



Manual de Integridad

Antes de imprimir esta publicación,
piensa bien si es necesario hacerlo.

DCV | DCV Registros | DCV Asesorías
© 2021 | Todos los derechos reservados.

DCV ::

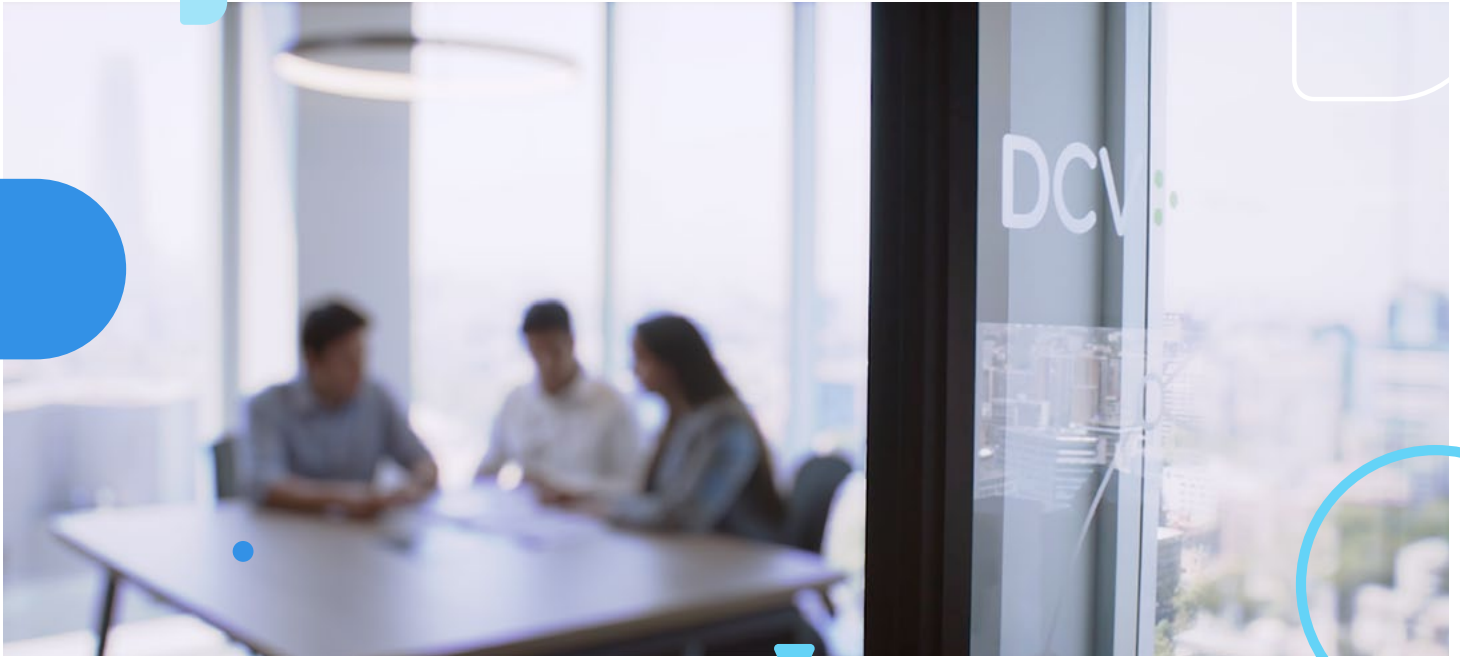
Índice

Introducción	06
Mensaje del Presidente. Guillermo Tagle Q.	08
Carta del Gerente General. Rodrigo Roblero A.	09
Nuestra Visión de futuro y la Misión que nos mueve	10
La Misión y Visión DCV	12
La Misión y Visión DCV Registros	13
Los Valores que promovemos	14
Marco legal	16
Marco regulatorio	17
Respondemos por culpa levisima	17
Cumplimiento	18
Nos comprometemos con la Prevención de Delitos	19
Nuestra forma de hacer negocio	20
Respondemos a altos estándares éticos	23
Nos proyectamos a largo plazo	24
Creemos en la prescindencia política	24
Evitamos los conflictos de interés	25
Brindamos información clara y fidedigna	26
Respetamos la propiedad intelectual	26
Protegemos la Información confidencial	27
Somos responsables de la información privilegiada	28
Invitaciones y regalos	29
Nuestros clientes	30
Respondemos a nuestros clientes con excelencia	33

