

## GUÍA DE ETICA



## Carta Managing Partners

La historia de nuestras empresas, fundado por el Capitán Albert von Appen, comenzó a escribirse hace más de sesenta años de la mano de nuestros colaboradores. Nuestro esfuerzo cotidiano ha estado orientado a ser un apoyo a nuestros clientes y comunidades, desde la entrega de servicios marítimos, portuarios y de logística industrial de excelencia.

A lo largo de este camino, la ética ha sido un fundamento clave, tanto para el desarrollo de las personas como para el prestigio y sustentabilidad de nuestra empresa, ya que nos permite avanzar hacia el cumplimiento de nuestros objetivos no de cualquier forma, sino que manteniéndonos alineados con los principios del Grupo Ultramar.

Hoy, el desarrollo y la expansión de nuestro Grupo nos ha incentivado a recordar ciertos estándares éticos, como una forma de fortalecer nuestro sello en la forma de hacer negocios. Es así como la Guía de Ética de Ultramar Agencia Marítima que pertenece al Grupo Ultramar, surge de la motivación por unir a todos los colaboradores en torno a los valores centrales, que son el motor transversal de nuestro quehacer y nos estimulan a actuar con excelencia, pasión e integridad.

Queremos ofrecer una herramienta que exprese las aspiraciones de la empresa hoy y hacia el futuro, por lo que esperamos que este documento que está al servicio de nuestras personas, clientes, contratistas, consultores y proveedores sea de utilidad para que, día a día, hagamos realidad nuestra misión de ser un socio en quien confiar.

Dag von Appen

Richard von Appen

## LA VISIÓN DEL NEGOCIO

### I. Nuestro Negocio:

Ultramar Agencia Marítima ponemos al cliente en el centro de sus decisiones, buscando entregar de la forma más efectiva y eficiente que permita la industria, una amplia gama de servicios de transporte marítimo, portuario y de logística industrial a través de cinco líneas de negocio (puertos, agenciamiento, logística, remolcadores y naviera).

### II. Nuestra cultura de trabajo

Nuestros valores constituyen el eje que sustenta nuestra cultura, y por ende, nuestra forma de hacer las cosas.

En virtud de la **integridad**, respetamos a todas las personas, las que están en el centro de todo lo que hacemos; cumplimos la palabra empeñada; procuramos ser fieles a los compromisos, a la seguridad, al cuidado del medioambiente y el desarrollo de las comunidades donde operamos; buscamos altos estándares éticos que garantizan la sustentabilidad y resguardan nuestra reputación.

El valor de la **pasión** por nuestro trabajo y empresa, nos anima a conocer y entender a nuestros clientes y nos desafía a superar sus expectativas. Buscamos hacer un buen trabajo, con detalles que marcan una diferencia; sumamos la alegría y el buen humor, y construimos una empresa a la que otros quieran pertenecer, estimulando el desarrollo personal y profesional del equipo.

Buscamos la **excelencia**, para agregar valor al desarrollo y competitividad de nuestros clientes; trabajamos con las puertas y las agendas abiertas y estimulamos la creatividad y la innovación para idear soluciones más allá de lo establecido.

Trabajamos bajo estrictas medidas de **seguridad** promoviendo permanentemente el autocuidado.

## PROPÓSITO Y ALCANCE DE ESTA GUÍA

### I. ¿Para qué?

Esta Guía pretende ofrecer un marco de referencia generado desde los valores, principios y la cultura de Ultramar Agencia Marítima buscando clarificar lo que podemos esperar los uno de los otros, y en la relación con los distintos grupos de interés con los que interactuamos desde el quehacer de nuestra organización.

Este Guía no busca derogar o reemplazar otras políticas, reglamentos o procedimientos internos de la empresa, sino por el contrario, complementarlos e integrarse a ellos.

### II. ¿Para quién?

Esperamos que toda persona que trabaje, asesore o represente Ultramar Agencia Marítima, en cualquiera de nuestras líneas de negocios, conozca y utilice esta guía.

Se trata de una invitación a actuar comprometidos con nuestros valores y cultura considerando las orientaciones que aquí se ofrecen, y a recurrir a los canales habilitados para la resolución de inquietudes a través de nuestro Sistema de Gestión de Ética, en todas las relaciones que se generen al interior de la empresa, sea entre trabajadores, directores, ejecutivos; relaciones que se generen entre la empresa con sus clientes y proveedores o la empresa con sus socios o accionistas, el mercado y las autoridades.

