



CÓDIGO DE ÉTICA

COMERCIAL CASTRO SPA

2024

Estimados Colaboradores

En las siguientes páginas encontrarás nuestros principios y valores que servirán como guía para actuar de manera ética, comprometida y responsable con nuestros clientes, consumidores, proveedores y sociedad en general.

Los principios y valores son el marco de referencia con que determinaremos si una acción es correcta y representan el soporte ético de nuestra conducta.

El código de Ética más que un texto, es el documento que marca la línea para comportarnos de manera íntegra y reflejar así la cultura de **Comercial Castro SpA**.



¿Quién debe usar este Código de Ética?

R: Todos los Colaboradores de Comercial Castro SpA.

¿Para qué me sirve este Código de Ética?

R: Para enfrentar de manera adecuada posibles situaciones que representen conductas antiéticas.

Frente a dudas: Consulta siempre con tu jefe directo, te dará asesoría personalizada.

NUESTRA VISIÓN

Ser la mejor empresa dentro del mercado mayorista de Santiago, con una organización familiar, en todos los ámbitos en los que podemos satisfacer a nuestros clientes (elaboración, preparación y distribución de productos de primera necesidad), en nuestros distintos formatos como supermercados y locales mayoristas.

NUESTRA MISIÓN

Trabajamos para proveer de productos de primera necesidad a todos nuestros clientes, al valor final más bajo, logrado bajo una eficiente administración en nuestra estructura organizacional. Por medio de la calidad y el servicio con nuestros clientes y stakeholders.

NUESTRO COMPROMISO

Traspasar los mejores beneficios de nuestras gestiones a todos nuestros clientes ya sean almaceneros como familias de nuestra comunidad por todo Santiago y provincia del Maipo, con supermercados y locales mayoristas. De tal forma de crear una retroalimentación necesaria con ellos donde nosotros nos comprometemos con la mejor relación de precios, calidad y servicio.

○ VALORES DE COMERCIAL CASTRO SPA

TRADICIÓN Y CALIDAD

La amplia e indiscutible trayectoria de nuestra empresa se ve reflejada en los altos estándares de calidad que aplica, tanto a sus productos como al servicio que presta, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

TRABAJO EN EQUIPO

A través de una eficiente estructura organizacional, desarrollamos un trabajo en equipo en un ambiente cercano y familiar, con Colaboradores calificados.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Nuestro objetivo es responder a las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo a cabalidad sus expectativas.

○ ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Los miembros del Directorio, Gerentes, Subgerentes, Jefes, Administradores y Colaboradores en general de la empresa deberán respetar lo establecido en el presente Código.

Este Código no tiene la intención de describir cada conducta que debemos aplicar, es por ello que nuestros Colaboradores deben utilizar su buen juicio y sentido común ante situaciones cotidianas, siempre basados conductas éticas y de servicios.

Como complemento al Código se deben consultar las políticas vigentes para cada una de las materias tratadas, por lo tanto, bajo ninguna circunstancia debe entenderse que este Código reemplaza o deroga otras políticas, lineamientos y procedimientos internos, sino por el contrario, se complementa con ellos.

○ RESPONSABILIDADES

Cada uno de nosotros es responsable de conocer y aplicar las políticas, reglamentos, normas y lineamientos relacionados con su puesto de trabajo, así como las dispuestas en este Código.

La violación de lo establecido en dichas políticas podrá resultar en sanciones o incluso la terminación anticipada del contrato de trabajo o relación laboral, así como demás implicancias legales que sean aplicables. En consecuencia, la obligación de todas las personas sujetas a este Código es conocer y cumplir cabalmente todo lo dispuesto en el mismo.

También es responsabilidad de cada uno tanto consultar en caso de duda, como denunciar cualquier evento a tiempo, y revelar potenciales problemas cumpliendo el “Procedimiento de Canalización de Consultas y Denuncias” descritas al final de este documento.

○ CÓMITE DE ÉTICA

El Comité de Ética será el encargado de conocer las infracciones a las disposiciones establecidas en el presente código.

El Comité de Ética es responsable de:

- Apoyar en las diferentes actividades de control y monitoreo del cumplimiento del Código.
- Actuar en el proceso de identificación y análisis de denuncias complejas.
- Conocer los resultados de las investigaciones y definir las sanciones correspondientes conforme al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad y al Código de Ética presente.