Nuestros proveedores	34
Realizamos procesos transparentes para la selección de proveedores	37
Buenas prácticas con proveedores	37
Énfasis social	38
Buscamos ser un aporte para la sociedad	41
Donaciones	42
Voluntariado corporativo	43
Aspectos ambientales	44
Nuestro compromiso con el medio ambiente	47
Nuestra forma de trabajar	48
Nos comunicamos de manera abierta y transparente	51
Somos diversos e inclusivos	52
Promovemos un trato justo y equitativo	53
Establecemos relaciones basadas en el respeto	54
Resguardamos los bienes de la compañía	55
Representamos a la empresa con integridad y resguardamos nuestra marca	56
Trabajamos con profesionalismo para lograr altos nivel de calidad	57
Fomentamos un buen ambiente laboral	57
Programa de Integridad Corporativa	58
Estructura de integridad corporativa	61
Componentes de la estructura de apoyo a la integridad	62
Canales de denuncia	63
Funcionamiento de la estructura de apoyo a la integridad	64
Medidas y sanciones	65
Flujo de consulta o denuncia sobre integridad	66
Palabras al cierre	67

Introducción

El presente Manual nos invita a actuar desde el compromiso con nuestros principios y valores, **orientándonos frente a la toma de decisiones, aclarando las dudas que podamos tener sobre la correcta forma de actuar en determinadas circunstancias y profundizando en aquellos compromisos y actuaciones que se esperan de todos quienes integramos el DCV y sus filiales.**



*Buscamos que todos
nuestros grupos de interés
conozcan los valores y
principios, para que de
ese modo la integridad
corporativa continúe
siendo el eje central de las
relaciones que establecemos.*

Es aplicable a todos quienes forman parte del DCV y sus filiales, sin distinción de cargo, especialidad o actividad que deba desempeñar.

Rige incluso después de haber finalizado la prestación de servicios a la empresa. Esto implica, el deber de respetar las cláusulas de confidencialidad, restituir todos los recursos entregados para el desempeño laboral en buen estado y abstenerse de realizar cualquier tipo de acción destinada a afectar o dañar al DCV o a sus integrantes.

Mensaje del Presidente

Desde su creación, el Depósito Central de Valores se ha propuesto ser una empresa líder en la provisión de soluciones de infraestructura para el mercado de capitales y la administración de registros de accionistas y aportantes; Nos hemos propuesto trabajar siempre con excelencia en la ejecución, gestión de riesgos e innovación. Por esta razón, para potenciar el crecimiento y desarrollo de nuestra empresa, resulta fundamental incorporar las mejores prácticas de gestión y gobernabilidad, a través de un ejercicio responsable y correcto, en el ejercicio de cada uno de los cargos y funciones que a cada cual corresponda ejercer, actuando siempre con excelencia, probidad y transparencia.

Con confianza podemos decir que, desde su creación en 1993, el DCV ha trabajado por LIDERAR con prácticas regidas por los más altos estándares de calidad y seguridad, velando permanentemente por la transparencia del mercado y actuando siempre, en consecuencia con los principios y valores corporativos.

“

En el mundo empresarial, es hoy fundamental expresar de forma explícita los principios que guían el actuar íntegro de todos quienes somos parte de una organización.”

Esta nueva versión del Manual de Integridad es una expresión concreta y práctica de ello, reflejo de nuestro fuerte compromiso por actuar siempre con el más alto estándar de corrección en todas las tareas que nos corresponda ejecutar.

De esta forma, en el camino de seguir fortaleciendo nuestra integridad corporativa, el DCV pone a disposición de todos nuestros colaboradores y grupos de interés relacionados, el canal de denuncias del Programa de Integridad Corporativa, asumiendo con ello, nuestro compromiso de seguir gestionando siempre, con los más altos estándares de la industria, la confianza que el mercado nos ha entregado.

