

CODIGO DE ETICA DE NEGOCIOS

OBJETIVO:

Establecer un Código de Ética de Negocios que declare los valores éticos y de conducta en que debe enmarcarse las actuaciones internas y externas de los empleados de Telefónica Chile y sus filiales

APLICABLE A:

Empleados de Telefónica Chile y sus Filiales

LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE TELEFONICA CHILE

Somos Telefónica Chile, una sociedad anónima abierta que forma parte del grupo Telefónica, plenamente comprometida con el progreso de nuestro país y el desarrollo integral de sus telecomunicaciones. Aspiramos a ser una empresa admirada por la excelencia de sus servicios y la transparencia de su accionar. En este esfuerzo, debemos actuar con total apego a nuestros principios y valores éticos en la relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas, el gobierno y sus órganos reguladores, y la comunidad en general.

Nuestros clientes son la razón de nuestra existencia. Hacia ellos debemos volcar todo nuestro esfuerzo. La satisfacción de nuestros clientes ha de ser la base de nuestra propia satisfacción. Debemos asegurarnos de comprender, atender y complacer todas sus necesidades, ofreciéndoles productos y servicios de la más alta calidad en relación a su precio. Nunca pretenderemos obtener ventajas indebidas de nuestros clientes, con el sólo propósito de conseguir una ganancia temporal. La venta de nuestros productos y servicios se realizará siempre en forma rigurosamente honesta y equitativa, en virtud únicamente de sus méritos. Lo que debemos privilegiar es una relación de largo plazo con nuestros clientes, basada en la equidad y conveniencia mutua. Asimismo, cuando ellos presenten reclamos o peticiones, haremos nuestros mejores esfuerzos para resolver sus inquietudes en la forma más oportuna y eficiente que nos sea posible, para que aprecien en nuestras actitudes y actos, nuestro compromiso permanente de atención.

Nuestros proveedores deben sentir que apreciamos su contribución al cumplimiento del compromiso que hemos asumido con nuestros clientes y al buen desempeño de la compañía. Pretendemos crear relaciones de largo plazo que sean mutuamente satisfactorias y que permitan a la compañía mantenerse actualizada y competitiva en los mercados. Nuestro compromiso es mantener con ellos una relación de equidad, rigurosamente imparcial y justa, sin discriminaciones ni exclusiones. La razón para preferir una oferta sobre otra ha de ser exclusivamente el resultado de sus méritos. Y así como esperamos de nuestros proveedores su colaboración, compromiso y comprensión de las necesidades y decisiones de la compañía, debemos poner todo nuestro empeño en cumplir cabalmente nuestros compromisos con ellos.

Nuestros empleados son la base de todo nuestro accionar. Respetamos profundamente su privacidad y dignidad. Nuestro compromiso es ofrecerles un ambiente de trabajo agradable, en el que puedan desarrollar todo su potencial profesional y personal. Procuraremos darles las más amplias oportunidades de capacitarse y participar en programas de formación personal y perfeccionamiento, particularmente los referidos al uso de nuevas tecnologías. No escatimaremos esfuerzo para proveer todas las condiciones que les permitan un trabajo libre de riesgos para su salud, seguridad e integridad personal.

Nuestras políticas de personal se fundamentan en la igualdad de oportunidades de empleo y en el respeto

irrestringido a las asociaciones de trabajadores. No existirá ninguna forma de discriminación en el empleo, de manera que todos los trabajadores puedan gozar de igualdad de oportunidades y de trato, independientemente de su edad, sexo, religión, posición política, origen étnico o impedimentos físicos. Respetamos íntegramente el derecho de los trabajadores de constituir sindicatos y asociaciones y afiliarse a ellos, con la sola condición de someterse a la ley y cumplir los estatutos. Cuando no exista sindicato, la compañía tomará una postura absolutamente neutral respecto a la preferencia que manifiesten los trabajadores, ya sea que decidan constituir sindicato y algunos de ellos afiliarse a él, o bien mantenerse como están. Aceptamos sin reservas el derecho de cada trabajador a decidir si desea que su contrato de trabajo sea negociado colectivamente o en forma individual.

