

# DERCOINTEGRO





PASIÓN



EXCELENCIA



RESPECTO



COLABORACIÓN



INTEGRIDAD

## ***Mensaje del Presidente del Directorio***

Queridos trabajadores DERCO,

Hace ya varios años que somos líderes en la industria automotriz. Esto lo hemos logrado no sólo con la eficiencia y el compromiso de cada uno de ustedes hacia nuestra querida empresa; también ha sido primordial el comportamiento responsable y ético que hemos tenido con quienes nos relacionamos: nuestros proveedores, clientes y la comunidad en general. Estos principios han sido el motor fundamental del desarrollo sustentable de Derco.

Nuestra empresa buscará siempre la excelencia en todos sus ámbitos. Desde sus inicios, hace ya casi 60 años, lo que ha movido el actuar de DERCO es entregar los mejores productos y servicios, siempre acompañados por el comportamiento ético y confiable de cada una de las personas que integran nuestra compañía. Esto ha permitido que nuestras prácticas sigan siempre la senda de la honestidad, el cuidado y respeto por las personas, sin ostentaciones ni grandes anuncios, sino con el ejemplo silencioso y la austeridad que caracteriza a los verdaderos líderes.

En el año 2006 lanzamos nuestro primer Código de Conducta y Principios: DERCOINTEGRO. Durante el 2015, cerca de mil personas de los cuatro países donde operamos, participaron activamente y aportaron sus opiniones para relanzar nuestros valores. Éstos definen nuestra cultura y queremos que acompañen y sean los pilares fundamentales sobre los cuales se viva nuestra estrategia corporativa. Paralelamente, construimos en conjunto una versión renovada de nuestro código, que estuviese enfocado en aquellos principios y conductas que queremos seguir, y que nos guiarán para lograr los objetivos que nos hemos planteado.

Aprovecho de agradecer los aportes recibidos por todos aquellos que participaron en la construcción de este nuevo código, que servirá como base para transmitir y enseñar a vivir nuestros principios y conductas día a día. Espero que esta nueva versión de DERCOINTEGRO sirva a cada uno de nosotros en nuestro continuo crecimiento profesional y personal, viéndose ello también reflejado en el desarrollo sustentable de nuestra compañía.

Un afectuoso saludo a todos los trabajadores de Derco.

**Juan Pablo del Río G.**  
**Presidente**



# Índice



## PRESENTACIÓN

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Mensaje del Presidente del Directorio | 3 |
| Valores                               | 6 |
| Cultura de Cumplimiento               | 7 |



## NUESTRA FORMA DE HACER NEGOCIOS

|  |    |
|--|----|
| 1. Conflicto de Interés  | 12 |
| 2. Lavado de Activos y Financiamiento de Actividades Terroristas | 14 |
| 3. Soborno – Cohecho   | 16 |
| 4. Recepción y Entrega de Regalos                                | 18 |
| 5. Libre y Sana Competencia - Anti Monopolio - Anti Colusión     | 20 |
| 6. Labores Externas e Inversiones Personales                     | 22 |
| 7. Activos de Derco  | 24 |
| 8. Sistemas de Información                                       | 26 |
| 9. Uso de Información Confidencial                               | 28 |



## TRATO A LAS PERSONAS

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Seguridad Laboral .....      | 32 |
| 2. Trabajo Irregular .....      | 34 |
| 3. Discriminación .....         | 36 |
| 4. Acoso Sexual o Laboral ..... | 38 |
| 5. Alcohol y Drogas .....       | 40 |

## RELACIÓN CON NUESTRO ENTORNO

|  |    |
|--|----|
| 1. Comunidad y Medio Ambiente .....              | 44 |
| 2. Medios de Comunicación y Redes Sociales ..... | 46 |
| 3. Autoridades .....                             | 48 |
| 4. Proveedores .....                             | 50 |
| 5. Clientes .....                                | 52 |
| 6. Competidores .....                            | 54 |

## APOYO Y DENUNCIA



|  |    |
|--|----|
| Canales de Apoyo y Denuncia .....            | 56 |
| Cómo usar la Línea de Apoyo y Denuncia ..... | 57 |
| Anonimato y Confidencialidad .....           | 58 |
| Investigación de Casos .....                 | 58 |
| Informa Siempre .....                        | 58 |





## Valores

### ♥ PASIÓN

Le damos un sentido especial a lo que hacemos, colocando entusiasmo y alegría en cada una de nuestras acciones. Estamos comprometidos con nuestro trabajo, nuestros compañeros y clientes.

### 🏆 EXCELENCIA

Nos desafiamos a encontrar soluciones creativas para deleitar a nuestros clientes. Tenemos la convicción de que trabajando cada día con austeridad y aprendiendo de nuestros errores, superaremos todas las metas que nos proponemos.

### 🤝 RESPETO

Consideramos a cada persona como alguien único y valioso, reconociendo y celebrando los logros colectivos e individuales. Valoramos el aporte de nuevas ideas, el disentir y la diversidad de opiniones, pues trabajamos juntos para construir un mejor ambiente laboral.

### 👥 COLABORACIÓN

Disfrutamos y promovemos el trabajo en equipo, porque entendemos que es la única forma de llegar más lejos. Nos apoyamos entre todas las áreas para lograr que nuestros clientes vivan una experiencia memorable y única en la industria.

### 👤 INTEGRIDAD

Actuamos de manera íntegra, honesta y transparente, haciendo siempre lo correcto en nuestras relaciones de negocios. Nos apegamos rigurosamente a las leyes y regulaciones en todos los países en los que operamos.

## *Cultura de Cumplimiento*

DERCOINTEGRO es la guía que nos acompaña para llevar a cabo nuestros negocios de manera correcta, lo que se manifiesta cuando actuamos con ética, en congruencia con nuestros valores, nuestras conductas y principios, políticas, procedimientos y la ley.

Nuestro código rige en todas nuestras decisiones y acciones, ya sea al interior de las oficinas, centros de distribución, bodegas, locales, salas de reuniones y también ante el mercado, a la hora de vender nuestros productos y relacionarnos con nuestros clientes, proveedores, autoridades y competidores.

El comité de Ética y Cumplimiento es responsable de promover, supervisar y hacer cumplir nuestro código DERCOINTEGRO. Sin embargo, es **responsabilidad de todos y cada uno de nosotros** adoptarlo y actuar en virtud de éste, manteniendo así una cultura de excelencia ética al interior de la compañía.

En Derco, tomamos seriamente cualquier incumplimiento de nuestras políticas y conductas de integridad. Todos tenemos la responsabilidad de levantar cuestionamientos cuando los vemos. Investigamos las situaciones en su totalidad, tomando las acciones que correspondan.

Asimismo, no se permitirá ningún tipo de represalia contra un trabajador u organización que denuncie faltas a la integridad, las políticas de la compañía o la ley.

# Cultura

Esta es una guía para el código de conducta y principios de Derco. **Consérvalo, léelo y úsalo.**



Si tienes dudas ante una situación, pregúntate lo siguiente:

- ¿Está mal o es ilegal?
- ¿Me avergonzaré si el público, mi familia o mis amigos se enteraran?
- ¿Podría dañar la reputación de Derco si la situación es ampliamente conocida?

