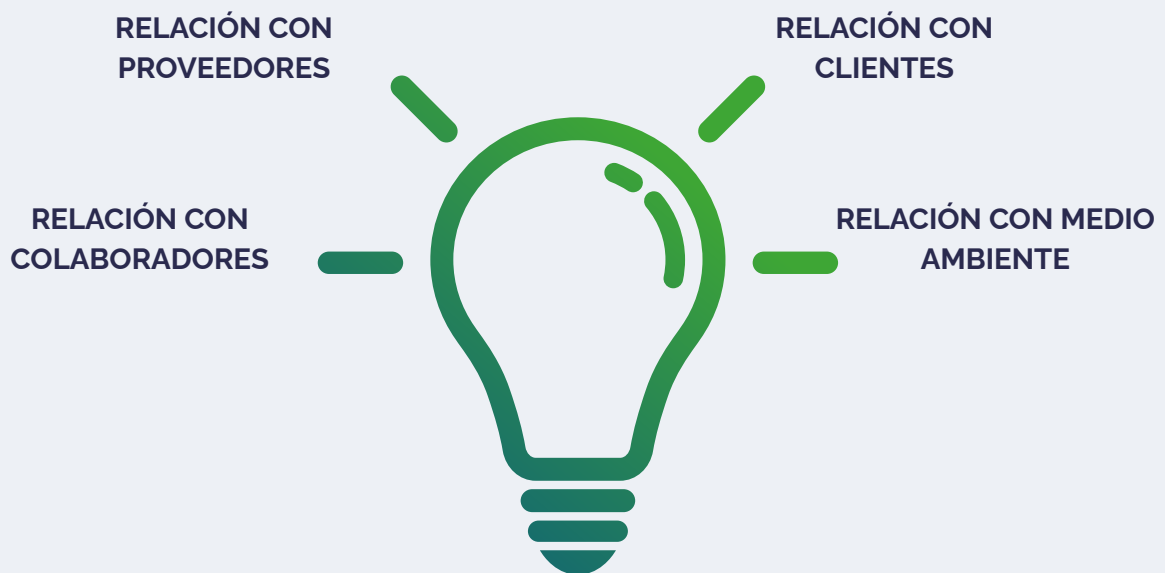


CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



Contenido

1. Acerca del código	02-03
Alcance	
Roles y Responsabilidades	
Área de Recursos Humanos	
Medios de difusión	
Fecha de vigencia	
2.Relación con colaboradores	06-07
Respeto y dignidad	
Ambiente seguro y saludable	
Respeto a los derechos laborales	
Información confidencial y personal de trabajadores	
3.Relación con Proveedores	08-09
Recepción de regalos, gratificaciones y eventos	
Conflicto de interés con proveedores	
Trato equitativo y justo a proveedores	
4.Activos de la Empresa	10
Fraude, robo y hurto	
Conflicto de Interés	
Uso y cuidado de activos de la Compañía	
5.Relación con el cliente	11
6.Ambiental	12
7.Aplicación del código de conducta	13
Denuncias, investigación y sanciones	
Comité de ética	
Funcionamiento del Comité	
8.Coordinación, Vigilancia y Sanciones	14

1. Acerca del código

Alcance

El gerente, los subgerentes y todos los colaboradores, deberán respetar lo descrito en el presente código de conducta.

Roles y Responsabilidades

En la ejecución de las tareas, debemos obedecer los lineamientos establecidos en la normativa legal vigente. Cada uno de nosotros es responsable de conocer y aplicar las leyes y políticas relacionadas con su trabajo, incluyendo aquellas políticas delineadas en este Código, Reglamentos Internos de Orden, Higiene y Seguridad de Trabajadores. La violación de lo establecido en dichas políticas podrá resultar en sanciones o incluso la terminación anticipada del contrato, así como demás implicancias legales que sean aplicables. En consecuencia, la obligación de todas las personas sujetas a este Código es conocer y cumplir cabalmente todo lo dispuesto en el mismo.

También es responsabilidad de cada uno tanto consultar en caso de duda, como denunciar cualquier evento a tiempo y revelar potenciales problemas. Cada uno de los colaboradores que tiene personas a su cargo toma cuidado del comportamiento de quien esté bajo su control o dirección.

Deberán dar el ejemplo, actuando de una manera íntegra y ejemplar, previniendo, detectando y respondiendo a las consultas presentadas por sus subordinados, derivándolos al comité de ética o a Recepción de Denuncias según sea el caso. Los supervisores de todos los niveles deberán tomar acción inmediata en caso de recibir directamente una denuncia que involucre la violación del presente Código. Con rapidez, deberán informar al presidente del comité de ética de manera de asegurar una pronta investigación y respuesta.



