



# **CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE WILA SPA**

Versión: 1.0

Fecha de emisión: 28-07-2026

Clasificación: Documento institucional de conocimiento general

Aprobado por: Gerente General

Próxima revisión: 28-07-2027

## Control documental

El presente documento debe mantenerse bajo control de versiones. Cada actualización sustantiva de su contenido debe quedar registrada, indicando la naturaleza del cambio y la instancia que lo aprobó.

| Versión | Fecha      | Descripción del cambio        | Aprobado por    | Firma                                                                               |
|---------|------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0     | 28-07-2026 | Emisión inicial del documento | Gerente General |  |

## Índice

### [Control documental](#)

#### [1. Introducción](#)

#### [2. Propósito](#)

#### [3. Alcance](#)

##### [3.1 Ámbito de aplicación personal](#)

##### [3.2 Ámbito de aplicación funcional y territorial](#)

##### [3.3 Relación con otras normas internas](#)

#### [4. Principios generales](#)

#### [5. Desarrollo temático del Código](#)

##### [5.1 Conducta laboral, respeto y dignidad en el trabajo](#)

##### [5.2 Salud, seguridad y bienestar en el trabajo](#)

##### [5.3 Conflictos de interés](#)

##### [5.4 Regalos, invitaciones y atenciones comerciales](#)

##### [5.5 Anticorrupción y relación con funcionarios públicos y privados](#)

##### [5.6 Fraude, delitos económicos y protección de activos financieros](#)

##### [5.7 Registros, documentación y reportes financieros](#)

##### [5.8 Libre competencia](#)

##### [5.9 Clientes y consumidores](#)

##### [5.10 Proveedores y socios comerciales](#)

##### [5.11 Información confidencial y secretos empresariales](#)

##### [5.12 Protección de datos personales](#)

##### [5.13 Información privilegiada](#)

##### [5.14 Activos de la organización](#)

##### [5.15 Tecnología, sistemas y ciberseguridad](#)

##### [5.16 Uso responsable de inteligencia artificial](#)

##### [5.17 Propiedad intelectual](#)

##### [5.18 Comunicaciones institucionales y vocerías](#)

##### [5.19 Redes sociales y uso de medios personales](#)

##### [5.20 Actividades externas](#)

##### [5.21 Derechos humanos y condiciones laborales dignas](#)

##### [5.22 Subcontratistas y régimen de subcontratación](#)

##### [5.23 Gestión de seguridad y salud en obras o faenas con contratistas y subcontratistas](#)

##### [5.24 Medioambiente y sostenibilidad](#)

##### [5.25 Relaciones con autoridades y organismos públicos](#)

##### [5.26 Equidad de género y participación de mujeres en cargos técnicos y de liderazgo](#)

##### [5.27 Responsabilidad penal de la persona jurídica y prevención de delitos](#)

#### [6. Guía práctica para la toma de decisiones](#)

7. Responsabilidades y liderazgo

7.1 Dirección y alta administración

7.2 Jefaturas y quienes lideran equipos

7.3 Trabajadores y colaboradores en general

7.4 Instancia encargada de administrar el Código

7.5 Terceros y proveedores

8. Consultas, denuncias y protección frente a represalias

8.1 Consultas

8.2 Denuncias

8.3 Confidencialidad y escalamiento

8.4 No represalias

9. Gestión de incumplimientos

9.1 Principios de investigación

9.2 Consecuencias

10. Difusión y capacitación

11. Administración y actualización del Código

12. Compromiso institucional

Mensaje del Gerente General

## 1. Introducción

Este Código de Conducta constituye el marco ético e institucional que orienta el comportamiento de todas las personas que participan, en cualquier calidad, de las actividades de la organización. No pretende regular cada situación posible, sino establecer principios y reglas suficientemente claras para guiar el criterio individual frente a decisiones cotidianas y frente a situaciones complejas o no previstas expresamente.

El Código no reemplaza la legislación aplicable, los contratos de trabajo, el reglamento interno ni las políticas específicas que la organización haya adoptado o adopte en el futuro. Por el contrario, actúa como el marco general del cual dichas normas se derivan y con el cual deben ser consistentes.

## 2. Propósito

Este Código persigue los siguientes objetivos:

- Establecer principios éticos y estándares de conducta comunes para toda la organización.
- Servir de guía frente a situaciones cotidianas y frente a dilemas éticos más complejos.
- Prevenir riesgos éticos, legales, financieros, operacionales, tecnológicos y reputacionales.
- Fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo.
- Orientar la relación de la organización con sus trabajadores, clientes, proveedores, autoridades y la comunidad en general.
- Servir de referencia para la elaboración de políticas y procedimientos internos más específicos.

## 3. Alcance

### 3.1 Ámbito de aplicación personal

Este Código aplica a directores, ejecutivos, gerentes, jefaturas, trabajadores, colaboradores, personal temporal y practicantes, quienes deben conocerlo, comprenderlo y cumplirlo de manera directa e íntegra.

Asimismo, la organización espera que sus contratistas, consultores, representantes, proveedores y demás terceros que actúen en su nombre o representación adopten estándares de conducta consistentes con los principios aquí establecidos, en los términos que se definan en los respectivos contratos o acuerdos comerciales.

### 3.2 Ámbito de aplicación funcional y territorial

El Código aplica a toda actividad realizada en nombre o representación de la organización, con independencia del lugar físico o modalidad —presencial o remota— en que se desarrolle, y sin perjuicio de las particularidades que pueda imponer la legislación aplicable en cada jurisdicción en que la organización desarrolle actividades.

### 3.3 Relación con otras normas internas

Este Código constituye el marco general de conducta. Las materias que requieran un desarrollo más detallado se regulan en políticas específicas o procedimientos operativos, los cuales deben ser consistentes con los principios aquí establecidos. En caso de duda sobre la aplicación de una norma interna, prevalece la interpretación más consistente con la legislación aplicable y con los principios de este Código.

## 4. Principios generales

Los siguientes principios constituyen la base de toda actuación dentro de la organización y deben orientar la interpretación del resto de este Código:

**Integridad:** Actuar de manera coherente entre lo que se dice y lo que se hace, incluso cuando nadie esté observando.

**Honestidad:** Entregar información veraz, completa y oportuna en toda comunicación interna o externa.

**Respeto:** Tratar con dignidad a todas las personas, reconociendo su valor y sus diferencias.

**Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de las propias decisiones y actuar con diligencia en el cumplimiento de las funciones asignadas.