Si tu respuesta a cualquiera de estas preguntas es “Sí”, deberás pedir asesoramiento de tu Jefe Directo, el Gerente Contralor de tu país o utilizar algunos de los canales mencionados en el siguiente cuadro.

Recuerda que el incumplimiento de nuestro código de conducta y principios puede tener graves consecuencias para nosotros como individuos y para la empresa.

Somos Derco y todo lo que hacemos afecta positiva o negativamente a nuestra compañía, por lo tanto, debemos hacer lo correcto en todo momento.

Si tienes alguna inquietud o quieres realizar una denuncia, puedes utilizar algunos de estos canales:

- Jefe Directo (generalmente será tu primera opción).
- Cualquier trabajador que sea de tu confianza.
- Gerente Directo y/o Divisional.
- Gerente de Personas de tu país.
- Gerente Contralor de tu país o Corporativo.
- Un miembro del Comité de Cumplimiento y Ética (Gerente General Corporativo, Gerente Legal Corporativo, Contralor Corporativo).
- Un miembro del Comité de Auditoría Local (Gerente General país, Gerente de Administración y Finanzas país, Contralor país, Director miembro del comité).
- De manera anónima a través de la Línea de Apoyo y Denuncia, disponible vía web y telefónica en cada país (Ver página 56).

## ROL DE QUIEN RECIBE DENUNCIAS O INQUIETUDES DE PARTE DE ALGÚN TRABAJADOR:

Quien recibe denuncias, inquietudes o preguntas de cualquier trabajador debe, sin excepción:

- Escuchar y atender al denunciante. Dar el apoyo y confidencialidad solicitado.
- En caso que la denuncia no haya sido reportada formalmente por el denunciante, debe informar el hecho a través de la Línea de Apoyo y Denuncia vía telefónica o vía web.
- En caso de no poder dar apoyo o respuesta al denunciante, debe escalar la denuncia o inquietud a su Jefe Directo o al Gerente Contralor del país.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Nunca ignores cualquier inquietud que tengas, incluso si es sólo una sospecha.
- Si no estás seguro, busca asesoría con tu Jefe Directo, los miembros del Comité de Cumplimiento y Ética o del Comité de Auditoría Local.

# *Nuestra forma de hacer* **NEGOCIOS**

En Dercos nos caracterizamos por hacer negocios de forma transparente y honesta. Rechazamos toda práctica o conducta que perjudique y ponga en riesgo nuestra reputación e integridad. Asimismo, incentivamos el buen uso y cuidado de nuestros activos y manejo de información.



# 1 | *Conflictos de Interés*

## ***Nuestra declaración***

Esperamos que todos los negocios conducidos por Derco o en su representación estén libres de conflictos de interés y abuso de poder para beneficio personal. Bajo ninguna circunstancia está permitido mantener participación en negocios de la misma industria o sector de cualquiera de las divisiones de Derco, ya sea con una empresa a nombre propio, a través de un familiar o persona relacionada.

En el caso que existan familiares trabajando en la empresa, ningún empleado podrá supervisar, ejercer influencia sobre evaluación, remuneración u oportunidades de carrera de éstos.





## Qué pasaría si...

“Un amigo me ofreció comprar una pequeña participación de su taller de reparación de automóviles. Para mí sería una gran oportunidad, pero me parecería raro ser competencia de Derco y seguir trabajando aquí. ¿Puedo asociarme con mi amigo en su taller?”.

.....

## ¿Qué hacer?

Esto no está permitido. Si crees que puede existir un conflicto de interés frente a alguno de los negocios Derco, acércate a tu Jefe Directo para compartir la situación que te inquieta y te asesore en cómo proceder. La mejor manera de evaluar posibles conflictos de interés es comunicándolos directa y abiertamente antes de realizar una acción que pudiera comprometerte.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Debes declarar eventuales conflictos de interés (personales, familiares, amigos u otros).
- No intentes obtener un beneficio personal derivado de un conflicto de interés.



### ¿Qué entendemos por Conflictos de Interés?

*Existe conflicto de interés en las situaciones en las que alguien tiene intereses comerciales o lealtades que entran en conflicto entre sí, contraponiéndose el interés propio y el institucional (participación en una sociedad de la misma industria o sector, trabajos ocasionales para la competencia, contratación de proveedores relacionados, supervisión de familiares, etc).*



# 2 | *Lavado de Activos y Financiamiento de Actividades Terroristas*

## *Nuestra declaración*

Los delincuentes pueden intentar utilizar las relaciones comerciales con Derco para ocultar fondos robados, fraudulentos o provenientes de actividades ilícitas. Una vez que éste entra en los registros financieros de un negocio con buena reputación como el nuestro, los fondos pueden parecer limpios y legítimos. Esta es la razón por la cual se llama Lavado de Dinero. En Derco no aceptamos ni participamos de ninguna acción o negocio, ni con clientes ni con proveedores, que no cuenten con las garantías de transparencia que esperamos.

Cada uno de los empleados y proveedores de Derco deberá velar porque los dineros y bienes de la empresa que tengan, administren, porten, inviertan o custodien, nunca sean destinados a financiar o provengan de actividades terroristas o ilícitas de ningún tipo.



## Qué pasaría si...

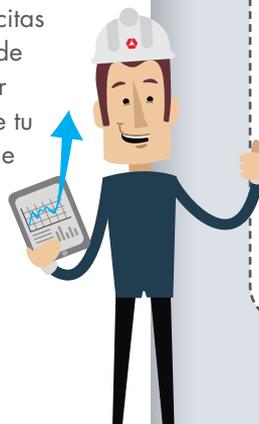
“En nuestro local de ventas existe un cliente que recurrentemente compra unidades pagando en efectivo y siempre pide que se facturen a nombre de terceros. ¿Debiera reportar este tipo de hechos?”.

.....

## ¿Qué hacer?

Sí, debes reportarlo. Cada uno de nosotros debe cuidar siempre y estar alerta a que los dineros o bienes que reciban a nombre de la empresa no provengan de actividades ilícitas de ninguna especie. Si tienes sospechas de que algo así ocurriese, te debes contactar de inmediato con el Gerente Contralor de tu país en forma directa o utilizar el canal de denuncias establecido para ello.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

Estar atento a señales de conductas sospechosas y denunciarlas:

- Proveedores que solicitan pagos en efectivo.
- Proveedores que solicitan pagos en cuentas inusuales en el extranjero.
- Clientes que pagan en efectivo altas sumas de dinero en vez de pagar con cheque o electrónicamente.
- Nunca trates con delincuentes. Si sospechas de alguien con quien estás haciendo negociaciones, realiza una investigación de antecedentes.



### ¿Qué entendemos por Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo?

*El Lavado de Activos es un conjunto de operaciones (compraventa de bienes o instrumentos monetarios, empresas fantasma, contrabando de efectivo, facturas falsas o doble facturación, garantías de préstamos, entre otras) realizadas por una o más personas, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas.*

*Por su parte, el Financiamiento del Terrorismo es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.*

# 3 | *Soborno - Cohecho*

## ***Nuestra declaración***

El éxito de Derco se debe a la fortaleza de sus marcas y también en parte importante a su reputación al operar con integridad. En Derco rechazamos cualquier tipo de acto que involucre corrupción. Dar o recibir sobornos es ilegal y puede generar consecuencias profundas y graves para las personas e instituciones involucradas.





