



CÓDIGO DE ÉTICA

INFOCENTER S.A.



1. GENERAL
 - 1.1. OBJETIVOS
 - 1.2. ALCANCE

2. CONTENIDO
 - 2.1. INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO
 - 2.2. VALORES Y PRINCIPIOS
 - 2.2.1. Valores
 - 2.2.2. Principios
 - 2.3. RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES
 - 2.3.1. Accionistas
 - 2.3.2. Clientes
 - 2.3.3. Competidores
 - 2.3.4. Proveedores
 - 2.3.5. Autoridades de Supervisión
 - 2.3.6. Trabajadores
 - 2.3.7. Comunidad
 - 2.4. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE
 - 2.5. USO DE BIENES EN GENERAL
 - 2.6. CONFLICTO DE INTERES
 - 2.7. MANEJO DE INFORMACIÓN
 - 2.8. COMITÉ DE ÉTICA
 - 2.9. DENUNCIAS
 - 2.10. DERECHO A LA DEFENSA
 - 2.11. SANCIONES
 - 2.12. DIFUSIÓN

INTRODUCCIÓN

La estrategia de negocios de la empresa INFOCENTER S.A. busca satisfacer las necesidades de servicios financieros de los clientes y se fundamenta en proveer información fidedigna y oportuna de manera eficiente y comprometida para minimizar el riesgo crediticio de los clientes, basada en una atención personalizada, una actitud cercana y amable, y la generación de valor agregado, para garantizar la calidad en el servicio y propiciar el crecimiento empresarial y el desarrollo del país.

La empresa INFOCENTER S.A. está convencida que una cultura basada en principios y valores, contribuye al logro de la estrategia e incrementa de manera sostenida el valor que la empresa pueda ofrecer a sus grupos de Interés.

Con el propósito de tener una visión global de los principios y directrices fundamentales en materia de ética y transparencia, así como de fortalecer la cultura y filosofía de INFOCENTER S.A., se elabora el presente Código de Ética que está compuesto por un conjunto de principios y valores de actuación que son de obligatorio cumplimiento.

Todos los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. tienen la obligación de regirse por el Código de Ética presentado a continuación. De la misma forma, la empresa espera que todos aquellos que tengan relación directa con INFOCENTER S.A., ya sean, clientes, proveedores, consultores o empresas ligadas con los quehaceres de la misma, estén en pleno conocimiento del Código de Ética y se desenvuelvan de acuerdo a sus disposiciones.

Es el compromiso de INFOCENTER S.A. difundir a todos sus grupos de interés el presente Código de Ética y velar por su correcta aplicación, así como también supervisar que el personal y las instituciones contratadas posean un alto estándar en cuanto a su comportamiento ético, y que su reputación y conducta vayan acorde con los valores y modelos que la empresa requiere.

1. GENERAL

1.1 OBJETIVOS

El presente Código de Ética tiene los siguientes objetivos:

- Dar a conocer a los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de la empresa, sus *obligaciones* de carácter ético hacia INFOCENTER S.A.
- Establecer criterios básicos para normar el comportamiento ético de todas las personas que trabajan en INFOCENTER S.A.
- Compartir estos valores éticos con clientes, proveedores, competidores, autoridades, comunidad y todas aquellas personas que tengan una relación con INFOCENTER S.A.

1.2 ALCANCE

El presente Código de Ética fue elaborado para la observancia de accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A.; en el mismo, se describen situaciones generales concernientes a las relaciones con clientes, proveedores, autoridades, y la comunidad, considerando aquellas en las que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial; los nuevos temas que surjan de la dinámica de las situaciones de negocios y del entorno en general, se incorporarán a este código conforme sea necesario.

2. CONTENIDO

2.1 INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO

El Código de Ética, por su naturaleza, no es ni pretende ser exhaustivo, ni incluir todas las situaciones donde pudiera presentarse un conflicto de índole ético, sino que establece los criterios para orientar la conducta de los profesionales de INFOCENTER S.A. y, en su caso, resolver las dudas que puedan plantearse en el desarrollo de su actividad profesional.

Cualquier duda que pueda surgir a los accionistas, directores, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. sobre la interpretación del presente código, se debe consultar con el superior jerárquico inmediato. Si las circunstancias lo requieren, podrá acudir al Comité de Ética, a través de su presidente.