Les saluda afectuosamente,



Carta del Gerente General

Desde sus inicios, nuestra empresa se ha caracterizado por situar la integridad corporativa en el centro de cada una de sus acciones, generando mecanismos que nos han ayudado a administrar los riesgos que enfrentamos en cada uno de nuestros negocios. Lo anterior, es parte de aquello que nos ha permitido ganar la confianza de nuestros clientes, lo cual nos motiva, a seguir trabajando en el cumplimiento de los más altos estándares de transparencia e integridad.

En esta línea, es un orgullo presentarles esta nueva versión del Manual de Integridad, cuyo proceso de renovación se produce en el marco de nuestro proceso de transformación, ajustándose a los valores que debemos LIDERAR y a las necesidades actuales de nuestra empresa, grupos de interés y del contexto en el cual nos situamos.

Fieles a **NUESTROS VALORES**, nuestra empresa tiene la responsabilidad legal y ética, de velar por los intereses de nuestros clientes, más aún cuando se trata de una empresa que custodia los valores del mercado.

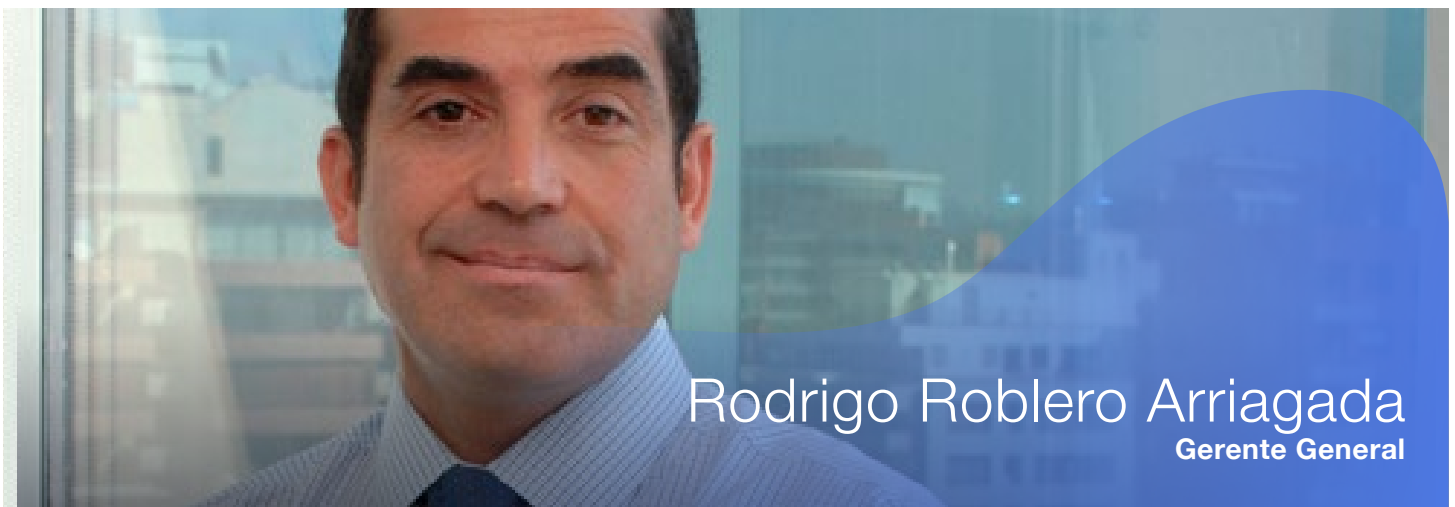
Cumplimos una labor clave en el mercado financiero y debemos **Liderar con el ejemplo**, desarrollándonos con **Integridad**; con una clara **Dedicación al Cliente**, apasionados por la **Excelencia**, trabajando con **Respeto** y la necesaria **Adaptación** que requieren los nuevos y cada vez más cambiantes escenarios, sin olvidar nuestro rol social, compromiso por la **Sostenibilidad** y la construcción de un mejor país.