Área de Recursos Humanos

El jefe de Recursos Humanos tendrá la función de la administración operativa del presente Código y será la responsable de:

- Responder a las dudas en relación con el contenido de este documento.
- Llevar a cabo la efectiva difusión a todos los colaboradores.
- Monitorear el proceso de forma debida y custodiar la "Carta de Compromiso".
- Mantener el registro de las Excepciones declaradas por los colaboradores.
- Proponer modificaciones al contenido del Código.
- Asegurar que los nuevos colaboradores recepcionen el Código, confirmen su lectura y firmen la carta de compromiso, la cual se adjuntará a la carpeta personal del colaborador.

Medio de Difusión

Se entregará un ejemplar del Código de Ética a cada uno de los colaboradores de MiService, al momento de la firma del Contrato de Trabajo. Adicionalmente, estará disponible una versión digital del Código en la página web de la empresa. Los actuales y futuros colaboradores de MiService deberán confirmar la recepción y lectura del documento, a través de la firma de la "Carta de Compromiso".



Fecha de vigencia

El presente Código rige a partir del 15 de Julio del 2019 (fecha de la aprobación por Gerente General) y será aplicable por un plazo indefinido. Sin embargo, el mismo podrá sufrir variaciones producto de las modificaciones aplicables que entrarán en vigencia una vez difundido el documento.

2. Relación con colaboradores

Respeto y dignidad

Aspiramos a proporcionar a nuestros colaboradores un grato ambiente laboral, el cual debe sustentarse en el respeto mutuo, un trato digno, justo, amable y cordial en todo momento. Nuestra empresa reconoce que la diversidad de géneros, razas, política, religión, edad, orientación sexual, discapacidad, estado civil o cualquier otra índole, enriquece nuestro ambiente laboral. En MiService no se tolera ningún tipo de acoso, acto violento, amenaza ni represalias. Toda conducta inapropiada de naturaleza sexual ya sea verbal, visual o física se considerará como un acoso sexual. Quien se sienta acosado, debe comunicarlo inmediatamente a su jefe directo o al comité de ética. De esta manera se iniciará una investigación que resguardará la intimidad y honra, tanto de la presunta víctima como del acusado.

Ambiente seguro y saludable.

Resguardamos la vida, salud y seguridad de nuestros colaboradores rigiéndonos por las normas establecidas en la legislación vigente y en los Reglamentos Internos de Higiene y Seguridad, facilitando los instrumentos y herramientas de seguridad necesarios para la ejecución de las labores. La imagen de nuestros colaboradores es la imagen de MiService. Por esta razón cuidamos nuestra imagen e higiene personal, protegiendo así, nuestra salud y la de nuestros clientes. Todos los colaboradores deben mantener su vestimenta o uniforme limpios y en perfectas condiciones de uso. MiService se compromete a brindar un ambiente libre de alcohol, tabaco y drogas. No se permite a los colaboradores de MiService vender, poseer, comprar, transferir, o estar bajo la influencia de drogas y/o alcohol en las instalaciones o vehículos de la empresa, durante las horas de trabajo.

Respeto a los derechos laborales

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Cada colaborador tiene una responsabilidad personal, e intransferible, dada por el cargo que desempeña en la empresa en virtud de la cual, tiene el derecho irrenunciable de percibir una remuneración a cambio de su trabajo. En relación con las materias de Recursos Humanos son aplicables los Reglamentos internos de Seguridad e Higiene de la empresa y las Política de derechos humanos. En ningún caso, un jefe puede solicitar a un colaborador que efectúe trabajos propios de sus funciones de manera no remunerada. MiService reconoce el derecho de todo colaborador a asociarse libremente, respetando la legislación vigente y cumpliendo con las obligaciones emanadas del cargo. MiService respetará a cabalidad la legislación vigente en cada país en materia de trabajo infantil.

Información confidencial y personal de trabajadores

Valoramos el respeto mutuo y la privacidad de nuestros colaboradores. Toda información relacionada con datos personales o relación laboral es confidencial, tanto durante su permanencia en MiService, así como una vez concluida ésta.

Relaciones personales

Las relaciones entre los colaboradores de MiService deben basarse en el respeto y confianza. Las relaciones emocionales entre colaboradores pueden dar origen a situaciones donde pudiera verse en peligro la imparcialidad. Por este motivo, estas situaciones deben ser debidamente informadas al jefe directo para garantizar la solución más beneficiosa para todas las partes.



