



## Pautas de Conducta Empresarial



**Empresa de Ingeniería Ingendesa S.A.  
Septiembre 2003**

	<b>PAGINA N°</b>
	<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL..... 3</b>
<b>TITULO I</b>	<b>INTRODUCCION ..... 4</b>
<b>TITULO II</b>	<b>DEDICACION AL TRABAJO..... 7</b>
<b>TITULO III</b>	<b>CONFLICTO DE INTERESES..... 8</b>
<b>TITULO IV</b>	<b>UTILIZACION DE LA INFORMACION ORGANIZACIONAL..... 11</b>
<b>TITULO V</b>	<b>ACTIVIDADES CIVICAS Y COMUNITARIAS..... 13</b>
<b>TITULO VI</b>	<b>RELACIONES CON ENTIDADES AJENAS A LA ORGANIZACIÓN . 14</b>
<b>TITULO VII</b>	<b>TITULO FINAL.....15</b>

## A TODO EL PERSONAL DE INGENDESA

Desde su formación en el año 1990 y hasta el presente, INGENDESA ha adquirido una presencia relevante en el quehacer productivo y económico del país.

Esta presencia en los ámbitos mencionados tiene como consecuencia natural la importancia de la conducta y actitudes que asumamos tanto en el interior de la organización como en el resto de los medios en que nos corresponde actuar.

La transformación experimentada por INGENDESA, desde ser parte de una empresa pública hasta llegar a ser sociedad anónima, se logró con el aporte de aquellos directivos que supieron, d

esde los inicios, dar a nuestra empresa un sello de comportamiento ético hoy reconocido como estilo propio. Su esfuerzo nos insta a reafirmar nuestra permanente preocupación por mejorar y profundizar la imagen que proyectamos hacia nuestro interior y hacia terceros.

Es por lo anterior que esta Gerencia General ha estimado indispensablemente enunciar e informar a toda la organización esta **“Pauta de conducta Empresarial”**, que tiene por objetivo manifestar por escrito el estilo mencionado.

En este documento se abordan distintas materias de comportamiento y conducta estimadas relevantes, planteadas en la perspectiva de lo que a cada uno de nosotros, en nuestra calidad de personal de INGENDESA, nos corresponde respetar.

Confiamos en el valor que cada cual asigna en pertenecer a una empresa como INGENDESA y, consecuentemente, a la observancia de los comportamientos y conductas contenidas es esta “Pauta de Conducta Empresarial”.

Juan Benabarre Benaiges  
**GERENTE GENERAL**

## PAUTAS DE CONDUCTA EMPRESARIAL

### TITULO I INTRODUCCION

1. Los trabajadores de INGENDESA, sin excepción, deberán tener siempre presente que la acción de INGENDESA y de su personal persigue en los siguientes objetivos:
  - ❖ Cumplir con los Estatutos de INGENDESA que establecen que su objetivo social es: Proporcionar servicios de ingeniería, consultaría y dirección integrada de proyectos, tanto en Chile como en el extranjero, ya sea en forma directa, asociada a terceros o a traves de ellos, para lo cual se cuenta con la necesaria experiencia, infraestructura y recursos.
  - ❖ Maximizar la eficiencia en todos los aspectos de su gestión como organización y como desempeños individuales.
  - ❖ Maximizar los beneficios que puedan derivarse de sus actividades.
  - ❖ Buscar el fortalecimiento interno y externo de ella hasta el límite de lo que permita una sana y libre competencia.
  - ❖ Asumir, sin perjuicio de lo señalado en los puntos anteriores la materialización de las iniciativas y acciones que la superioridad de INGENDESA defina para el logro de su mayor desarrollo.
  - ❖ Cualquiera sea el tipo de función que se tenga en INGENDESA o la jerarquía que se ocupe dentro de ella, ninguno de los objetivos anteriormente señalados puede ser desconocido o sacrificado en función de otro, debiendo darse adecuada consideración al conjunto de ellos.
  
2. **INGENDESA** destaca en particular, las relaciones que ella sostiene con:
  - a) Los accionistas
  - b) Los Clientes
  - c) El personal
  - d) Las empresas y organismos del campo de la Ingeniería,
  - e) Los proveedores,
  - f) Relaciones en el ambiente de trabajo y la comunidad nacional.