2.2 VALORES Y PRINCIPIOS

Los valores y principios que a continuación se incluyen son los que más se identifican con el modelo de actuación de INFOCENTER S.A. y priman en todas las actuaciones desplegadas por los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de la empresa, tanto en lo que atañe a su conducta personal como en la práctica de los negocios, y especialmente, en aquellas que pudieran afectar la reputación de la empresa.

2.2.1 Valores

INFOCENTER S.A., ha establecido seis valores que son la base de su cultura empresarial; valores que ayudan a que se cumplan cabalmente las responsabilidades para alcanzar las metas establecidas por la empresa.

➤ Integridad

Se actúa con rectitud y probidad; en concordancia con lo que cada uno dice o considera importante, comunicando las intenciones, ideas y sentimientos de manera asertiva.

➤ Responsabilidad

Se tiene la capacidad de desarrollar y cumplir de manera autónoma, organizada y eficiente con las obligaciones, metas y objetivos tanto individuales como colectivos.

➤ **Ética**

Los valores morales y las buenas prácticas profesionales están presentes en todas las actuaciones que se realizan, respetando leyes, normativas, estatutos, políticas y procedimientos organizacionales.

➤ **Respeto:**

Se actúa con respeto, dando un trato digno a las personas, reconociendo y valorando la diversidad de ideas y cultura, dentro de un marco de equidad y convivencia armónica con todas aquellas personas e instituciones con las cuales se interactúa, no olvidando que la dignidad y los derechos de los seres humanos son inalienables e inamovibles.

➤ **Honestidad**

Se actúa de manera justa, mostrando una conducta abierta con rectitud y honradez de carácter y de acción, procurando el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por tercera persona.

➤ **Perseverancia**

Actitud de firmeza y constancia en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr objetivos planteados.

2.2.2. Principios

Los valores antes mencionados son la base y la fundamentación de los Principios que se presentan a continuación y tienen como propósito fijar criterios básicos para regular la dirección y control de INFOCENTER S.A. y de este modo fortalecer y garantizar la protección de sus diferentes grupos de interés.

➤ **Adecuación a la ley:**

Todos los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. dan apropiado y estricto cumplimiento a las disposiciones legales. Por tanto, están obligados a cumplir no solamente la letra, sino el espíritu de las leyes, las disposiciones y las reglamentaciones que expidan las autoridades, y las normas y políticas y procedimientos fijados de manera interna por la empresa.

➤ **Transparencia:**

Todas las actividades de INFOCENTER S.A. están encaminadas hacia el desarrollo de un negocio legítimo, honesto y transparente. Los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de la empresa actúan de manera clara, consistente y oportuna para así poder generar credibilidad a través del manejo responsable de la información.

➤ **Profesionalismo:**

INFOCENTER S.A. busca que todos los servicios que preste a sus clientes y usuarios garanticen la atención adecuada de sus necesidades, y que la información que se les brinde sea fidedigna y oportuna.

2.3 RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES

Cumplir con las disposiciones del Código de Ética genera siempre la satisfacción de haber actuado con los diferentes grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad. Las siguientes son las directrices que inspiran las relaciones de la empresa INFOCENTER S.A. con sus diferentes grupos de interés:

2.3.1. Accionistas

Las relaciones de INFOCENTER S.A. con sus accionistas se llevan a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas aplicables vigentes y con estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto Social y en el Código de Gobierno Corporativo.

De esta manera, se busca establecer las mejores prácticas corporativas para brindarles total transparencia y certidumbre, reafirmando el compromiso de proporcionar dividendos razonables por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo a través del uso de manera prudente y rentable de los recursos y observando las más altas normas de conducta ética y legal en todas las prácticas de negocio que se realizan.

2.3.2. Clientes

Los clientes son la esencia por la cual existe INFOCENTER S.A. y su satisfacción es fundamental para el éxito empresarial. Por lo tanto, en todo momento se busca promover un ambiente de atención, protección y respeto hacia éstos, brindándoles información fidedigna, suficiente, clara y oportuna, que les permita minimizar el riesgo crediticio.

Las solicitudes, reclamos y requerimientos son atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a través de los diferentes canales establecidos por INFOCENTER S.A.

