

POL-05 – Política de Inclusión y No Discriminación

Select Propiedades SpA

Código: POL-05

Versión: v1.0

Fecha de aprobación: 01 - 12 - 2025

Fecha de entrada en vigencia: 01 - 12- 2025

Aprobador: Administrador General

Próxima revisión: Junio 2026

1. Propósito

Select Propiedades SpA establece la presente **Política de Inclusión y No Discriminación** con el propósito de asegurar, de manera obligatoria y verificable, que **toda interacción vinculada a sus servicios inmobiliarios** —incluyendo corretaje de arriendo, corretaje de venta, administración de propiedades en modalidad tradicional y/o plataformas, y administración de copropiedad— se ejecute bajo un **estándar institucional de trato digno**, igualdad de oportunidades, respeto por la diversidad y **prohibición absoluta de discriminación arbitraria**, tanto en el ámbito interno como en el relacionamiento con clientes, mandantes, arrendatarios, huéspedes, copropietarios, comités, proveedores y terceros.

La Empresa declara expresamente que la inclusión **no constituye un accesorio estético**, un enunciado de marketing ni una declaración aspiracional. Para Select Propiedades, la inclusión es un **pilar operativo y reputacional**, inseparable de su promesa boutique: **claridad, confianza y protección**. En consecuencia, esta política define un marco institucional que obliga a la organización y a toda persona que represente a la Empresa a comportarse y decidir de manera coherente con dicho estándar, asegurando que la experiencia del cliente y de cualquier tercero se mantenga humana, profesional, neutral, respetuosa y jurídicamente defendible.

En particular, esta política tiene por finalidad **prevenir y reducir riesgos legales, reputacionales y comerciales** derivados de prácticas discriminatorias, sesgos informales, lenguaje degradante, humillación, exclusiones impropias o decisiones carentes de justificación razonable. Para estos efectos, Select Propiedades dispone que la inclusión se materializa en acciones concretas: la forma en que se recibe y se atiende a una persona; la forma en que se comunica una condición, un rechazo o una decisión; la forma en que se aplican criterios de evaluación; y la manera en que se gestionan situaciones sensibles, conflictos o denuncias.

Por lo anterior, la Empresa establece como propósito específico de esta política: (i) fijar obligaciones de conducta compatibles con un estándar corporativo de alto nivel,

prohibiendo expresamente cualquier trato indigno, discriminación, hostigamiento o represalia; (ii) establecer el principio de **decisión basada en criterios objetivos, pertinentes y verificables**, de modo que toda evaluación, selección o priorización en procesos inmobiliarios se sustente en fundamentos legítimos y no en atributos personales no pertinentes; (iii) disponer mecanismos de prevención aplicados al negocio, incluyendo reglas para enfrentar instrucciones discriminatorias provenientes de mandantes o terceros; y (iv) implementar un **procedimiento institucional trazable** de reporte, recepción, gestión, investigación, resolución y cierre de casos, con resguardo de confidencialidad, imparcialidad y debido proceso interno, evitando arbitrariedad y permitiendo aprendizaje organizacional.

Asimismo, Select Propiedades declara que esta política se integra y se articula con su marco normativo interno, especialmente con la Política General de Atención y Experiencia al Cliente (SAC) y con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, con el objeto de asegurar consistencia institucional: la inclusión exige trato digno, pero también exige **prudencia, mínima exposición de información sensible y trazabilidad**. En consecuencia, toda aplicación de esta política deberá resguardar no solo el respeto a las personas, sino también la integridad de los registros, la corrección en las comunicaciones y la protección de la información cuando corresponda.

Finalmente, la Empresa dispone que el propósito de la presente política es **exigible** y no meramente declarativo. Esto implica que su cumplimiento es un estándar mínimo de permanencia y representación de la marca Select Propiedades. Cualquier desviación relevante será gestionada conforme a los mecanismos de control, corrección y medidas internas establecidos en esta política y en los instrumentos contractuales aplicables, considerando siempre que el estándar “Select” se sostiene, precisamente, en la capacidad de operar con humanidad, firmeza, orden y respeto, incluso en escenarios complejos o de conflicto.

2. Alcance y obligatoriedad

La presente **Política de Inclusión y No Discriminación** es de carácter institucional, permanente y vinculante, y resulta **obligatoria** para toda persona que represente, comunique o actúe —de hecho o de derecho— en nombre de **Select Propiedades SpA**, cualquiera sea la naturaleza del vínculo jurídico que la una con la Empresa. En consecuencia, su aplicación comprende, sin limitarse a, el **Administrador General**, colaboradores internos, corredores, captadores, proveedores externos, fotógrafos, community managers, diseñadores, asesores, personal operativo, subcontratistas y cualquier tercero que intervenga en la prestación del servicio o en la gestión de relaciones con propietarios, arrendatarios, huéspedes, compradores, vendedores, interesados, copropietarios, comités, proveedores u otros actores vinculados a la operación inmobiliaria de la Empresa.

Select Propiedades declara expresamente que esta obligatoriedad **no depende de la jerarquía, del tipo de contrato, de la modalidad de prestación (presencial o remota), ni del grado de autonomía** del colaborador. Basta que una persona actúe

bajo la marca, utilice canales institucionales, interactúe con clientes o terceros por razón del servicio, o genere contenidos, piezas y comunicaciones asociables a la Empresa, para quedar sujeta al cumplimiento estricto de esta política. La inclusión es un estándar de conducta corporativa, no una preferencia personal: por ello, toda persona vinculada a la cadena de servicio debe observarla como condición esencial de representación y continuidad operacional.

La política aplica, además, en todo **canal, soporte y contexto** donde exista un punto de contacto atribuible a Select Propiedades. Esto incluye, de forma expresa, interacciones presenciales (visitas, reuniones, negociaciones, gestiones en comunidades y conserjerías), telefónicas y digitales; y comprende redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, sitio web, portales inmobiliarios, formularios, material audiovisual, piezas gráficas, comunicaciones internas y externas, mensajes de coordinación con terceros y cualquier otro medio por el cual el público pueda razonablemente inferir que la comunicación o actuación proviene de la Empresa o de un representante suyo.

Asimismo, Select Propiedades establece que esta política rige tanto en la etapa precontractual como durante la prestación del servicio y, cuando corresponda, en instancias posteriores vinculadas al cierre de procesos, gestión de reclamos, devoluciones, controversias o resguardos reputacionales y legales. En consecuencia, la prohibición de discriminación y el estándar de trato digno se exigen en todo el ciclo de relación: captación, difusión, visitas, selección y evaluación, negociación, cierre contractual, administración y postventa/postservicio.

La Empresa dispone que **ninguna persona podrá alegar desconocimiento como eximente**. El acceso a activos de marca, la asignación de casos, la participación en procesos comerciales o operativos, y la habilitación de canales institucionales se entienden otorgados bajo la condición expresa de cumplimiento de esta política y de los instrumentos que la desarrollen (manuales, procedimientos, anexos, instructivos, protocolos y cláusulas contractuales asociadas). De esta manera, el incumplimiento será considerado una infracción a los estándares de representación de la marca y podrá generar consecuencias internas, contractuales y/o comerciales según gravedad.

En materia de interpretación y coherencia documental, Select Propiedades declara que esta política constituye un **estándar mínimo corporativo** y un criterio rector para el comportamiento institucional. Por ello, cuando existan contradicciones entre comunicaciones informales, mensajes espontáneos o instrucciones no documentadas, y los instrumentos formales de la Empresa (contratos, anexos, políticas y manuales vigentes), deberá prevalecer el instrumento formal aplicable y, en lo relativo a inclusión, **el estándar más protector de los derechos de las personas**, sin perjuicio de las obligaciones contractuales válidamente pactadas y de los límites legales propios del servicio. Lo anterior tiene por finalidad evitar improvisaciones, sesgos, filtros informales o prácticas ambiguas que expongan a la Empresa a conflictos, denuncias, daño reputacional o incumplimientos.

Finalmente, Select Propiedades establece que el cumplimiento de esta política es un requisito esencial para resguardar la promesa institucional de acompañamiento humano, profesional y protector. En consecuencia, toda persona que actúe en nombre de la Empresa asume el deber de ejecutar su rol de manera neutral, objetiva, respetuosa y documentable, reconociendo que la inclusión no solo se declara: se demuestra en cada interacción y decisión atribuible a Select Propiedades.

3. Principios institucionales Select

Select Propiedades SpA adopta como **principios institucionales no negociables** en materia de inclusión y no discriminación los siguientes criterios rectores, los cuales constituyen estándares obligatorios de conducta y decisión para toda persona que represente a la Empresa. Estos principios no operan como declaraciones abstractas: son reglas prácticas que definen cómo se atiende, cómo se evalúa, cómo se comunica y cómo se actúa en situaciones sensibles. En consecuencia, toda actuación, comunicación o decisión atribuible a Select Propiedades debe ser consistente con estos principios, sin excepciones basadas en preferencias personales, “costumbres del rubro”, presiones comerciales o instrucciones informales de terceros.

En primer lugar, la Empresa establece el principio de **trato digno y respeto**, entendido como el deber permanente de reconocer la dignidad intrínseca de toda persona, evitando cualquier conducta, comentario, insinuación o práctica que degrade, humille, ridiculice o desvalorice. Este principio exige un estándar alto de lenguaje, tono y forma: respeto en la comunicación, ausencia de burla, hostilidad o descalificación, y cuidado especial cuando existan asimetrías, vulnerabilidad o tensión. La dignidad no es transable ni depende del vínculo contractual: se aplica por igual a clientes, interesados, arrendatarios, huéspedes, propietarios, copropietarios, comités, proveedores y colaboradores.

En segundo lugar, Select Propiedades adopta el principio de **neutralidad y profesionalismo en la evaluación**, por el cual toda gestión comercial u operativa—incluyendo atención inicial, visitas, selección, priorización, negociación, administración y resolución de controversias— debe ejecutarse con criterio profesional, sin sesgos, prejuicios ni filtros informales. La neutralidad exige que el representante distinga entre hechos verificables y percepciones personales, y que no utilice valoraciones subjetivas para influir en decisiones que afecten derechos o acceso a oportunidades. El profesionalismo, por su parte, impone orden, claridad, consistencia y conducta compatible con una firma boutique de alto estándar.

En tercer lugar, la Empresa fija como regla estructural el principio de **decisiones basadas en criterios objetivos, pertinentes y verificables**. Esto implica que toda decisión debe fundarse en antecedentes que guarden relación legítima con el servicio y con el cumplimiento de obligaciones contractuales, y que puedan ser razonablemente acreditados. En procesos inmobiliarios, este principio exige que los motivos de aceptación, rechazo, priorización o derivación respondan a criterios concretos (por ejemplo, capacidad documental, solvencia acreditable, compatibilidad

contractual, cumplimiento de requisitos formales o condiciones técnicas del servicio), y no a atributos personales no pertinentes. La objetividad y verificabilidad constituyen el principal mecanismo preventivo contra la discriminación, y además fortalecen la defensa institucional ante controversias.

En cuarto lugar, Select Propiedades establece la **prohibición absoluta de discriminación arbitraria**, tanto **directa como indirecta**. La discriminación directa comprende el trato desfavorable explícito basado en una condición personal no pertinente; la discriminación indirecta comprende reglas o prácticas aparentemente neutras que producen efectos desproporcionados e injustificados sobre un grupo o persona. En ambos casos, la Empresa prohíbe cualquier distinción, exclusión o restricción carente de justificación razonable, especialmente cuando afecte el acceso a información, atención, visitas, oportunidades contractuales o calidad de servicio. Esta prohibición se aplica en toda etapa del vínculo y obliga a revisar prácticas del día a día que podrían replicar sesgos sin intención explícita, precisamente porque el estándar Select exige excelencia también en lo sutil.

En quinto lugar, la Empresa adopta el principio de **protección activa frente a instrucciones discriminatorias de terceros**, lo que implica que Select Propiedades no se limita a “no discriminar” por sí misma, sino que asume un deber institucional de **rechazar y reconducir** solicitudes de propietarios, mandantes, comités, copropietarios, proveedores o cualquier tercero que pretenda imponer filtros o exclusiones basadas en atributos personales no pertinentes. Este principio es esencial para el carácter “Select”: la marca se define por protección, y la protección incluye proteger a las personas del trato arbitrario, aun cuando ello genere fricción comercial. En consecuencia, la Empresa dispone que el representante debe actuar con firmeza profesional, dejando trazabilidad y escalando cuando corresponda, evitando normalizar prácticas discriminatorias bajo la excusa de “es lo que pide el dueño” o “así se hace en el mercado”.

En sexto lugar, Select Propiedades reconoce el principio de **accesibilidad y adopción de ajustes razonables**, cuando corresponda, con especial atención a personas con discapacidad u otras condiciones que requieran apoyos proporcionales para una experiencia equivalente. Este principio obliga a la Empresa a procurar medidas realistas de accesibilidad en comunicaciones, coordinación de visitas y procesos, dentro de límites operativos, de seguridad y de legalidad. El estándar aquí no es prometer lo imposible, sino actuar con disposición, anticipación y respeto, evitando barreras innecesarias y cuidando la dignidad de la persona.