3. Relación con proveedores

Recepción de regalos, gratificaciones y eventos

La recepción de regalos procedentes de proveedores puede generar obligaciones posteriores para quienes los reciben, por lo tanto, es política de MiService no recibir regalos, obsequios e incentivos. Los regalos recepcionados serán devueltos al proveedor agradeciendo y reforzando que la política de MiService es no recibir regalos, siempre que estos no sean del tipo promocional (Merchandising) y/o productos personalizados sin valor comercial, los cuales pueden ser recepcionados por el destinatario, previa comunicación a la jefatura directa. Ningún Colaborador puede tampoco recibir beneficios de ningún tipo (por ejemplo: comisiones, pagos, donaciones, regalos, etc.) provenientes de proveedores bajo ningún concepto. En consecuencia, no está permitido solicitar ni alentar beneficios que provengan de actuales o potenciales proveedores. Nuestros Colaboradores son responsables de cumplir con la Política de Compras, al momento de recibir una atención por parte de un proveedor actual o potencial deben informarlo a su supervisor inmediato. Por regla general y cuando lo amerite, si el Colaborador recibe una invitación para participar de alguna capacitación, conferencia, seminario, almuerzo o cena, debe solicitar la autorización a jefe directo, quien deberá validar que esta actividad tenga real utilidad para la organización y no genere ningún tipo de compromiso posterior con el proveedor. Si rechazar un regalo puede ofender o arriesgar una relación de negocios, la situación debe exponerse ante el supervisor inmediato quien se pronunciará sobre la mejor alternativa de acción.

Conflicto de interés con proveedores

Nuestro deber es el de informar toda situación que sea, parezca, o pudiese convertirse en un potencial conflicto entre los propios intereses y los de la empresa. No se deberá tomar parte en ninguna decisión comercial cuando pudiera presentarse un conflicto de interés. En caso que el Colaborador tenga dudas acerca de una relación con algún proveedor en particular, debe exponer la mencionada situación ante el superior inmediato. Las personas que trabajen en las áreas relacionadas con "Compras" y prestación de servicios a clientes de MiService deben informar al superior inmediato, una vez presentada la situación.

Trato equitativo y justo a proveedores

En la selección de nuestros proveedores se prioriza siempre la integridad y reputación comercial de los mismos, la relación precio-calidad, y el cumplimiento de las fechas de entrega, entre otras condiciones que defina la empresa. En MiService no tomamos ventaja de nuestros proveedores, ni empleamos la influencia comercial de nuestra Compañía, en perjuicio de estos.



4. Activos de la empresa

Fraude, robo y hurto

El fraude consiste en engañar a otro en forma deliberadamente con la finalidad de obtener ventajas indebidamente, mientras que el robo es el empoderamiento de bienes muebles ajenos, aplicando la fuerza o violencia, en cambio el hurto no contempla fuerza. MiService no tolerara el robo, el hurto, y el fraude en ninguna circunstancia. Cualquier incidente sospechoso de robo o hurto, debe ser notificado, mediante los canales establecidos y/o formales citados al final de este documento.

Conflicto de Interés

Un conflicto de interés surge en cualquier situación en que un Colaborador de la empresa utilice sus contactos o su posición en la Compañía, en beneficio de sus propios intereses (o de familiares inmediatos), negocios o finanzas personales". Deben evitarse todo tipo de situaciones que den lugar o den la impresión de que el Colaborador no puede cumplir con sus funciones de manera objetiva, debido a segundos intereses, opuestos a los de MiService.

Uso y cuidado de activos de la Compañía

En MiService, debemos utilizar los activos de la empresa para aquellas funciones para las cuales los bienes han sido asignados. Es en este sentido que, celulares, vehículos, computadores, correos electrónicos corporativos, entre otros, deben ser empleados a efectos de cumplir con las funciones de cada Colaborador en la empresa, respetando lo establecido en las políticas internas. Confiamos en el buen criterio de nuestros Colaboradores para prevenir cualquier abuso de los activos. Cada Colaborador es responsable de los activos que estén bajo su control, por lo cual debe resguardarlos de posibles daños, malos usos, pérdidas, hurtos y robos, cumpliendo con lo establecido en los reglamentos internos. A fin de velar por el correcto uso y cuidado de los activos de la Compañía otorgados a sus Colaboradores para el ejercicio de sus funciones.