## 1. UNA EMPRESA DE EXCELENCIA, RENTABLE Y RESPONSABLE

Nuestra aproximación a los negocios, apunta a prestar un servicio de excelencia *en el ámbito del transporte de mercaderías*, de manera rentable, cuidando y responsabilizándonos del impacto que como organización podamos generar en otras personas, en la sociedad y el medio ambiente.

En este sentido, es nuestro interés como organización:

- a) Que todos ganen: que gane nuestro negocio, el cliente y la sociedad. Revisemos permanentemente las respuestas a las necesidades de nuestros clientes, el impacto que tienen nuestras decisiones en la sociedad y el medio ambiente, organizando nuestros procesos de trabajo para que todos reciban, sin distinción, un trato justo y un servicio de calidad.
- b) Buscar siempre la excelencia en lo que hacemos: revisemos constantemente el estado de la industria, buscando adoptar las mejores prácticas para nuestros clientes, de modo de enriquecer continuamente nuestro trabajo, nuestros servicios y el impacto de nuestras actividades.
- c) Optimizar la rentabilidad mediante un adecuado balance entre los beneficios y los riesgos asumidos: detectemos los elementos claves que generan valor, revisemos constantemente nuestros costos y miremos el efecto de nuestras decisiones en la sustentabilidad del largo plazo.

Para ello, individualmente:

- a) Valoremos y respetemos a todos nuestros clientes, trabajando por conocer y satisfacer sus expectativas y responder al compromiso que hemos establecido con cada uno de ellos.
- b) Busquemos considerar la visión de nuestros clientes para mejorar continuamente nuestro trabajo y encontrar soluciones creativas que nos permitan apoyarlos desde los servicios que ofrecemos, agregando valor a su negocio.
- c) Cuidemos y hagamos uso eficiente de los recursos que la empresa pone a nuestra disposición para el desarrollo de nuestras actividades laborales, entendiendo el impacto que tienen nuestras decisiones individuales en la sustentabilidad de nuestra empresa.

CASO:

P: “El último tiempo he recibido muchas quejas de clientes insatisfechos con el servicio que les entregamos, principalmente por demoras en las entregas. ¿Qué debo hacer?”

R: En la Empresa trabajamos para responder a las necesidades de nuestros clientes, por lo que un cliente insatisfecho debe convertirse en prioridad para quien lo identifica. Buscamos establecer relaciones de confianza, así que al detectar problemas en el servicio entregado, debemos discutirlos inmediatamente con nuestros equipos o con el área que corresponde para plantearles la inquietud y poder actuar oportuna y efectivamente frente a los reclamos.

CASO:

P: “Conversando con mis colegas me di cuenta que podríamos abarcar una nueva línea de negocios en un contrato que ya está funcionando con un cliente importante para la empresa con el que ya estamos trabajando hace tiempo. Lamentablemente, estoy con mucho trabajo, y creo que si menciono el tema, esto va a recaer sobre mí. No sé si puedo abarcar más trabajo”

R: Si encontramos nuevas oportunidades para hacer más eficiente nuestro negocio y ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, no debemos dejarlas pasar. Es importante que puedas hablar sinceramente con tu jefe, y le plantes tu idea, pero también lo que te preocupa respecto a la carga extra que podría significar. El trabajo en equipo es parte central de nuestra forma de abordar los desafíos, y con su ayuda, pueden organizarse para distribuir mejor el trabajo.

## 2. UNA MARCA CONFIABLE

Actuamos de manera consistente con nuestros valores y objetivos, buscando cuidar la imagen, marca y sello que proyectamos en la relación con todos nuestros grupos de interés.

En este sentido, es nuestro interés como organización:

- a) Proyectar nuestro sello: busquemos ser consistentes en nuestros objetivos, nuestras prácticas organizacionales y en la manera de conducirnos para proyectar una imagen clara que evidencie nuestra intención de contribuir a la sociedad.
- b) Informar sobre nuestras actividades: entreguemos continuamente información clara sobre lo que hacemos para que nuestros colaboradores, clientes y comunidades conozcan nuestros objetivos, prioridades, y los cuidados que adoptamos.
- c) Actuar con reserva: la información que manejamos, merece el máximo de atención y respeto, cuidémosla, ya que es un activo para nuestra compañía y nuestros clientes.