En séptimo lugar, la Empresa establece el principio de **confidencialidad y mínima exposición de información sensible**. La inclusión exige, además de trato respetuoso, una conducta prudente respecto de datos personales y sensibles: no comentar, no divulgar, no “exponer” condiciones personales; no utilizar información sensible como argumento, filtro o elemento de presión; y no convertir aspectos íntimos en conversación operativa informal. Este principio es especialmente relevante en contextos de denuncias, identidad de género, discapacidad u otras condiciones que

requieren resguardo reforzado. La Empresa dispone que cualquier tratamiento de información sensible debe limitarse a lo estrictamente necesario para la finalidad legítima del servicio y bajo resguardos acordes a las políticas de privacidad vigentes.

En octavo lugar, Select Propiedades adopta el principio de **trazabilidad de decisiones, comunicaciones y medidas**, entendiendo que “lo que no queda registrado institucionalmente no existe” a efectos de control corporativo. La trazabilidad no es burocracia: es un mecanismo de protección para clientes, colaboradores y para la Empresa. Este principio exige registrar de forma razonable los fundamentos objetivos de decisiones sensibles (por ejemplo, rechazo por falta de documentación), las comunicaciones relevantes en situaciones complejas, las solicitudes impropias de terceros y las medidas correctivas adoptadas. La trazabilidad permite auditar, aprender, mejorar y defender la actuación institucional cuando exista conflicto.

Todos estos principios deben observarse sin excepción tanto en el **ámbito laboral** —equipo interno, colaboradores y terceros que actúen para la Empresa— como en el **ámbito comercial** —clientes, mandantes, comunidades, interesados y proveedores—. Select Propiedades declara que el estándar Select exige **humanidad real y rigor profesional simultáneamente**, especialmente en escenarios de tensión, urgencia o conflicto, donde suele aparecer la informalidad y el sesgo. En consecuencia, toda persona que represente a la organización queda obligada a actuar en coherencia con estos principios, entendiendo que el valor de la marca se sostiene precisamente en la consistencia: la inclusión no se negocia, se ejecuta.

4. Marco normativo mínimo y definiciones operativas

Select Propiedades SpA declara que la presente Política de Inclusión y No Discriminación se sustenta en el **marco normativo vigente en la República de Chile** y en estándares generales de derechos humanos aplicables, entendiendo que el cumplimiento normativo no constituye una formalidad, sino un deber institucional asociado al estándar “Select” y a la protección de las personas que interactúan con la Empresa. En consecuencia, la organización reconoce que su operación inmobiliaria —por su naturaleza de servicio, por la sensibilidad de los procesos habitacionales y por las asimetrías habituales de información— exige reglas claras, trazables y consistentes, orientadas a prevenir conductas discriminatorias, mitigar riesgos reputacionales, y asegurar una experiencia profesional y respetuosa.

Sin perjuicio de otras normas pertinentes según el caso concreto, Select Propiedades reconoce como **referencia mínima obligatoria**: la **Ley N° 20.609**, que establece medidas contra la discriminación arbitraria y entrega un marco conceptual y de tutela frente a actos discriminatorios; la **Ley N° 21.120**, que reconoce y protege el derecho a la identidad de género; la **Ley N° 20.422**, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad; el **Código del Trabajo** y sus modificaciones en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, particularmente a partir de la **Ley N° 21.643**

("Ley Karin"); la **Ley N° 19.628**, sobre protección de la vida privada y tratamiento de datos personales; y la normativa de protección del consumidor contenida en la **Ley N° 19.496** y su texto refundido, incluyendo el deber de información veraz y oportuna y la prohibición de discriminación arbitraria en el marco de la prestación de servicios.

La Empresa dispone que este "marco normativo mínimo" debe interpretarse de forma **dinámica y preventiva**: si el entorno regulatorio evoluciona, si se dictan nuevas normas, si cambian criterios administrativos o jurisprudenciales relevantes, o si las mejores prácticas del sector elevan el estándar, Select Propiedades deberá ajustar sus instrumentos internos para mantener coherencia, legalidad y protección efectiva. En particular, esta política debe operar coordinadamente con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y con el estándar SAC, debido a que gran parte de los riesgos de discriminación y de trato indigno se materializan a través de comunicaciones, registros, exposición innecesaria de información o decisiones informales no documentadas.

Para efectos de la aplicación uniforme de la presente política, y con el fin de asegurar un entendimiento común, trazable y operativo en toda la organización, Select Propiedades define las siguientes expresiones, las cuales se entenderán en los términos que se indican a continuación y se aplicarán en toda interacción, procedimiento y documentación asociada:

Discriminación arbitraria: toda distinción, exclusión o restricción —por acción u omisión— que carezca de justificación razonable y que afecte, amenace o perturbe el ejercicio legítimo de derechos, el acceso a oportunidades, la calidad de la atención, o el trato digno de una persona en el contexto de servicios prestados o coordinados por la Empresa. Esta definición se utiliza como estándar institucional para identificar riesgos, prevenir conductas y sustentar decisiones internas, en coherencia con la Ley N° 20.609.

Discriminación directa: cualquier trato desfavorable, exclusión o desventaja aplicada de forma explícita o evidente, basada en una condición personal no pertinente para el servicio o para el cumplimiento contractual, y que produzca un perjuicio concreto o razonablemente previsible para la persona afectada. En términos institucionales, se considera discriminación directa tanto el rechazo como la degradación del trato o la negación de acceso a información, visitas o atención, cuando el fundamento sea un atributo personal no relacionado con criterios objetivos y verificables.

Discriminación indirecta: reglas, exigencias, prácticas o "criterios de costumbre" que aparentan neutralidad, pero que en la práctica generan un efecto desproporcionado e injustificado sobre una persona o grupo, sin relación razonable con la finalidad legítima del servicio. Para Select Propiedades, este concepto es especialmente relevante en procesos inmobiliarios, pues muchas conductas discriminatorias se presentan como "protocolos" o "filtros" no escritos; en consecuencia, la Empresa exige revisar y corregir prácticas que, aun sin intención explícita, puedan producir exclusiones impropias.

Represalia: cualquier acción u omisión que tenga por objeto o produzca como resultado perjudicar, intimidar, excluir, degradar o generar consecuencias adversas para una persona por el hecho de reportar, denunciar o colaborar de buena fe en un proceso asociado a esta política. Select Propiedades declara la prohibición absoluta de represalias como condición esencial de integridad institucional y como requisito para que los mecanismos internos de reporte sean confiables, seguros y efectivos.

Ajustes razonables: medidas proporcionadas y factibles destinadas a permitir que una persona participe o acceda a una experiencia equivalente en comunicaciones, visitas, reuniones o procesos, removiendo barreras evitables, siempre que tales medidas no comprometan la seguridad, la legalidad, la continuidad operacional o la esencia del servicio. Select Propiedades entiende que la accesibilidad es una obligación de estándar, y que su implementación debe ser realista, coordinada y respetuosa, en coherencia con el enfoque de igualdad de oportunidades e inclusión social.

Información sensible: datos personales cuya divulgación indebida pueda generar perjuicios relevantes, discriminación, estigmatización, revictimización o afectación significativa de la vida privada. Para efectos operativos, se consideran sensibles —entre otros— antecedentes sobre salud, discapacidad, identidad y expresión de género, situación socioeconómica, vida privada, denuncias, conflictos y cualquier información que requiera resguardo reforzado por su naturaleza o por el contexto. Select Propiedades dispone que toda información sensible debe tratarse bajo el principio de mínima exposición, acceso restringido y finalidad legítima, de conformidad con la normativa aplicable y con la Política de Privacidad vigente.

Finalmente, la Empresa establece que estas definiciones no buscan rigidizar la operación, sino **prevenir ambigüedades**, evitar interpretaciones discrecionales y asegurar que toda persona que represente a Select Propiedades actúe bajo un mismo estándar institucional. En caso de duda, deberá prevalecer el criterio más protector de la dignidad y derechos de las personas, junto con la obligación de documentar fundamentos objetivos y de escalar situaciones sensibles conforme a los mecanismos internos previstos en esta política y en el sistema SAC.

5. Compromiso institucional

Select Propiedades SpA declara, como definición esencial de su cultura de servicio y de su estándar corporativo, que **las personas constituyen el centro del servicio**. Este principio no se limita a una orientación de trato cordial: implica que la Empresa reconoce que los procesos inmobiliarios —arriendo, venta, administración de propiedades y administración de copropiedad— involucran decisiones relevantes para la vida cotidiana, el patrimonio, la seguridad y la estabilidad de las personas. En consecuencia, Select Propiedades se compromete a ejecutar su operación bajo un marco de respeto, transparencia y colaboración, entendiendo que la excelencia “Select” se mide, en gran parte, por la capacidad de ofrecer una experiencia humana sin sacrificar el rigor, el orden y la precisión.

En virtud de lo anterior, la Empresa asume el compromiso institucional de **garantizar un trato igualitario y digno para todas las personas**, con independencia de sus condiciones personales, características individuales o circunstancias que no sean pertinentes a la prestación del servicio o al cumplimiento de obligaciones contractuales. Esto implica, de manera concreta, que ninguna persona será sometida a humillación, burla, trato degradante, exclusión impropia, lenguaje ofensivo, hostigamiento o prácticas que puedan interpretarse razonablemente como discriminación arbitraria. La dignidad se entiende como un estándar mínimo de convivencia y como un requisito irrenunciable de representación de la marca: quien actúa bajo el nombre de Select Propiedades debe sostener, en todo momento, un comportamiento compatible con un servicio de alto estándar.

Asimismo, Select Propiedades se compromete a **promover un servicio accesible, inclusivo y respetuoso**, adoptando medidas razonables que faciliten la comprensión, la participación y la experiencia equivalente, especialmente cuando existan necesidades particulares que deban considerarse de forma proporcional. Este compromiso no significa prometer condiciones imposibles o ajenas al control de la Empresa; significa, en cambio, operar con disposición, coordinación, profesionalismo y sensibilidad, evitando barreras innecesarias y resguardando siempre la seguridad, la legalidad y la continuidad del servicio.

La Empresa dispone que este compromiso institucional debe manifestarse en **decisiones concretas y trazables**, y no en discursos generales. Por ello, se establece como regla que la inclusión se ejecuta a través de tres obligaciones corporativas permanentes: (i) **prohibición de informalidad en criterios de evaluación**; (ii) **exigencia de comunicación profesional y respetuosa**; y (iii) **deber institucional de rechazar instrucciones discriminatorias**, aun cuando ello implique perder oportunidades comerciales o enfrentar presión de terceros.

En materia de evaluación, Select Propiedades prohíbe expresamente la aplicación de filtros informales, sesgos personales o “criterios de costumbre” no documentados que puedan producir exclusión impropia. La Empresa exige que toda evaluación asociada a servicios inmobiliarios se realice sobre la base de criterios objetivos, pertinentes y verificables, y que los fundamentos relevantes queden registrados de manera razonable cuando el caso lo requiera. Esta regla no solo protege derechos: también protege la reputación de la Empresa, fortalece su consistencia y reduce la probabilidad de conflictos o reclamos derivados de interpretaciones arbitrarias.

En materia de comunicación, Select Propiedades obliga a sostener un estándar compatible con humanidad real y rigor profesional. Esto incluye mensajes claros, respetuosos y estructurados; ausencia de comentarios despectivos; cuidado del tono en situaciones tensas; y rechazo de prácticas que humillen o expongan a las personas. La Empresa dispone que el modo en que se comunica una decisión —por ejemplo, un rechazo, una observación, una solicitud de antecedentes o una respuesta a un reclamo— es tan relevante como la decisión misma, porque constituye experiencia y

porque puede escalar a controversias reputacionales o legales si se ejecuta sin cuidado.

En materia de instrucciones de terceros, la Empresa declara de manera expresa que **no aceptará ni ejecutará solicitudes discriminatorias** provenientes de propietarios, mandantes, comités, copropietarios, proveedores u otros actores, cuando dichas solicitudes pretendan imponer exclusiones basadas en condiciones personales no pertinentes. Select Propiedades establece que su estándar de integridad implica la obligación de rechazar dichas instrucciones, reconducir el proceso hacia criterios objetivos y, cuando corresponda, documentar y escalar la situación a Administración General. Esta regla se justifica porque la marca Select Propiedades no puede sostener su promesa de protección si participa, tolera o normaliza prácticas arbitrarias; y porque la Empresa entiende que la sostenibilidad del negocio depende de la confianza, la coherencia y la defensa de principios no negociables.

Finalmente, Select Propiedades declara que **prioriza la integridad por sobre cualquier interés económico de corto plazo**. Esto significa que la Empresa prefiere perder una oportunidad comercial antes que comprometer su estándar institucional, su reputación y su coherencia con la normativa vigente. En el modelo "Select", la inclusión no es un costo: es una condición de excelencia y una garantía de profesionalismo. Por ello, la organización entiende que el cumplimiento de esta política constituye un requisito esencial de permanencia y representación, y que el estándar de trato digno y no discriminación es parte estructural de la protección que la Empresa ofrece a quienes confían en sus servicios.

