



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y DE CONDUCTA

Julio 2026

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

Índice

1. Introducción.	3
2. Alcance.	3
3. Objetivo.	3
4. Misión, Visión, Propósito, Valores.	3
5. Normas que Regulan el Comportamiento de los Colaboradores.	4
5.1 Grupos de Interés.	5
5.2. Relaciones Internas.	5
5.3. Relaciones entre los Colaboradores y Caja 18.	6
5.4. Relaciones con Afiliados, Empresas, Proveedores, Funcionarios Públicos y Terceros.	7
6. Cumplimiento Normativo.	7
7. Manejo y Uso de Información.	8
8. Conflictos de Interés.	9
9. Sanciones por Incumplimiento.	10
10. Auditorías.	10
11. Canal de Denuncias.	10
12. Publicidad del Código de Buenas Prácticas y de Conducta.	11
13. Vigencia.	11

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

1. Introducción.

El presente documento contiene el conjunto de principios y normas que constituye el marco dentro del cual se deben desenvolver cada una de las personas que forman parte de la C.C.A.F. 18 de Septiembre, en adelante también “Caja 18” o la “Caja”, de manera tal que aplica tanto para los miembros del Directorio como para los dependientes de la Caja, incluyendo dentro de éstos, a sus Gerentes, Subgerentes, Jefes, y demás cargos existentes dentro de la estructura organizacional, en adelante conjuntamente denominados como “Colaboradores” o “Integrantes”.

2. Alcance.

El presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta tiene el carácter de obligatorio para cada uno de los Colaboradores, de manera que debe ser cumplido cabalmente, tal como los contratos de trabajo, el reglamento interno, las políticas y regulaciones internas, y la diversa normativa que regula el actuar de la Caja y los miembros que la componen.

3. Objetivo.

El Código de Buenas Prácticas y de Conducta tiene por objeto establecer los límites dentro de los cuales deben actuar los colaboradores de Caja 18, incentivando una conducta ética conforme con la normativa legal, reglamentaria y administrativa que deben cumplir las Cajas de Compensación.

4. Misión, Visión, Propósito, Valores.

Las actividades de Caja 18 se desarrollan en el marco de principios, convicciones y reglas de conducta que regulan la vida de la organización, definiendo los límites y restricciones de los Colaboradores en los diferentes tipos de interacción, ya sea con otros miembros de Caja 18, con la autoridad, con proveedores, con competidores y con terceros en general; que tienen como piedra angular los valores de la organización.

Misión

Acompañar a nuestros afiliados entregando, de forma sostenible, beneficios sociales y apoyo financiero a través de un servicio ágil, oportuno, efectivo y amable.

Visión

Contribuir a mejorar la calidad de la vida de las personas.

Propósito

Acompañamos a los trabajadores y pensionados de Chile, en cada etapa de su vida, para mejorar su bienestar y ayudarlos a cumplir sus sueños.

Los valores organizacionales de Caja 18, son:

- **Orientación al Servicio**

Acompañamos a nuestros afiliados de manera proactiva, amable, comprometida, resolutiva, ágil y oportuna.

- **Integridad**

Actuamos con honestidad, transparencia, responsabilidad y rectitud.

- **Colaboración**

Trabajamos en equipo compartiendo ideas, conocimientos y experiencias, con respeto, creatividad y actitud positiva.

- **Innovación**

Buscamos permanentemente mejorar nuestros procesos, productos y servicios, para lograr eficiencia, robustez e impactar positivamente a nuestros afiliados.

5. Normas que Regulan el Comportamiento de los Colaboradores.

De conformidad con los valores antes expuestos, Caja 18 establece que el comportamiento de cada uno de sus Colaboradores debe adecuarse a los valores corporativos, a la transparencia y al respeto en su más amplio sentido.