**Transparencia:** Actuar de manera que las propias decisiones puedan ser explicadas y sometidas a escrutinio.

**Profesionalismo:** Desempeñar las funciones con la competencia, el cuidado y la seriedad que la organización y sus grupos de interés esperan.

**Buena fe:** Actuar con rectitud de intención en las relaciones internas y externas.

**Cumplimiento normativo:** Respetar la legislación aplicable, las normas internas y los compromisos contractuales asumidos por la organización.

**Toma ética de decisiones:** Evaluar no solo la legalidad, sino también la corrección ética de cada decisión antes de actuar.

## 5. Desarrollo temático del Código

Esta sección desarrolla las materias que la organización considera relevantes para orientar la conducta de las personas alcanzadas por este Código. El nivel de detalle de cada materia responde a su relevancia práctica y al nivel de riesgo que habitualmente conlleva; algunas de ellas se desarrollan con mayor profundidad en políticas específicas, según se indica en la Parte II de este documento.

### 5.1 Conducta laboral, respeto y dignidad en el trabajo

La organización promueve relaciones de trabajo basadas en el respeto mutuo, la colaboración y la igualdad de trato. No se tolera ninguna forma de discriminación, acoso laboral, acoso sexual, violencia, hostigamiento o intimidación, cualquiera sea la persona que la ejerza o la reciba.

#### Qué esperamos

- Tratar a todas las personas con respeto, independientemente de su cargo, género, edad, origen, condición física o discapacidad, orientación, creencias o cualquier otra característica personal.
- Promover la igualdad de oportunidades y valorar la diversidad como un activo de la organización.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, seguro y libre de conductas abusivas.
- Reportar situaciones de acoso, discriminación o violencia de las que se tome conocimiento, se sea o no la persona afectada.

#### Qué no está permitido

- Cualquier forma de discriminación arbitraria en la contratación, promoción, capacitación o término de la relación laboral.
- Comentarios, gestos, contactos o insinuaciones de connotación sexual no deseados.
- Conductas reiteradas de menosprecio, humillación o exclusión hacia otra persona.

- Amenazas, agresiones físicas o verbales, o cualquier forma de violencia en el lugar de trabajo o en contextos laborales fuera de las instalaciones.

**Qué hacer ante una duda:** Reportar la situación a través de los canales de consulta y denuncia descritos en la Sección 8, sin necesidad de contar con certeza absoluta de que la conducta constituye una infracción.

## 5.2 Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

La seguridad de las personas es una prioridad. La organización promueve condiciones de trabajo seguras y espera que cada persona asuma un rol activo en la prevención de riesgos.

### Qué esperamos

- Cumplir las normas de seguridad e higiene aplicables a cada actividad.
- Utilizar correctamente los elementos de protección y las herramientas puestas a disposición.
- Reportar de inmediato condiciones inseguras, accidentes o incidentes.
- Actuar con responsabilidad individual y colectiva frente a los riesgos propios de cada actividad.

### Qué no está permitido

- Desempeñar funciones bajo los efectos del alcohol o de sustancias que afecten la capacidad de trabajar de forma segura.
- Omitir o desactivar mecanismos de seguridad sin autorización.
- Ignorar o no reportar condiciones de riesgo conocidas.

## 5.3 Conflictos de interés

Existe un conflicto de interés cuando los intereses personales, familiares o financieros de una persona podrían interferir, o parecer interferir, con su capacidad de actuar objetivamente en beneficio de la organización. El conflicto puede ser real, potencial o meramente aparente; en cualquiera de estos casos debe ser declarado.

### Qué esperamos

- Declarar oportunamente cualquier situación que pueda constituir, o parecer constituir, un conflicto de interés.
- Abstenerse de participar en decisiones en las que exista un conflicto no resuelto.
- Informar relaciones familiares o personales relevantes en procesos de contratación, selección o supervisión directa.
- Evaluar cuidadosamente la participación en actividades externas, negocios personales o inversiones que puedan interferir con las funciones desempeñadas.

### Qué no está permitido

- Utilizar el cargo para obtener beneficios personales, familiares o de terceros.
- Participar en decisiones de contratación, compra o supervisión respecto de personas con quienes se tenga una relación personal relevante, sin declararla.
- Ocultar deliberadamente una situación de conflicto de interés.

**Qué hacer ante una duda:** Declarar la situación ante la instancia designada por la organización antes de participar en la decisión respectiva, y abstenerse de intervenir mientras la situación no sea resuelta.

## 5.4 Regalos, invitaciones y atenciones comerciales

Los regalos y atenciones comerciales son una práctica habitual en las relaciones de negocio, pero pueden comprometer la objetividad o generar una apariencia de influencia indebida cuando no se ajustan a criterios de razonabilidad y transparencia.

### Qué esperamos

- Aceptar u ofrecer únicamente atenciones razonables, ocasionales y proporcionadas al contexto de la relación comercial.
- Rechazar cualquier regalo o invitación que pueda influir, o parecer influir, en una decisión de negocio.
- Declarar atenciones de valor significativo recibidas u ofrecidas, conforme a los criterios que defina la organización.

### Qué no está permitido

- Solicitar regalos, atenciones o beneficios personales a clientes, proveedores o contrapartes.
- Aceptar u ofrecer dinero en efectivo, préstamos o beneficios equivalentes.
- Aceptar atenciones en contextos de procesos de decisión o licitación en curso.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar con la instancia designada por la organización antes de aceptar u ofrecer una atención que genere dudas razonables sobre su procedencia.

## 5.5 Anticorrupción y relación con funcionarios públicos y privados

La organización prohíbe de manera absoluta el soborno, la corrupción y cualquier forma de pago indebido, ya sea que involucre a funcionarios públicos o a contrapartes del sector privado, y sin importar si el beneficio es directo, indirecto o se canaliza a través de un intermediario.

### Qué esperamos

- Actuar con transparencia en toda relación con funcionarios públicos, incluyendo procesos de fiscalización, permisos o licitaciones.
- Documentar adecuadamente los pagos, gastos y atenciones vinculados a relaciones comerciales o institucionales.
- Evaluar con especial cuidado la actuación de intermediarios, representantes o agentes comerciales.

### Qué no está permitido

- Ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar sobornos, comisiones ilegales o pagos de facilitación.
- Utilizar intermediarios para efectuar pagos indebidos que la organización no realizaría directamente.
- Financiar, patrocinar o beneficiar indebidamente a un funcionario público o a sus cercanos para obtener un trato favorable.