## Qué pasaría si...

“Uno de mis proveedores me propuso que para lograr sus metas de ventas me ofrecería un importante descuento por aumentar el volumen de compra. Además, me insinuó que yo podría recibir ‘algo’ a cambio de efectuar la operación. Es una oferta tentadora, ¿Qué debiera hacer?”.

.....

## ¿Qué hacer?

En Derco no avalamos la entrega o recepción de ningún tipo de incentivo irregular, con ninguno de los grupos de interés con los que nos relacionamos (Clientes, Proveedores, Autoridades, Competidores, Otros).

Si te ves enfrentado a una situación en la que te quieran dar o pedir algún tipo de incentivo para tomar una decisión, comunícame inmediatamente con tu Jefe Directo.\*



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Nunca dar, ofrecer, solicitar o aceptar ningún tipo de soborno.
- No permitir que otras organizaciones utilicen un soborno cuando hagan negocios con nosotros.
- Si no estás seguro acerca de alguna situación de este tipo, busca asesoría del Área Legal o con el Gerente Contralor de tu país.



### ¿A qué nos referimos con Soborno y Cohecho?

**Soborno:** Regalo, dádiva o medio con el que se corrompe a alguien o se consigue que haga algo en favor de uno, con la intención de hacer un negocio desleal u obtener una ventaja personal.

**Cohecho:** Es lo mismo que el soborno, pero el delito involucra a un funcionario público o autoridad de gobierno. Cohecho activo es dar u ofrecer soborno y el Cohecho pasivo el recibir soborno.

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.

# 4 | *Recepción y Entrega de Regalos*

## *Nuestra declaración*

Los regalos, la hospitalidad y el entretenimiento a veces pueden ser necesarios para formar buenas relaciones comerciales. Sin embargo, éstos no deben representar un conflicto de interés que pueda significar un soborno o utilizarse para obtener una ventaja personal. En Derco no aceptamos la recepción o entrega de regalos, de forma directa o indirecta más allá de los límites definidos para cada país, evitando así que se constituya en un compromiso para quien los recibe.





### Qué pasaría si...

"Hace tiempo me relaciono bastante con un proveedor al que le compramos cantidades importantes. Ayer ofreció invitarme al mejor lugar del estadio si mi equipo llega a la final. ¿Puedo aceptarlo?"

.....

### ¿Qué hacer?

Lo recomendable es siempre, con amabilidad y respeto, rechazar ese tipo de regalos, ya que se puede considerar que existe un trato preferente a quien los hace, como que se le concedan contratos, mejores precios o unas condiciones de negociación más favorables.

En general, no hay ninguna razón por la que debamos recibir u ofrecer regalos. Si algún proveedor o cliente quiere hacernos un regalo, donación o nos ofrece un auspicio, lo mejor es informarlo directamente a nuestros superiores y/o consultarlo con el Área de Personas y/o Gerente Contralor de tu país.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Nunca pedir o sugerir regalos, entretenimiento u hospitalidad.
- Conocer y respetar los límites de los regalos según la política de tu país.
- Sé transparente en todo momento y solicita aprobación para cualquier excepción.



### ¿Qué consideramos por Regalo?

*Cualquier obsequio, presente, atención, propina o cortesía otorgados por o para: clientes, proveedores, entidades o instituciones con las cuales la organización tenga relaciones comerciales o de servicios.*

# 5 | *Libre y Sana Competencia - Anti Monopolio - Anti Colusión*

## ***Nuestra declaración***

En Derco abogaremos por respetar las leyes y normas que rigen la libre y sana competencia en los mercados, entregando a los clientes la garantía de actuar en forma transparente. Competimos en forma abierta, leal y honesta.

Derco jamás promoverá o aceptará acciones de colusión entre competidores para obtener beneficios o una mejor posición competitiva, a través de acuerdos con proveedores o con algún actor de la competencia.



## ***Qué pasaría si...***

“La semana pasada, escuché a mi jefe hablar por teléfono con una persona del área comercial de otra firma automotriz.

Me pareció escuchar que ambos hablaban de reaccionar frente a un incremento de costos mediante un alza coordinada en los precios. ¿Es esta una estrategia válida?”.

## ¿Qué hacer?

Esta no lo es. Jamás se debe defender o promover actos que puedan afectar el libre y leal funcionamiento de la competencia en el mercado.

Si detectas una situación que podría vulnerar las normas legales que rigen la competencia libre y leal en los mercados, debes comunicárselo de inmediato a tu Jefe Directo o al Gerente Contralor de tu país.\*

Situaciones como éstas pueden incluir colusión entre competidores, abusos de posición dominante, denigración de un rival, publicidad comparativa engañosa, entre otras.

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Compite de forma honesta y leal. Nunca ilegalmente.
- No compartas información de precios, estrategias de ventas, términos comerciales de proveedores o planes de lanzamiento con competidores.
- Preocúpate de obtener la aprobación de tu Jefe Directo antes de asistir a eventos de la industria y estar capacitado para participar.
- No discutas ni acuerdes de ninguna forma con competidores precios o términos de venta, cuotas de mercado, distribución de mercados geográficos, bloqueo a entrada de competidores o cuotas de venta.



### ¿Qué entendemos por Libre Competencia y Colusión?

*La libre competencia representa la libertad de decisión de quienes participan en el mercado, en un contexto en el que las reglas del juego son claras para todos y se cumplen efectivamente. La libre competencia genera incentivos para que una empresa genere una ventaja competitiva sobre otra, mediante la reducción de costos y superioridad técnica.*

*La colusión es un acuerdo en que dos o más empresas de un mercado definen actuar de manera concertada respecto del resto de las empresas. El fin de este tipo de acuerdos es que cada una de las empresas participantes en la colusión, tome control de una determinada porción del mercado en el que operan, y actuar de manera monopólica o de cartel, impidiendo a otras empresas entrar al mercado.*

*La competencia intensa favorece el buen funcionamiento de los mercados y privilegia el bienestar de los consumidores, pero una competencia intensa no puede llevar a actos de competencia desleal.*

# 6

## Labores Externas e Inversiones Personales

### *Nuestra declaración*

Los trabajadores de Derco no podrán participar en labores externas, remuneradas o voluntarias, que signifiquen un conflicto de interés con las actividades propias de la empresa o que se ejecuten dentro de los horarios de trabajo establecidos.

Asimismo, nuestros trabajadores sólo podrán invertir su dinero en empresas o actividades no relacionadas con el giro de la compañía. De esta manera, se evita el uso de información que podría ser relevante u otros conflictos que pudieran surgir producto de dicha actividad.





### Qué pasaría si...

"Tengo un amigo que tiene una distribuidora de neumáticos provenientes de Asia. Me ofreció trabajar algunas horas con él en mis ratos libres para aumentar un poco mis ingresos. ¿Puedo aceptar la propuesta?"

