PROGRAMA DE

INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Santiago, Enero 2024

Programa de Integridad y Cumplimiento

- **Cartas de apoyo de las altas autoridades**



Desde nuestros inicios y a lo largo de la historia en el desarrollo de soluciones tecnológicas, Infoworld ha tenido la difícil misión de posicionarse como un partner estratégico de confianza, aportando valor y crecimiento a las empresas de nuestros clientes. Sin embargo, alcanzar esta tarea no solamente requiere altos estándares de calidad en nuestros productos y servicios, sino que también un fuerte compromiso con la ética y la excelencia.

Como empresa, nos enorgullece destacar por la calidad de las relaciones humanas que hemos cultivado en todos los niveles. Estas relaciones se han forjado gracias a nuestras acciones ejemplares y honestas, orientadas a salvaguardar los intereses de nuestros clientes y grupos de interés, y a fomentar un entorno laboral basado en el respeto y la confianza mutua, elementos fundamentales de nuestra cultura institucional.

La gran responsabilidad de mantener interacciones transparentes, es el motor que nos empuja a seguir trabajando en materias de cumplimiento. Es por esto que hemos decidido incorporar un programa que guíe de forma íntegra el actuar de nuestros colaboradores frente a diversas situaciones. La creación de este programa, busca avanzar en el desarrollo de las buenas prácticas, y refleja nuestro compromiso con la mejora continua.

Tenemos la certeza de que cada una de las personas que integran Infoworld actuará con responsabilidad, transparencia y siempre de la mano de nuestros valores corporativos, aportando al éxito de este programa.

Ponemos este manual a disposición de todos nuestros grupos de interés, y los invitamos a ser protagonistas poniendo este documento en el centro de todas sus decisiones.

Les saluda afectuosamente,

Arturo Khamis J.
Gerente General

- **Introducción**

Desde 1988, Infoworld ha estado en constante evolución, alineándose con las demandas del mercado global de tecnología en constante crecimiento. A lo largo de nuestra extensa trayectoria en el mercado nacional de la informática, hemos construido sólidas asociaciones con reconocidas marcas de tecnología a nivel mundial, brindando representación y distribución de equipos de TI.
Infoworld atiende desde pequeñas empresas hasta grandes instituciones, tanto del sector público como privado con éxito probado. Además, somos conocidos por nuestra flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades individuales de nuestros clientes, porque sabemos que cada organización es única igual que sus necesidades. Contamos con numerosos casos de éxito que respaldan nuestro compromiso con su satisfacción y éxito continuo.
Nuestro objetivo principal y fuente de motivación es cultivar relaciones estrechas y duraderas tanto con nuestros socios como con nuestros clientes.

- **Misión:**

En Infoworld, nos comprometemos a ser el socio tecnológico de confianza de nuestros clientes, ofreciendo un servicio excepcional y soluciones integrales desde los bordes de la red hasta la nube. Buscamos liderar la industria de la tecnología, destacándonos por nuestra excelencia y aportando de manera significativa al crecimiento y éxito de nuestros clientes. Nuestra misión es contribuir al progreso continuo de sus proyectos tecnológicos, agregando un valor tangible a cada fase de su desarrollo a través de asesoría confiable y profesional.

- **Visión:**

Nuestra visión es ser reconocidos como el socio estratégico preferido para empresas que buscan soluciones tecnológicas avanzadas y la adquisición de tecnología de vanguardia.
Nos esforzamos por ser un referente en la venta de tecnología, proporcionando productos de última generación que empoderen a nuestros clientes y les permitan alcanzar sus metas empresariales.
Buscamos ser líderes en diseñar e implementar las mejores soluciones edge to cloud, con la capacidad de crecer y adaptarnos fácilmente a las tecnologías del futuro.

- **Valores:**

Nuestros valores: Pasión, Confianza, Responsabilidad, Calidad y Orientación al Cliente, son el sello de excelencia que asegura la calidad de nuestras conexiones. Nuestra brújula moral está orientada a un firme compromiso con la satisfacción del cliente.