**Qué hacer ante una duda:** Rechazar la solicitud o el pago, documentar lo ocurrido y reportarlo de inmediato a través de los canales de consulta y denuncia.

## 5.6 Fraude, delitos económicos y protección de activos financieros

La organización protege sus activos y su información financiera frente a cualquier forma de fraude, apropiación indebida, falsificación o manipulación documental.

### Qué esperamos

- Utilizar los recursos de la organización exclusivamente para los fines autorizados.
- Reportar de inmediato cualquier sospecha de fraude, robo o uso indebido de fondos.
- Cumplir los procedimientos de autorización y rendición de cuentas establecidos para cada proceso.

### Qué no está permitido

- Apropiarse, sustraer o utilizar indebidamente activos, fondos o recursos de la organización.
- Falsificar documentos, firmas, comprobantes o rendiciones de gastos.
- Participar en esquemas destinados a ocultar el origen o destino real de fondos o activos.

## 5.7 Registros, documentación y reportes financieros

La exactitud e integridad de los registros contables y financieros es esencial para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo.

### Qué esperamos

- Registrar las transacciones de manera completa, oportuna y fidedigna.
- Conservar la documentación de respaldo necesaria para sustentar cada registro.
- Cooperar plenamente con auditorías internas o externas cuando corresponda.

### Qué no está permitido

- Registrar transacciones ficticias, incompletas o deliberadamente erróneas.
- Ocultar, alterar o destruir información relevante para un registro, auditoría o investigación.
- Crear fondos, cuentas o registros no declarados u ocultos a los sistemas de control de la organización.

## 5.8 Libre competencia

La organización compite en el mercado exclusivamente sobre la base de sus méritos, calidad y precios, y rechaza cualquier práctica que restrinja indebidamente la competencia.

### Qué esperamos

- Fijar de manera independiente las condiciones comerciales, precios y estrategias de negocio.
- Actuar con especial cuidado en el intercambio de información con competidores, incluso en instancias gremiales o sectoriales.
- Consultar previamente ante cualquier duda sobre acuerdos, alianzas o intercambios de información con actores del mismo mercado.

### Qué no está permitido

- Acordar con competidores precios, condiciones comerciales, clientes o zonas geográficas.
- Intercambiar información comercial sensible con competidores.
- Coordinar posturas o condiciones en procesos de licitación.

**Qué hacer ante una duda:** Ante cualquier contacto que pueda involucrar información sensible de la competencia, dejar constancia de la situación y consultar a la instancia designada por la organización antes de continuar la conversación.

### 5.9 Clientes y consumidores

La relación con clientes y consumidores debe basarse en la honestidad, la transparencia y el cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos.

#### Qué esperamos

- Entregar información veraz, clara y suficiente sobre los productos o servicios ofrecidos.
- Cumplir los compromisos comerciales y contractuales asumidos.
- Proteger la confidencialidad de la información de clientes conforme a la normativa aplicable.

#### Qué no está permitido

- Entregar información engañosa o incompleta sobre las características, precios o condiciones de un producto o servicio.
- Condicionar de manera desleal o abusiva la relación comercial.

### 5.10 Proveedores y socios comerciales

La organización selecciona a sus proveedores y socios comerciales sobre la base de criterios objetivos, y espera de ellos un comportamiento ético consistente con los principios de este Código.

#### Qué esperamos

- Aplicar criterios objetivos y transparentes en los procesos de selección y contratación.
- Declarar cualquier conflicto de interés vinculado a un proceso de selección de proveedores.
- Exigir el cumplimiento de los compromisos contractuales asumidos por ambas partes.

#### Qué no está permitido

- Favorecer a un proveedor por razones ajenas al mérito de su oferta.
- Aceptar condiciones comerciales que impliquen una infracción a este Código por parte del proveedor.

### 5.11 Información confidencial y secretos empresariales

La información confidencial, estratégica, comercial o financiera de la organización, así como la de sus clientes y proveedores, debe protegerse frente a accesos, usos o divulgaciones no autorizadas, incluso después de finalizada la relación laboral o contractual.

#### Qué esperamos

- Utilizar la información confidencial exclusivamente para los fines para los cuales fue entregada o generada.
- Limitar el acceso a la información confidencial a quienes la requieran para el desempeño de sus funciones.
- Mantener la reserva de la información confidencial aun después del término de la relación con la organización.

#### Qué no está permitido

- Divulgar información confidencial a terceros no autorizados.
- Utilizar información confidencial en beneficio personal o de terceros.
- Sustraer o conservar información confidencial al término de la relación laboral o contractual.

## 5.12 Protección de datos personales

Son datos personales aquellos referidos a una persona natural identificada o identificable. La organización trata datos de trabajadores, postulantes, clientes, proveedores, contratistas y terceros, y responde tanto por los datos que recoge directamente como por aquellos que le son confiados por otros. La responsabilidad no se agota en actuar correctamente: la organización debe además estar en condiciones de acreditar cómo y por qué trata cada conjunto de datos.

Todo tratamiento debe ajustarse a los siguientes principios: finalidad determinada y comunicada al titular; licitud, esto es, la existencia de un fundamento que autorice el tratamiento; proporcionalidad, tratando únicamente los datos necesarios para esa finalidad; exactitud de la información; confidencialidad y seguridad proporcionales al riesgo; conservación limitada en el tiempo; y transparencia frente a la persona cuyos datos se tratan.

Merecen un cuidado reforzado los datos sensibles y aquellos cuyo uso indebido puede afectar gravemente a una persona, así como los datos de terceros que la organización recoge a través de sus propios trabajadores, socios o directores. Estos últimos solo pueden solicitarse cuando exista un fundamento claro que lo justifique.