Esperamos mucho de nuestros empleados. Por cierto, los más altos estándares de excelencia técnica y desempeño profesional. Esperamos que sepan poner el éxito de la empresa por encima de intereses parciales o personales, y que asuman las consecuencias de sus decisiones y actos. Pero también esperamos un comportamiento ético intachable, tanto en cuestiones de la empresa como en su vida privada. Consideramos la responsabilidad, honradez, proactividad, diligencia, profesionalismo, objetividad y respeto hacia los demás, valores que deben impregnar todo nuestro accionar.

Debemos poner especial atención a situaciones en que se presenten **conflictos de interés** con clientes o proveedores. De este modo se preserve la equidad en nuestras relaciones y la legalidad de nuestras decisiones. La información, recursos o influencias que estén a nuestro alcance en razón de nuestro cargo, jamás podrán ser utilizadas, en forma directa o indirecta, para beneficio personal o de terceros, de manera contraria a las leyes o en perjuicio de los intereses de la empresa.

También esperamos de nuestros empleados su **compromiso con la Compañía**, y la defensa irrestricta de sus intereses e integridad patrimonial, el uso eficiente de bienes, instalaciones y recursos, únicamente para fines de la empresa, con criterios de ahorro, cuidando su preservación física y la racionalidad en su utilización. Consideramos primordial el cumplimiento cabal de todas las leyes y normas que se nos apliquen, y el manejo rigurosamente confidencial de toda la información que se refiera a la empresa, la que se debe custodiar con especial celo, muy particularmente la de nuestros propios empleados, clientes y proveedores.

Especial mención merece el uso debido de la **información privilegiada** que se disponga. Nunca deberá usarse en beneficio propio o inducir a terceros a negociar valores cuyo precio pueda ser influido por esta información. Las personas que tengan acceso a información privilegiada, deberán abstenerse de realizar cualquier tipo de operación referida a esta información, difundirla, comunicarla, o recomendar o asesorar a un tercero que adquiera o ceda valores negociables o instrumentos financieros tomando como base la referida información.

Por último, esperamos que nuestros empleados contribuyan con su **actitud y comportamiento** a crear un clima de confianza y respeto, en el cual se observen con rigurosidad las normas de una sana convivencia y se eviten conductas que puedan interpretarse como de menosprecio o falta de deferencia hacia otros compañeros de trabajo. Pero esto no implica complacencia hacia conductas estimadas incorrectas de otros. El comportamiento ético es una responsabilidad compartida y las violaciones o desvíos de estos principios y valores nos afectan sin distinciones. Todos debemos constituirnos en custodios del patrimonio ético de la compañía.

Nuestro compromiso con los accionistas. Somos depositarios de la confianza de nuestros accionistas quienes esperan que nuestras decisiones y comportamientos se orienten a la creación de valor y a quienes debemos la máxima transparencia. Asimismo procuramos entregarles rentabilidad, adecuada a las condiciones de mercado, con un modelo de negocios sólido y de futuro.

Nuestro compromiso con el gobierno y sus órganos reguladores es respetar la legislación y disposiciones que le sean aplicables y contribuir a mantener un sector de Telecomunicaciones moderno y competitivo.

Nuestra empresa está comprometida con el desarrollo de Chile y el bienestar de su gente, en el ámbito que le es propio. En particular, la compañía realizará sus operaciones y prestará sus servicios respetando toda la legislación vigente y adoptando acciones de protección del medioambiente. También, mantendrá ampliamente informadas, en forma veraz y oportuna, a accionistas, reguladores y público en general de todas las materias que le son propias y procurará el desarrollo de las telecomunicaciones en el país a través de los servicios que preste.