INGENDESA se relaciona con cada uno de estos grupos en el ámbito que corresponde y con las modalidades que son aplicables en cada caso:

#### **Los accionistas:**

Respecto de ellos, INGENDESA y su personal realizarán la gestión que les está encomendada, resguardando en todo momento sus intereses, procurando obtener las mayores rentabilidades compatibles con el riesgo inherente a su campo de actividad y buscando su estabilidad, permanencia y crecimiento en el mercado.

**Los accionistas:**

Respecto de ellos, INGENDESA y su personal realizarán la gestión que les esta encomendada, resguardando en todo momento sus intereses, procurando obtener las mayores rentabilidades compatibles con el riesgo inherente a su campo de actividad y buscando su estabilidad, permanencia y crecimiento en el mercado.

**Los Clientes:**

El compromiso con la satisfacción de nuestros Clientes se deberá reflejar en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre en concordancia con los objetivos de desarrollo y rentabilidad de la Empresa. Serán también los destinatarios finales del conocimiento, la capacidad creadora y la infraestructura que INGENDESA posee. Administradores y empleados deberán comprometerse a velar por los valores y la imagen de la Institución, mantener una postura compatible con esa imagen y esos valores y actuar en defensa de los intereses de los clientes y de la Empresa. Lo anterior permitirá a INGENDESA preservar el prestigio logrado a través de los años y mantener la confianza por parte de sus clientes.

**El personal de la Empresa:**

Será objeto de una alta valoración por parte de INGENDESA, la que reconoce el aporte a sus actividades, buscando el fortalecimiento de un vínculo de recíproca lealtad, adhesión, creando las mejores relaciones y condiciones de trabajo y estimulando el conocimiento, la eficiencia, la creatividad y la responsabilidad en el desempeño de las tareas que posibiliten el desarrollo pleno de las personas.

**Las empresas y organismos del campo de la ingeniería:**

Con ellos INGENDESA buscará tener las mejores relaciones con miras a la complementación para el mejor servicio a la comunidad nacional.

**Los proveedores:**

Contarán con la mayor seriedad en el cumplimiento de las relaciones contractuales y comerciales, como contrapartida de la oportunidad y calidad de los bienes y servicios que proporcionen.

**Relaciones en el ambiente de trabajo:**

Las relaciones en el ambiente de trabajo se deberán pautar por la cortesía y el respeto. Colaborar para que predomine el espíritu de equipo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores de INGENDESA y la búsqueda de resultados.

Al desempeñar una función de supervisión, se debe tener en mente que los empleados tomarán al supervisor como ejemplo. Sus acciones, por lo tanto, deberán constituir un modelo de conducta para su equipo de trabajo.

**La comunidad nacional:**

INGENDESA dejará testimonio de su compromiso con ella a través de la observancia y respeto de las leyes del país, la protección del entorno ecológico, la relación mas adecuada con los grupos antes mencionados, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y el acopio de su conocimiento de ingeniería y tecnología proyectado a los objetivos empresariales y con la voluntad de desarrollarse en los campos que le son propios.

3. Tanto con respecto a los propósitos ya enunciados, como a los grupos mencionados, INGENDESA postula de manera sistemática y permanente a su compromiso de procurar la excelencia en la acción. Este compromiso es misión y responsabilidad de cada trabajador, de cada unidad, de cada nivel de la organización y debe manifestarse en cada una de las labores que se emprenda, particularmente, por aquellos que desempeñan roles de jefatura.

Para que se produzca la excelencia en la acción, debe existir la convicción íntima y profunda de que *este es en el trabajo de cada uno donde se funda y nace dicha excelencia.*

4. Siendo esta organización una empresa, ella debe considerarse como un sistema social en procura de su misión y de sus objetivos. De ahí que tan importantes como los vínculos contractuales, que fluyen de la legalidad vigente, son los nexos de cohesión, lealtad y moral que existen entre la organización y las personas que en ella se desempeñan.