6. Prohibición de discriminación: regla general

Select Propiedades SpA establece, como regla institucional de aplicación transversal y obligatoria, la **prohibición absoluta de discriminación arbitraria** en toda interacción vinculada a sus servicios inmobiliarios. En consecuencia, la Empresa dispone que **ninguna decisión comercial, operativa, administrativa o de atención** podrá fundarse, directa o indirectamente, en atributos personales que no sean pertinentes para la evaluación objetiva del servicio o para el cumplimiento del contrato. Esta regla se aplica sin excepción y comprende, entre otros, los procesos de atención inicial, captación, difusión, agendamiento de visitas, realización de visitas, evaluación de postulantes o interesados, negociación, coordinación contractual, administración de propiedades, gestión de incidencias, administración de copropiedad, relación con comités y proveedores, y cualquier punto de contacto atribuible a Select Propiedades.

La Empresa declara que, para efectos de esta política, la evaluación objetiva significa que toda decisión debe estar basada en **criterios pertinentes, legítimos, verificables y consistentes**, vinculados razonablemente a la prestación del servicio, a la seguridad, a la habitabilidad, a la continuidad operacional o al cumplimiento de obligaciones contractuales. Por lo mismo, se prohíbe que una persona que actúe en representación de Select Propiedades utilice características personales, percepciones subjetivas, estereotipos o preferencias individuales como fundamento de rechazo, trato

diferenciado, postergación, limitación de información, alteración de condiciones o negación de acceso a oportunidades. El estándar institucional no admite filtros informales ni justificaciones ambiguas del tipo “no me da confianza”, “no es el perfil”, “no encaja”, “no se ve adecuado”, “así lo prefiere el dueño” u otras expresiones equivalentes cuando no se traduzcan en criterios objetivos y documentables.

En coherencia con lo anterior, Select Propiedades prohíbe expresamente cualquier conducta que constituya o pueda interpretarse razonablemente como discriminación arbitraria, ya sea en forma **directa** o **indirecta**. A modo de estándar de conducta, se considera estrictamente prohibido: el trato desigual sin fundamento objetivo; la exclusión o negación de servicio por prejuicios; la burla, ridiculización o comentarios despectivos; el uso de lenguaje degradante, hostil o humillante; la creación o difusión de “listas” o “filtros” basados en condiciones personales no pertinentes; la utilización de mensajes que estigmaticen o cosifiquen; y cualquier práctica que, aun sin intención explícita, produzca un efecto injustificado de exclusión o desventaja para una persona o grupo. Esta prohibición rige tanto en interacciones presenciales como digitales, incluyendo comunicaciones por WhatsApp, redes sociales, llamadas, correos, fichas, publicaciones y conversaciones de coordinación interna cuando éstas incidan en decisiones respecto de terceros.

La Empresa dispone, además, que la prohibición alcanza no solo a decisiones “finales” (por ejemplo, aceptar o rechazar a un postulante), sino también a **microdecisiones** que determinan acceso real al servicio, tales como: otorgar o negar una visita; responder o no responder; entregar o no entregar información; insistir o no insistir; acelerar o dilatar trámites; elevar o no elevar una solicitud; proponer o no proponer alternativas; y aplicar distintos niveles de exigencia o amabilidad según percepciones personales. En el estándar Select, la inclusión se refleja tanto en lo grande como en lo pequeño: el deber es operar de manera consistente, neutral, profesional y respetuosa en cada interacción.

Asimismo, la Empresa declara que queda estrictamente prohibido sustituir criterios institucionales por **“opiniones personales”** del representante. Esto incluye, entre otros, emitir juicios subjetivos sobre apariencia, estilo de vida, acento, origen, identidad, situación personal, supuesta “compatibilidad social” u otras valoraciones que no correspondan a criterios objetivos del servicio. La función del representante no es “evaluar personas” desde un prisma personal, sino gestionar procesos inmobiliarios bajo estándares de claridad, protección y legalidad. En consecuencia, cualquier decisión que requiera evaluación debe traducirse en criterios verificables y, cuando corresponda, documentarse conforme a las reglas internas de trazabilidad y resguardo de evidencia.

Select Propiedades establece también que esta regla general opera como **límite institucional frente a terceros**. En particular, si un propietario, mandante, comité u otra parte solicita exclusiones o filtros basados en atributos personales no pertinentes, la persona que represente a la Empresa deberá rechazar dicha instrucción, reconducirla a criterios objetivos y escalar el caso cuando exista insistencia o riesgo

reputacional y/o legal. La Empresa no permitirá que su marca sea utilizada como vehículo de prácticas discriminatorias, ni tolerará que la relación comercial sea excusa para vulnerar la dignidad de las personas.

Finalmente, Select Propiedades dispone que el incumplimiento de esta regla general constituye una infracción grave al estándar institucional, por cuanto afecta directamente la reputación corporativa, la confianza del mercado y la coherencia de la promesa de protección. En consecuencia, cualquier vulneración deberá ser gestionada por los canales internos definidos, con trazabilidad, resguardo de evidencia y medidas proporcionales, sin perjuicio de las obligaciones contractuales y de las acciones que correspondan para proteger a las personas afectadas y resguardar la integridad de la Empresa.

7. Propietarios, mandantes, copropiedades, proveedores y terceros

Select Propiedades SpA establece que su compromiso con la inclusión y la no discriminación es **institucional, permanente e intransable**, y se aplica con igual intensidad aun cuando la Empresa reciba instrucciones, presiones, sugerencias o exigencias provenientes de propietarios, mandantes, comités, copropiedades, administraciones externas, proveedores o cualquier tercero vinculado a la operación. En consecuencia, Select Propiedades declara que su rol profesional no consiste únicamente en ejecutar encargos, sino en **administrar procesos inmobiliarios bajo estándares de legalidad, ética, trazabilidad y protección**, resguardando la dignidad de las personas y la reputación corporativa de la firma.

En virtud de lo anterior, la Empresa rechaza de forma expresa toda solicitud, condición o instrucción que pretenda imponer filtros discriminatorios, exclusiones impropias o restricciones basadas en atributos personales **no pertinentes** para la evaluación objetiva del servicio o para el cumplimiento del contrato. Esto incluye, sin limitarse a, instrucciones que busquen negar atención, visitas, acceso a información o posibilidad de contratación por razones ajenas a criterios verificables; así como exigencias que pretendan restringir arbitrariamente el universo de interesados mediante categorías subjetivas, estereotipos o preferencias personales del mandante. Select Propiedades dispone que tales solicitudes son incompatibles con el estándar "Select" y no serán ejecutadas por ningún representante de la Empresa.

La Empresa declara, además, que la no discriminación no se agota en el rechazo de instrucciones explícitas. También comprende la obligación de evitar mecanismos indirectos que, bajo apariencia de neutralidad, reproduzcan exclusiones impropias (por ejemplo, "no muestres la propiedad a cierto tipo de personas", "no respondas a ciertos perfiles", "prioriza solo a quienes se vean de determinada forma"). En consecuencia, se prohíbe que corredores, captadores o cualquier tercero actúe como canal de "filtros informales" o como ejecutor de sesgos del mandante. El representante no está autorizado a "interpretar" preferencias discriminatorias como si fueran reglas operativas válidas; por el contrario, tiene el deber de reconducir cualquier exigencia hacia criterios legítimos, objetivos y defendibles.

Cuando se presente una solicitud discriminatoria —sea expresa o implícita— Select Propiedades dispone que el representante deberá actuar de forma inmediata y conforme al estándar institucional, ejecutando una respuesta profesional que cumpla simultáneamente con ética, claridad y control de riesgo. En particular, el representante deberá **rechazar la solicitud de manera clara y respetuosa**, evitando confrontación innecesaria, pero sin ambigüedades. El rechazo debe formularse como un estándar corporativo: no como una opinión personal del corredor o captador, sino como una regla institucional obligatoria. La comunicación deberá mantener un tono firme, profesional y orientado a proteger tanto al mandante como a la Empresa, evitando que el tercero interprete que la discriminación es “negociable” o que depende de la voluntad del ejecutivo.

En segundo término, el representante deberá **reconducir el proceso hacia criterios objetivos, pertinentes y verificables**, propios de una gestión inmobiliaria seria y consistente. A modo de referencia, dichos criterios pueden comprender documentación, solvencia acreditable, referencias verificables, capacidad de cumplimiento, coherencia contractual y requisitos formales propios de la operación. La Empresa establece que este enfoque no solo protege derechos: también reduce conflictos, eleva la calidad de selección y permite justificar decisiones de manera defendible. En el estándar Select, los “filtros” no se basan en atributos personales; se basan en condiciones contractuales y en capacidad verificable de cumplimiento.

En tercer término, Select Propiedades obliga a **registrar el hecho por un medio institucional trazable**. Este registro debe dejar constancia, de forma razonable y suficiente, de: (i) quién formuló la solicitud; (ii) en qué contexto; (iii) cuál fue el contenido de la instrucción; (iv) cuál fue la respuesta institucional; y (v) cualquier evidencia disponible (capturas, correos, audios, mensajes). La trazabilidad se exige no por burocracia, sino por protección: protege al representante ante eventuales reproches; protege a la Empresa frente a riesgos reputacionales; y permite, si corresponde, ajustar contratos, cláusulas o límites de servicio para prevenir recurrencia.

En cuarto término, el representante deberá **escalar a Administración General** cuando exista insistencia, tensión, conflicto, impacto reputacional potencial, exposición en redes, amenaza de denuncia, o cualquier riesgo de judicialización. Select Propiedades dispone que, en escenarios sensibles, el objetivo institucional no es “ganar la discusión”, sino proteger a las personas, proteger a la marca y sostener un estándar coherente. Por ello, el escalamiento no es opcional: es una obligación de control de riesgo y de gobierno corporativo. A partir de dicho escalamiento, Administración General evaluará medidas adicionales, incluyendo: redefinición de condiciones comerciales, incorporación de anexos que establezcan criterios objetivos, limitación o término del vínculo con mandantes que persistan en exigencias incompatibles con el estándar, o adopción de medidas preventivas de comunicación y reputación.

Select Propiedades declara, finalmente, que este apartado refleja una convicción central de la marca: **la ética y la protección de derechos prevalecen por sobre**

cualquier interés comercial de corto plazo. La Empresa prefiere renunciar a operaciones, mandatos o contratos antes que comprometer su integridad institucional y su estándar de acompañamiento protector. Esta regla no solo es coherente con la legislación vigente y con buenas prácticas corporativas; es también un pilar reputacional: la experiencia Select se sustenta en seriedad, claridad y confianza, y esa confianza se destruye cuando una organización tolera, ejecuta o encubre prácticas discriminatorias. En consecuencia, cualquier representante que, por acción u omisión, ejecute o normalice instrucciones discriminatorias, incurrirá en incumplimiento grave de esta política y quedará sujeto a las medidas internas y contractuales que correspondan.

8. Evaluación objetiva en arriendo, venta y administración

Select Propiedades SpA establece que toda evaluación de postulantes, compradores, interesados, oferentes u otros terceros vinculados a procesos de arriendo, venta y administración debe basarse **exclusivamente** en criterios **objetivos, verificables y pertinentes**, definidos y aplicados de manera consistente, neutral y profesional. La Empresa declara que la evaluación objetiva no es un acto discrecional ni una preferencia del ejecutivo; es un estándar corporativo cuyo propósito es doble: por una parte, asegurar una experiencia digna y no discriminatoria para las personas; y, por otra, proteger al propietario/mandante, a la comunidad y a la propia Empresa mediante decisiones defendibles, trazables y alineadas con la legalidad y con el deber de información veraz.

En consecuencia, Select Propiedades dispone que toda evaluación debe sustentarse en antecedentes que guarden una relación razonable con (i) la capacidad de cumplimiento de obligaciones económicas; (ii) la posibilidad de celebrar y ejecutar válidamente un contrato; (iii) los requisitos formales y materiales propios de cada operación; y (iv) la mitigación de riesgos contractuales legítimos, tales como morosidad, incumplimiento o falta de documentación necesaria. Bajo ninguna circunstancia el representante podrá reemplazar estos criterios por “intuiciones”, valoraciones subjetivas, estereotipos o preferencias personales. En el estándar Select, la seriedad se demuestra precisamente en la capacidad de decidir con base en evidencia, y de comunicar decisiones sin arbitrariedad ni humillación.

8.1. Evaluación objetiva en corretaje de arriendo

En procesos de arriendo, la Empresa establece que la evaluación de postulantes deberá estructurarse sobre criterios objetivos relacionados con la capacidad de pago y la viabilidad contractual, considerando, según corresponda y según lo definido por el servicio y el contrato aplicable, antecedentes tales como: documentación y respaldo de ingresos; solvencia acreditable; continuidad y estabilidad de ingresos; verificación de identidad cuando sea necesaria para la contratación; referencias verificables; historial de cumplimiento en arriendos anteriores cuando exista soporte verificable; capacidad de constituir garantías pactadas; y compatibilidad con condiciones contractuales objetivas (por ejemplo, fecha de inicio, duración mínima, aceptación de

cláusulas esenciales, disponibilidad para firma, cumplimiento de reglamentos aplicables cuando correspondan y sean pertinentes).