CODIGO DE ETICA

SECCIÓN 1 – DE LOS EMPLEADOS

1.1 Principios Genéricos

- Tanto en el desarrollo de nuestra vida laboral como privada, debemos mantener un comportamiento ético intachable.
- Las labores habituales de nuestro trabajo deben desarrollarse con lealtad hacia la Compañía, defendiendo sus intereses, imagen e integridad patrimonial, cumpliendo las leyes y normas aplicables, y entregando información confiable.
- Debemos cumplir nuestras obligaciones y responsabilidades con honradez, proactividad, diligencia, profesionalismo, objetividad y respeto hacia los demás.
- Debemos hacer de cada cliente el objeto del trabajo diario, convirtiendo su satisfacción en propia.
- Nos comprometemos a alcanzar la excelencia en la calidad de servicio, como resultado del esfuerzo de todos y cada uno de nosotros.
- Debemos asumir plenamente las exigencias de ser líderes de nuestros equipos de trabajo y como tales aceptaremos las responsabilidades personales que ello involucra.
- No debemos usar, directa ni indirectamente, en provecho propio, las influencias o los recursos que por el desempeño de los cargos estén a nuestro alcance.
- Las decisiones en el desempeño de nuestros cargos deben estar siempre basadas en un análisis de las circunstancias y de las consecuencias que pueden generar para la Compañía, velando sobre todo por el buen éxito de ésta por sobre los intereses parciales o personales, asumiendo las consecuencias de nuestras decisiones.

1.2 Relaciones Laborales

- No debe existir discriminación en el empleo, de forma que todos los trabajadores gozarán de igualdad de oportunidades y de trato, independientemente de su origen étnico, religión, edad, opiniones políticas, sexo o impedimento físico.
- A todos los trabajadores, con excepción de los casos señalados en la legislación, se les debe reconocer el derecho a constituir sindicatos, asociaciones de trabajadores y de afiliarse a ellos, con la sola condición de sujetarse a la ley y a los estatutos de las mismas.
- Dónde no exista sindicato, la Compañía adoptará una postura neutral y no impedirá la organización de los trabajadores, no discriminando ni a favor ni en contra de la afiliación de los trabajadores a ellos.
- La Compañía acepta el derecho de cada trabajador a decidir si desea que su contrato sea negociado por un sindicato o tener una negociación individual de él.

1.3 Ambiente y condiciones de trabajo

- La Compañía tiene el firme propósito de ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo seguro, sin riesgos que amenacen su seguridad y salud, proporcionando cuando sea necesario, ropas o equipos de protección apropiados a fin de prevenir los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.
- En su trato con los trabajadores, los directivos mantendrán permanentemente una actitud que favorezca el desarrollo de un clima laboral constructivo, incluyendo las reglas habituales de convivencia social y evitando, en todo caso, cualquier comportamiento que implique falta de deferencia o menosprecio hacia los demás empleados.
- Se debe respetar profundamente la privacidad y dignidad de los empleados, teniendo por norma retener únicamente los datos personales que se necesitan para el buen funcionamiento de la Compañía.

1.4 Uso de bienes y de la información

- Los bienes, instalaciones y recursos financieros de la Compañía serán utilizados únicamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de eficiencia, racionalidad y ahorro.
- Toda información que se conozca en el desarrollo de los trabajos tendrá siempre un carácter restrictivo “sólo para el uso de la Compañía”, por lo que se debe custodiar con especial celo, estando expresamente prohibido comentarla o entregarla a terceros no autorizados. Nunca se debe utilizar la información así conocida en beneficio propio o de terceros, de manera contraria a las leyes o perjudicial a los intereses de la Compañía o de sus clientes o proveedores.

SECCION 2 –DE LOS CLIENTES Y LOS PROVEEDORES

2.1 Relaciones con clientes

- Se debe comprender, atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad en condiciones competitivas. Asimismo las respuestas a sus peticiones y reclamaciones serán resueltas en forma oportuna y eficiente.
- La venta de nuestros productos y servicios se debe realizar en forma honesta, por sus propios méritos y no se actuará en forma engañosa para obtener ganancias.
- El intercambio de información sobre clientes se acepta sólo cuando se conozca razonablemente que se están recibiendo y usando legalmente.

2.2 Relaciones con proveedores

- Todos los equipos, suministros, servicios y similares se deben comprar por sus méritos. Los proveedores, vendedores y subcontratistas deben recibir un trato justo y equitativo, sin discriminación.
- Es indispensable que todas las liquidaciones financieras, informes, controles y facturaciones reflejen correctamente las transacciones con los proveedores y el cumplimiento los compromisos de éstos con la Compañía.