Pasión

Nos enorgullece ser un equipo de expertos comprometidos y motivados que, después de más de 30 años de servicio, mantenemos la misma pasión que en nuestros inicios; nuestra longevidad en la empresa es testimonio de nuestra dedicación y excelencia.

Confianza

Infoworld busca ser su socio tecnológico de confianza, y contamos con una amplia cartera de clientes, de larga data, que confirma nuestro compromiso.

Nuestros clientes tienen la certeza de poder contar con nosotros para sus proyectos, ya que trabajamos con seriedad y transparencia. Entregamos experiencias positivas y consistentes, ofreciendo un espectro de soluciones a los problemas de nuestros clientes, con el fin de que puedan elegir la que más se adecue a las necesidades de su empresa, siempre de la mano de un trato humano y empático.

Nuestros líderes y empleados cuentan con la capacidad de tomar decisiones acertadas, ya que se mantienen en constante capacitación y actualización para poder responder, resolver, entender y acompañar a nuestros clientes en diferentes situaciones. Nuestro extenso número de certificaciones son una fiel representación de nuestra idoneidad técnica.

Responsabilidad

Como empresa, consideramos que gran parte de mantener una relación exitosa y duradera consiste en ser responsable en todos los ámbitos, desde los tiempos de atención y respuesta, hasta la entrega de servicios y comunicación acorde a lo comprometido. Pero también sabemos que somos seres humanos, y ante cualquier error que podamos cometer, siempre responderemos responsablemente con todos y cada uno de nuestros clientes, logrando una corrección satisfactoria, eficaz y eficiente del problema. Siempre asumiremos el compromiso con todos nuestros grupos de interés.

Calidad

En Infoworld, no sólo nos enfocamos en entregar una atención excepcional a nuestros clientes, además nos regimos por los más altos estándares de calidad en todas nuestras soluciones, productos y servicios. Trabajamos exclusivamente con marcas y partners que garanticen y demuestren excelencia y confiabilidad en todos los parámetros de su cadena productiva.

Orientación al cliente

Acompañamos a nuestros clientes durante todo el proceso, desde el diseño, implementación y hasta la mantención de sus proyectos, siendo un aliado en su crecimiento tecnológico. Los clientes son el eje central de Infoworld, y siempre seremos flexibles y nos adaptaremos a sus objetivos, necesidades y desafíos.

- **Marco Regulatorio**

Las normas que se detallan a continuación buscan que quienes contraten con la Administración del Estado demuestren que han tenido un comportamiento íntegro, lo que se traduce en que las personas que trabajen para esos proveedores y participen en las actuaciones que deben llevarse a cabo durante la etapa concursal y luego en la ejecución del contrato, procedan con la debida integridad. En concordancia de lo anterior, el reciente dictamen Número E370752/2023 de 20 de julio de 2023 establece para los proveedores del Estado, la obligatoriedad de contar con programas de Integridad y compliance.

El inciso primero del artículo 4° de la ley N° 19.886 prescribe que podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que este señale y con los que exige el derecho común. Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal.

El inciso sexto agrega que ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que este tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquellos o estas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o estas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos o estas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

Por su parte, N° 2) del artículo 8° de la ley N° 20.393, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos que indica, establece que a estas les será aplicable la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con el Estado, la que consiste, según lo señalado en el artículo 10, en la prohibición de contratar a cualquier título con órganos o empresas del Estado o con empresas o asociaciones en que este tenga una participación mayoritaria; así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado.

A su turno, la letra d) del artículo 26 del decreto ley N° 211, de 1973, preceptúa que en el caso de las conductas previstas en la letra a) de su artículo 3°, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia podrá imponer la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada.

En relación a la legislación y regulación existente, y lo presentado en los párrafos anteriores, presentamos a continuación el Programa de Integridad de Infoworld.