La Empresa dispone que estos criterios deben aplicarse con proporcionalidad y sin barreras innecesarias. Esto implica que el representante debe solicitar solo la información necesaria, explicar de forma clara qué antecedente se requiere y por qué, y evitar prácticas de “exceso documental” que, sin fundamento, operen como mecanismo de exclusión impropia. El estándar Select exige equilibrio: ser rigurosos, pero no arbitrarios; cuidadosos, pero no invasivos; protectores, pero no discriminatorios.

Asimismo, Select Propiedades prohíbe expresamente la adopción de “criterios blandos” subjetivos —por ejemplo, apreciaciones de apariencia, estilo, acento, “perfil social”, “cómo se ve”, “cómo habla”, “si me cae bien”, o supuestas presunciones sobre conducta— como fundamentos para aceptar, rechazar o postergar una postulación. En caso de dudas legítimas sobre cumplimiento, la forma institucional de resolverlas es solicitar antecedentes verificables adicionales o clarificaciones específicas, no aplicar filtros personales.

8.2. Evaluación objetiva en corretaje de venta

En procesos de venta, Select Propiedades establece que la evaluación debe enfocarse en la **trazabilidad y seriedad de la oferta**, la capacidad real de financiamiento y el cumplimiento de requisitos formales y condiciones verificables de cierre. En particular, se privilegiará la claridad de la propuesta (monto, forma de pago, plazos), la acreditación razonable de financiamiento cuando corresponda (preaprobaciones, disponibilidad de fondos, condiciones bancarias verificables), la coherencia del cronograma de cierre, la disposición a firmar instrumentos formales en plazos razonables y la aceptación de condiciones esenciales de la operación. La Empresa dispone que, en ventas, el riesgo principal suele estar en ofertas sin respaldo o con condiciones ambiguas; por ello, el estándar Select exige evitar improvisaciones y proteger la operación con hechos verificables.

De igual forma, se prohíbe utilizar sesgos personales para evaluar a un potencial comprador o vendedor. La seriedad se acredita por condiciones objetivas de la oferta y por cumplimiento formal, no por percepciones. En consecuencia, toda decisión de priorización de ofertas, continuidad de negociación o cierre de agenda deberá sustentarse en criterios verificables y comunicarse con respeto.

8.3. Evaluación objetiva en administración (propiedades y copropiedad)

En servicios de administración —incluyendo administración tradicional, administración en plataformas, coordinación de huéspedes y administración de copropiedad— Select Propiedades dispone que la evaluación objetiva se extiende tanto a terceros externos (por ejemplo, proveedores) como a decisiones operativas que afecten a personas (por ejemplo, asignación de acceso, coordinación de check-in/out, gestión de incidencias, aplicación de reglas internas y comunicación con

comunidades). En estos contextos, el estándar de inclusión se traduce en: aplicar reglas de manera uniforme; evitar trato diferenciado por prejuicios; comunicar límites de forma clara y respetuosa; y resguardar que toda restricción o medida (por ejemplo, limitación de acceso por seguridad o incumplimiento) tenga fundamento objetivo, proporcional y documentable.

La Empresa reconoce que la administración inmobiliaria puede implicar fricciones y escenarios de tensión. Precisamente por ello, establece que el representante debe sostener un estándar elevado de neutralidad y profesionalismo: la emoción o el conflicto nunca habilitan un trato indigno ni una decisión basada en sesgos.

8.4. Comunicación de rechazos y deber de trazabilidad

Select Propiedades dispone que toda negativa o rechazo —en arriendo, venta o administración— debe comunicarse con **respeto, claridad y sin humillación**, evitando lenguaje ambiguo, juicios personales o expresiones que degraden. La Empresa exige que el rechazo se formule, cuando corresponda, como una conclusión basada en criterios objetivos (por ejemplo, “documentación incompleta”, “no se acredita capacidad de pago conforme a requisito X”, “condición de financiamiento no verificable”, “plazo de cierre incompatible con requerimiento formal”), evitando cualquier referencia a atributos personales no pertinentes.

Asimismo, la Empresa establece como obligación que el representante **registre las razones objetivas** del rechazo de manera trazable, junto con los antecedentes verificados y las comunicaciones relevantes. Este registro cumple una función crítica: previene controversias, permite auditoría interna, asegura consistencia institucional y protege tanto a la Empresa como a los intervinientes frente a reclamos o interpretaciones incorrectas. La trazabilidad, en el estándar Select, no es una carga: es un mecanismo de protección y de excelencia operativa.

Finalmente, Select Propiedades declara que este enfoque de evaluación objetiva es parte esencial de su promesa de marca: acompañar con claridad y protección. Una organización que decide sin evidencia, que comunica con sesgo o que humilla al rechazar, no es una organización “Select”. Por ello, toda persona que represente a la Empresa queda obligada a aplicar estos criterios como estándar mínimo, sin excepción.

9. Inclusión de personas con discapacidad y accesibilidad

Select Propiedades SpA declara su compromiso institucional con la **inclusión de personas con discapacidad** y con la eliminación de barreras que impidan una experiencia digna, segura y equivalente en el acceso a sus servicios inmobiliarios. La Empresa reconoce que la accesibilidad no constituye un favor ni una concesión discrecional: corresponde a un estándar de servicio coherente con la promesa “Select” —claridad, confianza y protección— y con el enfoque de igualdad de oportunidades que inspira el marco normativo vigente en Chile. En consecuencia, Select Propiedades

procurará integrar consideraciones de accesibilidad en su operación diaria, particularmente en comunicaciones, coordinación de visitas, reuniones, procesos de evaluación y gestión de incidencias, adoptando medidas proporcionales y razonables que faciliten la participación de las personas sin comprometer la legalidad, la seguridad ni la continuidad operacional del servicio.

La Empresa dispone que este compromiso se materializa mediante la adopción de **ajustes razonables** cuando correspondan. Se entenderá por ajustes razonables aquellas medidas específicas, proporcionadas y factibles que, atendidas las circunstancias, permitan a una persona acceder o participar en condiciones equivalentes, removiendo barreras evitables. El estándar institucional exige que el representante actúe con disposición y seriedad: escuchar la necesidad, coordinar con anticipación cuando sea posible, entregar información clara y ofrecer alternativas operativas razonables. Lo anterior puede incluir, según el caso y dentro de límites de factibilidad, adaptar el canal de comunicación, priorizar claridad y estructura de mensajes, habilitar formatos de información más accesibles, coordinar horarios o modalidades de visita que reduzcan barreras, o realizar gestiones de coordinación adicional para asegurar una experiencia respetuosa.

Select Propiedades establece expresamente que los ajustes razonables deben ejecutarse bajo un criterio de **proporcionalidad y seguridad**. En consecuencia, si una medida solicitada no es factible por razones objetivas —por ejemplo, por riesgos de seguridad, restricciones del inmueble, normas internas de la comunidad, limitaciones técnicas o imposibilidad material— el representante deberá comunicarlo con respeto y claridad, evitando negaciones abruptas o desconsideradas, y procurando ofrecer alternativas que permitan igualmente la participación en condiciones lo más equivalentes posible. Este enfoque protege a la persona y a la Empresa: evita promesas incumplibles, reduce frustración, y sostiene un estándar profesional defendible.

Bajo ningún concepto la discapacidad podrá ser considerada una causa legítima de exclusión, postergación arbitraria, degradación del trato o negación de acceso a oportunidades. La Empresa prohíbe expresamente cualquier comentario, insinuación o práctica que estigmatice, infantilice o desacredite a una persona por su discapacidad, así como cualquier decisión basada en prejuicios o suposiciones. La evaluación de una persona en procesos inmobiliarios debe sostenerse siempre en criterios objetivos pertinentes para el servicio y el contrato, y jamás en atributos personales no relacionados con dichos fines.

Asimismo, Select Propiedades dispone que el tratamiento de necesidades particulares debe abordarse con **profesionalismo y con el principio de protección**, lo que implica tres obligaciones operativas esenciales. Primero, **no exponer**: no convertir la condición de discapacidad en un tema de conversación innecesaria, ni comentarla con terceros ajenos a la finalidad del servicio. Segundo, **no humillar**: evitar cualquier conducta que pueda generar vergüenza, incomodidad o trato condescendiente; el estándar Select exige trato adulto, respetuoso y neutral. Tercero, **no revelar información sensible**:

toda información relacionada con discapacidad, salud o necesidades de accesibilidad debe considerarse información sensible y tratarse bajo mínima exposición, accesos restringidos y finalidad legítima, articulándose con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

La Empresa declara, adicionalmente, que la accesibilidad incluye un componente comunicacional. En consecuencia, los representantes de Select Propiedades deberán privilegiar **información clara, ordenada y comprensible**, evitando tecnicismos innecesarios, ambigüedades y mensajes confusos. Cuando la comunicación sea parte relevante de la experiencia —por ejemplo, instrucciones de visita, coordinación de ingreso, envío de documentos, pasos de postulación o explicación de condiciones contractuales— el deber institucional es facilitar comprensión, responder con respeto y asegurar que la persona pueda tomar decisiones con tranquilidad y seguridad, sin presión y sin trato degradante.

Finalmente, Select Propiedades establece que el cumplimiento de este apartado será objeto de control de calidad y mejora continua. La Empresa podrá revisar casos, detectar barreras recurrentes y ajustar procedimientos internos, plantillas y protocolos, con el fin de elevar progresivamente su estándar de accesibilidad. Para Select Propiedades, la inclusión no se limita a “no discriminar”; implica diseñar y operar el servicio de manera tal que las personas puedan acceder en condiciones dignas, sin quedar expuestas a barreras evitables, y siempre bajo el marco de protección que define a la marca “Select”.

10. Identidad de género y nombre social

Select Propiedades SpA reconoce y respeta, como parte de su estándar institucional de trato digno e inclusión, la **identidad de género**, la **expresión de género** y el **nombre social** de las personas. La Empresa declara que este reconocimiento no constituye una fórmula comunicacional, sino una obligación operativa coherente con la experiencia “Select”: acompañamiento humano, claridad y protección. En consecuencia, toda persona que represente a Select Propiedades —en cualquier rol, canal o formato— deberá ejecutar su comunicación y su trato directo de forma respetuosa, evitando prácticas que vulneren dignidad, expongan innecesariamente información sensible o generen daño reputacional y/o legal para la Empresa.

En virtud de lo anterior, Select Propiedades instruye que, en **toda comunicación y trato directo** con una persona, se utilice el **nombre** y los **pronombres** informados por dicha persona, siempre que aquello sea compatible con la finalidad del servicio y con los límites operativos razonables. Este deber aplica sin distinción a interacciones presenciales y digitales, incluyendo WhatsApp, correo electrónico, llamadas, visitas, reuniones, comunicaciones de seguimiento, coordinación de firmas, mensajes de confirmación y toda interacción asociable a la marca. La Empresa dispone que el respeto en el nombre y el trato constituye parte esencial del servicio y que su incumplimiento afecta de manera directa la confianza, la sensación de seguridad y la reputación institucional.

Select Propiedades establece, asimismo, que el tratamiento de información vinculada a identidad de género y nombre social debe ejecutarse bajo un estándar reforzado de **confidencialidad y mínima exposición**, por cuanto se trata, por su naturaleza, de información que puede generar perjuicios relevantes si se divulga impropia. En consecuencia, queda estrictamente prohibido comentar, insinuar, “explicar” o divulgar a terceros —incluyendo propietarios, comités, conserjerías, proveedores u otros clientes— información relativa a identidad o nombre social, salvo que exista una finalidad operativa estrictamente necesaria, base legítima y resguardos adecuados. El principio institucional es claro: Select Propiedades no expone a las personas, no las pone en riesgo y no utiliza información sensible como elemento conversacional, comercial o de coordinación informal.

La Empresa reconoce que existen situaciones en que una exigencia **legal, documental o contractual** puede requerir consignar el **nombre registral**. Esto puede ocurrir, por ejemplo, en instrumentos contractuales formales, procesos de verificación documental, antecedentes exigidos por instituciones financieras, notaría, o trámites donde el identificador legal sea imprescindible. En estos casos, Select Propiedades dispone que la organización deberá actuar con especial cuidado, aplicando tres reglas obligatorias: primero, limitar el uso del nombre registral exclusivamente a la finalidad estrictamente necesaria; segundo, evitar su difusión o reproducción en canales no esenciales; y tercero, entregar a la persona una **explicación clara, breve y respetuosa** del motivo por el cual se requiere el dato, evitando cualquier tono inquisitivo, burlesco o desconsiderado. La Empresa declara que la necesidad documental jamás habilita un trato indigno ni la negación deliberada del nombre social en la interacción cotidiana.

Para mantener coherencia entre trato digno y cumplimiento formal, Select Propiedades podrá utilizar fórmulas institucionales que equilibren ambas necesidades, tales como: mantener el nombre registral en el documento formal cuando corresponda y, en comunicaciones operativas o en campos internos destinados a la relación de servicio, registrar adicionalmente el nombre social para asegurar que el trato sea consistente. Este enfoque debe aplicarse siempre bajo mínima exposición y acceso restringido, evitando que el nombre registral quede “circulando” innecesariamente en chats, correos masivos o piezas de coordinación con terceros.