### Qué esperamos

- Recoger únicamente los datos necesarios para una finalidad determinada, explícita y lícita, y no destinarlos posteriormente a fines incompatibles con aquella.
- Verificar, antes de iniciar un tratamiento, que exista un fundamento que lo autorice; cuando ese fundamento sea el consentimiento del titular, obtenerlo de manera libre, informada, específica y verificable.
- Informar a la persona, en lenguaje sencillo, qué datos se tratan, con qué finalidad, durante cuánto tiempo y a quiénes se comunican.
- Acceder a datos personales solo cuando el desempeño de las funciones propias del cargo lo requiera, aplicando el criterio de necesidad de conocer.
- Aplicar medidas de seguridad proporcionales al riesgo: control de accesos, credenciales personales e intransferibles, resguardo de dispositivos, respaldos y protección de la información en tránsito y en reposo.
- Conservar los datos solo mientras subsista la finalidad que justificó su tratamiento, y eliminarlos o anonimizarlos una vez agotada, salvo obligación legal de conservación.
- Atender oportunamente las solicitudes de las personas respecto de sus propios datos, incluyendo acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad, y canalizarlas a la instancia designada por la organización.
- Exigir a proveedores y prestadores que traten datos por cuenta de la organización compromisos contractuales de confidencialidad, seguridad, uso limitado a las instrucciones recibidas y devolución o eliminación al término del servicio.
- Reportar de inmediato todo incidente que pueda haber comprometido datos personales —pérdida, acceso no autorizado, divulgación indebida o extravío de un dispositivo— aunque parezca menor o exista duda sobre su alcance, de modo que la organización pueda evaluarlo y notificarlo dentro de plazo.
- Dejar registro de los tratamientos relevantes, de las autorizaciones obtenidas y de las decisiones adoptadas, de manera que el cumplimiento pueda acreditarse ante quien corresponda.

### Qué no está permitido

- Consultar datos personales por curiosidad, interés personal o por encargo de un tercero, aun cuando se disponga de acceso técnico para hacerlo.

- Utilizar datos obtenidos en el ejercicio de las funciones para fines personales, comerciales propios o ajenos a la organización.
- Extraer, copiar, fotografiar o enviar bases de datos, listados o registros a cuentas, dispositivos, servicios o aplicaciones personales o no autorizados.
- Incorporar datos personales en herramientas externas no autorizadas por la organización, incluidos sistemas de inteligencia artificial, conforme a lo señalado en la Sección 5.16.
- Compartir credenciales, contraseñas o accesos, o permitir que otra persona opere bajo la identidad propia.
- Solicitar datos innecesarios, o requerir información de terceros sin un fundamento que lo justifique y sin informar la finalidad.
- Omitir, retrasar o minimizar el reporte de un incidente que afecte datos personales.
- Conservar copias de datos personales una vez terminada la relación laboral o contractual, o después de agotada la finalidad que justificó su tratamiento.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización antes de recoger un dato nuevo, incorporar una herramienta que trate datos personales, compartir información con un tercero o dar a los datos un uso distinto del originalmente previsto. Ante la duda sobre si un incidente afectó datos personales, la conducta esperada es reportarlo.

Las exigencias legales sobre esta materia se encuentran en revisión y su estándar tiende a elevarse. La organización debe mantener sus prácticas, contratos y documentación actualizados conforme a la normativa vigente en cada momento, sin esperar a que se verifique un incidente.

### 5.13 Información privilegiada

Cuando por la naturaleza de sus actividades la organización o sus valores estén sujetos a regulación sobre información privilegiada, ninguna persona podrá utilizar información no pública en beneficio propio o de terceros.

#### Qué esperamos

- Mantener reserva sobre información no pública que pueda influir en el valor de instrumentos financieros.
- Consultar a la instancia designada por la organización ante cualquier duda sobre el carácter privilegiado de una información.

#### Qué no está permitido

- Utilizar información privilegiada para operaciones propias o de terceros.
- Divulgar información privilegiada a personas que no tengan necesidad legítima de conocerla.

### 5.14 Activos de la organización

Los activos de la organización —incluyendo dinero, equipos, vehículos, instalaciones, sistemas y licencias— deben utilizarse de manera responsable y exclusivamente para fines autorizados.

#### Qué esperamos

- Cuidar y utilizar adecuadamente los bienes, equipos y recursos puestos a disposición.
- Reportar la pérdida, daño o uso indebido de activos de la organización.
- Devolver los activos asignados al término de la relación laboral o contractual.

#### Qué no está permitido

- Utilizar activos de la organización para fines personales no autorizados.
- Disponer de activos de la organización en beneficio propio o de terceros.

### 5.15 Tecnología, sistemas y ciberseguridad

El uso adecuado de la tecnología y el resguardo de la seguridad de la información son responsabilidad de todas las personas que acceden a los sistemas de la organización.

#### Qué esperamos

- Proteger las credenciales, contraseñas y dispositivos de acceso a los sistemas de la organización.
- Reportar de inmediato incidentes de seguridad, intentos de phishing o accesos sospechosos.
- Utilizar el correo electrónico, internet y demás herramientas digitales de manera responsable y conforme a su finalidad.

#### Qué no está permitido

- Compartir contraseñas o credenciales de acceso con terceros.
- Instalar software no autorizado en los sistemas de la organización.
- Acceder a sistemas o información sin autorización.

### 5.16 Uso responsable de inteligencia artificial

El uso de herramientas de inteligencia artificial debe realizarse de manera responsable, manteniendo siempre supervisión humana sobre las decisiones relevantes y respetando la confidencialidad de la información y los derechos de propiedad intelectual de terceros.

#### Qué esperamos

- Validar los resultados generados por herramientas de inteligencia artificial antes de utilizarlos para una decisión o comunicación relevante.
- Evitar el ingreso de información confidencial o datos personales en herramientas de inteligencia artificial no autorizadas por la organización.
- Mantener siempre supervisión y responsabilidad humana sobre las decisiones finales, aun cuando se apoyen en herramientas de inteligencia artificial.

#### Qué no está permitido

- Utilizar inteligencia artificial para generar contenido engañoso, fraudulento o manipulador.
- Ingresar información confidencial, estratégica o datos personales en herramientas no autorizadas.
- Presentar como propio un resultado generado por inteligencia artificial sin la debida revisión y responsabilidad humana.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización sobre qué herramientas de inteligencia artificial están autorizadas y bajo qué condiciones de uso.

### 5.17 Propiedad intelectual

La organización protege su propiedad intelectual y respeta la de terceros, incluyendo marcas, patentes, diseños, software, contenidos y conocimientos desarrollados en el ejercicio de las funciones.

#### Qué esperamos

- Reconocer que los desarrollos, creaciones y conocimientos generados en el ejercicio de las funciones pertenecen a la organización, conforme a los términos contractuales aplicables.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluyendo software y contenidos con licencia.

**Qué no está permitido**

- Utilizar software, contenidos o materiales sin la licencia o autorización correspondiente.
- Divulgar o utilizar en beneficio propio conocimientos o desarrollos generados para la organización.