.....

### ¿Qué hacer?

No, si algún trabajador realiza labores externas, éstas no pueden ejecutarse en empresas que tengan el mismo giro de cualquiera de nuestras líneas de negocio, ni en los horarios de trabajo de Derco.

Toda actividad remunerada adicional requiere la autorización previa de tu Jefe Directo y Gerente Divisional, además de poner en conocimiento de esto al Área de Personas de tu país.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Puedes realizar labores complementarias, siempre y cuando no representen un conflicto de interés para Derco y sean fuera de los lugares y horarios de trabajo.
- Si quieres invertir tu dinero o realizar trabajo extra, busca sectores que no estén relacionados con el giro de Derco.



### ¿A qué nos referimos con Labores Externas e Inversiones Personales?

*Es la realización de tareas extra laborales, remuneradas o voluntarias, e inversiones monetarias que surjan por algún interés personal o por las ganas de tener una fuente de ingresos adicional.*

# 7 | *Activos Derco*

## *Nuestra declaración*

Los activos de Derco son cruciales para sus operaciones y deben ser utilizados exclusivamente en aquellas tareas para las que fueron asignados. Esto incluye dineros de cajas, anticipos, propiedad física como edificios y equipos, celulares, vehículos, computadores, propiedad intelectual, etc. Éstos son entregados para que cada empleado realice su trabajo diario y son propiedad de la empresa.

Cada uno de nosotros es responsable de cuidar estos activos. Confiamos en que nuestros trabajadores aplicarán un criterio adecuado en el uso y cuidado de todos los bienes de la compañía.





## ¿Qué pasaría si...

“Por la naturaleza de mi trabajo, tengo asignado un vehículo de la compañía para visitar clientes. Tengo que llevar los muebles de un amigo a una ciudad cercana durante el fin de semana, ¿Puedo hacerlo usando el vehículo de la compañía?”.

.....



## ¿Qué hacer?

No, los activos son parte del patrimonio de la organización y no deben ser mal utilizados. Ten en cuenta que solamente deben ser utilizados con fines propios de la empresa. Si se trata de una emergencia, consulta con tu Jefe Directo para ver qué alternativas existen.\*



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Sé cuidadoso cuando utilizas bienes que son propiedad de la compañía.
- No gastes dinero de la compañía sin permiso o sin las aprobaciones correspondientes.
- No utilices los activos de la compañía para tu uso personal ni fuera de las instalaciones de la empresa, salvo que cuentes con autorización para ello.
- El uso de bienes de la empresa en fines personales constituye abuso de confianza, lo cual está penado por ley.



## ¿Qué entendemos por Activo?

*Un activo es un bien que la empresa posee y que puede convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes. Forman parte de los activos los bienes físicos (inmuebles, autos, teléfonos, computadores, camionetas) el equipamiento, materiales de trabajo, correo electrónico y acceso a Internet, entre otros.*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.

# 8

## *Sistemas de Información*

### *Nuestra declaración*

Los sistemas de información son fundamentales para nuestro negocio. El uso incorrecto de ellos puede exponer a amenazas tales como: robo de información, virus, hackeos, entre otros. Mantener la seguridad de nuestros sistemas es responsabilidad de cada uno, cuidando la privacidad de los accesos y de la información contenida en éstos.





## Qué pasaría si...

"Me voy de vacaciones y necesito que alguien de mi equipo apruebe las órdenes de compra. Para eso le estoy compartiendo mis claves a uno de mis colegas que es de toda mi confianza. ¿Se puede hacer esto?"

.....

## ¿Qué hacer?

No compartas tus claves de acceso. Los sistemas de información son parte del patrimonio de la organización y no deben ser mal utilizados. Debes tener en cuenta que éstos sólo deben ser utilizados para fines propios de la empresa y salvaguardando todas las normas de seguridad para accesos y manejo de la información que contienen.

Si tienes dudas, contáctate con el Gerente Contralor de tu país para que te oriente y asesore sobre qué hacer en estos casos.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Los sistemas de información de la compañía están en permanente monitoreo para evitar fugas de información, hackeos, contenido inadecuado o mal uso de controles de acceso.
- Nunca deshabilites las funciones de seguridad, mantén tus claves seguras, nunca las compartas con nadie.
- Cuando tengas que delegar o derivar tareas que involucren aprobaciones o manejo de información en sistemas a las que sólo tú tienes acceso, debes contactar a personal del Área de Procesos y Sistemas para que te asesore en el procedimiento a seguir.



### ¿Qué entendemos por Sistemas de Información?

*Son todo el equipo tecnológico de información adquirido o cedido bajo licencia por Derco, incluyendo computadoras de escritorio, portátiles, teléfonos, celulares, software, correo electrónico, datos e intranet.*



# 9

## *Uso de Información Confidencial*

### ***Nuestra declaración***

Toda la información que generamos a diario pertenece a Derco y es en primera instancia confidencial, por lo tanto, no debe estar disponible para el dominio público, a menos que sea aprobado explícitamente. A su vez, cuando los empleados y clientes nos brindan información personal, es nuestro deber protegerla, conservarla en un lugar seguro y sólo utilizarla para el motivo por el cual fue proporcionada. Esta información nunca debe ser revelada a terceros sin autorización ni tampoco utilizada para beneficio personal.





## Qué pasaría si...

"Un familiar trabaja en una compañía de seguros y me ha pedido que le dé información sobre los trabajadores de Derco para poder ofrecerles sus seguros. ¿Estaría incumpliendo alguna norma si le doy esta información?"

.....

## ¿Qué hacer?

Sí, se estaría incumpliendo con normativas legales. La Ley de Protección de Datos Personales y la política de uso de la información de Derco indican que para entregar información de clientes, proveedores o trabajadores, ellos deben autorizarlo expresamente. Por lo tanto, debemos contar con las autorizaciones apropiadas para el manejo y entrega de información desde y hacia terceras personas.

Si tienes dudas sobre alguna situación de este tipo, comunícate con el Gerente Contralor de tu país para que te oriente y asesore.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Asegúrate de que tienes permiso explícito de las personas antes de obtener y utilizar su información personal.
- Utiliza la información para los fines indicados y deshazte de ella de forma segura cuando no la necesites más.
- Si trabajas con información de Derco en un lugar público, asegúrate de que no te observen ni escuchen.
- Sólo puedes compartir información de Derco públicamente si tienes la autorización para hacerlo.
- Si necesitas compartir información de Derco con organizaciones específicas, asegúrate de tener un contrato de confidencialidad y el permiso correspondiente de la empresa.
- Si te vas de la empresa, devuelve la información de Derco a tu Jefe Directo.



### ¿Qué entendemos por Información Confidencial?

*Toda información relacionada con los planes, estrategias, proyectos, lanzamientos, precios, clientes actuales o potenciales, competidores, proveedores, empleados, resultados financieros u operacionales o cualquier tipo de información que pertenezca a Derco y que no deba ser de conocimiento público.*

# *Trato a las* **PERSONAS**

En Dercos promovemos una cultura de respeto, seguridad y buen trato, entre y hacia todos quienes trabajan en la empresa. Nos adherimos a las leyes laborales de cada país y no toleramos ningún tipo de abuso, discriminación o conducta que atente contra la igualdad de oportunidades, la integridad y seguridad de cada uno de nuestros trabajadores.