Select Propiedades dispone, además, que los errores en el uso de nombre o pronombres deben gestionarse con estándar profesional. Si un representante comete un error, deberá corregirlo de forma inmediata y sencilla, sin dramatización, sin justificarse en exceso y sin trasladar incomodidad a la persona. Lo relevante es corregir, aprender y sostener coherencia. La Empresa prohíbe, en cambio, cualquier negación deliberada, insistencia, burla, descalificación o conducta destinada a invalidar el nombre social o la identidad de la persona, por cuanto dichas conductas constituyen una vulneración directa del trato digno y una ruptura del estándar “Select”.

En coherencia con la presente política, Select Propiedades califica como **infracción grave**: (i) la burla o ridiculización por identidad o expresión de género; (ii) la negación deliberada del nombre social o el uso intencional de un nombre para humillar; (iii) la divulgación impropia de información asociada a identidad de género; y (iv) cualquier comunicación que pueda interpretarse razonablemente como hostigamiento o trato degradante en esta materia. Estas conductas no solo afectan a la persona; comprometen la reputación corporativa y habilitan la aplicación de medidas internas proporcionales, incluyendo restricciones de funciones, reentrenamiento formal, amonestaciones y término del vínculo según la gravedad y reiteración, sin perjuicio de otras acciones que correspondan conforme a contratos y normativa aplicable.

Finalmente, Select Propiedades establece que este apartado debe ser conocido y aplicado como estándar mínimo por toda persona que represente a la Empresa. En consecuencia, la organización podrá incorporar esta materia en procesos de inducción, reinducción y control de calidad, con el fin de asegurar consistencia en el trato, evitar exposiciones indebidas y sostener una experiencia inmobiliaria verdaderamente humana, profesional y protectora, alineada con el carácter "Select".

11. Trato digno, comunicación y conducta

Select Propiedades SpA establece como regla institucional de máxima exigencia la obligación de **trato digno** y conducta profesional en toda interacción atribuible a la Empresa. En consecuencia, la organización declara **tolerancia cero** frente a conductas de odio, hostigamiento, humillación, burlas, lenguaje ofensivo, amenazas, intimidación o cualquier forma de violencia verbal, simbólica o digital, ya sea dirigida a clientes, interesados, arrendatarios, huéspedes, propietarios, copropietarios, comités, proveedores, colaboradores o terceros. Este estándar aplica sin distinción de jerarquía o tipo de vínculo, y se exige tanto en instancias presenciales como en comunicaciones digitales, incluyendo WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, llamados telefónicos, mensajes directos, comentarios públicos y cualquier canal o espacio donde el público pueda asociar el actuar del representante a Select Propiedades.

La Empresa declara que el trato digno es un componente esencial de su promesa de marca y de su estándar de protección. Por ello, se prohíbe expresamente negar atención, degradar la calidad del servicio, demorar gestiones de forma punitiva o excluir a una persona basándose en prejuicios, estereotipos o percepciones personales. En el estándar "Select", la neutralidad y el profesionalismo se demuestran precisamente cuando existen tensiones o desacuerdos: la dificultad de una situación no habilita la pérdida de forma, el abuso comunicacional, ni la transformación del conflicto en un ataque personal.

Asimismo, Select Propiedades prohíbe sostener discusiones impropias con clientes o terceros, especialmente en **canales informales**, por cuanto dichas discusiones elevan el riesgo reputacional, incrementan la posibilidad de malentendidos, y deterioran la experiencia y la trazabilidad del servicio. La Empresa exige que, ante situaciones de conflicto o escalamiento emocional, el representante mantenga el control, reduzca

fricción y reconduzca la interacción hacia un formato profesional, claro y registrable. En consecuencia, cuando una conversación se torne agresiva, confusa o impropia, el representante deberá: (i) evitar confrontaciones; (ii) responder con mensajes breves, respetuosos y estructurados; (iii) proponer un canal formal o un horario de conversación; y (iv) escalar conforme a los criterios institucionales cuando exista riesgo reputacional, riesgo legal o afectación de dignidad. Esta regla no busca “enfriar” el servicio: busca proteger a las personas y a la Empresa mediante un estándar comunicacional que sea humano y defendible.

El estándar de comunicación Select exige, de manera simultánea, **profesionalismo y humanidad**. Profesionalismo significa claridad, orden, estructura, precisión, cumplimiento de promesas comunicacionales y cuidado del lenguaje; humanidad significa empatía real, respeto, contención, ausencia de arrogancia, y disposición a explicar sin humillar. La Empresa dispone que toda comunicación atribuible a Select Propiedades debe cumplir con un patrón mínimo: mensajes claros, respetuosos, estructurados y empáticos, sin manipulación, sin presión indebida, sin urgencias artificiales y sin “dobles lecturas”. La comunicación debe permitir que la persona comprenda, decida y actúe con tranquilidad, reduciendo incertidumbre y evitando interpretaciones ambiguas que luego deriven en reclamos o conflictos.

En particular, Select Propiedades prohíbe el uso de técnicas comunicacionales que puedan percibirse como coercitivas o manipulativas, tales como: presión por cierre sin fundamento; amenazas explícitas o implícitas; culpabilización; sarcasmo; ironías destinadas a ridiculizar; “castigos” comunicacionales (dejar de responder deliberadamente para forzar aceptación); o cualquier forma de comunicación que transforme la asimetría de información en abuso. La Empresa declara que la autoridad profesional se sostiene en criterio, transparencia y control, no en intimidación. En coherencia con ello, toda negociación o coordinación debe mantener un estándar de respeto, aun cuando las partes no estén de acuerdo o cuando el representante deba comunicar límites.

Select Propiedades establece además un deber reforzado de **cuidado de marca** en materia de conducta comunicacional. Toda persona que represente a la Empresa debe entender que sus publicaciones, mensajes, comentarios y comportamientos públicos —incluso cuando se presenten como “opiniones personales”— pueden ser razonablemente asociados a la marca, especialmente si existe identificación en perfiles, uso de logos, uniformidad visual, firma de correo o interacción reiterada con clientes. En consecuencia, el representante deberá abstenerse de asociar a Select Propiedades con discursos de odio, polémicas, contenidos denigrantes, burlas públicas, memes ofensivos o cualquier material que comprometa la confianza, la neutralidad y el prestigio corporativo. La Empresa no pretende regular la vida privada; sí exige, como estándar mínimo, que la marca no sea utilizada como plataforma para amplificar contenidos incompatibles con un servicio inmobiliario basado en cuidado, seriedad y protección.

Este deber de conducta incluye también la obligación de resguardar la dignidad de las personas en comunicaciones indirectas: no comentar casos con terceros, no exponer conflictos en redes, no “ventilar” problemas con comunidades o conserjerías, y no transformar incidentes del servicio en conversación pública o en material de entretenimiento. La Empresa dispone que la profesionalidad se demuestra tanto en lo visible como en lo invisible: el respeto se exige incluso cuando “nadie está mirando”, porque la reputación y la integridad corporativa dependen de consistencia.

Finalmente, Select Propiedades declara que la vulneración de este apartado constituye un incumplimiento especialmente sensible por su impacto directo en la experiencia del cliente, en la confianza del mercado y en la protección de derechos. En consecuencia, cualquier conducta de odio, hostigamiento, humillación, amenaza o violencia verbal/simbólica será tratada como infracción grave, sujeta a gestión interna trazable, medidas proporcionales y, cuando corresponda, restricciones de funciones de atención o representación de marca, sin perjuicio de otras acciones que resulten procedentes conforme al marco contractual y normativo aplicable. En el estándar Select, el trato digno no es negociable: es el piso mínimo y, a la vez, el sello distintivo de la Empresa.

12. Gobierno de la política, roles y resguardo de imparcialidad

Select Propiedades SpA establece que la presente Política de Inclusión y No Discriminación requiere un **gobierno claro**, roles definidos y reglas explícitas de imparcialidad, por cuanto su finalidad no es meramente declarativa, sino operativa: prevenir, corregir y resolver situaciones que pueden involucrar dignidad, derechos fundamentales, riesgo reputacional y exposición legal. En consecuencia, la Empresa dispone que la aplicación de esta política se ejecutará bajo un esquema institucional de responsabilidades, con procedimientos trazables y con resguardos destinados a evitar arbitrariedad, sesgos, encubrimientos o conflictos de interés, aun cuando la estructura organizacional sea reducida.

En virtud de lo anterior, la Empresa define que el **Administrador General** actúa como **Propietario Institucional de la Política**. Este rol implica la responsabilidad última de aprobar la vigencia de la política, definir su estándar interpretativo, ordenar actualizaciones, instruir correcciones y disponer medidas internas cuando corresponda. El Propietario Institucional no opera como “juez” por intuición: opera como garante del estándar corporativo, asegurando que toda gestión asociada a esta política sea coherente, proporcional, documentada y compatible con los instrumentos contractuales y normativos aplicables. En consecuencia, el Administrador General deberá resguardar que el estándar de inclusión sea exigible y consistente, evitando que la política se degrade a un documento simbólico sin capacidad real de protección.

Asimismo, Select Propiedades establece el rol de **Encargado de Inclusión y No Discriminación**, cuya función es recibir reportes, registrar casos, coordinar la investigación, resguardar la evidencia, gestionar comunicaciones relevantes del procedimiento y documentar los cierres. La Empresa dispone que este rol es crítico

para asegurar continuidad, orden y trazabilidad, por cuanto permite que toda situación sea tratada bajo un marco institucional, no bajo conversaciones dispersas o negociaciones informales. Mientras no se designe otra persona por escrito, este rol será ejercido por el Administrador General, sin perjuicio de que la Empresa pueda, en cualquier momento, nombrar formalmente a un encargado distinto o establecer apoyos internos/externos según crecimiento de la organización.

Select Propiedades declara que la existencia de un rol encargado no elimina la obligación de todos los representantes de colaborar con esta política. En consecuencia, corredores, captadores, colaboradores, proveedores y terceros que representen a la Empresa tienen el deber de: (i) reportar situaciones relevantes que conozcan, cuando corresponda; (ii) aportar antecedentes y evidencias de manera veraz y oportuna; (iii) abstenerse de obstaculizar investigaciones; y (iv) mantener confidencialidad. La Empresa prohíbe expresamente cualquier conducta destinada a ocultar hechos, manipular versiones, destruir evidencias o presionar a una persona para desistir de un reporte. Tales conductas, por su naturaleza, comprometen la integridad del sistema y serán consideradas infracciones graves al estándar corporativo.

Dado que uno de los riesgos estructurales en políticas sensibles es la percepción —o realidad— de parcialidad, Select Propiedades establece como principio de gobierno el **resguardo de imparcialidad y debido proceso interno**. Esto implica que los casos se gestionarán sobre la base de antecedentes, evidencias y conclusiones razonables, y no sobre presunciones arbitrarias. La Empresa dispone que toda persona involucrada debe ser tratada con respeto, se debe evitar la revictimización, y debe resguardarse el derecho de la persona denunciada a entregar su versión y antecedentes, manteniendo un estándar de presunción de buena fe hasta que existan conclusiones fundadas. Este equilibrio es parte esencial del carácter “Select”: proteger a las personas no significa actuar sin rigor; significa actuar con humanidad y con método.

En coherencia con lo anterior, si una denuncia involucra directa o indirectamente al **Administrador General**, o si existe cualquier circunstancia que pueda afectar la imparcialidad —incluyendo relaciones cercanas, dependencia económica relevante, conflicto contractual, interés reputacional inmediato o cualquier condición que razonablemente genere duda objetiva sobre la neutralidad del proceso— la Empresa dispone que el caso deberá ser revisado con **apoyo externo**. Este apoyo podrá consistir en asesoría legal y/o laboral, consultoría de recursos humanos, o cualquier tercero profesional competente definido por la Empresa, con el mandato expreso de contribuir a una revisión fundada, confidencial y trazable. El objetivo de esta regla no es burocratizar: es proteger la legitimidad del proceso y evitar que un caso quede invalidado por sospecha de arbitrariedad o por falta de garantías mínimas.

En todo caso, Select Propiedades establece que el apoyo externo deberá operar bajo reglas estrictas de confidencialidad, mínima exposición y resguardo de evidencias, limitándose a la información necesaria para cumplir su propósito. La Empresa deberá documentar formalmente la activación de este mecanismo, dejando constancia de los

motivos del conflicto de interés, del profesional designado, del alcance de su revisión y de las medidas adoptadas, evitando cualquier tratamiento informal que desdibuje responsabilidades.

Finalmente, la Empresa declara que esta estructura de gobierno y resguardo de imparcialidad tiene por finalidad proteger simultáneamente a la persona denunciante, a la persona denunciada y a la organización. Al establecer roles, trazabilidad y mecanismos de control de conflicto de interés, Select Propiedades refuerza la confianza en su estándar interno, evita arbitrariedad, reduce exposición reputacional y legal, y sostiene la coherencia de un sistema corporativo que no depende de “buenas intenciones”, sino de reglas claras y exigibles. En el estándar Select, la inclusión no solo se declara: se gobierna.