**5.18 Comunicaciones institucionales y vocerías**

Las comunicaciones oficiales y las vocerías ante medios de comunicación deben ser efectuadas exclusivamente por las personas autorizadas por la organización.

**Qué esperamos**

- Remitir las consultas de prensa o de terceros sobre materias institucionales a la instancia autorizada.
- Asegurar que toda comunicación institucional sea veraz, coherente y consistente con la información oficial de la organización.

**Qué no está permitido**

- Efectuar declaraciones públicas en nombre de la organización sin autorización.
- Divulgar información institucional no autorizada para su difusión pública.

**5.19 Redes sociales y uso de medios personales**

El uso personal de redes sociales es una decisión individual, pero debe ejercerse con responsabilidad cuando pueda asociarse a la organización.

**Qué esperamos**

- Aclarar, cuando corresponda, que las opiniones expresadas en medios personales son a título individual y no representan a la organización.
- Mantener la reserva de información confidencial también en el ámbito de redes sociales.

**Qué no está permitido**

- Publicar información confidencial, estratégica o comercial de la organización.
- Realizar publicaciones que afecten la dignidad de otras personas o la reputación de la organización.

**5.20 Actividades externas**

La participación en actividades profesionales, comerciales, políticas o sociales fuera de la organización es una decisión personal, siempre que no genere un conflicto de interés ni comprometa el desempeño de las funciones.

**Qué esperamos**

- Evaluar si una actividad externa podría generar un conflicto de interés y declararla cuando corresponda.
- Mantener claramente separada la actuación personal de la representación institucional.

**Qué no está permitido**

- Utilizar el nombre, los recursos o la imagen de la organización para respaldar actividades externas personales sin autorización.
- Ejercer actividades externas que compitan directamente con la organización sin declararlo.

### 5.21 Derechos humanos y condiciones laborales dignas

La organización respeta los derechos humanos fundamentales y promueve condiciones laborales dignas, rechazando cualquier forma de trabajo forzoso o trabajo infantil, tanto en su operación directa como, cuando corresponda, en su cadena de suministro.

#### Qué esperamos

- Respetar la dignidad, la libertad y los derechos fundamentales de todas las personas con las que la organización se relaciona.
- Promover condiciones laborales seguras y dignas en toda la organización.
- Considerar el respeto a los derechos humanos como un criterio relevante en la relación con proveedores y socios comerciales, cuando corresponda.

#### Qué no está permitido

- Tolerar, propiciar o beneficiarse de trabajo forzoso o trabajo infantil.
- Ignorar indicios razonables de vulneración de derechos humanos en la cadena de suministro.

### 5.22 Subcontratistas y régimen de subcontratación

Wila SpA supervisa las condiciones laborales y de seguridad de los contratistas y subcontratistas que prestan servicios en su beneficio, en cumplimiento de la Ley N.º 20.123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación, y de la normativa complementaria aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo.

#### Qué esperamos

- Cumplir el reglamento interno y los procedimientos que la Ley N.º 20.123 exige a la empresa principal respecto de sus contratistas y subcontratistas.
- Solicitar a los contratistas y subcontratistas, según se requiera, los registros y certificados que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones laborales, previsionales y de seguridad respecto de sus propios trabajadores.
- Ejercer los derechos de información y, cuando proceda, de retención que la ley otorga a la empresa principal para resguardar dicho cumplimiento.
- Mantener actualizada la documentación solicitada a cada contratista o subcontratista.

#### Qué no está permitido

- Omitir la solicitud de los registros o el ejercicio de los derechos de información y retención cuando existan antecedentes de incumplimiento de un contratista o subcontratista.
- Mantener relaciones con contratistas o subcontratistas que no acrediten el cumplimiento de sus obligaciones laborales y de seguridad cuando dicha acreditación sea exigible.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización antes de omitir la solicitud de los registros correspondientes. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de un contratista o subcontratista puede generar para Wila SpA responsabilidad solidaria o, si se han ejercido oportunamente los derechos de información y retención, responsabilidad subsidiaria.

### 5.23 Gestión de seguridad y salud en obras o faenas con contratistas y subcontratistas

Conforme al artículo 66 bis de la Ley N.° 16.744 y a su reglamento, el Decreto Supremo N.° 76 de 2006, Wila SpA, en su calidad de empresa principal, vela por el cumplimiento de la normativa de higiene y seguridad por parte de los contratistas y subcontratistas que prestan servicios propios de su giro.

#### Qué esperamos

- Implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los trabajadores involucrados, propios y de contratistas o subcontratistas, cuando en conjunto superen las 50 personas en una misma obra, faena o servicio.
- Adoptar las medidas para constituir y hacer funcionar un Comité Paritario de Faena cuando el total de trabajadores, cualquiera sea su dependencia, supere las 25 personas por más de 30 días corridos.
- Confeccionar y mantener actualizado un Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, que establezca las acciones de coordinación entre los distintos empleadores y los mecanismos para verificar su cumplimiento.
- Coordinar con los contratistas y subcontratistas las medidas de prevención de riesgos aplicables a la obra, faena o servicio respectivo.

#### Qué no está permitido

- Omitir la implementación de estos mecanismos una vez alcanzados los umbrales de trabajadores que la ley establece.
- Permitir que un contratista o subcontratista preste servicios sin conocer las medidas de coordinación en materia de seguridad y salud aplicables a la faena.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización sobre los umbrales de trabajadores vigentes en una obra, faena o servicio determinado y las obligaciones que de ello se deriven.

### 5.24 Medioambiente y sostenibilidad

La organización asume su responsabilidad de operar de manera ambientalmente sostenible, cumpliendo la normativa ambiental aplicable y promoviendo el uso responsable de los recursos.

#### Qué esperamos

- Cumplir la normativa ambiental aplicable a la actividad desarrollada.
- Utilizar de manera responsable los recursos naturales y energéticos.
- Promover la mejora continua en materia ambiental y de sostenibilidad.

#### Qué no está permitido

- Incumplir deliberadamente la normativa ambiental aplicable.
- Ocultar o falsear información sobre impactos ambientales relevantes.

### 5.25 Relaciones con autoridades y organismos públicos

La relación con funcionarios públicos y organismos del Estado, incluyendo procesos de fiscalización, permisos o licitaciones públicas, debe desarrollarse con estricta transparencia y apego a la normativa aplicable.