○ ÁREA DE PERSONAS

La Gerencia de Personas tendrá la función de difundir el presente Código y será la responsable de:

- Difundir el Código por los diferentes medios establecidos por la empresa.
- Confirmar la recepción y lectura del Código por parte de los Colaboradores.
- Entregar la “Carta de Compromiso” y la “Declaración de Conflictos de Interés” adjuntada en el Código.

○ AUDITORIA INTERNA

Auditoría interna tendrá la función de la administración del presente Código y será la responsable de:

- Responder a las dudas y consultas relacionadas con el contenido de este documento.
- Mantener el registro de las denuncias declaradas por los Colaboradores, informando las de mayor complejidad al Comité de Ética.
- Refrescar periódicamente a los Colaboradores sobre el contenido del Código.
- Atender y notificar asuntos que representen modificaciones al contenido del Código.

○ PARTICULARES

Cualquier situación que se aparte de lo expresado en el Código y que el Colaborador crea que debe dejar constancia o darla a conocer, deberá ser comunicada al Jefe directo, y ser manifestada en la “Declaración de Conflictos de Interés”.

COMPROMISO Y GRUPO DE INTERÉS

1. RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

El factor decisivo que lleva a un Cliente a elegir a una empresa sobre otra es el grado de confianza que esa compañía le ha generado a través del tiempo, lo que se logra:

- Ofreciendo un trato amable y un servicio ejemplar.
- Brindando la información que requiera y solicite.
- Brindando un trato honesto y respetuoso.

En **Comercial Castro SpA.** entregaremos un servicio profesional, respetuoso, honesto y amable. Asegurándonos de la calidad de nuestros productos.

Las relaciones con nuestros clientes se basan en el respeto, transparencia, dignidad y la igualdad, no tolerándose discriminaciones de ningún tipo.

Buscamos cumplir a cabalidad los deberes en el intercambio comercial, entregando productos de acuerdo con las características, precios y tiempos establecidos.

Gestionamos nuestras operaciones de forma que busquen garantizar la salud y seguridad de clientes, consumidores y público en general.

COMUNICACIÓN

Poner a disposición de nuestros Clientes, toda la información relevante de los productos que ofrecemos. Nuestras comunicaciones de marketing deben basarse en la verdad, no realizaremos promociones ni publicidad engañosa en la comercialización de nuestros productos

Protegeremos la privacidad de los datos suministrados por nuestros clientes y consumidores.



Una empresa me solicita información acerca de nuestros clientes para enviarles códigos promocionales de un producto.

¿Qué debo hacer?

R: Por ningún motivo debe entregarse información sobre nuestros clientes a ninguna persona o empresa.

2. RELACIÓN ENTRE MIEMBROS DE LA EMPRESA

Actuaremos sin poner en riesgo ni afectar la salud, seguridad, dignidad, ni la reputación de las personas que formamos parte de la empresa y nos relacionaremos con honestidad y armonía entre todos.

No están permitidas en la empresa conductas como: el abuso de autoridad, el acoso laboral, acoso sexual, el hostigamiento psicológico, la discriminación, el trato despectivo o humillante, así como cualquier acción que perjudique la honra o el respeto hacia los demás y que pueda parecer humillante, indeseado, intimidante u ofensivo.

AUTORIDAD Las personas que tengan a cargo a un grupo de colaboradores, deberán ejercer su autoridad con responsabilidad y ética, cuidando que exista un clima laboral sano, de cooperación y rechazando todo abuso de autoridad y desempeño negligente. “Las instrucciones impartidas por alguien que tenga autoridad se basarán en el buen criterio, la prudencia y la honestidad.

FINANZAS E INVERSIONES PERSONALES Podemos participar en actividades laborales, profesionales o comerciales externas a la empresa, siempre que no estén relacionadas con el giro de la empresa, con proveedores o competencia, ya que estaríamos frente a un conflicto de interés. Si este fuera el caso, debemos informar a nuestra jefatura directa de inmediato.

RELACIONES PERSONALES. Las relaciones entre los Colaboradores de Comercial Castro SpA. deben basarse en el respeto y confianza. Las relaciones emocionales entre Colaboradores pueden dar origen a situaciones donde pudiera verse en peligro la imparcialidad. Por este motivo, estas situaciones deben ser debidamente informadas al jefe directo para garantizar la solución más beneficiosa para todas las partes.

USO DE ALCOHOL Y DROGAS El consumo de drogas ilícitas, la utilización de fármacos sin prescripción médica y el abuso del alcohol deterioran el nivel de seguridad y, al mismo tiempo, producen serias consecuencias personales. En nuestra empresa se prohíbe expresamente el ingreso al trabajo bajo los efectos del alcohol, de drogas o estupefacientes, así como la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y/o alcohol dentro de la jornada de trabajo e instalaciones de la empresa, por lo mismo, sólo está permitido fumar en los lugares establecidos.