2.3.3. Competidores

El elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras empresas de servicios financieros complementarios, es la competencia leal. El estilo de competencia que lleva adelante INFOCENTER S.A. está enmarcado en el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos existentes, sin utilizar medios impropios para mejorar su posición competitiva en el mercado.

Por tal razón, los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. se abstienen, entre otros, de hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre los mismos, realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes o uso y explotación de la reputación de sus competidores.

2.3.4. Proveedores

Se consideran dentro de la cartera de proveedores de INFOCENTER S.A. a aquellos que comparten sus valores éticos y poseen una reputación de equidad e integridad en sus tratos.

De esta manera, los procesos de selección, elección y contratación de los proveedores se realiza en todo momento de manera objetiva y brindando un trato equitativo y honesto en cada transacción. Por tanto, toda contratación se fundamenta en criterios técnicos y procedimientos, transparentes y éticos.

2.3.5. Autoridades de Supervisión

El respeto y la colaboración son las directrices que marcan la relación de INFOCENTER S.A con autoridades gubernamentales, entidades de supervisión y demás autoridades competentes, conduciéndose siempre dentro del marco de la ley y en la procura de generar un ambiente de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

2.3.6. Trabajadores

Las relaciones en el ambiente de trabajo están enmarcadas bajo la cortesía, cordialidad y el respeto. Así mismo, se busca que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Ética.

2.3.7. Comunidad

INFOCENTER S.A. reconoce su compromiso con la comunidad basado en sus principios y valores, tratando de procurar la generación simultánea de valor económico y social en todas sus acciones.

2.4. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

Los actos incorrectos y fraude corresponden a los hechos o actos que afectan a INFOCENTER S.A. o sus clientes en diferentes aspectos, INFOCENTER S.A. tiene como premisa fundamental, la no tolerancia de los actos incorrectos y fraude, por tal razón una vez estos son identificados se toman correctivos inmediatos, los cuales incluyen el reporte y denuncia ante las autoridades pertinentes cuando a ello haya lugar.

Además de algunos actos que se describen en el presente Código, INFOCENTER S.A. ha definido las siguientes situaciones para ser tomadas en cuenta en la categoría de actos incorrectos y fraude:

- **Apropiación indebida de recursos:**
En general, toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de INFOCENTER S.A., para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- **Corrupción:**
Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un accionista, directivo, ejecutivo o trabajador de INFOCENTER S.A., de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable.
- **Falsos Reportes:**
Son aquellos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera o comercial, operativa o administrativa, del desempeño propio o de terceros.
- **Manipulación Informática:**
Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionen los estados financieros y la información sea esta pública, privada o confidencial.
- **Abuso tecnológico:**
Incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje.
- **Incumplimiento de Obligaciones Legales.**
INFOCENTER S.A., se obliga a dar estricto cumplimiento a todas las normas y reglamentación que rigen su funcionamiento.
- **Soborno / Cohecho.**
Cobrar y/o aceptar algún tipo de dádivas para beneficio personal a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo, entre los cuales se puede mencionar el otorgar contratos y/o información confidencial de INFOCENTER S.A. a cualquiera que sea ajeno a la empresa.
- **Falta a la Dignidad de la persona.**
Sean estas faltas físicas o psicológicas, el denigrar la imagen propia o la de los demás, sean estos provocados por la ira, el enojo y/o por el uso de sustancias controladas ilegales y/o uso de bebidas embriagantes.

- Acoso.
Sean estos de cualquier tipo, sometiendo a cualquier persona a un trato hostil o vejatorio provocando problemas psicológicos y profesionales.
- Racismo y toda forma de discriminación.
Cualquier acto tipificado por la ley N° 045.

Además de los ya mencionados anteriormente, se detallan algunos actos categorizados por su severidad como "Actos Leves", aclarándose que los mismos son de carácter enunciativo y no limitativo, como se detalla a continuación:

ACTOS LEVES

- Abuso de Poder.
- Crítica adversa, viciosa u ofensiva y sin fundamento, por acción de cualquier trabajador o trabajadora de la empresa en detrimento de la persona y de la profesión de ésta.
- Ventilar públicamente entre colegas asuntos enojosos de naturaleza profesional.
- Tratar irrespetuosamente o con desconsideración a cualquier persona en forma continua y consistente.
- Provocar conflictos laborales infundados.
- Atentar contra los derechos de los demás.
- Proferir obscenidades a los colegas de trabajo.
- Irresponsabilidad Ambiental (desechos tóxicos, uso no controlado de energía y/o agua potable).