#### Qué esperamos

- Actuar con transparencia y colaboración en procesos de fiscalización o requerimientos de autoridades.
- Documentar adecuadamente las interacciones relevantes con organismos públicos.
- Aplicar los mismos estándares de anticorrupción descritos en la Sección 5.5 en toda relación con el sector público.

#### Qué no está permitido

- Entregar información falsa o incompleta a una autoridad o entidad fiscalizadora.
- Ofrecer beneficios indebidos para obtener un trato favorable de una autoridad.

### 5.26 Equidad de género y participación de mujeres en cargos técnicos y de liderazgo

La organización promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, la formación, el desarrollo profesional, la promoción y la remuneración. Esta materia complementa lo establecido en la Sección 5.1 y reconoce que, en industrias técnicas e intensivas en ingeniería, la participación de mujeres en cargos técnicos y de liderazgo no se alcanza solo con la ausencia de discriminación, sino que requiere decisiones deliberadas y sostenidas en el tiempo.

Para los efectos de esta Sección, se entiende por cargos técnicos aquellos cuyo desempeño exige formación o especialización técnica o profesional propia del giro, incluyendo ingeniería, terreno, servicio técnico y soporte especializado; y por cargos de liderazgo, aquellos que suponen dirección de personas, de procesos o de unidades de negocio, incluyendo jefaturas, gerencias y posiciones de dirección.

#### Compromiso de Wila SpA

Wila SpA se propone mantener una participación de mujeres, en general, superior al 25% de su dotación total, y adopta ese mismo umbral como meta de referencia para el conjunto de sus cargos técnicos y de liderazgo.

Este objetivo constituye una meta de gestión de carácter progresivo, que orienta las decisiones de planificación de dotación, selección, desarrollo y promoción. No constituye un sistema de cuotas de contratación ni habilita, en caso alguno, a designar o promover a una persona que no reúna los requisitos técnicos y de idoneidad del cargo, ni a excluir a un candidato o candidata por razón de su sexo.

El avance respecto de esta meta se mide al menos una vez al año sobre la dotación vigente, distinguiendo la dotación total y el subconjunto de cargos técnicos y de liderazgo, y se informa a la instancia de gobierno designada por la organización. Cuando la medición se sitúe bajo el umbral definido, la instancia responsable debe identificar las causas y proponer las medidas correctivas correspondientes.

#### Qué esperamos

- Aplicar criterios objetivos de mérito, competencia técnica, experiencia y desempeño en todos los procesos de selección, evaluación, capacitación y promoción.
- Procurar que los procesos de selección para cargos técnicos y de liderazgo incorporen candidatas mujeres cuando existan postulantes idóneas, y dejar registro de la búsqueda efectuada.
- Aplicar el principio de igual remuneración por un trabajo de igual valor, conforme a la normativa vigente sobre igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres.
- Asegurar que mujeres y hombres accedan en igualdad de condiciones a capacitación técnica, actividades en terreno, visitas a faena y proyectos con visibilidad organizacional.

- Revisar que los requisitos y descripciones de cargo estén referidos a las funciones efectivas y no introduzcan barreras injustificadas de acceso.
- Adoptar condiciones de trabajo que no penalicen el ejercicio de la maternidad, la paternidad ni las responsabilidades de cuidado.
- Medir y reportar periódicamente la composición por sexo de la dotación total y de los cargos técnicos y de liderazgo.

**Qué no está permitido**

- Excluir o descartar candidaturas por razón de sexo, embarazo, maternidad, paternidad o responsabilidades de cuidado.
- Establecer requisitos de cargo, condiciones o pruebas de selección no vinculados a las funciones efectivas que restrinjan sin justificación la postulación de mujeres.
- Mantener diferencias de remuneración entre hombres y mujeres que desempeñan trabajos de igual valor y que no obedezcan a criterios objetivos y verificables.
- Invocar la meta de participación para justificar decisiones de contratación o promoción que prescindan de la idoneidad requerida por el cargo.
- Informar cifras de participación femenina que no reflejen la dotación real o que se construyan sobre criterios de medición no documentados.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización antes de definir requisitos de cargo, cerrar un proceso de selección o formalizar una promoción cuando existan dudas sobre su consistencia con esta Sección. Las situaciones de trato desigual, exclusión o represalia asociadas a esta materia deben reportarse a través de los canales descritos en la Sección 8.

**5.27 Responsabilidad penal de la persona jurídica y prevención de delitos**

En Chile, la Ley N.° 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Dicha ley fue modificada por la Ley N.° 21.595, sobre delitos económicos y atentados contra el medio ambiente, cuyas modificaciones a la Ley N.° 20.393 entraron en vigencia el 1 de septiembre de 2024. Wila SpA, en su calidad de persona jurídica de derecho privado, se encuentra sujeta a este régimen.

Bajo el marco vigente, la organización puede ser perseguida y sancionada penalmente de manera independiente de la responsabilidad individual de quien haya cometido el hecho. La reforma amplió sustancialmente el catálogo de delitos que pueden comprometer a la persona jurídica y eliminó la exigencia de que el delito se cometa en interés o para el provecho de la organización. En consecuencia, la conducta de una sola persona —un trabajador, una jefatura, un ejecutivo o un tercero que actúe por encargo de la organización— puede comprometer a la empresa en su conjunto.

Las sanciones aplicables a la persona jurídica pueden incluir multas de elevada cuantía, la pérdida de beneficios fiscales, la prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, el comiso, la supervisión de la persona jurídica y, en los casos más graves, su disolución. Atendida la actividad de la organización, la prohibición de contratar con organismos del Estado reviste especial gravedad.

**Modelo de prevención de delitos**

La ley contempla que la adopción e implementación efectiva de un modelo de prevención de delitos adecuado, con anterioridad a la comisión del hecho, permite eximir de responsabilidad penal a la persona jurídica. Conforme al artículo 4 de la Ley N.° 20.393, dicho modelo debe considerar, al menos:

- La identificación de las actividades o procesos de la organización que impliquen riesgo de conducta delictiva.

- El establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar dichas conductas, que consideren necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas en caso de incumplimiento.
- La asignación de uno o más responsables de la aplicación de tales protocolos, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y de los medios necesarios para ejercerlas.
- La previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y de mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de sus resultados.

Este Código constituye un componente del sistema de prevención de la organización, pero no lo reemplaza ni equivale por sí solo a un modelo de prevención de delitos. Las materias desarrolladas en las Secciones 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.10, 5.24 y 5.25, entre otras, corresponden a ámbitos en que pueden configurarse hechos que comprometan la responsabilidad penal de la organización.