Al respecto, el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta regulará el comportamiento que deben seguir todos los Colaboradores en sus diversas esferas de interacción, cualquiera sea su jornada laboral y/o modalidad de trabajo, como por ejemplo presencial, teletrabajo, entre otros, sea con otros miembros de Caja 18, la autoridad, afiliados, proveedores, competidores y terceros en general. En tal sentido, y con la finalidad de facilitar la comprensión del presente documento, las conductas consideradas como deseables por Caja 18 son identificadas a continuación según su ámbito.

Adicionalmente, Caja 18 promueve ambientes laborales de inclusión y diversidad; libres de violencia, acoso laboral y acoso sexual, adoptando medidas preventivas y mecanismos de protección, debiendo cada Colaborador participar activamente en la prevención y reporte de conductas contrarias a ello, conforme las instrucciones del Reglamento Interno de Caja 18 o del presente Código.

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

5.1 Grupos de Interés.

El Directorio de Caja 18 reconoce que de acuerdo con la misión de las C.C.A.F. de administrar las prestaciones de seguridad social contempladas en la Ley 18.833, se deberá velar por una adecuada relación con los diferentes grupos de interés relacionados con la corporación (i.) Trabajadores y Pensionados Afiliados. (ii.) Empresas y Corporaciones Afiliadas. (iii.) Colaboradores. (iv.) Proveedores. (v.) Organismos reguladores. (vi) No afiliados. (vii.) Sindicatos y Asociaciones. (viii.) Inversionistas (ix) Gremios.

5.2. Relaciones Internas.

- a) Todos los Colaboradores deben respetar a los demás Integrantes, debiendo abstenerse de cualquier acción u omisión que pueda constituir una ofensa, hostilidad, agravio y/o cualquier conducta discriminatoria en consideración de la raza, religión, género, situación socioeconómica, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier distinción, exclusión o restricción que carezca de una justificación razonable. En tal sentido, los Colaboradores deberán brindarse un trato digno y respetuoso, quedando estrictamente prohibidas las conductas, acciones y/u omisiones que incidan, redunden o estriben en acciones que atenten contra la dignidad, integridad física y moral de los Colaboradores, constitutivas de acoso laboral y/o sexual.
- b) Todos los Colaboradores deben mantener un comportamiento basado en la rectitud, la honestidad y la transparencia en sus relaciones mutuas. Al efecto, se entiende por transparencia la entrega de información fidedigna y suficiente respecto de la ejecución de sus labores propias, como información que le sea requerida por otros Colaboradores, que se relacione directa o indirectamente con su gestión.
- c) Todos los Colaboradores deben utilizar exclusivamente los canales formales establecidos por Caja 18 para efectuar comunicaciones de materias particulares o generales, así como también deberán canalizar sus inquietudes directamente con sus superiores. Al respecto, como una medida de incentivar una fluida y formal comunicación al interior de Caja 18, existirá por parte de cada uno de los Integrantes una total disposición a atender las presentaciones de todos los Colaboradores.
- d) Los Colaboradores deberán reportar inmediatamente al canal de denuncias referido en el número once siguiente, todo hecho anómalo que pudieran detectar, tales como, conductas contrarias a la moral, conductas impropias en el ámbito laboral, etc.; con excepción de aquellas conductas constitutivas de acoso laboral y/o sexual, que deben ser denunciadas de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

Corporación. El citado canal de denuncias asegura a quien lo utilice la debida confidencialidad, tanto de su identificación como de la información que pudiere proporcionar al Comité de Buenas Prácticas y de Conducta, siendo éste el órgano encargado de su análisis y resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que también permite realizar los referidos reportes de forma anónima.