Para ello, individualmente:

- a) Entendamos la importancia de cuidar nuestra conducta y las decisiones que tomamos, ya que desde ahí también proyectamos e impactamos en la imagen de la compañía.
- b) Seamos proactivos en conocer, entender y actuar conforme a los objetivos que nos orientan como empresa, así como también en proveer información completa y fidedigna para el mejoramiento permanente de nuestra actividad.
- c) Resguardemos y promovamos el uso cuidadoso de toda la información sensible, reservada o confidencial a la que tenemos acceso, incluso si ya no pertenecemos a la empresa, porque entendemos que éste es un activo clave de nuestro trabajo.

**CASO:**

P: “Tengo un amigo que tiene una Fundación y necesita nuevos socios para poder mantener el proyecto, es por esto que me pidió si podía darle una base de datos de nuestros clientes para poder contactarlos. Siento que es por una buena causa y que no se hará mal uso de los datos ¿Qué debería hacer?”

R: Las bases de datos, así como cualquier información confidencial son entregadas a nuestros trabajadores para facilitar el trabajo y potenciar las oportunidades de negocio o de mejora de la compañía, por lo que no debe ser traspasada a ninguna persona externa que pueda emplearla con otros fines, independiente de la causa.

**CASO:**

P: “Nos enteramos que la Administración ha tomado una decisión que a nosotros no nos parece que es la correcta. En conversaciones de pasillo, lo hemos comentado con algunos compañeros y han surgido algunas críticas porque nuestro jefe siempre está muy ocupado, y la verdad, es que nunca tenemos tiempo para darle a conocer nuestro punto de vista”.

R: Si nosotros estimamos que una decisión no se ha tomado correctamente o simplemente no nos gusta, debiéramos buscar el momento para conversarlo con nuestros jefes. Si bien esa puede ser una conversación difícil, al plantear nuestra opinión podemos aportar con un punto de vista que quizá no ha sido considerado, o entender mejor los argumentos detrás de una decisión. Es importante recordar que en vez de criticar, siempre podemos sugerir, aportar o mejorar lo que no nos parece con ideas creativas y constructivas.



### 3. UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

Confiamos en nuestros equipos y apreciamos el aporte de cada colaborador a lo que hacemos.

En este sentido, es nuestro interés como organización:

- a) Promover el compromiso con la seguridad: cuidamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores, buscando gestionar los riesgos y brindando elementos de protección personal para el desarrollo de sus actividades. Velamos por contextos laborales saludables, además de espacios de comunicación y capacitación que permitan favorecer el aprendizaje y el mejoramiento permanente de nuestras medidas y controles en la materia.
- b) Desarrollar a las personas: busquemos ser un espacio para el desarrollo integral, generando condiciones y oportunidades sobre la base de la meritocracia y la transparencia que nos permitan acompañar a nuestros colaboradores a extraer lo mejor de sí mismos.
- c) Promovemos un ambiente laboral de respeto: cuidemos el favorecer relaciones constructivas al interior de nuestros equipos, apreciando el aporte de cada uno en agregar valor a lo que hacemos. Velemos por las libertades y derechos de todos, manteniéndonos alerta para evitar situaciones que puedan ser intimidantes, violentas o vejatorias.

Para ello, individualmente:

- a) Estemos orientados al cuidado de la propia seguridad, la de nuestros compañeros y del lugar de trabajo. Seamos proactivos evidenciando apropiadamente aquello que nos permita prevenir y gestionar los riesgos que presenta nuestra labor cotidiana.
- b) Incentivemos el trabajo como un espacio para el desarrollo, entendiendo que cada uno puede movilizar su aprendizaje y crecimiento desde el compromiso proactivo con la calidad de lo que hace.
- c) Fortalezcamos la cultura de la empresa, viviendo los valores en todas nuestras relaciones. Hagamos de la confianza el elemento central de nuestra cultura, estimulando relaciones cercanas y abordando eventuales diferencias de forma respetuosa y proactiva.

Para más información, sobre nuestras prácticas internas puedes revisar el [Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.](#)

CASO:

P: "He detectado que una de las correas para levantar los container está desgastada, pero cambiarla por otra se demorará mucho tiempo y estamos atrasados con los plazos. He pensado en ponerle un parche para poder continuar con el trabajo. ¿Qué debo hacer?"

R: Para la empresa la seguridad es un valor central por lo que debes informar cuanto antes a tu supervisor, para que la correa sea reemplazada por otra en buen estado.

CASO:

P: "Se abrió un cupo en un cargo más alto en la empresa. Le planteé a mi jefe mi interés en postular debido al tiempo que llevo en la empresa y mi evaluación positiva. Al poco tiempo, un compañero había sido ascendido en el cupo, sin ninguna explicación ni concurso ¿Hay algo que pueda hacer?"