2.3 Conflictos de Interés

- En su trato con los proveedores, clientes y otras personas que tengan relaciones de negocios con la Compañía, cuando existan Conflictos de Intereses, los empleados deberán declararlos en forma oportuna y transparente para tomar la decisión correspondiente, según se indica en la normativa respectiva.
- Para estos efectos se entenderá como conflicto de intereses “la incompatibilidad que se produce en todo acto o negociación entre la Compañía y una persona relacionada, cuando entre ésta última y quién evalúa, realiza o decide dicho acto y/o participa en la administración, supervisión o control de los procesos derivados del mismo, existen relaciones de negocios, parentesco o afectividad, que hagan presumir falta de independencia o imparcialidad, todo lo cual potencia la posibilidad de beneficiar directa o indirectamente e indebida e indistintamente a la persona relacionada y/o al personal de la corporación participante en alguno de los actos antes descritos”. En todos estos aspectos se atenderá a lo que diga la GPNP N° 601 respecto del tema.
- Los principios generales de actuación de las personas sometidas a conflictos de interés deben considerar:
 - Independencia: deberán actuar en todo momento con lealtad al Grupo Telefónica Chile y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos.
 - Abstención: Deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que exista conflicto.
 - Confidencialidad : Las personas en una situación de conflicto de interés se abstendrán de acceder a información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto.

SECCIÓN 3 – DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SOCIEDAD

- La Compañía está comprometida con el cuidado del medio ambiente. Consecuentemente, cada empleado se compromete a realizar sus operaciones y prestar sus servicios cuidando de minimizar, en la medida de lo razonable y de lo posible, su impacto en el medio ambiente y, en todo caso, a cumplir cabalmente la legislación vigente al respecto.
- La Compañía informará de manera completa y veraz a los accionistas, reguladores y público en general de todas las materias que le son propias.

SECCION 4 – DE LOS ASPECTOS FINANCIEROS Y MERCADO DE VALORES

4.1 Información Privilegiada

- La información privilegiada que se disponga no debe usarse en beneficio propio, divulgarse a terceros o inducir a terceros a negociar valores, cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que se disponga. Para estos efectos a las personas afectadas que poseen algún tipo de información privilegiada, cualquiera que sea el origen de la misma, les queda absolutamente prohibido y deben abstenerse de ejecutar por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente las siguientes actividades:
 - Preparar o realizar cualquier tipo de operación sobre valores afectados a los que la información se refiera.
 - Difundir o comunicar dicha información a terceros, salvo en el ejercicio normal de su trabajo, cargo o profesión.
 - Recomendar o asesorar a un tercero que adquiera o ceda valores negociables o instrumentos financieros o que los adquiera o ceda basándose en dicha información.
- Asimismo, los ejecutivos que tengan acceso a dicha información, y especialmente el Gerente General y Gerente Corporativo de Finanzas, les queda absolutamente prohibido y se abstendrán de realizar operaciones financieras personales en valores afectados en los siguientes períodos:
 - el mes de cierre de trimestre hasta la fecha de divulgación de los Estados Financieros a los organismos reguladores y al mercado financiero.
 - 30 días previos a la emisión de nuevos valores afectados.
- Sin perjuicio de lo anterior, las personas afectadas podrán con carácter excepcional, solicitar al Comité de Etica autorización para la realización de operaciones en estos períodos, previo cumplimiento de las disposiciones legales existentes al respecto.
- Se consideran valores afectados los valores mobiliarios emitidos por Telefónica Chile o sus Filiales los instrumentos financieros y contratos de cualquier tipo que otorguen el derecho a la adquisición de los valores anteriormente mencionados, y aquellos subyacentes, sean valores o instrumentos emitidos por Telefónica Chile o sus Filiales.

4.2 Incompatibilidad

- A objeto de cautelar la independencia de opinión, el Gerente General y Gerentes Corporativos, no podrán haber sido empleados de la empresa de auditoría externa contratada para realizar la auditoría de estados financieros, a lo menos, durante el año anterior al inicio de la revisión.