5.3. Relaciones entre los Colaboradores y Caja 18.

- a) Cada una de las actuaciones de los Colaboradores deberá tener siempre como objetivo primordial, velar exclusivamente por los intereses de la Caja. Al respecto, informarán previamente de eventuales conflictos de interés a los que se vean expuestos, tanto a nivel laboral como comercial, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el número ocho siguiente.
- b) Los bienes materiales e inmateriales de Caja 18 sólo podrán ser utilizados por los Colaboradores para el cumplimiento de sus funciones laborales. En tal sentido, sólo podrán ser utilizados en exclusivo interés de la Caja y deberá reportarse cualquier mal uso, daño o apropiación de éstos por Colaboradores o terceros. Dentro de tales bienes se encuentra la información reservada de propiedad de Caja 18, la que de manera meramente ilustrativa está constituida por información y acceso a sus bases de datos (afiliados, empresas, crédito social, ahorro para la vivienda, beneficios y otros); infraestructura tecnológica; información de proveedores que le brindan servicios de cualquier índole; políticas de seguridad de la información y en general de riesgo operacional; procedimientos y políticas de administración del riesgo de crédito; políticas y planes comerciales y financieros; etc.
- c) Es deber de todos los Colaboradores resguardar la imagen corporativa y la reputación de Caja 18, y de cada una de las personas que la integran. Por este motivo, sólo podrán actuar públicamente en nombre de ésta los voceros establecidos expresamente en las políticas generales de la Caja y aquellos autorizados al efecto por la Gerencia General o el Presidente del Directorio. En tales circunstancias, deberán mantener siempre una conducta intachable, evitando realizar declaraciones que excedan de las funciones que desempeñan para Caja 18 y cualquiera que pueda afectar la imagen pública o reputación de la Caja.
- d) Los Colaboradores deberán reportar inmediatamente en el canal de denuncias singularizado en el número once siguiente, toda acción u omisión que pudiere ser perjudicial para los intereses de la Caja, tales como, fraudes, daños a bienes de Caja 18, conflictos de interés, uso indebido de bienes de la Caja, etc.

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

5.4. Relaciones con Afiliados, Empresas, Proveedores, Funcionarios Públicos y Terceros.

En toda relación con afiliados, clientes, consumidores, proveedores, contrapartes comerciales, funcionarios públicos y terceros, los Colaboradores deberán:

- a) Actuar de manera transparente y leal;
- b) Mantener una constante actitud de servicio, especialmente en el otorgamiento de las prestaciones que constituyen el objeto de la Caja;
- c) Respetar los derechos de los afiliados, consumidores, empresas, proveedores y terceros;
- d) Abstenerse de realizar actos (acciones u omisiones) contrarios a los principios de una sana y legítima competencia;
- e) Abstenerse de otorgar y recibir cualquier clase de pago, dádiva o donación, sea en dinero, bienes o servicios, tendiente a obtener un beneficio impropio que no sería conseguido de no mediar dicho otorgamiento o recepción. Esto incluye cualquier interacción con funcionarios públicos, en la que se debe observar estrictamente lo dispuesto en la legislación vigente, y en especial lo dispuesto en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. En todo caso, para recibir cualquier pago o dádiva de parte de afiliados, empresas o proveedores por un monto superior al equivalente en pesos a dos unidades de fomento, se requerirá de la autorización previa y por escrito del Comité de Buenas Prácticas y de Conducta.
- f) Mantener la confidencialidad de toda la información que puedan obtener de ellos, especialmente la información sensible (características físicas, morales, estados de salud físicos o síquicos, etc.).

6. Cumplimiento Normativo.

Caja 18 establece que todos los Colaboradores deberán cumplir las normas que regulan su actividad como C.C.A.F. de manera particular, y aquellas de aplicación general para todos los habitantes de la República. En consideración a ello, los colaboradores deberán:

- a) Acatar las normas emanadas de la autoridad y aquellas dispuestas por Caja 18 para el desarrollo de su objeto, especialmente en lo relativo a la transparencia y a la información que se debe entregar a los afiliados, empresas adherentes y a terceros;