Este Manual se constituye también, en una de las piezas orgánicas del Programa de Integridad Corporativa, que desde el año 2008, ha sido una herramienta para plantear consultas o denuncias de manera anónima, para que sean investigadas y resueltas debidamente, brindándonos la posibilidad de detectar tempranamente situaciones que podrían poner en riesgo nuestra integridad corporativa. A su vez, contribuye al cuidado de las personas y a nuestro entorno laboral, resguardando que el respeto, la confianza, la diversidad, la inclusión y la integridad, se mantengan presentes al interior de nuestra organización.

Este importante hito, refleja nuestra constancia por la mejora continua de nuestros procesos, incorporando las mejores prácticas de la industria y definiendo un camino que seguiremos trabajando con integridad y transparencia, guiados por los valores y los principios declarados en este Manual.


¡VAMOS POR MÁS!

Afectuosamente,



Rodrigo Roblero Arriagada
Gerente General





Nuestra Visión de futuro y la Misión que nos mueve



Misión

Proveer al mercado de capitales local e internacional, soluciones de infraestructura y otros complementarios, bajo los más altos estándares de transparencia, seguridad y eficiencia.

Visión

Ser líder en la provisión de soluciones de infraestructura al mercado de capitales, mediante la excelencia en la ejecución, gestión de riesgos e innovación.

Misión

Proveer negocios y servicios de administración de registros de accionistas y aportantes; y servicios complementarios a ellos, bajo los más altos estándares de transparencia, seguridad y eficiencia.

Visión

Ser líder en la administración de registros de accionistas y aportantes, mediante la excelencia en la ejecución, gestión de riesgos e innovación.

Los valores que promovemos

Nuestra identidad corporativa se encuentra definida por valores que conforman el sello distintivo, con que buscamos ser reconocidos por el mercado y nuestros clientes.

Valores Corporativos

Respondemos a altos estándares éticos, que día a día guían nuestras decisiones, las relaciones que establecemos con todos nuestros grupos de interés y cada una de las acciones que emprendemos para el cumplimiento de nuestros objetivos.



LIDERAR

- **Nuestro compromiso con los principios y valores corporativos.**
Estamos llamados a LIDERAR con el ejemplo, encarnando y promoviendo nuestros principios y valores en todas las decisiones, gestiones y negocios que emprendamos.

Liderar con el ejemplo:

Lideramos con un alto sentido del deber y nos comprometemos con el desarrollo de nuestros equipos. Actuamos como un representante de la empresa, empoderándonos para tomar decisiones y movilizar a otros al cumplimiento de nuestras metas.

Dedicación al Cliente:

Nos preocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes, para entregar un servicio de calidad que supere sus expectativas y nos permita establecer relaciones sólidas y duraderas.

Respeto (Espíritu de Equipo):

Propiciamos el compromiso, el conocimiento compartido y la colaboración. Hacemos propios los principios de diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades y el respeto a todas las personas, independiente de su condición.

Sostenibilidad (Compromiso con la Sociedad):

Aportamos a la construcción de un mejor país, adhiriendo a los derechos fundamentales, la protección del medio ambiente y la responsabilidad social que asumimos con nuestros clientes, accionistas, reguladores, colaboradores y otras partes interesadas.

Integridad:

Desarrollamos nuestro trabajo con transparencia. Velamos por el cumplimiento de nuestros principios, de la normativa y de nuestras políticas internas, asumiendo nuestra responsabilidad de evitar conductas que afecten a las personas o al DCV.

Excelencia:

Nos apasiona el trabajo bien hecho y nos desafiamos de manera permanente a perfeccionar nuestros procesos, generando soluciones simples, eficientes y seguras.

Adaptación (crecer):

Valoramos la creatividad, la superación personal y la innovación que nos permite anticiparnos a los nuevos desafíos, visualizar opciones de desarrollo y mejorar nuestra gestión en escenarios cambiantes.

Marco Legal

Uno de los elementos esenciales que ha permitido la consolidación de nuestra empresa es **nuestro compromiso con la integridad y el estricto cumplimiento normativo.**

Marco Regulatorio

Nuestra empresa desarrolla su gestión, en función del siguiente marco normativo:

La empresa tiene por objeto exclusivo recibir en depósito valores y facilitar las operaciones de transferencia de los mismos, de acuerdo a los procedimientos contemplados en la Ley N°18.876. Igualmente, podrá constituir o participar en la propiedad de filiales que se constituyan conforme al artículo 126 de la Ley N°18.046 y cuyo giro principal sea realizar actividades relacionadas, complementarias o afines al giro exclusivo de la empresa.