R: En la empresa buscamos asegurar el desarrollo de nuestros colaboradores al interior de la Empresa a través de procesos de movilidad interna transparentes. Nuestro interés es que las oportunidades se ofrezcan en base a criterios claros, por lo que debes plantear tu inquietud a tu jefatura u otra instancia de nivel superior que te inspire confianza y, si no obtuvieras respuesta, puedes hacer uso de los canales dispuestos en el Sistema de Gestión de Integridad.

#### 4. UNA ACTIVIDAD SUSTENTABLE.

Buscamos que la sostenibilidad marque todo lo que hacemos, mirando especialmente nuestras relaciones con el entorno para así contribuir a la sociedad.

En este sentido, es nuestro interés como organización:

- a) Cuidar nuestra relación con proveedores: fortalezcamos vínculos de lealtad con nuestros proveedores, entendiendo su importancia para nuestra cadena de valor y cuidando la transparencia e imparcialidad en la relación que establecemos.
- b) Cuidar el medio ambiente: respetemos la legislación vigente en todos los lugares donde operamos y preocupémonos de que nuestras iniciativas constituyan una mejora del entorno cuando sea posible.
- c) Cuidar nuestra relación con las comunidades: entendamos a las comunidades locales y sus necesidades, busquemos aportar a su desarrollo a través de lo que hacemos, procurando respetar la diversidad cultural del medio en el que nos desenvolvemos.

Para ello, individualmente:

- a) Seamos activos en entender el negocio y la motivación de nuestros proveedores para coordinarnos mejor y construir relaciones eficientes, competitivas y responsables.
- b) Busquemos que nuestro trabajo se desarrolle en un marco de especial atención por nuestro entorno y su sostenibilidad, cuidando y haciendo uso eficiente de los recursos naturales en función de la preservación y resguardo de los mismos.
- c) Tengamos presente los intereses y valores de las comunidades donde operamos para actuar de forma respetuosa y ser una contribución a los mismos.
- d) Solamente entreguemos obsequios o invitaciones que representen adecuadamente la imagen institucional de la Compañía y que estén de acuerdo a la Política de Regalos Corporativa. No aceptaremos obsequios o invitaciones que afecten nuestra independencia y objetividad profesional o personal.

CASO:

P: "He notado que no se ha hecho mantención a las naves hace algún tiempo y temo que pueda haber un derrame de petróleo ¿Hay algo que pueda hacer?"

R: Como empresa estamos preocupados por el impacto que generan nuestras acciones en el medio ambiente, por lo que valoramos la actitud proactiva y de alerta de los colaboradores. Consulta con tu equipo las acciones a tomar en este caso y, si te quedan dudas, puedes plantearlas a través de la Plataforma de Ética.

CASO:

P: "Se acaba de iniciar un proceso de licitación en la empresa porque necesitamos un nuevo proveedor para los fletes. Mi cuñado tiene una pequeña empresa de este rubro y creo que sería una muy buena oportunidad para él trabajar con nosotros. Yo conozco detalles de la licitación, que sin duda le ayudarían. ¿Qué debo hacer?"

R: No debes dar información privilegiada sobre la licitación, ya que eso atentaría a la libre y sana competencia. Es importante que seas transparente con tu jefe que tienes un pariente que postulará a la licitación, ya que podría haber un posible conflicto de interés.

## 5. UNA ACTIVIDAD AJUSTADA A NUESTRO ORDENAMIENTO LEGAL.

Cumplimos con las regulaciones y buenas prácticas que se esperan de la industria.

En este sentido, es nuestro interés como organización:

- a) Cuidar el cumplimiento de la ley: cuidémonos de conocer las leyes, reglamentos y estándares relacionados a nuestras actividades, de forma de adoptar y promover las buenas prácticas que nos permitan dar cumplimiento a las normativas y disposiciones legales a través de nuestro quehacer.
- b) Ser transparentes: colaboremos con investigaciones de parte de nuestras autoridades, asegurando la veracidad de los procesos de rendición de cuentas y manteniendo registros con altos estándares de precisión.
- c) Establecer políticas y procedimientos que garanticen a todos quienes están llamados a seguir esta Guía, tengan la capacitación necesaria para comprender, aplicar y cumplir las responsabilidades de acuerdo a las políticas y principios de la empresa.
- d) Tomar medidas oportunas cuando se informen incumplimientos de la Ley o de las políticas vigentes de la empresa, así como también, manejar de acuerdo a la legislación vigente, los conflictos de intereses que puedan producirse, asegurando en todo momento, mantener la reserva respecto de la identidad de la persona que informe dichas conductas.

Para ello, individualmente:

- a) Preocupémonos de conocer y cumplir las regulaciones en las que se enmarca nuestro trabajo, actuando con diligencia y debidamente asesorados en el cuidado de nuestros derechos y respetando los derechos de otros como nos gustaría que se respeten los nuestros, cumpliendo y haciendo cumplir en todo momento, los principios y valores de la sociedad, las leyes, reglas y regulaciones aplicables en las actividades que realicemos.
- b) Actuemos de forma transparente en investigaciones internas y de autoridades, buscando colaborar, aportar información fidedigna y aprender a evitar situaciones que no corresponden.
- c) Nunca debemos incurrir en conductas que puedan dar lugar a la imputación penal de la sociedad en los términos de la Ley 20.393, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o

extranjero, así como tampoco en conductas delictuales o reprochables que puedan afectar la imagen de la sociedad o de las demás personas que trabajan en la empresa.

- d) Informar cualquier infracción a la presente Guía, a las políticas de la empresa o conductas ilegales que hayan ocurrido o que existe riesgo de que ocurran, al interior de la empresa, al gerente del área, al Comité de Ética o a través de la plataforma web de consultas y denuncias, según corresponda, quienes deberán mantener reserva de la identidad de la persona que informe dichas conductas.

**CASO:**

P: “En una fiscalización, esta mañana, un funcionario de aduana nos insinuó que si le pagábamos una cantidad de dinero, podríamos tener un paso más expedito por la frontera, estamos muy justos con los plazos de entrega y nos preocupa que la fiscalización se alargue ¿Qué debemos hacer?”

R: Por ningún motivo pagaremos a un funcionario público para agilizar un proceso. El cohecho es un delito penado por la Ley y, como empresa, buscamos siempre cumplirla.

**CASO:**

P: “Estamos a punto de cerrar un negocio relevante, sólo nos falta cumplir con ciertos trámites administrativos. Al avanzar con el proceso, recibí por respuesta que faltaba más información para conseguir la aprobación correspondiente. Creo que si tomo un camino alternativo y recurro a otra persona, podría obtener la firma que necesito más rápido”.

R: Es vital seguir los procesos a la base de nuestro trabajo, ya que han sido diseñados para asegurar que nuestro quehacer se ajuste a los ordenamientos legales propios de nuestra industria. Cuando nos solicitan más información, es importante resolver esas dudas antes de recurrir a otras alternativas que pueden parecer más fáciles, pero que más adelante pueden perjudicar a la empresa. Siempre debemos buscar la asesoría adecuada, aunque a veces ello signifique un costo o tiempo adicional.

## NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE ETICA

Nuestra empresa ha implementado mecanismos para garantizar que lo dispuesto en la Guía de Ética permanezca vigente en el trabajo cotidiano. Se han establecido una estructura para recibir y dar respuesta a las inquietudes de los clientes, proveedores y colaboradores y así detectar tempranamente situaciones que impliquen un riesgo para nuestros valores y principios.

Contamos con un equipo de personas especialmente capacitadas para abordar las consultas y denuncias relacionadas con la integridad de nuestra empresa. Esta estructura de apoyo está conformada por un **Comité de Ética** y un **Encargado de Prevención de Delitos y Ética**.

Hemos dispuesto distintos canales para que cualquier cliente, proveedor y colaborador pueda plantear sus inquietudes, teniendo la garantía de que los temas serán debidamente registrados, investigados y resueltos, todo esto garantizando la confidencialidad a lo largo del proceso.

- **Plataforma de Ética – Línea Web de Consultas y Denuncias:**

Permite formular consultas y presentar casos de ética al encargado las 24 horas del día, de forma confidencial o anónima. A través de una clave alfa numérica de alta seguridad, las personas pueden hacer seguimiento a su consulta y mantener la comunicación, aun cuando su requerimiento haya sido realizado de manera anónima. Esta plataforma también puede ser utilizada por clientes, contratistas, consultores y proveedores.

- **Contacto directo:**

Les aconsejamos que en lo posible se acerquen a su jefatura o alguna persona de confianza para conversar directamente, ya sea en sus oficinas, llamando directamente o a través de un e-mail.

**Cada director, ejecutivo y colaborador de Ultramar Agencia Marítima deberá conocer y aceptar la presente Guía de Ética.**