Dentro de Comercial Castro SpA., ningún Colaborador será subordinado de sus propios familiares.



Un compañero quiere que nos asociemos y pongamos una carnicería. ¿Puede tener relación o ser representante de este negocio?

R: No, Este negocio está relacionado con el giro de la empresa y se puede presentar a un conflicto de interés.

7. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y TERCEROS

Someteremos periódicamente a evaluación y comparación toda oferta de nuestros proveedores. Los cuales deberán tener buena reputación y actuar responsablemente ajustándose a las normas laborales, legales y/o de legitimidad ética.

Para asegurar imparcialidad, es deber de todos los miembros de Comercial Castro SpA. comunicar oportunamente cualquier relación financiera, familiar o afectiva con proveedores, contratistas o clientes de Comercial Castro SpA de modo de asegurar la libre y apropiada toma de decisiones.

RECEPCIÓN DE REGALOS, GRATIFICACIONES Y EVENTOS

La recepción de regalos procedentes de proveedores puede generar obligaciones posteriores para quienes los reciben, por lo tanto, es política de Comercial Castro SpA. no recibir regalos, obsequios e incentivos.

Los Colaboradores de la empresa no pueden aceptar ningún tipo de regalo, invitación u otros beneficios que interfieran con el proceso justo y objetivo de selección de proveedores y contratistas, o que de alguna forma entren en conflicto con los intereses de la empresa.

Ningún Colaborador puede tampoco recibir beneficios de ningún tipo (por ejemplo: comisiones, pagos, donaciones, regalos, etc.) provenientes de proveedores bajo ningún concepto.

En caso de invitación a Colaboradores para participar en seminarios, conferencias, exposiciones de productos, almuerzos, se debe solicitar autorización al Jefe inmediato quien deberá validar que esta actividad tenga real utilidad para la empresa y no genere ningún tipo de compromiso posterior con el proveedor.

Si rechazar un regalo puede ofender o arriesgar una relación de negocios, la situación debe exponerse ante el supervisor inmediato quien se pronunciará sobre la mejor alternativa de acción.



Un proveedor me está ofreciendo entradas para un partido de futbol ¿Qué debo hacer?

R: Debe agradecer al proveedor, pero indicarle que no. Debe reforzar que la política y Código de Ética de Comercial Castro SpA. no permiten recibir beneficios de ningún tipo

8. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y TERCEROS

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en que estamos presentes, inspirados en la lealtad y el respeto hacia nuestros competidores.

Comercial Castro SpA asume la obligación de conocer y respetar la normativa de libre competencia, competencia leal y demás normas vigentes en el país. En caso de que Comercial CastroSpA detecte cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, deberá adoptar las medidas necesarias para subsanarlo.



Un amigo que trabaja en la competencia ofrece entregarme información referente a las estrategias de mercadeo que lanzaran en la siguiente campaña ¿Puedo aceptar y utilizar esta información?

R: No, No está permitido acceder a información de la competencia que no provenga de fuentes de acceso público.

5. RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

La relación de Comercial Castro SpA. con organismos de gobierno, autoridades y órganos fiscalizadores, se debe desarrollar bajo los más altos estándares de transparencia, probidad y respeto.

Las interacciones o respuestas a requerimientos de información por parte de autoridades, funcionarios públicos o reguladores deben ser en un plano de formalidad, corrección y transparencia.

Trataremos respetuosamente a las autoridades públicas, no realizando ningún acto que pueda afectar la imagen de la empresa, colaborando con las solicitudes legítimas que realicen las autoridades con transparencia, integridad, eficiencia y amabilidad, respetando las leyes.

No podrán efectuarse pagos, donaciones, o regalos a personas, partidos políticos, ministerios, entidades públicas y terceros en general, con el propósito de asegurar un negocio u obtener influencia o beneficio de sus decisiones.

El cohecho es una conducta que Comercial Castro SpA. rechaza y sanciona, por ende, se prohíbe a los Colaboradores dar (o consentir en dar), prometer, entregar, autorizar, ofrecer, exigir o aceptar, ningún tipo de gratificación o regalo ya sea en dinero o en especie, a funcionarios públicos con el objetivo de obtener algún tipo de ventaja para la empresa.

6. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Tan importante como la relación que tenemos con nuestros clientes, proveedores y autoridades, es la que establecemos con las comunidades en donde estamos presentes, por lo que buscamos permanentemente las mejores relaciones con éstas, comprometiéndonos a contribuir de manera constante y sostenible con temas de interés de éstas y la sociedad en general.

CUMPLIMIENTOS DE NORMATIVAS. Comercial Castro SpA. se regirá fielmente por las normativas medioambientales establecidas por el país.

INFORMACIÓN OPORTUNA. Ante posibles incidentes medioambientales, Comercial Castro SpA. procurará informar en forma oportuna a los organismos pertinentes, los posibles riesgos y daños y las gestiones que se llevarán a cabo para prevenirlos o subsanarlos.



“Debemos actuar siempre de manera responsable tanto con la comunidad como con el medio ambiente, evitando malgastar los recursos naturales o afectando negativamente la calidad de vida de las comunidades”

PATRIMONIO E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

El patrimonio de Comercial Castro SpA., y la información relevante relacionada con ella, deben ser utilizados, mantenidos y resguardados de manera adecuada y responsable.

1. RESPECTO POR EL PATRIMONIO DE LA EMPRESA

Todos los Colaboradores deben cuidar los bienes de la empresa, no se deben hacer mal uso de ellos, ni retirarlos de los recintos, salvo autorización expresa.

2. RESGUARDO Y USO DE INFORMACIÓN

Los Colaboradores que, en razón de su cargo, posición, actividad o relación, pudieran tener acceso a información confidencial de la empresa, deberán mantener dicha información en la más estricta reserva y confidencialidad y no podrán divulgarla por ningún medio, en todo o en parte, sin autorización escrita de la empresa.

CONFLICTO DE INTERESES

Un conflicto de intereses surge cuando un Colaborador en una situación concurren a la vez el interés general propio del ejercicio de sus funciones con el interés particular, sea o no de carácter económico o cuando concurren circunstancias que le restan imparcialidad en el ejercicio de sus competencias.

Los conflictos de interés podrán presentarse de diferentes formas, por lo que no es posible determinar cómo deben actuar los Colaboradores en cada una de ellas. Es por esto que cada Colaborador debe emplear su juicio y criterio ético para notificar cualquier situación de potencial conflicto a través de la carta de “Declaración de Conflictos de Interés”.

1. VINCULO DONDE HAY INTERÉS ECONÓMICO

Es incompatible que participemos a nombre de la empresa en transacciones donde estén involucradas personas u organizaciones con quienes nosotros mismos o nuestra familia tenga algún lazo o interés económico.

2. MANEJO Y USO DE INFORMACIÓN

Muchas veces podemos tener acceso a información confidencial de nuestros clientes, proveedores, y/o accionistas de la empresa. Es nuestra obligación proteger y guardar con absoluta discreción toda información estratégica o privilegiada de la empresa. “Debemos guardar estricta reserva de la información privilegiada que lleguemos a conocer de la empresa y nunca utilizarla en beneficio propio o de terceros”.

¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO?

Antes de actuar de actuar debemos hacernos algunas preguntas:



- ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
- ¿Es legal?
- ¿Representa algún conflicto de interés?
- ¿Está alineado a los valores de la empresa?
- ¿Actuaría alguien que inspire confianza de la misma forma que yo lo haría?
- ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Si ante alguna situación complicada pudiera decir alguna de las siguientes frases:

- Una sola vez no importa.
- Nadie se dará cuenta.
- Todo el mundo lo hace.

¡Cuidado! Podemos estar frente a una situación en la que podemos poner en riesgo nuestros valores.

PREVENCIÓN DE DELITOS

En Comercial Castro SpA., estaremos atento a prevenir, evitar y detectar la comisión de los delitos establecidos en la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de personas jurídicas y su modificación incorporada en la ley N°21.595 Ley de delitos económicos a través de las siguientes cuatro categorías:

“Mercado financiero”, delitos que siempre son económicos están relacionados con industrias reguladas por ejemplo bancos, seguros por general sociedades anónimas. Delitos especiales que son fiscalizadas por la CMF libre competencia y algunos delitos asociados a quiebras entre otras materias, la primera categoría es bastante cerrada en los delitos que revisa y son básicamente de industria reguladas y libre competencia.