4.3 Comunicaciones y Certificaciones

- Durante la fase de estudio y negociación de cualquier tipo de negociación jurídica o financiera que pueda influir de manera apreciable en la cotización de los valores o instrumentos afectados, los ejecutivos encargados respectivos deberán considerar:
 - Llevar para cada operación confidencial, un registro documental, en el que consten los nombres de las personas que participen en la misma.
 - Advertir expresamente a las personas incluidas en la operación confidencial del carácter de la información, de su deber de confidencialidad y de la prohibición de su uso, además que deben limitar el conocimiento de la información estrictamente a aquellas personas internas o externas a la organización, a las que sea imprescindible y adoptar las medidas de seguridad para la custodia, archivo, acceso, reproducción y distribución de la información.
 - Comunicar este hecho al Comité de Ética.
- Deberá proporcionarse a los inversionistas, al mercado, entidades gubernamentales u otras instituciones autorizadas y público en general, información veraz, clara, justa, exacta, completa, comprensible y oportuna, actuándose en conformidad con leyes, reglas y regulaciones aplicables.
- El Gerente General y el Gerente Corporativo de Finanzas, certificarán para cada reporte anual de los estados financieros que: (i) han leído el reporte, que éste es verdadero, refleja el estado de la Compañía y no contiene omisiones de hechos materiales, según conocimiento del firmante, (ii) que son responsables de establecer y mantener los controles internos y que ellos aseguran la comunicación de la información contable, así como que han evaluado su efectividad en los últimos 90 días previos al informe y se presentan sus conclusiones en dicho reporte de estados financieros, (iii) que han divulgado tanto a los auditores externos como al Comité de Directores todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos que pueden afectar la habilidad de archivar, procesar, resumir y reportar datos financieros; cualquier fraude, material o no, que involucre a ejecutivos o empleados que afectarían los controles internos, y que se ha indicado en el reporte si hay o no cambios significativos en los controles internos. Para las filiales de Telefónica Chile se aplican los mismos preceptos en cargos equivalentes.

SECCION 5 – DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS

- Todos los empleados de Telefónica Chile y sus filiales tienen la obligación de cumplir este Código de Ética de Negocios, las políticas que lo regulen, la normativa vigente y el Reglamento Interno.
- El incumplimiento de lo dispuesto en este Código tendrá, en su caso, la consideración de infracción laboral. Lo anterior se mantendrá sin perjuicio de la infracción que pudiera derivarse de lo dispuesto en la legislación y de la responsabilidad civil o penal que en cada caso sea exigible.
- No se debe ser complaciente con las conductas incorrectas de otros. Para estos efectos todos los empleados tienen la obligación de poner en conocimiento de sus jefes, de la Gerencia Corporativa de

Auditoría o de cualquiera de los integrantes del Comité de Etica, las violaciones reales o presumibles de las disposiciones de éste Código.

- La Compañía apoya a los empleados que realicen estas denuncias en forma responsable y prohíbe que se tomen represalias administrativas internas en contra de dichos empleados.

SECCION 6 - DE LA OPERACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA

- El Comité de Etica estará integrado por el Gerente General, los Gerentes Corporativos de Finanzas, Personas, Planificación y Control, Auditoría y Fiscalía.
- Cualquier empleado podrá, a través de cualquiera de los integrantes del Comité de Etica, presentar mediante cartas, o personalmente, informaciones en general respecto del incumplimiento de este Código, las cuales en todos los casos deberán ser tratadas con absoluta confidencialidad y reserva.
- Los Gerentes y ejecutivos respectivos, en coordinación con el Comité de Etica de la Corporación, aplicarán las sanciones correspondientes a los empleados que no observen éstas disposiciones o los procedimientos relacionados con las mismas.

SECCION 7 – VIGENCIA

- La presente Normativa tendrá vigencia una vez publicada en la página web de la Compañía, lo que acontecerá dentro de los treinta días desde su aprobación por el Directorio y desde esa fecha se presume conocida por todos los empleados de Telefónica Chile y sus filiales.