#### **Qué esperamos**

- Conocer los riesgos penales asociados a las funciones propias del cargo y aplicar los controles establecidos para mitigarlos.
- Cumplir íntegramente los protocolos, autorizaciones, registros y controles definidos, en especial en compras, importaciones, pagos, licitaciones y relación con clientes, proveedores y autoridades.
- Denunciar, por los canales descritos en la Sección 8, todo hecho del que se tome conocimiento que pueda ser constitutivo de delito en el contexto de las actividades de la organización, sea que provenga de trabajadores, jefaturas, ejecutivos, directores, clientes, contratistas, proveedores o terceros.
- Participar en las actividades de inducción y capacitación sobre prevención de delitos que la organización disponga.
- Colaborar de buena fe con las investigaciones internas y con las evaluaciones del modelo que realicen terceros independientes.
- Exigir estándares consistentes con esta Sección a contratistas, representantes, agentes y demás terceros que actúen por cuenta de la organización.

#### **Qué no está permitido**

- Eludir, desactivar o simplificar controles, autorizaciones o segregación de funciones, aun cuando el propósito sea agilizar una operación, atender una urgencia o alcanzar una meta comercial.
- Omitir la denuncia de hechos que puedan ser constitutivos de delito, o abstenerse de informarlos por considerar que corresponde a otra persona hacerlo.
- Actuar a través de intermediarios, representantes o terceros para ejecutar conductas que la organización no podría realizar directamente.
- Destruir, alterar, anticipar, retrasar u ocultar documentación, registros contables o comunicaciones relevantes para una investigación interna o externa.
- Presionar, sancionar o adoptar cualquier represalia contra quien denuncie o colabore en una investigación.

**Qué hacer ante una duda:** Consultar a la instancia designada por la organización antes de ejecutar la operación, y no después. Ante una solicitud, presión o práctica que genere dudas razonables sobre su licitud, la conducta esperada es abstenerse, dejar constancia escrita de lo ocurrido y reportarlo por los canales descritos en la Sección 8.

## 6. Guía práctica para la toma de decisiones

No es posible que este Código prevea cada situación posible. Frente a una situación no expresamente regulada, se recomienda formular las siguientes preguntas antes de actuar:

- ¿Es legal?
- ¿Es éticamente correcto?
- ¿Es consistente con este Código y con los valores de la organización?
- ¿Podría explicarse públicamente sin generar vergüenza o desconfianza?
- ¿Podría afectar negativamente a otras personas o a la organización?
- ¿Debería consultar antes de actuar?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas genera dudas, la persona debe abstenerse de actuar y consultar a través de los canales descritos en la Sección 8.

## 7. Responsabilidades y liderazgo

### 7.1 Dirección y alta administración

Corresponde a la dirección y alta administración de la organización aprobar este Código, dotarlo de los recursos necesarios para su implementación y demostrar, con su propio actuar, un compromiso visible con sus principios.

### 7.2 Jefaturas y quienes lideran equipos

Quienes tienen personas a cargo tienen una responsabilidad reforzada:

- Dar el ejemplo a través de su propia conducta.
- Promover activamente una cultura de integridad dentro de su equipo.
- Resolver las dudas que sus colaboradores planteen o escalarlas cuando corresponda.
- No ignorar incumplimientos de los que tomen conocimiento.
- Prevenir y no tolerar represalias contra quienes efectúen consultas o denuncias de buena fe.

### 7.3 Trabajadores y colaboradores en general

Toda persona alcanzada por este Código debe conocerlo, cumplirlo, consultar ante dudas y reportar los incumplimientos de los que tome conocimiento.

### 7.4 Instancia encargada de administrar el Código

La organización debe designar una instancia responsable de administrar este Código, resolver consultas, gestionar denuncias y proponer sus actualizaciones.

### 7.5 Terceros y proveedores

Se espera que contratistas, consultores y proveedores que actúen en nombre de la organización, o que mantengan una relación comercial relevante con ella, adopten estándares de conducta consistentes con este Código, en los términos definidos contractualmente.

## 8. Consultas, denuncias y protección frente a represalias

### 8.1 Consultas

Toda persona puede formular consultas sobre la correcta interpretación o aplicación de este Código a través del canal de denuncias y consultas disponible en el sitio web corporativo de Wila SpA.

### 8.2 Denuncias

Wila SpA pone a disposición de toda persona un canal de denuncias alojado en su sitio web corporativo. En dicho canal se encuentran las instrucciones para el ingreso de una denuncia según la categoría de la conducta reportada (por ejemplo, acoso o conducta laboral, conflictos de interés, fraude o irregularidades financieras, protección de datos, u otras materias reguladas por este Código).

Toda persona que tome conocimiento de un incumplimiento a este Código, o de una conducta que razonablemente pueda constituirlo, debe reportarlo a través de dicho canal, siguiendo el procedimiento de ingreso correspondiente a la categoría respectiva. La denuncia puede efectuarse de manera identificada.

### 8.3 Confidencialidad y escalamiento

Las consultas y denuncias se tratarán con la confidencialidad que sea razonablemente posible, limitando el acceso a la información a quienes deban conocerla para su adecuada gestión. Cuando la naturaleza de la denuncia lo requiera, esta debe escalarse a instancias superiores dentro de la organización.

### 8.4 No represalias

Ninguna persona que efectúe una consulta o denuncia de buena fe podrá ser objeto de represalias, cualquiera sea el resultado final de la investigación respectiva. El hecho de que una denuncia de buena fe finalmente no resulte acreditada no constituye, por sí solo, causa de represalia.

Distinto es el caso de una acusación efectuada con conocimiento de su falsedad o con manifiesta mala fe, la cual podrá dar lugar a las consecuencias que correspondan conforme a la Sección 9.

## 9. Gestión de incumplimientos

### 9.1 Principios de investigación

Toda investigación derivada de una denuncia o de una situación detectada de oficio debe conducirse conforme a los siguientes principios:

- Objetividad e imparcialidad en la recopilación y evaluación de los antecedentes.
- Confidencialidad razonable respecto de las personas involucradas.
- Respeto a la dignidad de todas las personas involucradas.
- Derecho de la persona afectada por la denuncia a conocer los hechos que se le imputan y a presentar sus descargos, en la medida en que ello no comprometa la investigación.