“Tributarios, ambientales, laborales y propiedad intelectual”, La segunda categoría es mucho más amplia e incluye delitos de variada naturaleza basada por obligaciones de seguridad social, por ejemplo, el no integro pago de seguridad social, por delitos de fraudes, amenazas, delitos de afectación medioambiental, contaminación, delitos de propiedad intelectual, delitos a giros exclusivos AFP, ISAPRES, delitos tributarios aduana y administración central del SII.

“Delitos funcionarios”, son delitos que en términos generales siempre deben ser cometidos por un funcionario público porque así es la forma que están descritos en la ley el legislador amplio la hipótesis hasta la complicidad, en esta categoría debe haber un funcionario público con un cómplice que actúa en beneficio de una empresa privada.

“Recepción, lavado y blanqueo de activos”, es una categoría de cierre típicamente asociados a delitos que persiguen los efectos de otros delitos que son la recepción y lavado de activos principalmente, se busca perseguir a quienes se benefician indirectamente de la comisión de los delitos anteriores.

En Comercial Castro SpA., rechazamos cualquiera de estas actividades. Usted tiene el deber de actuar si:

- Encuentra una situación en que una persona esté incumpliendo alguna de las normas mencionadas en el Código, cometiendo presuntas irregularidades o violando la Ley.
- Si alguien le pide que haga algo que pueda violar la Ley o en contra sus principios.
- Si usted sabe o tiene una sospecha genuina de cualquier violación en temas relacionados con las normas legales o de cualquier incumplimiento del Código.

CANAL DE DENUNCIAS

Los canales de denuncia son los medios por el cual los Colaboradores y/o terceros relacionados a Comercial Castro SpA., pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el Código de ética, Políticas, Normas internas y lineamientos establecidos.

Canales de denuncias formales

Correo Electrónico:  denuncias@comercialcastro.cl

Pasos:

- 1. Recepción de denuncias:** Se atiende denuncia recabada la información suministrada por el denunciante y es recepcionada por Auditoría interna garantizando confidencialidad y anonimato (*).
- 2. Remitir denuncia:** Auditoría interna asignará número de caso de la denuncia referente a lo suministrado por el denunciante.
- 3. Clasificación de la denuncia:** Auditoría interna determinará el curso a seguir para iniciar la investigación y asignará un equipo de investigación acorde a la naturaleza de la denuncia. En caso de análisis de denuncias complejas debe participar el Comité de Ética.
- 4. Investigación:** El equipo de investigación recabará los antecedentes y pruebas necesarios para dictaminar la falta si la hubiese. Realizará un reporte con los resultados de la investigación y establecerán las posibles sanciones correspondientes en caso de que diera lugar.
- 5. Resolución:** Auditoría interna junto con el comité de ética establecerán las sanciones correspondientes en caso de que diera lugar.

* El anonimato de la denuncia comprende la protección de los datos con los cuales pueda eventualmente identificarse al denunciante, protección que no se hará extensible y quedará sin efecto si producto de la investigación posterior, el denunciante es imputado como autor, cómplice o encubridor del ilícito denunciado, en los términos prescritos por el artículo 14 a 17 del código penal.

CARTA DE COMPROMISO

Hago constar que he leído el Código de Ética de la empresa y comprendo la importancia y el contexto de las reglas aquí contenidas.

Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal de la empresa y que, al cumplir con el Código de Ética, estoy contribuyendo a crear un mejor ambiente de trabajo, a desarrollarme personal y profesionalmente, y a contribuir al desarrollo de la Empresa.

Me comprometo a consultar a las instancias correspondientes en caso de dudas con respecto a la interpretación y aplicación de lo contemplado en Código de Ética.

Manifiesto que cumplo con los estándares de conducta aquí establecidos, incluyendo la declaración de cualquier conflicto de interés, ya sea actual o potencial, me comprometo a informar de forma inmediata a través del formulario de “Declaración de Conflictos de Interés”, si me encuentro involucrado en alguna situación que pudiera ser o parecer un conflicto de interés.

Fecha: _____

Nombre Completo: _____

Documento de identidad: _____

Cargo: _____

Firma:

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Nombre completo identificado con el documento () numero ();
declaro que si__ / no__, poseo un conflicto de intereses por relaciones familiares y/o personales
con otros empleados, clientes, proveedores de la empresa, o alguna persona que trabaje con
nuestros competidores.

Igualmente declaro que si__ / no__ poseo un conflicto de interés por desempeñar en un segundo
empleo durante mi tiempo libre con algún proveedor, cliente o competidor.

Si su declaración es afirmativa por favor describe brevemente las relaciones que generan el
conflicto de interés y las personas/ compañías con las cuales posee vínculos.

Firma:
