se podrá utilizar información privilegiada en transacciones propias o relacionadas de acciones u otros valores.

- En materia de uso y manejo de información se deberá dar cumplimiento a las normas legales y reglamentarias, así como a las que se contienen en el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado.





3.4.3 Política de las Empresas ENTEL en Relación a Independencia de los Auditores Externos

- Se debe preservar la independencia de los Auditores Externos, evitando ejercer cualquier influencia indebida.

3.5 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Accionistas

Comprometemos ser leales a la Misión y los Valores de las Empresas ENTEL.

- Producir beneficios lícitos que justifiquen la inversión e incrementen el valor de la misma.
- Gestionar adecuadamente tanto los activos financieros como los intangibles y preocuparse de que todos los gastos e inversiones redunden en beneficio para la Empresa.
- Proveer información permanente y oportuna a través de los canales de comunicación establecidos para ello.
- Abstenerse de acciones u omisiones discriminatorias en relación a Accionistas Minoritarios, o aceptar presiones de unos Accionistas en desmedro de otros.
- Mantener la confidencialidad de la información reservada, especialmente la que sea de interés al mercado inversionista.
- No utilizar información privilegiada en transacciones propias o relacionadas, ya sea de acciones u otros valores.
- Trabajar con profesionalismo y tomar decisiones responsables respecto de los recursos financieros.



3.6 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Socios Comerciales

- Ofrecer igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen convertirse en Socios Comerciales de alguna de las Empresas ENTEL.
- Analizar y decidir todos los potenciales negocios mediante un proceso de evaluación objetivo.
- Proporcionar un trato profesional a quienes se asocian con alguna de las Empresas ENTEL en filiales, coligadas o asociaciones comerciales.
- Mantener la confidencialidad respecto de los antecedentes de los socios comerciales y resguardar la privacidad en las comunicaciones, en conformidad con las normas que rigen este mercado.
- Fomentar las buenas relaciones entre los miembros de las Empresas ENTEL y sus Socios Comerciales.
- No efectuar compensaciones a empleados, familiares o relacionados con Socios Comerciales, que sean diferentes a las que hayan sido definidas en los contratos y/o acuerdos comerciales que rigen las relaciones entre Empresas ENTEL y dichos Socios, que pudieran interpretarse como un conflicto de intereses.

17

3.7 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a los Competidores

- Actuar con respeto a la libre competencia.
- Competir lealmente en los mercados en los cuales las Empresas ENTEL participen.



- Cumplir la legislación vigente en relación a la competencia.
- Actuar en los mercados utilizando información fidedigna, desplegando la Misión y la Visión de las Empresas ENTEL.

3.8 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación a la Comunidad

Para las Empresas ENTEL relacionarse con la Comunidad es un factor fundamental en sus operaciones y constituye su aspiración contribuir a un Desarrollo Social, Cultural y Económico Sustentable de la sociedad, aportando a una mejor calidad de vida, mediante el uso de las tecnologías de la información y conectividad global.

Este esfuerzo permanente de las Empresas ENTEL considera:

- Apoyo, respeto y protección de los derechos fundamentales.
- Favorecer la utilización de tecnologías que respeten el Medio Ambiente.
- Promover la participación en iniciativas que favorezcan el Desarrollo Sustentable a nivel nacional, regional y local, como en cualquier lugar en que desarrolle sus actividades.

Para las Empresas ENTEL son fundamentales los siguientes principios:

- Rechazo a la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, promoviendo mecanismos para prevenirla y combatirla.
- Independencia de las Empresas ENTEL respecto de partidos y movimientos políticos, credos religiosos, y cualquier asociación ideológica.

- Respeto a la participación de sus trabajadores en actividades políticas, religiosas, ideológicas, culturales, deportivas, artísticas y otras, en la medida que con ello no involucren ni comprometan a las Empresas ENTEL.
- El aporte a campañas eleccionarias, partidos políticos, credos religiosos y similares, sólo puede realizarse conforme con el marco jurídico que regula dicha materia, además de contar con la aprobación del Directorio.

3.8.1 Política de las Empresas ENTEL en Relación a los Medios de Comunicación:

- Se establece que la entrega de toda la información de Empresas ENTEL a los Medios de Comunicación, ya sea prensa, radio, televisión, medios online u otros, será a través de las personas que han sido específicamente autorizadas para ello.
- La relación con los Medios de Comunicación está radicada en las personas autorizadas, según la normativa interna de las Empresas ENTEL.
- Está prohibido que un ejecutivo o trabajador de Empresas ENTEL no autorizado realice declaraciones relativas a dichas Empresas a un Medio de Comunicación, ya sea de prensa, radio, televisión, medios online u otros.

3.9 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación al Gobierno

- Las Empresas ENTEL promueven una relación abierta, transparente y participativa con la Autoridad, fundada en el respeto con las normas contempladas en el ordenamiento jurídico.
- Para las Empresas ENTEL es fundamental relacionarse con las Autoridades respetando las normas previstas en este Código para la participación en reuniones, promoción de actividades, entrega de obsequios, invitaciones a eventos, y en general, cumplir con las pautas de conducta que deben regir respecto al fiel cumplimiento de los deberes ciudadanos.

3.10 Políticas de las Empresas ENTEL en Relación al Medio Ambiente

- Respetar en las instalaciones de las Empresas ENTEL el equilibrio ecológico del entorno.
 - Velar por la salubridad, la seguridad y la higiene de las propias instalaciones y del espacio próximo.
 - Fomentar la formación de los trabajadores en el respeto al entorno y a la protección medioambiental.
 - Demostrar una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado de nuestro entorno a través de acciones concretas, especialmente cumpliendo con las disposiciones relativas al medio ambiente de acuerdo a la normativa vigente.
- 