Junto con las obligaciones que asume, INGENDESA asigna tareas, formula objetivos, delimita responsabilidades, proporciona capacitación y brinda oportunidades de realización personal. A la vez, espera de sus trabajadores el desarrollo de un sentido de pertenencia a INGENDESA y de cohesión, exigiendo lealtad hacia ella.

5. Estas pautas enfatizan contenidos éticos de conductas laborales, técnicas o de gestión, pero no se limitan solo a ellas.

INGENDESA espera que sean asumidas integralmente por cada trabajador, durante la jornada de trabajo y también en todos los aspectos de su vida social, en la medida que es miembro de esta organización.

Por otra parte, es oportuno recordar que normas de carácter similar se viene aplicando desde los orígenes de esta Empresa y lo que se hace ahora es reforzarlas, sistematizarlas y adecuarlas a las nuevas circunstancias.

## TITULO II

### DEDICACION AL TRABAJO, OBSERVANCIA DEL CONTRATO DE TRABAJO Y REPRESENTACION DE INGENDESA

6. Es condición de todos los trabajadores de INGENDESA, sin distinción de su nivel, el cumplimiento estricto de las obligaciones que emanen de sus contratos de trabajo.
7. La condición de trabajador implica un compromiso de lealtad respecto a los fines, uso de los recursos y cumplimiento de las actividades de INGENDESA, evitando toda acción que en lo personal involucre relaciones o funciones de representación en roles o cargos, inclusive ad honorem, en entidades proveedoras, competidoras o clientes de ella.

Cualquier duda al respecto deberá ser consultada a la Gerencia General, la que fijará la posición de INGENDESA de manera fundada con el fin de hacer explícitas sus razones, establecer precedentes útiles para situaciones futuras y evitar que las propias autoridades pudieran incurrir en contradicciones frente a peticiones de similar naturaleza.

8. Solo podrán actuar en representación de INGENDESA los trabajadores que estén facultados para ello, en el ámbito y competencia que le corresponda, de acuerdo con la organización o por expresa instrucción de la Gerencia General.
9. Sin perjuicio de los aspectos pormenorizados en el capítulo relativo al conflicto de intereses y siguientes (Ver puntos 10 en adelante) es deber de todos los trabajadores y, en especial, de la jefatura, sin distinción de nivel, el cuidado, protección, seguridad y defensa de INGENDESA, de su patrimonio, sus recursos e información.

## TITULO III

### CONFLICTO DE INTERESES

10. INGENDESA considera como conflicto de intereses aquella situación en que un trabajador posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros, ya sea de manera individual o formado grupos que:

- a) Pongan en riesgo su dedicación o, inclusive, su pertenencia a INGENDESA.
- b) Afecten su honorabilidad.
- c) Pudieran poner en duda el carácter ético de su comportamiento.
- d) Perjudiquen directa o indirectamente a INGENDESA.
- e) Creen un antagonismo entre las conveniencias o interés personal y la lealtad a INGENDESA.

11. INGENDESA distingue y advierte diferencias entre el conflicto potencial y el conflicto real.

Se entiende por conflicto potencial aquel en que solo ha dado la situación de pugna o concurrencia de intereses contrapuestos, el trabajador todavía no ha adquirido un compromiso o asumido una posición.

Se entiende por conflicto real aquel en el que se ejecutan acciones específicas en las que el trabajador, como consecuencia de la posición que adopta, se sitúa en pugna con los intereses de INGENDESA.

INGENDESA estima necesario hacer esta diferencia ya que la plantearse el potencial conflicto de intereses, el trabajador debe tomar conciencia de los compromisos que podría adquirir y de las consecuencias de su conducta, ya que el mismo se expone, eventualmente a una falta de lealtad e incumplimiento de sus obligaciones y expone a INGENDESA a eventuales perjuicios patrimoniales comerciales o de su prestigio, por los cuales tendría que asumir las correspondientes consecuencias y responsabilidades.

INGENDESA reconoce que dichas responsabilidades pueden ser de muy diferente grado, según sean las lesiones que se hayan generado a sus intereses.