- **Sobre el Programa de Integridad y cumplimiento**

En Infoworld, nuestra mayor responsabilidad es ofrecer soluciones creativas e imparciales que cumplan con los objetivos de nuestros clientes. Gran parte de esa empatía proviene de tomarse el tiempo para una escucha activa e implementar soluciones factibles.
Por otro lado, nos encontramos constantemente en búsqueda de fidelizar a nuestros clientes, es por esto que para nosotros es fundamental crear y mantener relaciones comerciales profesionales, sólidas y exitosas de largo plazo, basadas en la confianza y velando siempre por los intereses de nuestros clientes. Para la generación de este vínculo, es esencial que, tanto como empresa y de forma individual, actuemos de forma ética, responsable y honesta. Entendemos que para ser el socio tecnológico de confianza que aspiramos a ser, cada uno de nuestros colaboradores debe realizar sus labores no sólo de forma eficiente y con altos estándares de calidad, sino también con integridad y un fuerte compromiso con los valores de la empresa.
Realizamos este Programa de Integridad con el fin de contar con una herramienta fundamental para nuestro desempeño, que establezca las bases para interactuar con los diversos grupos de interés en el día a día. Estas directrices nos servirán de orientación para tomar decisiones, facilitando la identificación de la manera más óptima y ética de llevar a cabo nuestras actividades.

¿A quién está destinado?
Este programa está destinado a los colaboradores de Infoworld y aplica para todos, sin importar cargo, actividad o área en que se desempeñen. Sabemos que no todas las situaciones posibles se encontrarán descritas dentro de este documento, pero es necesario contar con un marco de referencia que guíe las acciones de nuestro equipo frente a diversas situaciones, con el fin de que actúen con integridad en cada una de ellas, siempre cumpliendo la regulación legal.

- **Pilares del Programa**

Cultura de transparencia e integridad
En Infoworld, nos comprometemos a fomentar una cultura de transparencia e integridad, que promueva el diálogo y refleje nuestros valores y principios en el actuar de nuestro día a día. Nuestra prioridad es ser fieles a nuestros valores, motivo por el cual alentamos a nuestros colaboradores a denunciar cualquier incumplimiento a este Programa. Promovemos un ambiente propicio para conversaciones abiertas, ya sea con supervisores o el encargado del programa, y también para reportar cualquier falta observada relativa a este programa, sin temor a represalias ni a ser perjudicado, humillado o intimidado, ya que dicha acción está alineada con nuestros valores corporativos y el correcto actuar. Garantizamos la confidencialidad en el tratamiento de la información y podrá ser compartida únicamente con aquellos involucrados en el proceso de investigación.

Nuestra responsabilidad

Asumimos la responsabilidad y compromiso de asegurar el cumplimiento integral de este Programa, así como de alertar ante cualquier posible incumplimiento. Es imperativo que estemos atentos a cualquier indicio de comportamiento inapropiado o contrario a nuestros valores, principios, las directrices de esta Guía, o las leyes, por parte de todos nuestros grupos de interés.

Además, nos corresponde conocer, comprender y adherirnos a las normas, políticas y directrices establecidas en este Programa y la normativa pertinente. Fomentamos la expresión sin miedo a represalias al observar conductas impropias, reportar de manera ética, posibles incumplimientos a este Programa, políticas, leyes o normativas, participar activamente y colaborar en capacitaciones y actividades relacionadas con ética y cumplimiento. Igualmente, trabajamos para preservar un entorno laboral saludable que promueva la confianza, alentando a que las personas se sientan cómodas para plantear preguntas y presentar denuncias sobre integridad y conductas esperadas, sin temor a consecuencias negativas.

Respeto y promoción de los derechos humanos

En Infoworld, reafirmamos nuestro compromiso de respetar los derechos humanos reconocidos a nivel internacional en todas nuestras operaciones. Nos esforzamos continuamente para respaldar y aplicar estos principios en toda nuestra organización y en las interacciones con nuestros grupos de interés. En este sentido:

Respaldamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, en todas las áreas de nuestra influencia.

Estamos comprometidos con la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o bajo coacción, del trabajo infantil, así como la erradicación del tráfico de personas.

Fomentamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Buscamos progresar en la eliminación de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación, y promovemos la igualdad salarial.

Rechazamos la corrupción en todas sus manifestaciones, incluyendo la extorsión y el soborno.

