

Código de ética ematris

# Mecanismos de reclamos o denuncias

Trabajando en alineación con nuestros  
valores

# Contenido

---

Carta del Gerente General.....	2
Misión, visión y valores .....	3
Compromisos de ematrix .....	5
Somos parte de la Comunidad B .....	6
Compromiso con el Bien Común .....	7
Mecanismo de reclamos o denuncias.....	9

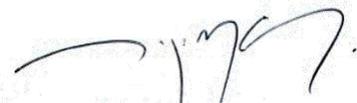
## Carta del Gerente General

---

En **ematrix** somos conscientes de la importancia del respeto hacia cada uno de los miembros de nuestro equipo, nuestros colaboradores y por supuesto de nuestros clientes. Es por esto que la conducta ética es fundamental para el funcionamiento adecuado de nuestra empresa. Creemos que hemos alcanzado un gran nivel de respeto y convivencia gracias a cada persona que conforma **ematrix**, porque cada uno de ellos tiene un compromiso manifiesto por nuestra visión de: "co-crear nuevas maneras de nuestro quehacer, para generar una realidad sostenible". A través de nuestro manual, queremos plasmar cómo a través de buenas prácticas y respeto por lo demás es posible incentivar el trabajo colaborativo, el ambiente grato y más importante aún, ser felices en nuestro quehacer profesional, incentivando las buenas prácticas con todas aquellas personas que de alguna manera se relacionan con nosotros.

Cabe señalar que nuestro manual emátrico, código de ética, mecanismos y políticas asociadas, así como nuestro quehacer, los hemos desarrollado en colaboración y tomando en cuenta la opinión de nuestros colaboradores. Con ello, esperamos que se conforme en una guía de su quehacer profesional en nuestra empresa y cualquier otro lugar en donde se desenvuelvan, para mejorar sus relaciones interpersonales y calidad de vida tomando en cuenta el actuar sobre su entorno social y de esta manera ayudar en la generación de un ambiente empresarial de colaboración, respeto y desarrollo sostenible.

Afectuosamente,



Jorge Bustamante Grant

Gerente General ematrix

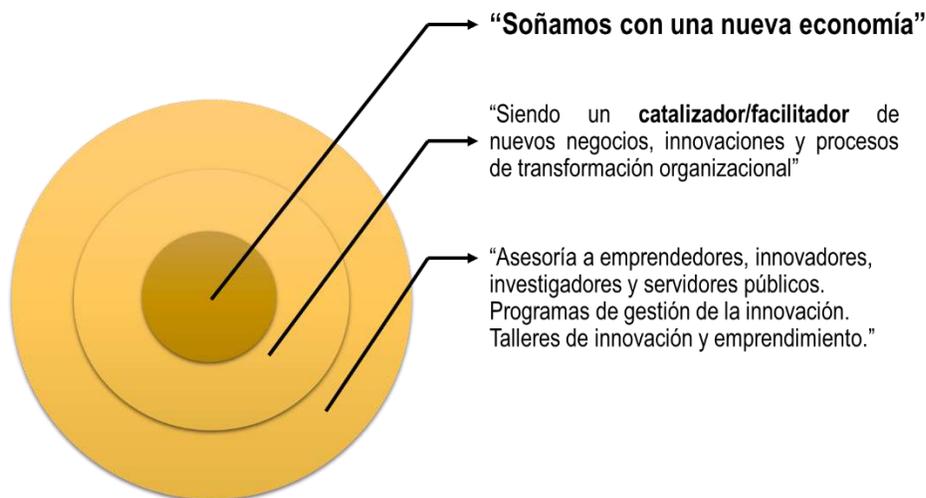
# Misión, visión y valores

## Nuestro propósito: “Soñamos con una nueva economía”

Soñamos con una nueva economía que esté al servicio de los grandes desafíos económicos, sociales y medio-ambientales de Chile y Latinoamérica. Para esto, nos hemos alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con foco en el objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura.

¿Cómo lo hacemos? “Siendo un catalizador/facilitador de nuevos negocios, innovaciones y procesos de transformación organizacional y social”.

## El círculo dorado de propósito:



Teniendo en cuenta el propósito de ematrix, la visión, misión y valores de la empresa son los siguientes:

## Visión:

“Es nuestra responsabilidad co-crear hoy nuevas formas de hacer para generar realidades sostenibles”

## Misión:

“En **ematrix** queremos servir a nuestros clientes para que generen impacto y bien común para el mundo, disfrutar mientras hacemos este trabajo, y promover el aprendizaje y transformación de nuestros clientes, nuestro entorno y nosotros mismos”.