Al hacerse presente un caso potencial de conflicto de intereses INGENDESA recomienda el análisis exhaustivo de todas aquellas situaciones que pudieran ser su origen, haciendo primar siempre la relación contractual entre el trabajador y la Empresa.

Hecho este análisis se recomienda, además, que el afectado informe y solicite antecedentes a su jefatura que aclaren las eventuales consecuencias. En el caso que no se de respuesta o ella resulte insatisfactoria, la situación podrá ser consultada a la jefatura superior.

12. Al firmar el respectivo contrato de trabajo, el trabajador que lo suscribe pacta con INGENDESA una dedicación exclusiva durante la jornada de trabajo estipulada y, por lo tanto, excluyente de todo otro compromiso laboral que pueda asumir con terceros, salvo aquellos vinculados a la docencia y que estén expresamente autorizados por la Gerencia respectiva.

INGENDESA, en consecuencia, no faculta a ningún trabajador para realizar por cuenta propia trabajos a terceros dentro de la jornada laboral. De igual manera, no acepta, a título alguno, la utilización de antecedentes, información, elementos, equipos, útiles, materiales o programas computacionales o de cualquier otra índole, que sean de su propiedad y puedan utilizarse para tales efectos.

13. INGENDESA no acepta que durante la jornada laboral, el trabajador atienda actividades lucrativas o negocios personales aunque sea de manera circunstancial o casual.

14. En lo que se refiera al tiempo libre de cada trabajador, este puede realizar las actividades que estimen convenientes, siempre que aquellas no vulneren las pautas señaladas ni lo sitúen en un conflicto de intereses. INGENDESA entiende como casos de conflicto de esta naturaleza, a título de ejemplo:

- a) El trabajo directo o indirecto, fuera de la jornada laboral, en forma independiente o para competidores de INGENDESA, es un campo en que esta actué.
- b) El trabajo directo o indirecto como proveedor o contratista, para proveedores o contratistas de INGENDESA, cualquiera sea la naturaleza del bien, servicios o prestación que esta adquiera de ellos.
- c) El trabajo directo o indirecto, solo o asociado, para entidades que adquieran productos de INGENDESA o que estén vinculadas comercial o administrativamente con ella, cualquiera sea la naturaleza del bien, servicio o prestación que esta les proporcione.
- d) El trabajo directo o indirecto para terceros que suponga o comprometa la información, los conocimientos, preparación, experiencia o formación que INGENDESA brinda a su personal y que este pueda entregar por vía de dichos agentes, sustituyendo así una legítima prestación comercial que INGENDESA puede efectuar, en los campos en que normalmente lo ha hecho.

Los referidos trabajos comprenden toda forma de ejecución, prestación de servicios, consultaría o asesoría que reúna las características antes mencionadas.

Lo expuesto considera todas aquellas actividades, proyectos o trabajos que directa o indirectamente INGENDESA ejecuta por y para sí misma y, mas aun, cuando los encarga a terceros.

15. La vulneración de las pautas señaladas, sitúa al trabajador en un conflicto entre su lealtad contractual con INGENDESA y su interés particular vinculando a terceros.

INGENDESA exige evitar esas situaciones con miras a la defensa de sus legítimos intereses empresariales.

La falta de observancia de estas pautas se considera desleal para la organización, para los compromisos que ella asume respecto de cada trabajador, para el conjunto de los trabajadores que la componen y, particularmente, para el prestigio de INGENDESA.

16. Una causa distinta y no menos importante de eventual conflicto de intereses, deriva de los roles que cada persona puede asumir como consecuencia de su vínculo con la organización. En este caso el conflicto de intereses puede surgir al confundir las acciones o conductas propias de un rol con las del otro. Por lo tanto, al producirse una superposición de roles y con miras a evitar el surgimiento de un conflicto de intereses, el trabajador no debe olvidar que dichos roles están jerarquizados y que, en caso de conflicto, el que emana del vínculo contractual con INGENDESA debe primar.
17. Los sentimientos, afinidades o lealtades entre personas o grupos gestado en ámbitos ajenos a INGENDESA, como pueden ser los gremiales, deportivos, culturales, políticos, religiosos o filosóficos, son naturalmente legítimos e importantes para cada persona. Sin embargo, su traslación al interior de INGENDESA puede originar conflicto de intereses.