- **Relaciones con grupos de interés**

Como mencionamos anteriormente, nuestro foco es mantener relaciones sólidas basadas en la confianza mutua, desde nuestros colaboradores, proveedores hasta nuestros clientes. Estamos en un proceso de mejora continua con el fin de posicionarnos como consultores y socios reconocidos en la industria, fortaleciendo los vínculos establecidos y conectando cada día con más personas.

Trabajadores

Quienes forman parte de nuestra empresa, sienten una firme vocación y pasión por lo que hacemos, es por esto que fomentamos y nos esforzamos día a día para mantener un buen clima laboral, con el fin de potenciar el trabajo colaborativo en nuestra organización. Potenciamos un trato respetuoso, entre todos quienes trabajan e interactúan con la compañía.

Nos preocupamos de la salud y seguridad de nuestros trabajadores, promoviendo una cultura de prevención y auto cuidado, cuidándonos unos a otros.
Nos preocupamos del cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y jamás ejecutaremos trabajos para los que no estemos debidamente capacitados ni cuando existan condiciones subestándares, evitando poner en riesgo la integridad física propia y de terceros.
Promovemos la diversidad e inclusión, la igualdad de oportunidades en todas las contrataciones y asumimos las medidas necesarias para garantizar condiciones de trabajo correctas en todas nuestras operaciones. Nuestro personal y equipos son la esencia de nuestra compañía y nuestra principal ventaja competitiva.
Rechazamos todo tipo de discriminación, en especial aquellas que se fundamenten en aspectos de raza, discapacidad, género, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, religión, inclinación política, nivel socioeconómico, nacionalidad o nivel jerárquico, entre otras, y es responsabilidad de todos evitar estas situaciones. Fomentamos el desarrollo integral de las personas, contribuyendo a que se sientan cómodos para aportar ideas, opiniones y contribuir con sus capacidades y talentos, siempre en un ambiente respetuoso.
No toleramos bajo ninguna circunstancia conductas irrespetuosas, discriminación, intimidación, hostigamiento, acoso, amenazas, violencia física o verbal, ni conductas hostiles o abusivas, por parte de ninguno de nuestros trabajadores, contratistas, proveedores, gerentes o directores.

Clientes

Estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, y con acompañarlos durante su crecimiento tecnológico. Para lograr esto, es necesario conocer bien a nuestros clientes, sus proyectos y necesidades para siempre ofrecer productos y servicios que superen sus expectativas. Siempre cumpliremos con los estándares, regulaciones y especificaciones de nuestros productos, informando de manera transparente cualquier modificación que puedan presentar, siempre teniendo el cuidado de proteger la calidad y seguridad.
Procuraremos siempre dar cumplimiento a este código de integridad, lo que implica no solicitar ni aceptar que un cliente o tercero realice acciones que pudiesen ser contrarias a la Ley y/o este Código. No entregaremos regalos u otros beneficios a nuestros clientes con motivos de influenciar sus decisiones.

Proveedores

Somos exigentes con entregar siempre la mejor calidad, confiabilidad, durabilidad y rendimiento de nuestros productos y servicios, es por esto que mantenemos altos estándares para seleccionar a nuestros proveedores. Actualmente contamos con un grupo selecto que nos aseguran la idoneidad tanto de productos, como precio y condiciones entrega. Mantenemos relaciones responsables y de beneficio mutuo.
Pondremos especial énfasis en el cumplimiento oportuno de nuestros compromisos comerciales, siempre buscando respetar las fechas de pago y también siendo rigurosos en el control de la calidad de los productos y servicios adquiridos por nosotros.
No entregaremos o aceptaremos regalos u otros beneficios de nuestros proveedores y socios comerciales, que puedan afectar o dar la impresión de afectar la imparcialidad y objetividad con la que seleccionamos y evaluamos nuestras relaciones comerciales.

Medioambiente

Estamos día a día aprendiendo y buscando nuevas formas de aportar al cuidado del medio ambiente, porque sabemos que es responsabilidad de todos dejar un legado firme a las próximas generaciones. Actualmente contamos con medidas de recolección de papel, ya que sabemos que en nuestra industria existe un gran desecho de este diariamente, y promovemos que su uso sea el estrictamente necesario. Por otro lado, contamos con paneles solares, con el fin de impulsar la disminución del gasto energético eléctrico.