## Valores de ematrix

Trabajo  
colaborativo

Responsabilidad  
radical

Aprendizaje  
consciente

Pasión por nuestro  
quehacer

Trabajo colaborativo: Capacidad de trabajar con pares (colegas), jefes directos, colaboradores, proveedores y clientes de manera horizontal y generando valor a través del trabajo en conjunto, llegando a acuerdos y abordando desafíos en común.

Responsabilidad radical: Conciencia de la responsabilidad de nuestros actos, entendiendo que puede influenciar y llevar a otros a resultados concretos a través de su gestión e influencia. Comprensión de que el cumplimiento de compromisos es esencial para mantener un nivel de responsabilidad radical.

Aprendizaje Consciente: Capacidad de realizar de manera constante un trabajo de introspección para entender cuáles son nuestras fortalezas y debilidades, de manera que cada uno pueda enfocarse en desarrollar y gestionar su propio plan de aprendizaje y de acción, que apunte a fortalecer nuestro crecimiento..

Pasión por nuestro quehacer: Entusiasmo en cada uno de los desafíos que se nos encomiendan y presentan, en el trabajo con los clientes, con los pares y *stakeholders*, incluso entusiasmando a los demás, creando un ambiente motivador.

# Compromisos de ematrix

---

- **Compromiso por la Equidad de Género:** el balance de género es una prioridad en la contratación a nivel de la organización completa y en todos sus niveles (equipo de liderazgo, consultores senior, consultores freelance y pasantes), igualdad de salario entre consultores hombres y mujeres a igual cargo y trayectoria, formalizar políticas de pre y posnatal para consultoras, y amplificar las políticas para los consultores hombres, ampliar y/o profundizar en las políticas de conciliación de trabajo y vida personal tanto para trabajadoras mujeres como trabajadores hombres, en función de su ciclo de vida y responsabilidades en el cuidado de hijos/as y adultos mayores (para mayor detalle, ver Anexo 1).
- **Compromiso con el bienestar** de nuestros consultores en el balance vida personal y laboral, en concreto:
  - Trabajo remoto 4x1 (por implementar).
  - Posibilidad de ausentarse para atender una emergencia de tipo familiar (se solicita dar aviso a la brevedad posible).
  - Posibilidad para padres y madres de trabajar desde casa cuando los hijos están de vacaciones de invierno.
  - Posibilidad de los consultores extranjeros de viajar a sus países y trabajar remotamente para conciliar visitas familiares.
- **Compromiso con la sustentabilidad ambiental:** Dado el trabajo mayoritariamente remoto que tenemos en la empresa, en el 2025 realizaremos una iniciativa para promover el reciclaje desde el hogar, en línea con los procesos de recertificación del sistema B.

# Somos parte de la Comunidad B

---

## Valores B

En **2013** ematrix se certificó como empresa B, redefiniendo sus valores y sentido del éxito en los negocios, donde la rentabilidad financiera no es el fin único, sino una herramienta para lograr impactos sociales y ambientales positivos en la sociedad y su entorno. Las **3 recertificaciones** realizadas (años 2016, 2018, 2022), dejan en evidencia el compromiso sostenido de la empresa con los valores B, los que influyen de forma integral en la estrategia corporativa.

Las **empresas B** en Chile, parte del movimiento global del Sistema B, se caracterizan por operar bajo un enfoque de triple impacto: social, ambiental y económico. Estas empresas no solo buscan la rentabilidad financiera, sino que también asumen la responsabilidad de generar beneficios positivos para la sociedad y el medio ambiente. Sus valores se centran en la transparencia, la ética, la inclusión y la sostenibilidad, comprometiéndose a medir y gestionar su impacto en estos ámbitos. Además, promueven prácticas empresariales justas y equitativas, favoreciendo la colaboración y el bien común, con el objetivo de contribuir al desarrollo de una economía más inclusiva y regenerativa.

**Desde el 2025** en adelante, a raíz del proceso de recertificación como empresa B y el compromiso de ematrix con la teoría de cambio del sistema B, el core-team de ematrix y el comité de ética han aprobado la decisión de **no prestar servicios** a industrias consideradas controversiales (CCI) e inelegibles (CII) que formen parte del siguiente listado proporcionado por el Sistema B:

### Clientes en Industrias Controversiales:

- Loterías benéficas
- Servicios de recolección de deuda en mercados emergentes
- Energía nuclear o materiales radioactivos
- Minería
- Farmacéuticas
- Marihuana recreativa

### Clientes de Industrias Inelegibles:

- Juegos de azar
- Pornografía
- Prisiones y centros de detención (incluyendo mano de obra)
- Tabaco/nicotina/vaporizadores

- Armas de fuego ofensivas/armas/defensa
- Industria de combustibles fósiles

# Compromiso con el Bien Común

---

## Nuestro compromiso

Para la toma de decisiones en todos los ámbitos, consideramos primero el impacto social, económico y ambiental antes que la maximización de utilidades. Por lo tanto, no vamos a tomar negocios simplemente porque se gana dinero ni vamos a dejar nuestros valores de lado cuando haya un problema económico en la empresa. Este compromiso fue puesto a prueba durante la crisis del COVID-19.