2.5. USO DE BIENES EN GENERAL

Es deber de los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. usar adecuada y racionalmente el tiempo de trabajo y los bienes de propiedad de la empresa, dándoles un tratamiento de activos de gran valor, sin usarlos de manera imprudente, impropia o para beneficio personal.

Todos los medios y canales de comunicación electrónica tales como teléfonos, correo electrónico, internet, intranet, chats, herramientas tecnológicas, informáticas y otros aparatos de comunicación electrónica suministrados por INFOCENTER S.A., ya estén en el puesto de trabajo o en algún otro lugar, son de propiedad exclusiva de la empresa y son utilizados para los fines y propósito adecuado de los negocios y el desarrollo de las funciones laborales que tiene a su cargo.

Los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores que usen los recursos y activos de INFOCENTER S.A. para fines personales, lo deben hacer bajo su propio criterio y con la prudencia necesaria, bajo el entendimiento de que el contenido de todos los datos informáticos transmitidos, creados, modificados, enviados o recuperados por ellos, a través de estos medios, son de propiedad única y exclusiva de INFOCENTER S.A., quien puede en cualquier momento y sin necesidad de autorización de ninguna naturaleza, acceder y monitorear la información, los mensajes, archivos, datos informáticos y el contenido de los mismos, y efectuar las validaciones que estime pertinentes.

2.6. CONFLICTO DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de un miembro de INFOCENTER S.A., cualquiera sea su nivel, o los de sus familiares o allegados, se encuentre o pueda llegar a encontrarse en oposición con los de la empresa, interfieran o puedan interferir con los deberes que le competen, o lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

Los conflictos de interés surgen al hacer negocios con organizaciones de las que los accionistas, directivos, ejecutivos, trabajadores o familiares y amigos de éstos sean propietarios o empleados.

Los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A., deben evitar incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir (o dar) dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie que puedan afectar las decisiones de los trabajadores.
- Actuar en nombre de la empresa en transacciones con personas u organizaciones que tengan conexión personal o familiar en grado establecido en la reglamentación específica para el buró o que supongan la existencia de intereses financieros, comerciales o económicos para los mismos.
- Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- Efectuar o participar en arreglos o transacciones que resulten directa o indirectamente en acciones prohibidas por este Código.

INFOCENTER S.A. considera que los conflictos de interés deben ser manejados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Todos los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, proceden de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de Interés.

2.7. MANEJO DE INFORMACIÓN

Es el deber ético de todo accionista, directivo, ejecutivo y trabajador de INFOCENTER S.A. mantener cualquier tipo de información, que por el ejercicio de su cargo pudiese llegar a sus manos, en el más estricto secreto y discreción.

En el Manual de Confidencialidad de la Información de INFOCENTER S.A. se describe la clasificación de la información por su nivel de confidencialidad y abarca el análisis de la información que se maneja en la empresa por áreas.

La información es clasificada por cada área en 3 tipos:

- **Información Confidencial**

Se considera Información Confidencial a toda aquella información que solo puede ser conocida por INFOCENTER S.A. y su divulgación afecta considerablemente a ésta. Esta información es de uso exclusivo de personas autorizadas y contiene información confidencial.

- **Información Privada**

Se considera Información Privada a toda aquella información que solo puede ser conocida por INFOCENTER S.A. Su divulgación puede afectar de alguna manera el funcionamiento de la empresa.

- **Información Pública:**

Se considera Información Pública a toda aquella información cuyo conocimiento por el público no afecta el funcionamiento de INFOCENTER S.A.

2.8. COMITÉ DE ÉTICA

Dentro de los Órganos de Gobierno Corporativo, la empresa INFOCENTER S.A. cuenta con un Comité de Ética que tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, así como de determinar las acciones necesarias para el

conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta y ética dentro de la empresa.

Otro de los objetivos del Comité de Ética es el de procesar y sancionar, en su calidad de primera instancia competente, las denuncias que se formulen sobre las eventuales conductas anti éticas y/o infracciones a políticas, reglamentos y procedimientos en que incurran los miembros de INFOCENTER S.A.