INTEGRIDAD · PASIÓN · EXCELENCIA  
DERCO  
NUESTROS VALORES  
ORO  
COMERCIO · ORO · COMERCIO

# 1 | *Seguridad Laboral*

## ***Nuestra declaración***

Orientamos nuestros esfuerzos a propiciar y mantener una cultura de seguridad y autocuidado, que permanentemente promueva la salud ocupacional e integridad física y psicológica de todos los trabajadores.

Derco es una organización absolutamente respetuosa de las leyes y reglamentos relacionados con seguridad laboral y prevención de riesgos para sus empleados.





## Qué pasaría si...

“El trabajo en la bodega de repuestos se ha expandido tanto que los estantes donde se almacenan los repuestos han tenido que crecer también. Sin embargo, me genera preocupación saber si están correctamente instalados como para soportar sismos de alta intensidad, situación que eventualmente podría poner en riesgo tanto mi vida como la de mis compañeros. ¿A quién podría consultar sobre esto?”.

.....

## ¿Qué hacer?

Si consideras que las condiciones de seguridad son insuficientes o implican un riesgo a tu integridad, comunícate con el Área de Prevención de Riesgos o con el Área de Personas para realizar las evaluaciones correspondientes, y en caso de ser necesario, tomar las medidas pertinentes a la brevedad.\*

Queremos que después de cada jornada todos vuelvan a sus casas sanos y salvos. Es por eso que exigimos que nuestros trabajadores sigan y respeten las indicaciones detalladas en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Presta atención en todo momento a tu seguridad personal y cumple con los procedimientos de Prevención de Riesgos establecidos para tu lugar de trabajo.
- Sólo realiza las funciones para las que estás capacitado. Si tienes alguna duda, busca asesoría en el Área de Prevención de Riesgos.
- Usa siempre los elementos de protección personal que te fueron entregados.
- Nunca te presentes a trabajar bajo el efecto del alcohol y drogas.



### ¿A qué nos referimos con Seguridad Laboral?

*De acuerdo a las leyes de cada país, existen una serie de requisitos que los empleadores deben cumplir a fin de ofrecer estabilidad, equilibrio y prevención a sus empleados. En general, la Seguridad Laboral tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos físicos y psicológicos derivados del trabajo.*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.

# 2 | *Trabajo Irregular*

## *Nuestra declaración*

En Derco trabajamos apegados a las leyes y normativas laborales vigentes de cada país en el que operamos.

La compañía es contraria a cualquier forma de trabajo irregular (trabajo forzado, trabajo infantil, trabajo de indocumentados). Esto aplica tanto al interior de la organización, como para nuestros concesionarios y proveedores.





### Qué pasaría si...

"He visto que durante el verano, producto de las vacaciones de muchos trabajadores, algunos talleres reemplazan la mano de obra con menores de edad. Hacen bien el trabajo, pero no tienen contrato y además entiendo que eso es ilegal. ¿Debo hacer algo?"

.....

### ¿Qué hacer?

Sí, deberías informar de esta situación. Nuestra empresa respeta plena e íntegramente las normativas laborales vigentes de cada país en el que opera. Por tal motivo, nos aseguramos que las personas que contratamos cumplan con lo legalmente establecido, desde todo punto de vista (edad, documentación, etc).

Sin embargo, si tienes alguna duda o consulta específica sobre estos temas puedes conversarlo con con tu Jefe Directo o con el Área de Personas de tu país.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Consideramos que los menores de 18 años son menores de edad. Si las normas locales de tu país son más estrictas que éstas, apégate a ellas.
- Debemos velar para que todas aquellas organizaciones que hacen negocios con Derco en nuestra cadena de valor (concesionarios, proveedores, etc.) cumplan con esta normativa.
- Asegúrate de que todo el personal conozca sus condiciones de trabajo y las normativas que aplican a ellos.



### ¿A qué nos referimos con Trabajo Irregular?

*Cualquier relación laboral que no cumpla con todas las normativas laborales vigentes de cada país en el que operamos.*

# 3 | *Discriminación*

## ***Nuestra declaración***

En Derco rechazamos cualquier acto de intolerancia, discriminación o abuso que atente contra la dignidad de algún trabajador. Nuestro objetivo es crear un lugar de trabajo culturalmente diverso y de apoyo, donde todos los empleados reciban un trato justo y tengan la oportunidad de ser exitosos.

Por ello, respetamos las creencias, costumbres, origen étnico, religión, opinión política, condición física, género, discapacidad y edad de nuestros empleados, clientes, proveedores y todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.





### Qué pasaría si...

“Algunos de mis compañeros se burlan permanentemente de mi aspecto físico. Esto me incomoda y me hace sentir mal. ¿Qué puedo hacer en esta situación?”.

.....

### ¿Qué hacer?

Si eres víctima de discriminación o intolerancia por parte de algún superior o compañero puedes informarlo a tu Jefe Directo o al Área de Personas de tu país. \*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Debemos respetar cualquier tipo de diferencia (cultural, religiosa, política, física, de género, étnica, etc.) entre quienes trabajamos en Dercó y con nuestros grupos de interés con los que nos relacionamos.
- En Dercó las personas ascienden y son recompensadas en base a su desempeño y potencial de desarrollo.



### ¿A qué nos referimos con Discriminación?

*Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, género, edad, costumbres, ideas políticas, religión o capacidades físicas.*

# 4 | *Acoso Sexual o Laboral*

## *Nuestra declaración*

En Derco rechazamos cualquier forma de acoso que pueda afectar a alguno de nuestros empleados y que le impida trabajar en un contexto sano y tranquilo. El bienestar físico y psicológico es clave para el buen desarrollo de cada miembro de nuestra empresa.

Es por ello que la compañía resguarda el derecho de todos sus empleados a gozar de un ambiente laboral adecuado y libre de cualquier tipo de hostigamiento.





### Qué pasaría si...

“Soy nueva en el local de ventas. Mi jefe ha sido bastante amable y me ha estado apoyando, enseñándome algunas cosas o incluso ayudándome a cerrar ventas. Inicialmente yo veía esto como algo normal. Sin embargo, en la última semana él me ha estado haciendo algunos comentarios o insinuaciones que me parecen poco apropiadas y me ponen incómoda. ¿Cómo debiera actuar dado que él es mi Jefe Directo?”.

.....

### ¿Qué hacer?

En Dercó rechazamos este tipo de conductas. Si te sientes acosado(a) por algún tipo de amenaza o conducta que consideras inapropiada, te sugerimos contactarte con el Área de Personas en tu país (algún miembro del Comité de Convivencia en Colombia). En caso que prefieras mantener el anonimato de tu identidad por temor a alguna represalia puedes utilizar las líneas de soporte anónimas con las que cuenta nuestra compañía.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Nunca acosar, hostigar o discriminar a nadie por su condición o ideas.
- No utilizar un lenguaje amenazante o intimidante para forzar a otros a hacer algo.
- Si eres informado o presencias un acto de acoso sexual o laboral **debes denunciar** el hecho inmediatamente.