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

- b) Abstenerse de otorgar cualquier clase de pago o dádiva, sea en dinero, bienes o servicios, a funcionarios públicos chilenos o extranjeros, con el objeto de obtener un beneficio impropio personal y/o para la Caja;
- c) Resolver cualquier duda respecto de la legalidad de un acto con el superior jerárquico y la Fiscalía de Caja 18;
- d) Colaborar de manera proactiva con los auditores de Caja 18, auditores externos contratados por Caja 18 y entidades administrativas fiscalizadoras;
- e) Reportar al canal de denuncias singularizado en el número once siguiente, todo acto contrario a la regulación nacional o a lo dispuesto en el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta, respecto del cual pudiera tomar contacto;
- f) Dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Manual de Prevención de Delitos de la Ley N°20.393 y en el Manual de Prevención del Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo contemplado en la Ley 19.913. En relación con este último, los Colaboradores deberán cumplir, entre otras, con: (i) Informar al Oficial de Cumplimiento cualquier Operación Sospechosa que detecten en el desempeño de sus funciones. (ii) Informar al Oficial de Cumplimiento cualquier señal de alerta de una Operación Sospechosa, las cuales se encuentran señaladas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. (iii) Mantener estricta confidencialidad respecto de cualquier Operación Sospechosa y de sus antecedentes. (iv) Asistir a todas las capacitaciones que se realicen en materias relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- g) En el caso de los representantes del Gobierno Corporativo de la Caja, deberán registrarse, además, por las instrucciones establecidas en el Manual de Buenas Prácticas del Gobierno Corporativo, que contempla materias tales como: a) Estructura y Estamentos que componen el Gobierno Corporativo, b) Derechos y Deberes del Directorio y los directores, y c) Rol de los Comités de Directores, entre otros aspectos.

7. Manejo y Uso de Información.

Los Colaboradores se encuentran obligados a mantener en estricta reserva y confidencialidad toda información a la que tengan acceso en razón de su cargo, posición o actividad y no podrán obtener para sí ni para terceros, ventajas económicas ni de cualquier otra naturaleza, derivadas del uso de información que no haya sido divulgada por Caja 18.

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

Para efectos de lo anterior, se entiende que la información ha sido divulgada cuando ha sido puesta en conocimiento de uno o más de cualquiera de los grupos de interés por la alta administración o el Directorio de Caja 18, por medio de los canales formales dispuestos para tal efecto.

En todo caso, la obligación de reserva no aplicará cuando se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de la normativa legal, administrativa o estatutaria.

8. Conflictos de Interés.

Es obligación de todos los Colaboradores abstenerse de participar directa o indirectamente en negocios jurídicos de cualquier tipo de la Caja, en la que tengan interés directo o indirecto, sin contar con la aprobación previa y por escrito del Directorio de la Caja. En todo caso, aun cuando fueren autorizadas tales operaciones, éstas deberán ajustarse a condiciones de mercado entre partes libres e independientes.

Asimismo, constituye un deber de lealtad de todo Colaborador hacia Caja 18, informar previa y oportunamente a las autoridades de esta última, acerca de su interés particular, directo o indirecto, en cualquier acto o contrato que pudiere negociar para la Caja o que esta última pretenda suscribir.

En aquellos casos en que sea un director, el Gerente General, el Contralor o el Fiscal, quien tenga interés en la operación, deberá reportarlo inmediatamente al Directorio. Asimismo, en el evento en que sea alguno de los directores el que tenga interés en la operación que será sometida a consideración del Directorio, éste deberá abstenerse de participar en la discusión y en la votación respectiva.

En aquellos casos en que sea alguno de los gerentes, subgerentes o ejecutivos superiores de área de Caja 18, los que tengan interés en la operación, deberán comunicarlo directamente al Gerente General por escrito mediante correo electrónico, quien reportará la situación al Directorio, previo a la suscripción de la operación respectiva. Para efectos del presente Código, existe interés de un Integrante en cualquiera negociación, acto, contrato u operación con Caja 18, en que una contraparte de esta última o de sus relacionadas, sea cualquiera de las siguientes:

- Él mismo, su cónyuge o cualquiera de sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o de afinidad;
- Las entidades o personas jurídicas en las cuales él o cualquiera de las personas mencionadas en la letra inmediatamente precedente, tengan participación directa o a través de entidades o personas jurídicas, de un 10% o más de su capital;

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

- c) Las entidades o personas jurídicas en las cuales alguna de las personas señaladas en la letra a) inmediatamente precedente tenga la calidad de director o ejecutivo superior de la compañía.