El Comité de Ética tiene un Reglamento Interno donde se encuentran plasmadas las especificaciones de los mecanismos y procedimientos para su conformación y funcionamiento.

2.9. DENUNCIAS

INFOCENTER S.A. cree firmemente que los valores constituyen una parte esencial e imprescindible de la vida y cultura de la empresa, por lo tanto, se toma de manera muy seria cualquier notificación acerca de prácticas ilegales o conductas inapropiadas detectadas dentro de la misma.

Mediante el presente código, INFOCENTER S.A. ha estipulado los lineamientos generales de ética que deben atender los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores frente a gran parte de las situaciones que se presenten relacionadas con el manejo de actos incorrectos, conflictos de interés e información confidencial, privada y pública, sin detallar necesariamente todos los problemas que pueden surgir en su día a día. De este modo, cuando surgen dudas sobre la conducta apropiada para cierta situación, se debe comunicar a su superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

En todos los casos en el que se detecten hechos o irregularidades cometidas, que afecten o pudieren llegar a lesionar los intereses de INFOCENTER S.A., sus clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, directivos y ejecutivos, se debe comunicar oportunamente a sus superiores jerárquicos tal situación, mismos que actuarán respetando las siguientes condiciones:

- Verificará previamente si existe indicios de violación al Código de Ética.
- Si el caso está relacionado a un incumplimiento del Código de Ética, se derivará el caso al Comité de Ética
- Se asegura del anonimato de quien presentó la denuncia o dio la información.
- No se tendrá en cuenta denuncias o acusaciones sin fundamento consistente.
- El proceso de sustentación y evaluación se mantendrá en riguroso secreto.
- La investigación se llevará a cabo con imparcialidad e independencia.
- Las denuncias o acusaciones que se hagan de mala fe, con la intención de perjudicar a cualquier persona, se considerará incumplimiento al Código de Ética.
- Cualquier intento de revancha, represalias, venganza o acoso posterior al proceso, indistintamente a su resolución, se considerará como una falta al presente Código.
- Se notificará a la parte denunciante y denunciada las Resoluciones del Comité de Ética, para que cada quién tenga información completa.

2.10 DERECHO A LA DEFENSA

En cualquier caso, el autor de una supuesta violación al presente Código de Ética tendrá derecho a ser escuchado y defenderse antes de que se imponga la sanción disciplinaria.

2.11. SANCIONES

Todo acto de violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarrea para el infractor, la imposición de las sanciones.

Además se sancionarán a aquellos comportamientos dolosos o negligentes en el tratamiento de sus funciones, así como el encubrimiento de cualquier señal o acto incorrecto, obstaculización de procesos investigativos, denuncias falsas, precipitadas o mal intencionadas, o aquellas para obtener beneficio personal o a favor de terceras personas, malos tratos o censuras a compañeros de trabajo.

En el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo de INFOCENTER S.A. se encuentran establecidas las sanciones, cuya severidad está en función de la gravedad de las faltas cometidas, así como si derivan de acciones negligentes o dolosas. Las sanciones van desde la amonestación, el despido, hasta la denuncia penal (cuando el caso lo amerite) ante las autoridades competentes.

Para efectos de graduar la sanción, se toman en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para la empresa o para los clientes, entre otros. Dicha previsión está incluida en los contratos respectivos.

Se considera una violación a este código el no sancionar los incumplimientos al mismo.

2.12. DIFUSIÓN

El Directorio y el Comité de Ética son los responsables de promover la difusión del presente código, entre las diferentes áreas al interior de INFOCENTER S.A. y de comunicar a los diferentes grupos de interés, los estándares de conducta establecidos.

El Oficial de Administración y Recursos Humanos es el responsable de entregar el presente código a los nuevos trabajadores de INFOCENTER S.A.

Cualquier empleado puede solicitar consejos sobre cualquier cuestión o asunto que le competa en relación con el Código. Si surge alguna duda de interpretación y/o puesta en práctica, debe dirigir la misma al Gerente General de INFOCENTER S.A.

Cualquier violación del Código consistirá en una grave violación de sus deberes, asimismo el incumplimiento al Código constituirá incumplimiento al contrato laboral, y cuando corresponda será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de la Institución.