### ¿A qué nos referimos con Acoso Sexual y Laboral?

*Se produce Acoso Sexual cuando una persona realiza insinuaciones verbales, visuales o físicas de carácter sexual no deseado, así también como, requerir conductas de carácter sexual no consentidas que hagan a otra persona incomodarse.*

*El Acoso Laboral es el trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales, pudiendo perjudicar su situación laboral u oportunidades en el empleo.*

# 5 | *Política de Alcohol y Drogas*

## ***Nuestra declaración***

En Derco no aceptamos el uso de alcohol y/o drogas dentro de los espacios laborales ni en los horarios de trabajo. Es nuestro deber cuidar y velar por la seguridad de nuestros empleados, lo que resulta incompatible con el consumo de alcohol y sustancias prohibidas.

Cada trabajador debe contar con el debido apoyo médico si el uso legal de medicamentos prescritos perjudica sus habilidades para desempeñar sus funciones de forma responsable o afecta y pone en peligro a otras personas en el lugar de trabajo.





## Qué pasaría si...

“En el último tiempo me he dado cuenta que un compañero de trabajo llega después del almuerzo con bastante olor a alcohol. Su conducta es distinta y su condición pone en riesgo su seguridad y también la nuestra. ¿Qué debo hacer?”.

.....

## ¿Qué hacer?

En Derco no está permitido presentarse a trabajar bajo la influencia del alcohol o drogas. Entendemos que algunas personas pueden tener problemas de adicción y en esos casos, buscaremos la manera de apoyarlos.

Si ves una situación como esta o si utilizas algún medicamento prescrito por tu médico que pueda representar un problema para el normal desempeño de tu trabajo, comunícaselo a tu Jefe Directo o al Área de Personas de tu país para buscar los resguardos pertinentes o el apoyo que sea requerido.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Además de perjudicarte a ti, el uso de alcohol y drogas también puede afectar a otros.
- El consumo de alcohol y drogas representa un riesgo para tu seguridad laboral y la del resto de personas que trabajan en Derco.
- Si tienes un problema de adicción, infórmalo y la empresa buscare una forma de ayudarte.



### ¿A qué nos referimos con Drogas?

*La Organización Mundial de la Salud define como droga a toda sustancia que, introducida en el organismo, puede modificar una o más funciones de éste, y que es capaz de generar dependencia y otras reacciones.*

# *Relación con nuestro* **ENTORNO**

En Derco promovemos los mayores estándares de conducta y calidad relacionados con nuestro entorno. Incentivamos el respeto, transparencia, excelencia y honestidad al interactuar con cada una de las comunidades, proveedores, clientes, competidores, autoridades y el medio ambiente.



# 1

## Comunidad y Medio Ambiente

### ***Nuestra declaración***

En Dercos entendemos que el desarrollo de nuestro negocio puede generar impactos positivos y negativos a las comunidades vecinas y en el medio ambiente.

Es por ello que resulta fundamental minimizar los impactos negativos y potenciar aquellos positivos.

Es así como nuestra empresa promueve el cuidado del medio ambiente a través de la calidad de nuestros productos y la correcta ejecución y responsabilidad sobre sus operaciones, procurando siempre ser un buen vecino para aquellas comunidades con las que convive.





## Qué pasaría si...

“Me he dado cuenta que nuestro taller genera altos ruidos y hemos tenido continuas quejas por parte de los vecinos. La verdad es que no sé si realmente estamos cumpliendo con la ley de emisión de ruidos. ¿Debiera avisar sobre esto a alguien o es mejor que no diga nada porque puede afectar a nuestro taller?”.

.....

## ¿Qué hacer?

Sí, debes avisar a alguien sobre ello. En Derco contamos con procesos establecidos para evitar cualquier tipo de efecto negativo sobre el medio ambiente o al interior de las comunidades en las que trabajamos.

Si tienes dudas o consideras que una situación es irregular y no responde a un procedimiento formal, consúltalo con tu Jefe Directo, el Área de Prevención de Riesgos o Gerente Contralor de tu país.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Estamos preocupados de cuidar el medio ambiente y mantener una buena relación con las comunidades que tenemos cerca de nuestras operaciones.
- Con pequeñas acciones tú también puedes aportar al cuidado del medio ambiente (botar la basura, ahorrar energía, reciclar, etc.)



### ¿A qué nos referimos con Comunidad y Medio Ambiente?

*Una comunidad es un grupo de individuos que tienen ciertos elementos en común tales como idioma, valores, ubicación geográfica (un barrio, por ejemplo).*

*Se entiende por medio ambiente al entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto. El Medio Ambiente es todo aquello que nos rodea y que debemos cuidar.*

# 2 | Medios de Comunicación y Redes Sociales

## *Nuestra declaración*

Nos relacionamos con los medios de comunicación de manera fluida y transparente, respondiendo clara y oportunamente frente a una eventual crisis o problema con nuestros productos o servicios, así como también frente a hechos favorables como lanzamientos, promociones y otros acontecimientos.

Fomentamos el uso de las redes sociales como un modo eficiente de comunicarse con otras personas, clientes, consumidores y otras organizaciones. Sin embargo, la naturaleza pública y viral de las redes sociales implica que, incluso las acciones más insignificantes, podrían tener consecuencias graves, por lo tanto, debes utilizarlas siguiendo los estándares de ética de este código.





## Qué pasaría si...

"Ayer, al salir del trabajo, repentinamente me abordó un periodista con una cámara y un micrófono haciéndome diversas preguntas relacionadas con la empresa. Me puse nervioso y no supe qué contestar. Me fui sin emitir declaración alguna, pero luego pensé que tal vez debería haber dicho algo, ¿Está bien esto?"

.....

## ¿Qué hacer?

Contamos con un protocolo para nuestra relación con los medios, que define voceros autorizados y preparados para dar entrevistas y hacer declaraciones a nuestro nombre.

Si tú no eres uno de esos voceros y estás siendo requerido por algún periodista, comunícate con tu superior para informarle la situación.

En caso de tener dudas, debes acudir de inmediato al Área de Personas/Comunicaciones Externas o el Gerente Contralor de tu país, quienes te asesorarán para determinar qué hacer.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Comunícate con los medios, sólo si has sido autorizado para hacerlo.
- Si alguien de los medios te pide información, deriva el pedido al equipo de comunicaciones de tu país.
- Cuando utilices las redes sociales, sigue los estándares de ética de este código.
- Al utilizar este tipo de medios, sé respetuoso con las personas. Trátalos como si estuviesen al frente tuyo.
- No compartas la información de Derco a través de redes sociales, a menos que tengas autorización específica para hacerlo.
- Si expresas una opinión personal, preocúpate de aclarar que los comentarios son tuyos y no de Derco, en especial si estás hablando sobre la compañía, sus productos o marcas.