## La nueva economía (Otto Schram)

“Una economía que se hace cargo de los grandes desafíos sociales, medioambientales y creativo-culturales de nuestro tiempo”.

“Transformar el capitalismo hacia un sistema económico que genera bienestar y prosperidad para todos – todos los seres vivos, humanos y no humanos, incluyendo generaciones actuales y futuras”.

Una economía circular y regenerativa es aquella que busca eliminar el desperdicio y regenerar los recursos naturales, mediante el diseño de productos y sistemas que optimizan el uso de materiales, promueven la reutilización y restauran los ecosistemas, creando un ciclo continuo de valor y sostenibilidad.

## Cómo aportamos a la nueva economía (Objetivos de Desarrollo Sustentable)

Para guiar nuestras métricas empresariales usaremos los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sustentable de la ONU<sup>1</sup>. Nuestro trabajo está alineado con los objetivos 8 y 9, respectivamente, relacionados con la creación de empleo y crecimiento económico inclusivo, así como el potenciamiento de la industria a través de la innovación. Estas dos líneas de trabajo las realizamos en los sectores de la innovación privada, social, pública y tecnológica/científica. A través de este trabajo también

---

<sup>1</sup> <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

contribuimos a los objetivos 4, 6, 7, 11, 12 y 15 relacionados con sustentabilidad y desarrollo tecnológico.



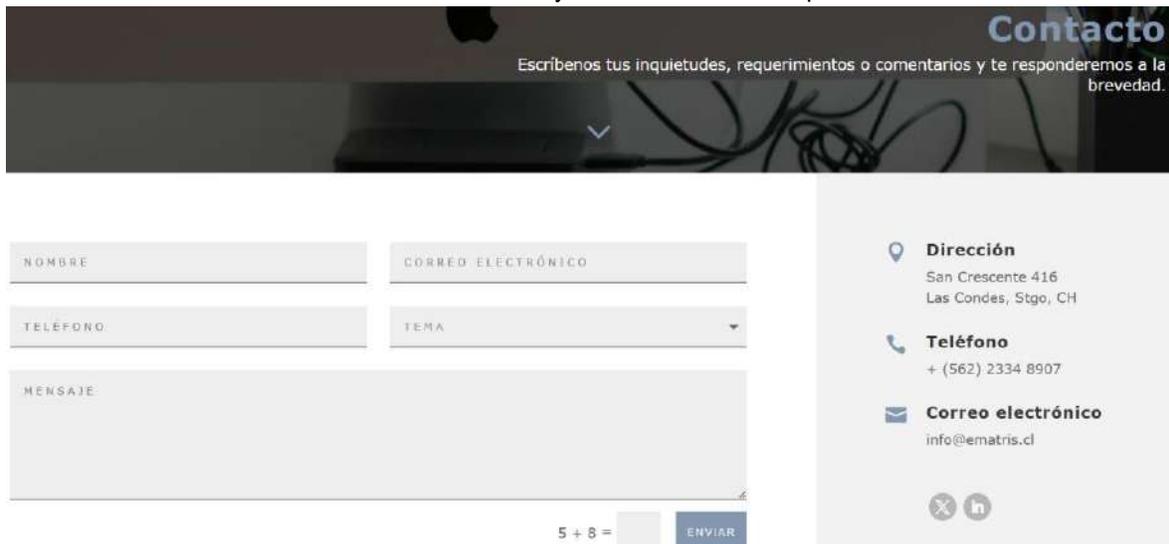
# Mecanismo de reclamos o denuncias

En función de contar con medios formales para canalizar reclamos o denuncias de irregularidades cumpliendo con los estándares del Sistema B (B Lab), ematrix ha disponibilizado para sus colaboradores, proveedores, clientes, y cualquier persona que se considere testigo de prácticas irregulares, un procedimiento para reclamos o denuncias.