13. Canales de reporte y denuncia

Select Propiedades SpA establece un sistema institucional de **reporte y denuncia** destinado a permitir que cualquier persona —cliente, interesado, arrendatario, huésped, propietario, copropietario, integrante de comité, proveedor, colaborador interno, corredor, captador o tercero— pueda comunicar, de manera seria y segura, hechos o conductas que pudieran constituir discriminación, trato indebido o vulneración de la presente Política de Inclusión y No Discriminación. La Empresa declara que la existencia de canales efectivos de reporte no solo es una buena práctica corporativa: es un mecanismo esencial para prevenir daños, corregir desviaciones, sostener coherencia institucional y proteger la confianza que define a la marca “Select”.

En consecuencia, Select Propiedades dispone como **canal institucional oficial** para reportes y denuncias el correo: **sebastian.godoy@selectpropiedades.cl**. Este canal se entiende habilitado para recibir comunicaciones vinculadas a hechos que involucren trato indigno, discriminación arbitraria (directa o indirecta), hostigamiento, burla, humillación, negación deliberada de derechos, instrucciones discriminatorias ejecutadas o toleradas, divulgación impropia de información sensible asociada a inclusión, y cualquier otra conducta incompatible con el estándar establecido en esta política. La Empresa establece que el uso de este canal no requiere formalidades complejas: basta que el reporte permita comprender razonablemente qué ocurrió, cuándo ocurrió y quiénes estuvieron involucrados, para activar la gestión interna correspondiente.

Todo reporte recibido deberá ser tratado como un asunto **institucional** y, por lo tanto, deberá registrarse de manera trazable con un estándar mínimo de documentación. En particular, la Empresa dispone que cada reporte deberá generar un **identificador interno** (código o número de caso), junto con la consignación de: fecha y hora de recepción; medio de ingreso; identificación del denunciante cuando exista y cuando sea posible; descripción del hecho; identificación de las personas involucradas o vinculadas al evento; canal o contexto en que ocurrió; evidencias disponibles (capturas, correos, mensajes, fotografías, audios, testigos, documentos); y una

clasificación preliminar de gravedad orientada a definir prioridades, medidas de resguardo y nivel de investigación. Este registro no busca burocratizar: busca proteger a las personas y a la Empresa asegurando continuidad, consistencia y auditabilidad, evitando que los hechos queden en conversaciones dispersas o se pierdan por informalidad.

Select Propiedades se compromete a **recibir y gestionar** estos reportes con seriedad, respeto y profesionalismo. En consecuencia, la Empresa dispone que quien reciba el reporte deberá evitar toda conducta que pueda interpretarse como descalificación, minimización o cuestionamiento impropio del denunciante. La organización reconoce que, en materias sensibles, la forma de recepción es determinante para la confianza del proceso; por ello, se exige un estándar de trato que evite la **revictimización**, mantenga una comunicación clara y cuide que el proceso no se transforme en un espacio de presión o juicio informal. La Empresa instruye que, cuando la situación lo requiera, se adopten medidas inmediatas de resguardo razonables y proporcionales (por ejemplo, ordenar el cese de un contacto, retirar temporalmente una publicación, limitar comunicaciones directas, o reconducir interacciones a canales formales), sin perjuicio de la investigación posterior.

En materia de confidencialidad, Select Propiedades declara que toda denuncia o reporte será tratado bajo un principio de **mínima exposición**, compartiendo la información únicamente con quienes deban conocerla para investigar, decidir y adoptar medidas. La Empresa se compromete a mantener confidencialidad en la medida compatible con la investigación y con la necesidad de proteger a las personas involucradas. Esto implica que, si bien la Empresa procurará restringir el acceso a la información, puede resultar necesario revelar ciertos antecedentes a personas directamente involucradas en el proceso para permitir descargos, verificación de hechos o implementación de medidas de resguardo. En todo caso, dicha revelación deberá limitarse estrictamente a lo necesario, evitando difusiones amplias, comentarios informales o circulación de información sensible fuera de control institucional.

Select Propiedades establece, además, una regla estricta y esencial para la eficacia del sistema: la **prohibición absoluta de represalias**. Se considera represalia cualquier acción u omisión destinada a perjudicar, intimidar, excluir, humillar, presionar o generar consecuencias adversas para una persona por el hecho de denunciar, reportar o colaborar de buena fe en un proceso asociado a esta política. La prohibición de represalias aplica a todos los niveles y vínculos: tanto internos como externos. En consecuencia, se prohíben expresamente conductas tales como: amenazas, presiones para “retirar” una denuncia, restricciones de acceso o de oportunidades por haber reportado, cambios punitivos de trato, hostigamiento posterior, difusión maliciosa de información, o cualquier forma de castigo directo o encubierto.

La Empresa declara que la represalia constituye una **infracción grave** por dos razones: primero, porque afecta la dignidad y seguridad de la persona; y segundo, porque destruye la confiabilidad del sistema de reporte, impidiendo que la organización

identifique y corrija prácticas indebidas. Por ello, Select Propiedades dispone que la detección de represalias habilita medidas inmediatas y proporcionales, incluyendo restricciones de funciones de atención o representación, bloqueo de accesos, término del vínculo en casos graves o reiterados y cualquier otra medida que resulte necesaria para proteger a la persona afectada y resguardar la integridad institucional, sin perjuicio de otras acciones aplicables conforme a contratos y normativa vigente.

Finalmente, Select Propiedades declara que el canal de reporte y denuncia constituye una herramienta de protección y mejora continua. La Empresa considera que reportar de buena fe no es un acto de conflicto, sino un acto de responsabilidad: permite corregir desviaciones, fortalecer procedimientos y sostener una cultura de alto estándar. En el modelo "Select", la inclusión no se defiende con discursos; se defiende con mecanismos claros, trazables y confiables que permitan actuar con humanidad, rigor y protección cuando más se necesita.

14. Procedimiento de gestión, investigación y resolución

Select Propiedades SpA establece un **procedimiento institucional mínimo, trazable, proporcional y defendible** aplicable a toda denuncia o reporte asociado a la presente Política de Inclusión y No Discriminación. La Empresa declara que este procedimiento tiene por finalidad proteger a las personas involucradas, resguardar la legitimidad del proceso, evitar arbitrariedad, asegurar correcciones efectivas y sostener un estándar corporativo compatible con organizaciones de alto nivel. En consecuencia, toda gestión de denuncias deberá ejecutarse con seriedad, confidencialidad, mínima exposición, respeto por la dignidad de las partes y un criterio de razonabilidad basado en evidencia.

Este procedimiento se aplica con independencia de la naturaleza del vínculo de la persona denunciada o denunciante con la Empresa, pudiendo involucrar colaboradores internos, corredores, captadores, proveedores, terceros y, cuando corresponda, clientes u otros actores de la operación. En todo caso, Select Propiedades establece que la aplicación del procedimiento no implica prejuzgamiento ni condena anticipada: su finalidad es esclarecer hechos, evaluar compatibilidad con el estándar institucional y adoptar medidas proporcionales orientadas a corrección, prevención y protección.

14.1. Recepción y acuse de recibo por medio trazable

La Empresa dispone que todo reporte o denuncia deberá ser recibido por el canal institucional definido y gestionado como un **caso formal**. En consecuencia, el Encargado de Inclusión y No Discriminación deberá emitir un **acuse de recibo trazable**, dentro de un plazo razonable, confirmando recepción y señalando, al menos: (i) el identificador interno del caso; (ii) la confirmación de que será revisado bajo procedimiento institucional; (iii) el estándar de confidencialidad aplicable; y (iv) los siguientes pasos generales. Este acuse de recibo no debe incluir juicios ni

conclusiones: su objeto es dar certeza, contener incertidumbre y asegurar que el denunciante no quede en desprotección comunicacional.

Asimismo, Select Propiedades dispone que el reporte deberá registrarse con los antecedentes mínimos ya descritos en esta política, incorporando evidencias disponibles y resguardando la información sensible bajo criterios de acceso restringido. La Empresa prohíbe la recepción “informal” de denuncias sin registro, así como la gestión mediante conversaciones dispersas que impidan reconstruir hechos posteriormente. La trazabilidad es una garantía de integridad del proceso.

14.2. Clasificación de gravedad y medidas inmediatas de resguardo

Una vez recibido el reporte, la Empresa dispone que deberá efectuarse una **clasificación preliminar de gravedad**, con el fin de definir prioridad, profundidad de investigación y necesidad de medidas de resguardo inmediatas. Esta clasificación deberá considerar, entre otros elementos: (i) existencia de riesgo de daño actual o inminente a una persona; (ii) reiteración aparente de conductas; (iii) exposición reputacional; (iv) grado de vulneración de dignidad; (v) involucramiento de información sensible; y (vi) riesgos contractuales o de judicialización.

Cuando corresponda, Select Propiedades deberá adoptar **medidas inmediatas de resguardo** de carácter preventivo, sin que ello implique prejulgamiento. Estas medidas buscan evitar agravamiento del daño, impedir represalias, disminuir exposición y asegurar un entorno razonable para investigar. A modo de estándar institucional, las medidas pueden incluir: limitar temporalmente el contacto directo entre partes; reconducir comunicaciones a canales formales; retirar o suspender publicaciones o piezas que pudieran resultar ofensivas o vulneratorias; corregir comunicaciones impropias; restringir acceso a información sensible; reasignar temporalmente un caso; o cualquier otra medida proporcional orientada a protección. La Empresa dispone que toda medida adoptada debe quedar documentada, indicando motivo, alcance y duración estimada, y que su ejecución debe respetar confidencialidad y mínima exposición.

14.3. Investigación proporcional y resguardo de debido proceso interno

Select Propiedades establece que toda denuncia o reporte deberá ser objeto de una **investigación proporcional**, entendida como una revisión diligente, razonable y suficiente para esclarecer hechos relevantes y adoptar conclusiones fundadas. La Empresa declara que la proporcionalidad implica ajustar intensidad y alcance a la gravedad del caso y a los riesgos involucrados, evitando tanto la indiferencia como el exceso inquisitivo que pueda revictimizar o vulnerar derechos.

La investigación podrá incluir, según corresponda: entrevistas a denunciante, denunciado y testigos; revisión de comunicaciones (mensajes, correos, publicaciones, registros); revisión de registros operacionales o SAC; análisis de piezas comerciales; revisión de archivos asociados; y solicitud de antecedentes o descargos. Select Propiedades dispone que todas las actuaciones de investigación deberán

documentarse de manera razonable, asegurando una línea de tiempo comprensible y resguardando evidencia en repositorios controlados.

La Empresa establece, de forma expresa, que se resguarda el derecho de la persona denunciada a **entregar su versión y antecedentes**. En consecuencia, una vez definidos los hechos relevantes a investigar, el denunciado deberá ser informado de manera adecuada y proporcional, recibiendo la oportunidad razonable de exponer su relato, presentar evidencias y aportar contexto. Esta garantía no busca relativizar el daño ni poner en duda al denunciante; busca asegurar legitimidad del proceso, evitar arbitrariedad y permitir conclusiones fundadas.

Durante la investigación, Select Propiedades mantendrá un estándar de **presunción de buena fe** y de neutralidad institucional hasta que existan conclusiones razonables basadas en evidencia. La Empresa prohíbe expresamente filtraciones, comentarios informales, “juicios paralelos” y difusión de versiones no verificadas, por cuanto dichas conductas dañan a las personas involucradas y comprometen la seriedad del proceso. Asimismo, la Empresa dispone que, en casos donde exista conflicto de interés o riesgo de parcialidad, se activarán los mecanismos de apoyo externo definidos en esta política, manteniendo confidencialidad y trazabilidad.

14.4. Resolución interna fundada y definición de medidas

Concluida la investigación, Select Propiedades adoptará una **resolución interna fundada**, entendida como una decisión institucional basada en antecedentes y evidencias razonables, que determine si existió o no vulneración de la presente política, y que establezca medidas proporcionales orientadas a corrección, protección y prevención. La Empresa declara que la resolución no se construye sobre intuiciones: se construye sobre hechos, consistencia de evidencias y evaluación objetiva del estándar institucional.

La resolución deberá contener, como mínimo: (i) síntesis de hechos investigados; (ii) evidencias consideradas; (iii) conclusiones razonables; (iv) determinación de vulneración o no vulneración; (v) medidas correctivas, preventivas o sancionatorias cuando corresponda; y (vi) criterios de seguimiento. Las medidas podrán comprender, según gravedad y reiteración: reentrenamiento formal, rectificaciones, disculpas institucionales cuando procedan, ajustes de procedimientos, cambios en plantillas o guías de comunicación, restricciones de funciones de representación, limitación de acceso a canales, suspensión de actividades bajo marca, término del vínculo en casos graves, o cualquier otra medida proporcional coherente con contratos y normativa aplicable.

Select Propiedades dispone que, cuando se determinen medidas, deberá considerarse la protección del denunciante frente a represalias, y la necesidad de asegurar que el caso no se repita. El estándar “Select” exige que cada resolución produzca aprendizaje institucional: si se identifican causas estructurales, deben transformarse en acciones preventivas concretas.

14.5. Cierre documentado, comunicación y aprendizaje

Finalmente, toda gestión deberá concluir con un **cierre documentado**. Select Propiedades dispone que el cierre debe registrar, de manera clara y ordenada: resultado del proceso; medidas adoptadas; evidencia de implementación cuando sea posible; y aprendizajes o acciones preventivas comprometidas. El cierre debe quedar archivado en el repositorio institucional correspondiente, con acceso restringido conforme a confidencialidad y mínima exposición.