### ¿Qué entendemos por Medios de Comunicación y Redes Sociales?

*Los medios de comunicación masivos son los medios recibidos simultáneamente por una gran audiencia.*

*Las redes sociales son sitios o aplicaciones que permiten a las personas conectarse con otras de manera virtual, compartir contenidos, interactuar, intercambiar archivos, etc.*

# 3 | *Autoridades*

## ***Nuestra declaración***

Estamos comprometidos con las autoridades a respetar siempre la legalidad vigente y mantener una actitud de buen ciudadano corporativo, rechazando cualquier comportamiento que vaya en contra de la transparencia necesaria en nuestras relaciones comerciales y ciudadanas con instituciones del Estado.

Derco participa con sus autoridades en los planes y programas de desarrollo nacional, regional y local, de acuerdo con la especialización, capacidad y disponibilidad de recursos de la organización, en tanto sean consistentes con este código de conductas y principios.





## Qué pasaría si...

“Estamos abriendo un nuevo local de ventas pero aún no contamos con los permisos municipales para poder operar. Nos han dicho que muchas empresas empiezan a operar sin tener estas licencias a pesar de ser obligatorias. Dado que estoy a cargo de este local y tengo que recuperar la inversión lo más rápido posible, me queda la duda si estaría haciendo algo incorrecto al empezar a operar sin licencias”.

## ¿Qué hacer?

Sí, es algo incorrecto. Debemos comprometernos a respetar la legalidad vigente en todas aquellas disposiciones que regulen su funcionamiento como empresa. Esto incluye contar con los permisos correspondientes para nuestras operaciones comerciales y laborales, junto con realizar las contribuciones tributarias que nos corresponden. Ante cualquier situación de este tipo, informa a tu Jefe Directo y al Gerente Contralor de tu país para que te asesoren en que hacer en estos casos.\*



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Siempre debes representar a Derco de forma honesta y transparente.
- Derco participa en asociaciones empresariales que se encargan de promover los intereses generales de la industria ante las autoridades públicas.
- No establezcas comunicaciones ni efectúes donativos de ningún tipo en favor de autoridades sin previa capacitación y autorización por parte de Derco. Tales comunicaciones y donativos podrían ser entendidos como acciones de influencia indebida, las que son contrarias a las políticas de la compañía.



### ¿Qué entendemos por Autoridades?

*Gubernamentales: Organismo estatal cuya administración está a cargo del gobierno de turno. Su finalidad es brindar un servicio público necesario para la ciudadanía. Las autoridades gubernamentales son las que están a cargo de estos organismos.*

*No Gubernamentales: Cualquier organización (fundación, empresa, Institución, etc.) que no sea estatal. Las autoridades no gubernamentales son las que están a cargo de este tipo de organismos (Presidente de un directorio, Gerente General, etc.)*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.

# 4 | *Proveedores*

## *Nuestra declaración*

En Derco queremos desarrollar con nuestros proveedores relaciones comerciales basadas en la transparencia y el beneficio mutuo.

Se debe buscar proteger y mantener especialmente aquellas relaciones comerciales cultivadas en el tiempo con los proveedores de los productos y servicios que comercializamos, sustentadas en la confianza, la satisfacción comercial mutua y el respeto a los acuerdos.





## Qué pasaría si...

“Tengo un proveedor que es bastante bueno y nos da precios muy competitivos. Sin embargo, en algunas ocasiones (por la confianza que tenemos) le he dado información sobre los precios que me entregan otros proveedores; así él puede ajustar sus precios y seguir con nosotros.

Lo único que estoy buscando es lo mejor para la empresa, pero a veces pienso que no estoy teniendo un trato igualitario con los otros proveedores. Como a esta persona la conozco y en algunas ocasiones me invita a almorzar, siento más afinidad ¿Está bien esto?”

.....

## ¿Qué hacer?

Esto no es correcto. Para el caso de compañías que abastezcan productos o servicios a Derco, debes contactar al Área de Compras o a los encargados de seleccionar estos proveedores e informarles la situación. Toda compra debe realizarse en igualdad de condiciones para todos los proveedores, de acuerdo a la política de selección de éstos y el proceso establecido por la empresa.

Si te enfrentas a una situación donde crees que puede existir un conflicto de interés relacionado a algún proveedor, porque es un familiar o amigo, o bien tienes cualquier otra duda, informalo a tu Jefe Directo o al Gerente Contralor de tu país para que te orienten en qué hacer.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



## COSAS QUE NECESITO SABER:

- Siempre escoge a los proveedores siguiendo la política y procedimiento de compras definidos para ello.
- Las compañías que trabajan con nosotros deben seguir estándares de ética comparables con los de Derco.
- Si sospechas que una compañía que trabaja con nosotros está en conflicto con nuestro código, debes informarlo.
- Cuando incorpores a una nueva compañía para que trabaje con nosotros, debes revisar sus antecedentes.
- Asegúrate que nuestros proveedores hayan recibido nuestro DERCOINTEGRO conjuntamente con el contrato de servicio. Ambos deben ser firmados y quedar bajo nuestro poder.



### ¿Qué entendemos por Proveedores?

*Persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. Puede ser materia prima o servicios intangibles, entre otros.*

# 5 | Clientes

## *Nuestra declaración*

Buscaremos siempre sorprender y deleitar a nuestros clientes con una experiencia única en la industria, entregando el más alto estándar de excelencia en todos nuestros productos y servicios.

Promovemos relaciones de largo plazo basadas en la confianza y la transparencia con nuestros clientes y concesionarios. Ello debe enmarcarse en un ámbito de respeto por las normas de libre competencia y dentro del marco de la ley de protección al consumidor.





### Qué pasaría si...

“He visto que uno de los clientes que viene recurrentemente al taller es amigo de un asesor de servicio y lo atienden sin cita – aún cuando tenemos clientes esperando su turno – y le hacen descuentos especiales que no realizan a otras personas. ¿Debiera informar sobre esta situación?”.

.....

### ¿Qué hacer?

Sí, la debes informar. En Derco debemos asegurar un trato igualitario y de excelencia a todos nuestros clientes, por lo tanto, rechazamos este tipo de prácticas. Si observas alguna situación irregular al respecto, comunícale a tu Jefe Directo lo que ocurre para que puedan buscar una solución, cuidando siempre la relación con el cliente.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Nuestros clientes son nuestra razón de ser y siempre debemos buscar superar sus expectativas.
- Todos nuestros clientes se merecen un trato igualitario y de excelencia.
- Asegúrate que nuestras facturas contengan información sobre la Línea de Apoyo y Denuncia a disposición de nuestros clientes.



### ¿Qué entendemos por Cliente?

*Es aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra y que motiva la existencia de nuestra compañía, así como la mejora continua y permanente en todo lo que hacemos.*

# 6 | *Competidores*

## *Nuestra declaración*

En Derco siempre buscaremos competir de manera transparente en todos los mercados en que participamos. Nos relacionamos con la competencia dentro de los marcos legales establecidos, sin entregarles ni pedirles información que pueda comprometer a la organización, velando siempre por el libre funcionamiento del mercado.

La compañía se rige por las leyes vigentes en relación a la libre competencia y la legislación antimonopolios. Por tal motivo, se rechazan las prácticas de acuerdos y de colusión como manera de competir en los mercados en los que operamos.