- **Conducta de negocio**

No toleramos ninguna forma de corrupción

En Infoworld trabajamos de forma profesional e íntegra, es por este motivo que no practicaremos, y rechazaremos, toda forma de soborno, pago de facilitación, corrupción o conducta de negocios impropia, ya sea en el sector público o privado. Esto incluye no ofrecer, dar, prometer, aceptar o solicitar algo de valor, ni regalos, hospitalidades o beneficios, ni favores indebidos, directa o indirectamente para favorecer a un contratante producto de esta conducta. Rechazamos todo aquello que nos comprometa y/o haga perder objetividad frente a una decisión, incluso cuando el éxito de un negocio u operación dependa de ello.

Evitamos cualquier conflicto de interés

Actuamos de forma ética y honesta, evitando poner en riesgo la objetividad, posicionando siempre los intereses de la empresa como prioridad, es por esto que evitamos cualquier situación donde puedan entrar en conflicto los intereses personales y los de la compañía.

Promovemos la libre y justa competencia

Nuestro negocio está orientado y enfocado a entregar el mejor servicio posible, no buscamos beneficiarnos a costa de sobre vender a nuestros clientes. Trabajamos con honestidad, siempre aclarando lo que podemos ofrecer y lo que no, lo que se ajusta al cliente y lo que excede sus necesidades, aunque eso nos cueste una venta o ganancia.

No toleraremos prácticas de competencia desleales, incluyendo compartir o solicitar información de cualquier tipo o establecer acuerdos con nuestra competencia. Siempre respetaremos las normas legales y reglas del mercado.

Generación de información fidedigna

En Infoworld sabemos que la información que generamos y registramos debe ser exacta, precisa y veraz, y siempre reflejar situaciones reales.

Aseguramos transparencia en nuestros informes, registros y transacciones.

No mantendremos fondos no registrados, no alteraremos, modificaremos o borraremos información para encubrir errores o fraudes y no se realizarán acuerdos financieros con clientes y/o proveedores que no se alineen con nuestras políticas corporativas.

- **Gestión y uso de la información**

Información confidencial

En Infoworld nos tomamos muy en serio el resguardo de la información, claves y las tecnologías utilizadas para su tratamiento, almacenamiento y lectura, considerando todos los formatos donde éstas residan. Buscamos establecer una relación duradera y de confianza con nuestros grupos de interés, y esto solo es posible si somos estrictos en el tratamiento de datos. Procuramos usar la información de manera responsable durante todo el proceso y también una vez finalizada la relación laboral con nuestros clientes.

Nos comprometemos a resguardar y no divulgar toda información no pública que obtengamos a consecuencia del ejercicio laboral, la cual será de uso exclusivo para el desempeño de la actividad profesional. Dicha información no será utilizada para uso personal ni beneficio propio.

Protegeremos los datos personales e información confidencial y sólo serán utilizados para los fines para los que fueron recopilados, a menos que exista una exigencia judicial. La única situación en la que se podría considerar la entrega de información, es con autorización previa de los involucrados.

Uso de información privilegiada

No utilizaremos de manera indebida cualquier tipo de información privilegiada, con el fin de resguardar los intereses y no afectar a nuestras partes interesadas. Se revelará información privilegiada a funcionarios de nuestra empresa, únicamente si requieren conocerla para el ejercicio de sus funciones, y no divulgaremos información sin la debida autorización previa.

- **Canal de Denuncias**

Dejamos el siguiente correo habilitado y disponible para todos nuestros grupos de interés y terceras personas, con el fin que puedan efectuar consultas, denuncias, posibles violaciones al Programa de Integridad y/o normativas legales aplicables, u obtener orientación ante algún dilema ético:

integridad@infoworld.cl

Recuerde que, si tiene dudas, desea conversar o plantear inquietudes, puede acudir a su jefatura directa o a nuestro encargado de programa para obtener orientación.