La Empresa establece que la comunicación del cierre a las partes deberá realizarse con respeto, evitando exposición innecesaria y limitándose a la información pertinente. La organización reconoce que, por confidencialidad, no siempre será posible compartir todos los detalles de una investigación; sin embargo, el estándar institucional exige entregar certezas razonables: que el caso fue recibido, investigado y resuelto bajo procedimiento; y que se adoptaron medidas coherentes con la gravedad y con la política vigente, resguardando dignidad de las personas.

Select Propiedades declara, además, que el cierre no agota el deber institucional: cuando el caso lo amerite, se implementará un seguimiento razonable para verificar cumplimiento de medidas, prevenir reaparición y fortalecer aprendizajes. En el estándar Select, un proceso no se considera completo solo por “cerrar un ticket”; se considera completo cuando la organización aprende, corrige y sostiene coherencia entre lo que declara y lo que ejecuta.

15. Consecuencias ante incumplimientos

Select Propiedades SpA establece que el cumplimiento de la presente Política de Inclusión y No Discriminación constituye un **estándar mínimo y esencial** para toda persona que represente, comunique o actúe en nombre de la Empresa. En consecuencia, cualquier incumplimiento será evaluado y gestionado con seriedad institucional, considerando que las vulneraciones en esta materia pueden afectar directamente la dignidad de las personas, la confianza del mercado, la continuidad operacional y la reputación corporativa. La Empresa declara que su estándar “Select” no tolera desviaciones que comprometan humanidad, neutralidad profesional y protección, y que las medidas internas no buscan castigar por castigar, sino **corregir, prevenir y resguardar** la integridad del servicio.

En virtud de lo anterior, Select Propiedades dispone que toda infracción a esta política será evaluada conforme a tres criterios rectores: **gravedad, impacto y reiteración**. La gravedad refiere a la naturaleza del hecho y al nivel de vulneración de dignidad o derechos; el impacto considera consecuencias reales o potenciales, incluyendo daño emocional, daño reputacional, exposición en redes, pérdida de confianza, quiebres contractuales, reclamos formales o judicialización; y la reiteración considera antecedentes de conductas previas, incumplimientos repetidos o resistencia a correcciones. Esta evaluación deberá realizarse con base en evidencia razonable, con

trazabilidad y con proporcionalidad, evitando arbitrariedad, y resguardando confidencialidad y debido proceso interno según corresponda.

Sin perjuicio de lo establecido en contratos, anexos, cláusulas de confidencialidad, obligaciones de marca u otros instrumentos aplicables, Select Propiedades podrá disponer, según corresponda y de manera proporcional, las siguientes medidas institucionales: **reentrenamiento formal** obligatorio en inclusión, trato digno y comunicación; **advertencias formales** o amonestaciones internas; **restricciones de funciones** cuando la naturaleza del rol implique exposición directa a clientes o atribución de marca (por ejemplo, limitación temporal o permanente de atención de público, coordinación con terceros o participación en negociaciones); **restricciones de publicación o comunicación bajo marca**, incluyendo limitación o suspensión de acceso a plantillas, canales, perfiles y activos institucionales; **retiro o rectificación de piezas** comunicacionales o comerciales que vulneren esta política; **bloqueo de accesos** a herramientas, repositorios o información cuando exista riesgo de exposición de datos sensibles o riesgo reputacional; y **término del vínculo** en casos graves o reiterados.

Select Propiedades declara expresamente que serán consideradas infracciones de especial sensibilidad —por su impacto directo en dignidad, confianza y exposición— aquellas que involucren: discriminación arbitraria, hostigamiento, humillación o burla; vulneración deliberada de identidad de género o negación intencional de nombre social; divulgación impropia de información sensible; represalias contra quien denuncie o colabore de buena fe; y cualquier conducta que genere exposición reputacional significativa o riesgo de judicialización. En estos casos, la Empresa podrá adoptar medidas inmediatas de resguardo y control, incluyendo restricciones preventivas mientras se investiga, sin que ello implique prejuizgamiento, y sin perjuicio de adoptar medidas definitivas una vez concluido el procedimiento.

La Empresa dispone, adicionalmente, que cuando el incumplimiento provenga de un **proveedor, contratista o tercero** que actúe en representación de Select Propiedades o en un punto de contacto atribuible a la Empresa, se aplicará el mismo estándar de exigibilidad en términos reputacionales. En consecuencia, Select Propiedades podrá: exigir correcciones formales, reentrenamiento o cambios de conducta conforme a lo pactado; ordenar retiro o rectificación de piezas; restringir acceso a activos de marca; y, cuando corresponda, **terminar la relación comercial** por incumplimiento de estándares, por afectación reputacional o por incompatibilidad con la promesa institucional. La Empresa declara que el estándar Select no admite que su marca se asocie —por acción u omisión— a prácticas discriminatorias o a un trato indigno ejecutado por terceros, pues el público no distingue entre “interno” y “externo” cuando la experiencia es atribuible a la Empresa.

Finalmente, Select Propiedades establece que toda medida adoptada deberá quedar documentada con un mínimo de trazabilidad: identificación del caso, fundamento, medida dispuesta, responsable de implementación y fecha de revisión o cierre. La Empresa declara que la coherencia institucional exige que las consecuencias sean

proporcionales y consistentes: suficientemente firmes para proteger derechos y reputación, y suficientemente ordenadas para evitar arbitrariedad. En el estándar “Select”, el control no se ejerce por impulso; se ejerce con método, evidencia y un compromiso real con la dignidad de las personas.

16. Capacitación, inducción, control de calidad y mejora continua

Select Propiedades SpA establece que la presente Política de Inclusión y No Discriminación no puede operar como un documento estático ni como una declaración simbólica. Por el contrario, la Empresa dispone que esta política debe ser **conocida, comprendida y ejecutada** por toda persona que represente a Select Propiedades, en tanto su eficacia depende de su implementación cotidiana. En consecuencia, la organización define como obligación institucional la adopción de mecanismos formales de **inducción, reinducción, control de calidad y mejora continua**, orientados a sostener el estándar “Select” en la práctica y a reducir riesgos de desviación conductual, comunicacional y operacional.

En virtud de lo anterior, Select Propiedades implementará procesos de **inducción** para toda persona que se incorpore a funciones con exposición a clientes, públicos o terceros —incluyendo corredores, captadores, personal operativo, community managers, proveedores de marketing y cualquier tercero relevante— antes de habilitar su actuación bajo marca y/o su acceso a canales institucionales. Esta inducción deberá cubrir, como mínimo, los principios no negociables de trato digno y no discriminación, la regla de evaluación objetiva, el manejo institucional de solicitudes discriminatorias provenientes de mandantes o terceros, el estándar comunicacional “Select”, la coordinación con el sistema SAC para registro y escalamiento, y los resguardos de confidencialidad y protección de datos aplicables en comunicaciones y registros.

La Empresa dispone, adicionalmente, que la inducción no agota el deber de mantener competencias vigentes. En consecuencia, se implementará **reinducción periódica** —en frecuencia razonable según la estructura de la Empresa y el nivel de exposición operacional— destinada a reforzar estándares, incorporar aprendizajes de casos reales, corregir desviaciones detectadas, actualizar lineamientos cuando cambien procedimientos o normativa, y asegurar consistencia en el tono y conducta atribuible a la marca. Select Propiedades declara que la reinducción es una herramienta de protección institucional: reduce la dependencia de la “buena voluntad” individual y consolida un estándar corporativo replicable.

Select Propiedades establece que la capacitación debe ser operativa y aplicable al negocio, evitando contenidos genéricos sin transferencia a la práctica. Por ello, la Empresa podrá estructurar módulos internos orientados a situaciones reales del rubro inmobiliario, tales como: cómo comunicar un rechazo por falta de documentación sin humillar; cómo reconducir a criterios objetivos cuando un propietario pide “filtrar” por atributos personales; cómo responder a comentarios ofensivos en una visita manteniendo control profesional; cómo manejar lenguaje inclusivo sin caer en

improvisaciones; cómo registrar motivos de decisiones y evidencias mínimas; cómo actuar frente a incidentes en comunidades o conserjerías; y cómo resguardar información sensible, evitando exposición por canales inadecuados. Este enfoque permite que la política se convierta en conducta consistente y no en mera intención.

En materia de **control de calidad**, Select Propiedades dispone que podrá realizar revisiones periódicas por muestreo de comunicaciones y publicaciones asociadas a procesos de arriendo, venta o administración, incluyendo mensajes, correos, fichas, publicaciones en portales, contenidos en redes sociales y cualquier interacción relevante atribuible a la Empresa. La finalidad de estas revisiones es detectar desviaciones del estándar, corregir prácticas de riesgo y reforzar buenas prácticas antes de que se materialicen conflictos, reclamos o exposiciones reputacionales. La Empresa declara que el control de calidad no tiene por objeto perseguir ni humillar a colaboradores: tiene por objeto proteger a las personas, proteger la marca y sostener consistencia en un servicio donde un solo mensaje puede escalar a controversia.

Las revisiones podrán enfocarse, entre otros, en los siguientes aspectos: cumplimiento del tono y forma “Select”; ausencia de lenguaje degradante o discriminatorio; aplicación de criterios objetivos en evaluación y comunicación; trazabilidad mínima de decisiones sensibles; tratamiento adecuado de identidad de género y nombre social; manejo prudente de datos sensibles; respuesta institucional frente a solicitudes discriminatorias; y uso correcto de canales formales para escalamiento y registro. Cuando se detecten desviaciones, la Empresa podrá ordenar acciones correctivas tales como: retiro o rectificación de piezas, ajustes de guiones o plantillas, reentrenamiento específico, restricciones temporales de publicación bajo marca, o cambios de procedimiento destinados a reducir riesgo.

Select Propiedades establece, asimismo, que la inclusión se ejecuta como práctica de **mejora continua**. En consecuencia, la Empresa revisará y ajustará sus procedimientos internos a partir de aprendizajes derivados de casos reales, reclamos, auditorías internas, incidentes relevantes y retroalimentación de clientes y colaboradores. Este enfoque se traduce en acciones preventivas concretas, tales como: actualización de checklists de captación y publicación, mejoras de protocolos SAC, incorporación de cláusulas contractuales o anexos que refuercen criterios objetivos y límites de servicio, definición de plantillas para rechazar instrucciones discriminatorias de terceros, o ajustes de accesibilidad en comunicaciones y coordinación de visitas.

La Empresa declara que toda mejora debe ser trazable y orientada a resultados: no basta con “decir que se mejorará”, sino que debe existir una acción concreta, un responsable y un criterio de verificación. En estructuras pequeñas, esto puede materializarse mediante revisiones mensuales o trimestrales de hallazgos y acciones correctivas, dejando evidencia simple pero suficiente del aprendizaje institucional. En estructuras mayores, podrá evolucionar hacia comités, reportes formales y métricas de cumplimiento.

Finalmente, Select Propiedades reafirma que la inclusión no es un eslogan: es un estándar operacional que se sostiene mediante inducción, control y corrección. La

Empresa declara que su promesa “Select” exige consistencia; por ello, revisará, corregirá y mejorará continuamente sus procedimientos para asegurar que el trato digno y la no discriminación sean ejecutados de forma real, verificable y coherente en cada punto de contacto con el mercado.

17. Confidencialidad y protección de datos en materias de inclusión

Select Propiedades SpA establece que toda información personal vinculada a inclusión y no discriminación—incluyendo reportes, denuncias, identidad de género, nombre social, discapacidad, necesidades de accesibilidad, antecedentes de salud u otras condiciones sensibles— constituye información de **alto resguardo** y debe ser tratada bajo un estándar reforzado de confidencialidad, mínima exposición y control de acceso. La Empresa declara que, en materias de inclusión, los riesgos no se limitan a una vulneración de privacidad: una divulgación indebida puede generar estigmatización, discriminación, daño reputacional, revictimización y perjuicios reales para la persona afectada. Por ello, la protección de datos en este ámbito es un componente esencial de la promesa “Select” de cuidado y protección, además de un requisito de cumplimiento normativo.

En consecuencia, Select Propiedades dispone que toda información personal asociada a reportes y denuncias, así como cualquier dato que revele o permita inferir condiciones sensibles de una persona, se tratará conforme al **principio de mínimo necesario**. Esto implica que la Empresa solo recolectará, registrará, almacenará, procesará y comunicará datos en la medida estrictamente indispensable para cumplir una finalidad legítima asociada a la prestación del servicio, a la investigación interna, al resguardo de derechos o a la adopción de medidas preventivas o correctivas. La organización prohíbe expresamente el registro excesivo, la curiosidad impropia y el “circulado” de información sensible por canales informales, por cuanto esas prácticas incrementan el riesgo de exposición y son incompatibles con un estándar corporativo serio.

La Empresa establece que este tratamiento se efectuará en coherencia y remisión obligatoria a la **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (POL-03)**, la cual constituye el marco institucional específico para definir bases de tratamiento, categorías de datos, obligaciones de seguridad, retención, acceso, confidencialidad, eliminación y gestión de incidentes. En consecuencia, toda persona que represente a Select Propiedades deberá observar, en materias de inclusión, las mismas reglas de custodia y protección aplicables a datos personales y, con mayor razón, a datos sensibles: acceso restringido, almacenamiento en repositorios autorizados, prohibición de compartir por medios inseguros, y prohibición de reenviar documentación a terceros no habilitados.