### Qué pasaría si...

"Tengo un amigo que trabaja en la competencia y me ha ofrecido intercambiar información de precios y márgenes. Me dice que esto nos beneficiará a ambos; a mí me parece lo mismo. ¿Es correcto juntarse a compartir información?"

.....

### ¿Qué hacer?

No, en Derco rechazamos tajantemente cualquier práctica o acuerdos que vayan en contra de la libre competencia o representen colusión. Nos regimos por las leyes respectivas que operan en los países donde funcionamos.

Ante cualquier situación de este tipo, informa a tu Jefe Directo o al Gerente Contralor de tu país para que te asesoren en qué hacer en estos casos.\*

\*También puedes utilizar algunos de los canales señalados en la página 8 del presente código.



### COSAS QUE NECESITO SABER:

- Puedes recolectar información de competidores sólo si es de dominio público.
- Si obtienes información sobre competidores de otra fuente que no sea pública, no la utilices y no la compartas.



### ¿Qué entendemos por Competidores?

*Empresas que se enfocan a un público objetivo igual al nuestro o que ofrecen productos o servicios que están en nuestra línea de mercado.*



## APOYO Y DENUNCIA

### CANALES DE APOYO Y DENUNCIA

Recuerda que para canalizar tus inquietudes y denuncias, puedes comunicarte con:

- Jefe Directo.
- Cualquier trabajador que sea de tu confianza.
- Gerente Contralor de cada país.
- Gerente de Personas.
- Algún miembro del Comité de:
  - Ética y Cumplimiento (\*)
  - Auditoría Local
  - Convivencia (\*\*)

(\*) Gerente General Corporativo, Gerente Corporativo de Personas, Gerente Corporativo de Legal, Gerente Contralor Corporativo.

(\*\*) Aplica sólo a la operación de Derco Colombia.

También puedes utilizar la Línea de Apoyo y Denuncia disponible en la Intranet de tu país, en el sitio web de Derco o llamar de manera gratuita a los números telefónicos publicados en las plataformas mencionadas.

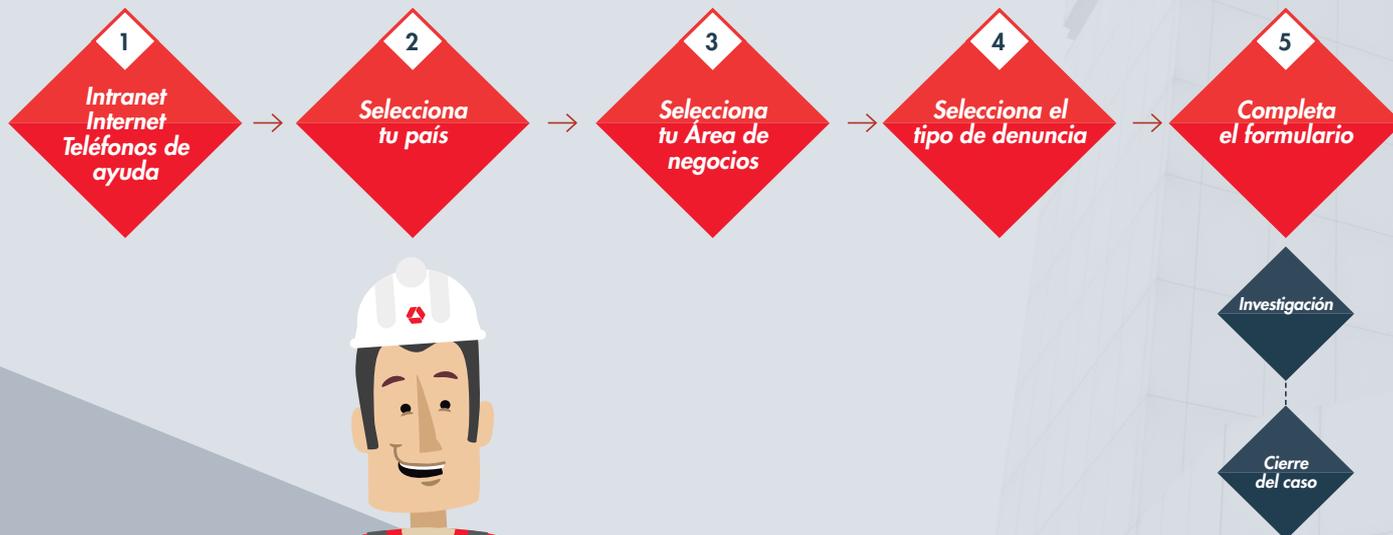
- Las inquietudes y denuncias realizadas a través de la Línea de Apoyo y Denuncia pueden efectuarse de manera anónima.
- La Línea de Apoyo y Denuncia se encuentra disponible las 24 hrs del día, los siete días de la semana.
- La Línea de Apoyo y Denuncia se encuentra a disposición de todos los empleados, clientes, proveedores, contratistas, subcontratistas y concesionarios de Derco, para que puedan hacer preguntas o expresar inquietudes relacionadas con el cumplimiento del Código de Conducta.
- La información reportada a través de la Línea de Apoyo y Denuncia es remitida a la Gerencia de Contraloría o de Personas según corresponda para su respectiva investigación, pero siempre manteniendo el carácter confidencial y anónimo de ésta.



## CÓMO USAR LA LÍNEA DE APOYO Y DENUNCIA

Todos tenemos la responsabilidad de aplicar las conductas y principios de este código. Si observas un comportamiento que te preocupa o que puede representar una violación a DERCOINTEGRO, informa el problema de inmediato. Al hacerlo, brindarás a nuestra compañía la oportunidad de tratar el problema y solucionarlo. Todos los reportes de supuestas violaciones a nuestro código o a la ley serán tomados con seriedad y revisados en forma inmediata y anónima.

### PASOS A SEGUIR PARA REALIZAR UNA DENUNCIA:



## **ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD**

Cuando presentes una inquietud o denuncia a través de la Línea de Apoyo y Denuncia, puedes optar por permanecer en el anonimato. No obstante, para facilitar la comunicación, sugerimos que te identifiques. Se tomarán todas las precauciones que correspondan para mantener en total confidencialidad tu identidad, realizando así una investigación minuciosa y justa. Para ayudar a mantener la confidencialidad, evita discutir estos temas o cualquier investigación con otros trabajadores.

## **INVESTIGACIÓN DE CASOS**

Derco considera seriamente todos los informes o denuncias de posible mala conducta. Se investigará el asunto de manera confidencial, determinando si se ha violado DERCOINTEGRO o la ley y se tomarán las medidas correctivas correspondientes. Si participas en una investigación, coopera y responde a todas las preguntas con transparencia y honestidad.

## **INFORMA SIEMPRE**

Derco valora la ayuda de los empleados que identifican los posibles problemas que la empresa necesita abordar. Toda represalia contra un trabajador que denuncie un problema, constituye una violación a DERCOINTEGRO. Que un empleado haya informado un caso con honestidad o haya participado en una investigación no puede perjudicar su empleo: descenso de cargo, desvinculación, pérdida de beneficios, amenazas, acoso o discriminación.

Si consideras que has sido objeto de represalias, denúncialo.