5. Relación con clientes

Con los clientes deberá existir el compromiso de suministrarles servicios y soluciones que satisfagan sus necesidades y requerimientos. Ofreciendo un servicio integral de calidad, a la medida de cada cliente y cumpliendo los plazos acordados. La satisfacción del cliente es nuestra principal meta. MiService mantiene una comunicación transparente y eficiente, estableciendo para ello canales de comunicación específicos, garantizando la información necesaria en tiempo y en forma.



6. Ambiental

MiService trabaja continuamente por el mejoramiento de los procesos que buscan reducir los impactos ambientales, los riesgos de accidentes y riesgos para la salud.

La empresa tiene el compromiso de proteger el medioambiente. Es por eso que cada uno de nosotros debe cumplir rigurosamente con la letra y el espíritu de las leyes y reglamentaciones medioambientales vigentes y las políticas públicas que representan. Ninguna persona ni ningún gerente de la empresa está autorizado a actuar de ninguna manera que infrinja esta política, ni a permitir, dirigir, aprobar o consentir dicha conducta por parte de ninguna otra persona. Compartiremos información con los consumidores sobre nuestras políticas medioambientales y trabajaremos con los representantes de la comunidad y con todas las demás personas y entidades que comparten con nosotros el compromiso de proteger nuestro medioambiente para las generaciones futuras. En nuestro mundo en constante cambio, MiService da especial prioridad al hecho de desempeñarnos de forma responsable y respetuosa.



7. Aplicación del código

Denuncias, investigación y sanciones

La denuncia de las infracciones de este código será catalogada como un acto de responsabilidad social y empresarial. MiService ofrece a sus colaboradores la posibilidad de señalar todo tipo de comportamiento en contra del presente código con total confidencialidad.

Comité de ética

Es el órgano encargado de recibir y tramitar las denuncias a través del canal de denuncias.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR CUANDO SE OBSERVA UNA INFRACCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA:

- Conocer los hechos.
- Notificar la infracción al Comité de ética o jefe directo a través del canal de denuncia establecido (Verbalmente o comentario en página web).
- Comunicar cualquier idea, crítica o sugerencia en relación con el cumplimiento de los principios y modelos de conducta aquí recogidos.
- No habrá represalia contra el colaborador que haya señalado con buena fe una infracción.
- Las dudas, sugerencias y notificaciones se transmitirán igualmente al comité de ética, que se reunirá para resolver las eventualidades infracciones y decidir acerca de las

El Comité de Ética, cuyos miembros han sido designados por la gerencia de la empresa, y el mismo está compuesto por Jefe de Recursos Humanos, Subgerente de servicios y Subgerente de soporte. Su función básica será la de velar por el cumplimiento del Código de Ética, coordinar los sistemas de prevención de la empresa y significativamente los de prevención de hechos delictivos en supuesto provecho de la empresa.

Funcionamiento del Comité

El Comité se reunirá con una periodicidad trimestral en sesión ordinaria. Se reunirá en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesario y lo solicite cualquiera de sus miembros y lo estime oportuno su presidente. Para que exista quórum deberán estar presentes en la reunión al menos la mitad de sus miembros. Las decisiones deberán ser debatidas y aprobadas por la mayoría de los presentes. De sus reuniones se levantará un acta que deberá ser firmada por todos los asistentes y comunicada a la gerencia general. El Comité deberá informar anualmente sobre el cumplimiento y desarrollo del Código de Conducta ético establecido al gerente general de la empresa.

8. Coordinación, vigilancia y sanciones

El comité de ética es el representante de la gestión efectiva del presente código, de inquirir sobre las infracciones y de definir las medidas a adoptar en caso de incumplimiento. La vulneración o incumplimiento de este código constituye a una falta que se sancionará de acuerdo con la legislación vigente; MiService procura adoptar medidas que se adapten a la naturaleza y las circunstancias de cada violación del código.



Código de ética y conducta MiService

CARTA DE COMPROMISO

Hago constar que he leído el Código de Ética de la empresa y que comprendo la importancia y el contexto de las reglas aquí contenidas. Además, declaro que, el mismo, forma parte de las condiciones y prácticas que tiene la empresa para el desarrollo de las actividades en ella, las que me comprometo en este acto a respetar. Asimismo, dejo constancia que la empresa me ha informado sobre el alcance de las normas contenidas en él y los efectos derivados de su eventual incumplimiento. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal del conglomerado de empresas que constituyen MiService y que, al cumplir con el Código de Ética, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales. Me comprometo a consultar a las instancias correspondientes en caso de dudas con respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en este Código.

FECHA: _____

NOMBRE COMPLETO: _____

ÁREA: _____

CARGO: _____

FIRMA