La aprobación por parte del Directorio, de cualquier operación en la que se hubiere dado cumplimiento por parte de un Colaborador a la obligación de informar cualquier conflicto de interés, estará precedida de un informe que deberá evacuar al efecto el Comité de Auditoría de la Caja.

9. Sanciones por Incumplimiento.

El incumplimiento de una o más de cualquiera de las disposiciones del presente Código será analizado por la administración, tratándose de infracciones cometidas por personal de dependencia del Gerente General; y/o por el Directorio de Caja 18, tratándose de infracciones cometidas por el Gerente General, el Fiscal o el Contralor; pudiendo al efecto ser aplicadas las sanciones que de conformidad a la legislación resulten procedentes.

Lo anterior, en consideración a que el presente Código de Buenas Prácticas y de Conducta forma parte integrante del contrato de trabajo de cada Colaborador.

10. Auditorías.

Con la finalidad de medir el grado de cumplimiento del presente Código, analizar sus resultados y realizar los ajustes y correcciones que correspondan, anualmente será realizada una evaluación por parte de una empresa de auditoría externa registrada en el listado que al efecto lleva la Comisión para el Mercado Financiero. La Empresa de Auditoría Externa encargada de la referida evaluación podrá ser la misma que realiza la auditoría de los estados financieros de Caja 18 u otra diversa, lo que será determinado por el Directorio de Caja 18, cumpliendo con las instrucciones de selección de empresas proveedoras de servicios.

11. Canal de Denuncias.

Caja 18 dispone de un canal de denuncias, al cual se accede a través de su sitio web corporativo (www.caja18.cl), para que cualquier persona que pudiese verificar la ocurrencia de conductas contrarias al presente Código o la legislación vigente al interior de Caja 18, pueda denunciarlas proporcionando los fundamentos pertinentes. El citado canal de denuncias garantiza la confidencialidad de la persona que efectúa el reporte, así como el contenido de la información entregada, sin perjuicio de que podrá efectuarse de forma anónima si el denunciante lo estima conveniente.

Código de Buenas Prácticas y de Conducta	Versión 11.0
Fiscalía	081-002-CN-MN-007

Una vez recibida una denuncia, se dará inicio a la respectiva investigación por el Comité de Buenas Prácticas y de Conducta. Dicho Comité estará conformado por el Gerente General, el Contralor, el Fiscal, el Gerente del área involucrada, y tratándose de materias vinculadas con las relaciones entre Colaboradores, el Gerente de Personas y Administración.

El Comité será presidido por el Gerente General, y sesionará inicialmente dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción de una denuncia, con la participación de al menos el Gerente General, el Contralor y el Fiscal. Los integrantes del Comité podrán asistir presencialmente o por medios de comunicación remota.

En el evento que alguno de los miembros del Comité estuviere involucrado en los hechos denunciados, será sustituido por el Presidente del Directorio, quien presidirá el Comité en tal ocasión.

En caso de empate, el presidente del Comité dirimirá la discusión con su voto. La resolución del Comité será informada al Directorio en su sesión ordinaria inmediatamente siguiente.

Caja 18 garantiza que no serán tomadas represalias ni medidas discriminatorias en contra de quien formule una denuncia actuando de buena fe, de conformidad con las normas establecidas en este Código.

12. Publicidad del Código de Buenas Prácticas y de Conducta.

Con la finalidad de que el presente Código sea conocido por todos los Colaboradores, el Directorio de Caja 18 dispondrá de una copia de éste en el sitio web corporativo, en la biblioteca virtual de Caja 18 y en el sistema de información de Gestión de Personas, actualmente Talana. Asimismo, se entregará una copia digital a cada uno de los Colaboradores, para su debido conocimiento.

13. Vigencia.

El presente documento ha sido aprobado por unanimidad por el Directorio de la C.C.A.F. 18 de Septiembre, en su sesión N° 584 de fecha 24 de abril de 2015 y la presente actualización consta en la en su sesión N° 739 de fecha 27 de julio de 2026.