## TITULO IV

### UTILIZACION DE LA INFORMACION ORGANIZACIONAL

18. La información que INGENDESA produce, adquiere, mantiene actualizada o transforma, es un recurso de la organización que esta proporciona a sus trabajadores como elemento para su acción eficiente.

Esta información tiene un costo y esta destinada a su gestión y la adopción de decisiones en distintos niveles y campos.

Si se tiene presente la importancia de las actividades de INGENDESA, la magnitud de sus recursos, la dotación y preparación del personal y del impacto potencial de las decisiones que se adoptan, es posible advertir la relevancia que esa información puede asumir en determinadas circunstancias y el riesgo que implica su uso inadecuado.

Por lo tanto, dicha información constituye un patrimonio intelectual y material de INGENDESA, que requiere ser tratado o procesado de la manera mas cuidadosa por parte de sus trabajadores, tanto al interior como al exterior de la organización.

19. INGENDESA parte del supuesto que sus trabajadores no harán uso de la información que poseen en razón de su trabajo para fines o beneficios personales directos o indirectos ni para fines o conveniencia de terceros.

Al utilizar o tener conocimientos de información de INGENDESA, se debe observar de manera estricta el tratamiento que corresponda, si este esta explícitamente señalado (Reservado o Confidencial).

Respecto de aquella que no esta clasificada, se debe distinguir entre la información que es de publica circulación, usualmente impresa en revistas o folletos, y aquella que es de uso habitual de trabajo, la cual es aconsejable con hacer trascender a terceros, internos o externos a la organización.

No debe olvidarse que a partir de pequeños fragmentos de información, es posible configurar una visión global bastante precisa de fenómenos de interés; también es posible desfigurar una realidad, según sea la intención de quien accede e interpreta la información.

20. Las precauciones antes señaladas deben tomarse especialmente en consideración, en los casos en que los trabajadores tengan familiares que pudieran vincularse ocasional o regularmente a cualesquiera de las actividades propias de INGENDESA o en los casos de personas que se relacionan en calidad de alumnos con dichos trabajadores como consecuencia de las actividades docentes de estos.

22. El uso de la información de INGENDESA para efectos de declaraciones públicas o comunicaciones a terceros, corresponde exclusivamente a la jefatura superior, dentro

del campo de su competencia o a la jefatura media, debidamente autorizada para ello. En caso de dudas respecto a este punto se debe consultar a la jefatura jerárquicamente superior.

La información que se de, deberá ser clara, precisa, veraz y fundada, evitando declaraciones ambiguas que permitan interpretaciones erróneas. En lo posible debe verificarse que lo expresado haya sido comprendido cabalmente para evitar cualquier malentendido.

23. INGENDESA reprueba la circulación de rumores, chismes –en el sentido de noticia verdadera o falsa con que se pretende indisponer a unas personas con otras- o, finalmente, las murmuraciones en perjuicio de personas ausentes censurando sus acciones. Ellos implican una falta de ética, ya sea que obedezcan a intenciones reñidas con el interés de INGENDESA, ya a un afán de parecer como bien informado, del que los difunde.

Ningún trabajador podrá emplear información de INGENDESA, ni hacer uso de su nombre, del de sus equipos, unidades o instalaciones, ya sea en artículos, apuntes o material docente, así como en la presentación de trabajos o exposiciones en eventos técnicos o profesionales, sin la expresa autorización de su jefatura superior.

## TITULO V

### ACTIVIDADES CIVICAS Y COMUNITARIAS

24. Ha sido frecuente la participación de trabajadores de INGENDESA en actividades cívicas o comunitarias, tales como juntas de vecino, centros de padres, entidades profesionales, sociales o de beneficencia. INGENDESA no califica la pertenencia de este tipo de entidades. No obstante, en una eventual superposición de los roles de trabajador de INGENDESA y de miembro de dichas entidades, puede producirse lo que se ha denominado conflicto de intereses.

En tales casos, se debe analizar cuidadosamente los efectos o consecuencias que la actividad asociativa puede producir a INGENDESA, procurando no vincularla o comprometerla.