### 9.2 Consecuencias

Los incumplimientos a este Código pueden dar lugar a consecuencias de carácter laboral, contractual, civil, administrativo o legal, según corresponda a la gravedad de la conducta, a la legislación aplicable y a las normas internas de la organización. La determinación de una consecuencia específica corresponde a la instancia que la organización designe para dicho efecto.

## 10. Difusión y capacitación

La organización debe asegurar que este Código sea comunicado y esté disponible para todas las personas a quienes resulta aplicable, y debe promover instancias de capacitación e inducción que permitan su correcta comprensión.

- El Código debe entregarse o ponerse a disposición al inicio de la relación laboral o contractual.
- La organización debe promover capacitaciones periódicas sobre su contenido.
- El Código debe actualizarse y comunicarse nuevamente cada vez que se modifique de manera sustantiva.

## 11. Administración y actualización del Código

La instancia designada por la organización para administrar este Código es responsable de interpretar su contenido, resolver dudas sobre su aplicación y proponer actualizaciones cuando corresponda.

Este Código debe revisarse periódicamente, conforme a la periodicidad que la organización determine, y cada vez que cambios relevantes en la normativa aplicable, en la operación de la organización o en los riesgos identificados así lo justifiquen. La versión vigente es la publicada por la instancia designada, dejando sin efecto las versiones anteriores.

### Auditoría interna anual de cumplimiento

Con periodicidad anual, la organización realiza una auditoría interna destinada a verificar el cumplimiento de lo establecido en este Código. Su alcance comprende, al menos:

- La vigencia, difusión y disponibilidad efectiva del Código respecto de todas las personas a quienes resulta aplicable.
- La suscripción de la declaración de conocimiento y compromiso por parte de quienes corresponda, y su actualización tras cada modificación sustantiva.
- El funcionamiento de los canales de consulta y denuncia, el volumen y la naturaleza de los casos recibidos, los plazos de respuesta y el tratamiento dado a cada uno.
- La vigencia y suficiencia de las declaraciones exigidas en materia de conflictos de interés.
- La aplicación de los controles asociados a las materias de mayor exposición desarrolladas en la Sección 5.
- El estado de los indicadores y metas comprometidos en este Código.
- El cumplimiento de las acciones correctivas comprometidas en auditorías anteriores.

La auditoría es ejecutada por la instancia designada por la organización, la que debe actuar con independencia respecto de las áreas auditadas y abstenerse de revisar procesos o decisiones en que haya participado directamente. Cuando dicha independencia no pueda asegurarse, la revisión debe encargarse a un tercero.

Sus resultados se consignan en un informe escrito dirigido a la instancia de gobierno designada por la organización, que da cuenta de los hallazgos, las brechas detectadas, las acciones correctivas comprometidas, sus responsables y sus plazos. Dicho informe constituye antecedente para la revisión y actualización del Código.

Esta auditoría interna es independiente de la evaluación periódica por terceros independientes a que se refiere la Sección 5.27 y no la sustituye.

## 12. Compromiso institucional

Este Código no es una declaración de buenas intenciones que queda archivada una vez firmada. Es la expresión escrita de la manera en que Wila SpA ha decidido hacer negocios: con integridad, con transparencia y con respeto por las personas con las que se relaciona. Todo lo señalado en las páginas anteriores refleja un compromiso que la organización asume frente a sus trabajadores, sus clientes, sus proveedores, las autoridades y las comunidades donde opera.

Su publicación responde a un propósito deliberado. Cualquier persona —trabaje o no en Wila— puede conocer el estándar al que la organización se obliga, contrastarlo con lo que efectivamente ocurre y exigir su cumplimiento. Un código que solo circula puertas adentro protege a la organización; uno publicado la compromete. Wila opta por lo segundo.

La adhesión a este Código no se agota en conocerlo. Se manifiesta en las decisiones cotidianas de quienes representan a la organización, especialmente en aquellas que se toman bajo presión de tiempo, de resultados o de un tercero, y particularmente en aquellas que nadie está observando.

## Mensaje del Gerente General

A quienes trabajan en Wila y a quienes se relacionan con nosotros:

Wila opera donde el margen de error es estrecho. Nuestros componentes trabajan dentro de equipos críticos en faenas mineras, y una falla no es solo un problema comercial: puede detener una operación o poner en riesgo a una persona. La exigencia técnica que aplicamos a nuestros productos es la misma que aplicamos a nuestra conducta. No sabríamos separarlas.

Nuestro negocio se sostiene sobre confianzas que no son automáticas. Los clientes nos dan acceso a sus instalaciones, a su información y a sus procesos. El fabricante que representamos nos confía su nombre. Quienes trabajan con nosotros entran a faena esperando volver a casa. Ninguna de esas confianzas se gana con un documento. Se gana con decisiones, una tras otra, y se pierde con una sola.

Este Código existe para que esas decisiones no queden entregadas al criterio individual en el peor momento. No pretende cubrir cada situación posible, ni podría hacerlo. Lo que sí establece es un piso del que no bajamos, y una regla simple para lo demás: si una decisión no resistiría ser explicada, no es la decisión correcta.

Quiero ser explícito en algo. Ninguna meta comercial, ningún plazo de entrega y ninguna relación con un cliente justifica apartarse de lo aquí establecido. Si alguien alguna vez percibe que se le está pidiendo lo contrario, sea de forma expresa o por la vía de los hechos, esa percepción basta para detenerse y preguntar. Preferimos perder un negocio antes que ganarlo de una manera que después no podamos defender. Esa frase es fácil de escribir y difícil de sostener; asumo el compromiso de sostenerla cuando toque.

También quiero decir lo que este Código no es. No es un documento terminado. La normativa cambia, nuestra operación cambia y los riesgos que enfrentamos cambian con ellas. Nos hemos obligado a revisarlo y a auditar su cumplimiento cada año, y a corregir lo que la revisión muestre que no está funcionando.

Asumo, junto con la administración, la responsabilidad de que esto opere en la práctica y no solo en el papel: que los canales existan y respondan, que quien denuncia de buena fe esté protegido, y que las consecuencias se apliquen. Asumo también la parte más incómoda, que es que este estándar rija en todos los niveles de la organización, incluido el mío. Un estándar que se aplica de manera selectiva deja de ser un estándar.

Les pido que lo lean, que lo usen y que reclamen cuando no se cumpla.

Felipe Álvarez

Gerente General

Wila SpA



Santiago, julio 28 de 2026