Select Propiedades prohíbe expresamente **divulgar información sensible entre clientes o terceros**, incluso cuando dicha divulgación se presente como “explicación” o “contexto” de una situación. En particular, queda estrictamente prohibido comentar o compartir con propietarios, comités, conserjerías, proveedores u otros clientes

antecedentes relativos a identidad de género, discapacidad, denuncias, conflictos o condiciones personales, salvo que exista una necesidad operacional estricta, base legítima y resguardos adecuados definidos institucionalmente. En el estándar Select, el representante no “explica personas”: gestiona servicios. Si una coordinación requiere información, debe limitarse a lo indispensable y formularse de manera neutral, sin revelar condiciones personales.

Del mismo modo, la Empresa prohíbe utilizar la condición personal de una persona como argumento, exposición o presión comercial. Esto incluye, a modo de estándar institucional, prácticas tales como: insinuar que una condición “complica” la operación; utilizar una condición como motivo de rechazo no objetivo; presionar a una persona a revelar información sensible para “probar algo”; o utilizar información de identidad, salud o situación personal como herramienta de negociación. Estas conductas, además de ser incompatibles con la dignidad, destruyen la confianza y pueden generar exposición legal y reputacional significativa.

En la gestión de reportes y denuncias, Select Propiedades dispone que la confidencialidad se aplicará con una lógica de **necesidad de conocer**. Esto significa que los antecedentes del caso serán accesibles únicamente para quienes deban intervenir en la recepción, investigación, resolución y ejecución de medidas, y que las comunicaciones internas deberán evitar detalles innecesarios. La Empresa reconoce que, para asegurar debido proceso y permitir descargos, puede resultar necesario compartir ciertos antecedentes con la persona denunciada o con testigos; sin embargo, dicha compartición deberá ejecutarse con máxima prudencia, limitándose a lo estrictamente indispensable, evitando difundir información sensible del denunciante más allá de lo requerido, y manteniendo siempre un tono respetuoso y protector.

Select Propiedades establece, además, que el deber de confidencialidad se extiende a la conducta cotidiana: conversaciones internas, grupos de chat, comentarios en terreno, coordinación con terceros y cualquier instancia donde la información pueda “filtrarse” por informalidad. En consecuencia, se prohíbe comentar casos o condiciones personales en espacios no controlados, y se exige que los registros se mantengan en formatos institucionales, con nomenclaturas y ubicaciones definidas, evitando que la información quede dispersa en dispositivos personales o cuentas no autorizadas.

Finalmente, la Empresa declara que el incumplimiento de este apartado constituye una vulneración especialmente grave, por cuanto puede generar daños irreparables a las personas y afectar severamente la reputación corporativa. En consecuencia, cualquier divulgación indebida, exposición intencional, circulación informal o utilización impropia de información sensible en materias de inclusión será tratada con máxima seriedad, sujeta a investigación trazable y a medidas proporcionales, incluyendo restricciones de funciones o término del vínculo cuando corresponda. En el estándar “Select”, la protección no se declama: se ejecuta, y en ningún lugar se prueba tanto como en la custodia de lo sensible.

18. Registro, trazabilidad y conservación de evidencias

Select Propiedades SpA establece que toda gestión asociada a la presente Política de Inclusión y No Discriminación debe quedar documentada de manera **razonable, suficiente y trazable**, en atención a que esta materia involucra derechos, dignidad, riesgo reputacional, potenciales controversias y, en determinados casos, exposición legal. La Empresa declara que la trazabilidad no constituye un formalismo ni un exceso administrativo: es un mecanismo de protección institucional que permite reconstruir hechos, evitar arbitrariedad, adoptar decisiones fundadas, sostener coherencia en el tiempo y demostrar, cuando sea necesario, que la organización actuó con diligencia y bajo un estándar serio.

En consecuencia, Select Propiedades dispone que toda gestión asociada a esta política —desde el reporte inicial hasta el cierre— deberá quedar documentada, incluyendo, como mínimo: **reportes y denuncias recibidas**, antecedentes aportados, **evidencias disponibles**, comunicaciones clave, actuaciones de investigación (cuando correspondan), decisiones o conclusiones internas, medidas de resguardo adoptadas, medidas correctivas o sancionatorias implementadas, y el cierre formal con aprendizajes y acciones preventivas. La Empresa establece que esta documentación debe ser proporcional al caso: no se exige el mismo nivel de archivo para una observación menor que para un caso con riesgo reputacional o potencial judicialización; sin perjuicio de ello, se exige siempre un estándar mínimo que permita afirmar, con base en registros, que el caso fue recibido, gestionado y resuelto institucionalmente.

Select Propiedades dispone que la trazabilidad debe estructurarse en torno a un **identificador interno de caso**, que permita vincular de manera ordenada toda evidencia y comunicación relevante. Este identificador deberá utilizarse en registros internos, carpetas, correos y documentación asociada, evitando pérdida de información por dispersión. La Empresa declara que, en el estándar “Select”, si un hecho es relevante para inclusión, dignidad, discriminación o riesgo de represalias, entonces debe existir una forma de reconstruirlo sin depender de memorias individuales o relatos informales.

En materia de evidencias, Select Propiedades establece que se considerarán evidencias, entre otras, las siguientes: correos electrónicos, mensajes de WhatsApp u otros canales digitales, capturas de pantalla, publicaciones, comentarios, audios, fotografías, videos, registros de llamadas cuando existan, actas o notas de reuniones, documentos contractuales pertinentes, y cualquier antecedente que permita verificar hechos o contexto. La Empresa dispone que las evidencias deben resguardarse de manera íntegra, evitando manipulaciones, ediciones o recortes que alteren su sentido. Cuando sea necesario extraer fragmentos para análisis o reporte, deberá conservarse también el contexto suficiente para evitar interpretaciones distorsionadas. El estándar institucional exige preservar la fidelidad del antecedente.

Select Propiedades declara que la conservación de evidencias debe ejecutarse bajo criterios reforzados de **confidencialidad y mínima exposición**, dada la sensibilidad de

los datos involucrados. En consecuencia, la documentación asociada a denuncias o reportes de inclusión se considerará información protegida, con acceso restringido a quienes deban conocerla para gestionar el caso. La Empresa prohíbe la circulación de evidencias por canales informales, su almacenamiento en dispositivos o cuentas personales no autorizadas, y su compartición con terceros sin base legítima y necesidad operacional estricta. Toda evidencia que contenga información sensible deberá resguardarse en repositorios institucionales definidos y bajo controles razonables de acceso.

A fin de asegurar consistencia y control, Select Propiedades podrá definir **repositorios institucionales**, convenciones de archivo y reglas mínimas de nomenclatura para casos asociados a esta política. Dichos repositorios deberán permitir: (i) centralización del caso; (ii) orden cronológico o por categorías (reporte, evidencia, comunicaciones, decisiones, medidas); (iii) control de accesos; (iv) preservación de integridad documental; y (v) recuperación rápida en caso de auditoría, reclamo, judicialización o exposición reputacional. La Empresa declara que, aunque su estructura sea pequeña, el estándar corporativo exige actuar como empresa grande en aquello que protege a las personas y resguarda la marca: orden, método y evidencia.

En cuanto a **conservación**, Select Propiedades dispone que los registros y evidencias deberán conservarse por el tiempo que sea razonablemente necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y para resguardar intereses legítimos asociados a prevención, defensa ante controversias y mejora continua, en coherencia con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (POL-03) y con los plazos legales aplicables cuando correspondan. La Empresa reconoce que no toda evidencia debe almacenarse indefinidamente; sin embargo, se exige un criterio institucional: en casos con riesgo reputacional, conflicto grave o potencial judicialización, la conservación debe ser suficiente para asegurar defensa razonable de derechos e intereses legítimos de las personas y de la organización.

Finalmente, Select Propiedades establece que el registro y la trazabilidad también cumplen una función de **aprendizaje corporativo**. En consecuencia, los cierres de caso deberán incluir, cuando corresponda, aprendizajes y acciones preventivas concretas (por ejemplo, ajustes a guiones, plantillas, cláusulas, procedimientos o inducciones), con el propósito de reducir recurrencia. En el estándar "Select", una política se considera robusta no solo porque existe, sino porque deja huella operativa: evidencia, corrección y mejora continua.

19. Versionamiento, vigencia, aprobaciones e historial de cambios

Select Propiedades SpA establece que la presente Política de Inclusión y No Discriminación constituye un instrumento corporativo de carácter general, y que, para asegurar su seriedad institucional, su aplicabilidad práctica y su defendibilidad frente a terceros, debe operar bajo un régimen formal de **versionamiento, vigencia, aprobaciones e historial de cambios**. La Empresa declara que un documento robusto no se define solo por su contenido, sino también por su gobernanza: quién lo

aprueba, cuándo entra en vigor, cómo se actualiza y cómo se deja evidencia de los cambios. En consecuencia, toda versión de esta política debe ser identificable, verificable y trazable en el tiempo.

En virtud de lo anterior, Select Propiedades dispone que esta política deberá mantener, de manera visible y no ambigua, los siguientes elementos mínimos de control: (i) **código de política** (por ejemplo, POL-05) y su denominación completa; (ii) **número de versión** (v1.0, v1.1, v2.0 u otra nomenclatura institucional); (iii) **fecha de emisión** y **fecha de entrada en vigencia**; (iv) **responsable/propietario institucional** del documento (nombre y cargo); (v) **aprobador** (nombre, cargo y firma o mecanismo equivalente); (vi) **próxima fecha de revisión** o ciclo de revisión programado; y (vii) **estado del documento** (vigente, en revisión, reemplazado, derogado). La Empresa declara que estos controles permiten evitar el uso de versiones desactualizadas, prevenir contradicciones operativas y sostener una cultura de cumplimiento propia de organizaciones de alto estándar.

Select Propiedades establece que toda modificación deberá realizarse exclusivamente mediante la emisión de una **nueva versión formal**. En consecuencia, queda prohibida la alteración informal del documento vigente por medios que no aseguren trazabilidad (por ejemplo, cambios parciales en copias no controladas, ediciones sin registro o circulación de “versiones” sin aprobación). La Empresa dispone que cualquier ajuste —sea por cambios legales, mejoras procedimentales, aprendizajes de casos, crecimiento organizacional o refinamiento de estándares— deberá materializarse en un documento actualizado con numeración de versión, aprobación institucional y fecha de vigencia, asegurando que toda persona que represente a Select Propiedades opere sobre una única versión oficial.

La Empresa dispone, asimismo, que cada nueva versión deberá incorporar un **historial de cambios** (“changelog”) que describa, de manera clara y suficiente, qué se modificó y por qué. Este historial deberá permitir comprender la evolución del estándar, identificar el objetivo del cambio (por ejemplo: “incorporación de procedimiento reforzado de imparcialidad”, “ajustes de canal de denuncia”, “mejora de definiciones operativas”, “actualización legal”), y facilitar auditoría interna, capacitación y control de calidad. El historial de cambios no es un formalismo: es un mecanismo de transparencia y aprendizaje institucional, particularmente relevante cuando la Empresa deba explicar a clientes, terceros o autoridades cómo opera su estándar y cómo responde a riesgos.

Select Propiedades declara que la política deberá someterse a revisiones periódicas, en un ciclo razonable definido institucionalmente, sin perjuicio de revisiones extraordinarias cuando existan hechos relevantes que lo ameriten. Entre tales hechos pueden encontrarse: cambios regulatorios aplicables, incidentes de alto impacto, exposiciones reputacionales, aprendizajes de casos, modificaciones de estructura interna (por ejemplo, designación de encargado distinto al Administrador General), o cambios operacionales que requieran reescribir procedimientos. La Empresa dispone

que la revisión no debe entenderse como duda del estándar, sino como práctica madura: las políticas se mantienen vivas para seguir protegiendo en el tiempo.

No obstante lo anterior, Select Propiedades declara expresamente que los principios esenciales que sustentan esta política son **permanentes y no negociables**. En particular, la dignidad de las personas, la prohibición de discriminación arbitraria (directa e indirecta), la prohibición de represalias, la obligación de trato respetuoso y la protección de la persona como eje de servicio constituyen fundamentos estructurales del carácter "Select". En consecuencia, dichos principios no se alteran por conveniencia operativa ni por presiones comerciales; lo que puede evolucionar, y debe evolucionar, son los procedimientos, guías prácticas, herramientas de control, mecanismos de reporte, estructuras de roles y estándares de documentación que permitan ejecutar mejor esos principios en la realidad diaria.

Finalmente, Select Propiedades dispone que el control de versiones y el historial de cambios deben ser coherentes con un sistema de custodia documental institucional. Esto implica que la versión vigente deberá estar disponible en un repositorio oficial definido por la Empresa, que se evite la circulación de copias no controladas, y que toda actualización sea comunicada formalmente a las personas obligadas por esta política, incorporándola en procesos de inducción y reinducción. En el estándar Select, la coherencia es parte de la protección: una política robusta no solo se escribe; se mantiene vigente, se gobierna y se ejecuta con disciplina.