Dicha distinción adquiere una particular importancia en el caso de ciudades o localidades pequeñas, donde aquella actividad cobra una alta connotación social.

25. Reiterando de una manera mas especifica lo que se expresa en el capitulo relativo al conflicto de intereses, debe evitarse toda posibilidad de que este surja en los casos en que corresponda a trabajadores de INGENDESA el cumplimiento de funciones directivas en organismos gremiales externos, dejando claramente establecido que dichas funciones no implican representación alguna de INGENDESA.

Respecto a este ultimo punto, los trabajadores de INGENDESA deben considerar siempre que, a través de sus conductas, proyectan una imagen de ella.

26. En todo lo expuesto, cada persona deberá decidir como debe actuar, teniendo en consideración que la responsabilidad ultima por las acciones que adopte y las consecuencias que se generen, son exclusivamente personales.

27. En el caso de asumir funciones directivas en organismos de la naturaleza mencionada, la persona deberá informar a la Dirección Superior de INGENDESA que ha sido designada o elegida.

28. INGENDESA no practica alineamiento político de ninguna naturaleza y respeta la condición ciudadana de todos sus trabajadores.

En reciprocidad espera que cada trabajador sepa contabilizar el legitimo interés de la organización con su actividad ciudadana, evitando en toda forma la utilización del nombre, recursos, tiempo de trabajo o vinculación con INGENDESA, en los compromisos o cometidos que asuma en este plano.

## TITULO VI

### RELACIONES CON ENTIDADES Y PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACION

29. Así como INGENDESA no acepta exigencias, presiones o condicionamientos ilícitos que la obliguen tampoco acepta que sus trabajadores ejerzan o traten de ejercerlos respecto de terceros.

30. Ha llegado a constituir una práctica corriente el que distintas empresas realicen pequeñas atenciones o envíen obsequios a personas de organizaciones con las que mantienen vínculos de interés. Este tipo de atenciones pueden ser aceptadas por INGENDESA en la medida que su monto, volumen o frecuencia no comprometan las decisiones que deben adoptar quien las recibe.

En todo caso debe distinguirse entre atenciones y soborno, cualquiera sea la forma que este adopte. Como soborno debe entenderse una dádiva destinada a corromper, mover o impulsar a una persona con el ánimo de conseguir de ella algo.

Al respecto se sugiere la mayor cautela, pues una atención puede convertirse en soborno si compromete las decisiones de un trabajador o afecta la imagen o el prestigio de el o de INGENDESA.

En caso que la eventual recepción de una atención tienda a comprometer o a influir indebidamente al receptor, debe considerarse inaceptable y, en consecuencia, devolverse con la mayor delicadeza del caso, informando del pensamiento de INGENDESA sobre la materia. También debe informarse a la jefatura directa.

Ninguna persona que trabaje en INGENDESA, o familiar suyo, podrá solicitar o aceptar de un proveedor, cliente o competidor, dinero, servicios, descuentos, atenciones o regalos a los que pueda atribuírseles la intención de influir sobre las decisiones de INGENDESA o sobre su gestión comercial, comprometiéndolo directa o indirectamente al trabajador.

31. En general, INGENDESA estima poco conveniente que se la utilice como ejemplo, cualquiera esa la materia y por orgulloso o satisfecho que el personal se sienta en ella. Por esa vía se puede entregar más información que la deseable.

Menos aconsejable aun es formular críticas ante terceros respecto de la organización, funcionamiento o actividades de INGENDESA. Tales críticas, en caso de existir, deben formularse, con el máximo fundamento, a su jefatura, de manera que, puesta en conocimiento de las instancias pertinentes, se busque una solución o se de una información respecto al motivo de ellas. Sobre este punto, INGENDESA estima que es deber de todo el personal velar por una adecuada solución de los problemas que se presenten.

## **TITULO VII**

### **FINAL**

32. Al definir estas pautas y en la perspectiva de la dimensión social de INGENDESA, se destaca la importancia que su estricta observancia tiene para garantizar las fortalezas que suponen su existencia, su imagen y prestigio como fuente de trabajo.