## 1) Canales de denuncia

Las denuncias frente a casos que reflejen posibles incumplimientos al código de ética de ematrix (valores, principios y compromisos) y/o a los estándares del sistema B en relación a las industrias controversiales (CCI) e inelegibles (CII) pueden ser realizadas en el sitio web de ematrix ([ematrix.cl](http://ematrix.cl)), a través del formulario disponible (**Tema: Reclamos/Denuncias**), contacto directo vía correo electrónico o vía telefónica, pudiendo la persona solicitar que su denuncia sea anónima.

Formulario de contacto, correo electrónico y número de teléfono para denuncias o reclamos.



The image shows a screenshot of the ematrix website's contact page. At the top right, the word "Contacto" is displayed in a blue font. Below it, a dark banner contains the text "Escribenos tus inquietudes, requerimientos o comentarios y te responderemos a la brevedad." with a downward arrow. The main content area is divided into two columns. The left column contains a contact form with the following fields: "NOMBRE" (text input), "CORREO ELECTRÓNICO" (text input), "TELÉFONO" (text input), "TEMA" (dropdown menu), and "MENSAJE" (large text area). At the bottom of the form is a CAPTCHA question "5 + 8 =" and a blue "ENVIAR" button. The right column displays contact information: "Dirección" (San Crescente 416, Las Condes, Stgo, CH), "Teléfono" (+ (562) 2334 8907), and "Correo electrónico" (info@ematrix.cl). At the bottom of this column are social media icons for Facebook and LinkedIn.

Fuente: Sitio web de ematrix.

Como alternativa, la persona denunciante puede solicitar reunirse presencial o virtualmente con una persona integrante del comité de ética para canalizar su denuncia o reclamo. Quien recibe el caso a través de la reunión, se compromete a garantizar un espacio seguro para que la persona denunciante pueda explicar su situación y exponer todos los antecedentes referidos al caso resguardando sus datos.

## 2) Roles y confidencialidad

Las denuncias serán analizadas por el comité de ética, quien velará por la privacidad del proceso y el anonimato de la persona denunciante.

Si la denuncia involucra a una persona integrante del comité de ética, esta persona no participará en el proceso de análisis y resolución del comité.

Durante el proceso de investigación, análisis y resolución de la denuncia, el comité de ética se compromete a proteger la identidad de la persona denunciante y que la información sobre el proceso en cuestión sea accesible única y exclusivamente para el comité, ocupando seudónimos como “la persona denunciante” y código de casos (ID) para evitar filtraciones y proteger nombres reales.

## 3) Proceso de investigación e imparcialidad

La persona denunciante deberá presentar la descripción de los hechos, lugar, fechas referenciales y los nombres/cargos de las personas involucradas.

Las denuncias o reclamos serán investigadas por el comité de ética, quien estudiará el caso y entregará una respuesta en un plazo no superior a 30 días, pudiendo contactar a la persona denunciante en caso de requerir más antecedentes de investigación.

Si la denuncia involucra a una persona integrante del comité de ética, esta persona no participará en el proceso de análisis y resolución del comité.

Semanalmente se comunicará a la persona denunciante los avances del proceso.

La respuesta a la denuncia se materializará en un informe de resolución que será comunicado a las partes involucradas de forma independiente y que incluye la denuncia, los procedimientos y resultados de la investigación, las sanciones o acciones correctivas propuestas para las denuncias aceptadas o la justificación en caso de denuncias no aceptadas.

## 4) Protección contra represalias

Está terminantemente prohibido tomar represalias contra cualquier persona que plantee una denuncia o preocupación en contra del código de ética y el compromiso con el triple impacto o en contra de cualquier involucrado que coopere con la investigación.

El comité de ética supervisará semanalmente que la persona denunciante no sea discriminada o intimidada tras su denuncia.

## 5) Monitoreo y mejora continua

Tras la resolución de cada caso se recibirá retroalimentación de la persona denunciante vía entrevista o formulario en búsqueda de mejoras para el proceso de denuncias y resoluciones, con el fin de mejorar la efectividad de los canales de denuncia y del proceso de investigación, así como la eficacia de las medidas de protección.

Incorporar lecciones aprendidas dentro del código de ética o mejoras en nuestros procedimientos fortalece la protección de los denunciantes y la integridad de las investigaciones.

## **6) Rendición de cuentas**

Cuando sea apropiado y cumpliendo con la confidencialidad, se compartirán los resultados de la investigación y las acciones tomadas para reforzar una cultura de transparencia con el equipo. En esta misma vía, se presentará ante el directorio, manteniendo la confidencialidad, los resultados de los procesos de denuncia, las acciones emprendidas y las mejoras implementadas o a implementar.



San Crescente 416  
Las Condes, Santiago  
Teléfono: 562.2334.8907  
[www.ematris.cl](http://www.ematris.cl)