- La Ley N°18.876, que es el principal cuerpo jurídico que regula al DCV y que establece el marco legal para la constitución y operación de entidades privadas de depósito y custodia de valores.
- El reglamento de la Ley 18.876 sobre Depósitos de Valores, DS N°734, de 1991, del Ministerio de Hacienda.
- Reglamento Interno Depósito Central de Valores S.A., Depósito de Valores DCV.
- Las políticas y procedimientos **internos, normas y circulares de la CMF.**

Respondemos por culpa levísima

La empresa responderá por culpa levísima en la ejecución de sus obligaciones

Nos hacemos responsables por cualquier merma, extravío, pérdida, deterioro, destrucción o retardo en la restitución que experimenten los valores entregados en depósito y en los errores o retardos que se registren en los servicios de transferencia de valores y liquidación de operaciones, de los que se deriven perjuicios para los depositantes.

Respondemos de la autenticidad e integridad de los valores que se hubieren admitido en custodia, sin perjuicio del derecho de repetir contra el depositante que haya incurrido o sea responsable por acción u omisión de las situaciones descritas en los estatutos del DCV.

Cumplimiento

El DCV está comprometido con la integridad corporativa, la tolerancia cero contra la corrupción y el delito, la transparencia y el buen gobierno corporativo.

Nos comprometemos con la Prevención de Delitos


Las personas del DCV y sus proveedores, deben tener un comportamiento recto y honesto, así como un estricto y diligente compromiso y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos diseñado e implementado por la empresa, en consideración del catálogo de ilícitos de la Ley 19.913 y la Ley 20.393 y sus modificaciones posteriores.

Con lo anterior:

- Estamos comprometidos con el conocimiento y cumplimiento de la Ley 19.913 y 20.393 y sus modificaciones posteriores reconociendo que mantener nuestras acciones alejadas de cualquier infracción legal o ética, forma parte de nuestra cultura corporativa.
- Actuamos preventivamente, informando de inmediato a quien corresponda, cualquier situación que pueda generar anomalías, para que así se puedan tomar las medidas correspondientes.
- En aquellos casos en que, un funcionario público deba cobrar derechos por su intervención, el pago se ceñirá estrictamente al monto correspondiente y jamás incorporará pagos diversos de aquel que corresponda. Ante la duda, de si quien concurre es o no un funcionario público, se presumirá que lo es.
- Velamos por que los dineros o bienes recibidos a nombre de la empresa, no provengan de actividades ilícitas de ninguna especie. Nos comprometemos a la mayor diligencia para denunciar al encargado de prevención, cualquier sospecha que tuvieran respecto del origen de esos dineros o bienes de conformidad a lo dispuesto en el Modelo de Prevención de Delitos.
- Rechazamos la realización y financiamiento de actividades contrarias a la ley, así como el ocultamiento, disimulo o tenencia de bienes provenientes de actividades ilícitas.
- Jamás ofrecemos, prometemos, entregamos ni consentimos entregar a un funcionario público chileno o extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza, bajo ningún pretexto o circunstancia.
- Velamos porque los dineros o bienes que la empresa tenga, administre, porte, invierta o custodie, jamás serán destinados a financiar actividades ilícitas. Actuamos con la debida diligencia, para la detección de cualquiera de estas situaciones, poniéndolas en conocimiento inmediato del encargado de prevención de delitos, sea directamente, o utilizando el canal de denuncias establecido por la empresa.

-
- *Implementamos el Modelo de Prevención de Delitos, en todos sus aspectos significativos y los elementos que se indican en la ley, de acuerdo con las características específicas de nuestra empresa. El Modelo de Prevención de Delitos se encuentra disponible en la intranet, página web o puede ser solicitado directamente a la gerencia de Riesgo y Cumplimiento.*





Nuestra forma de hacer negocios

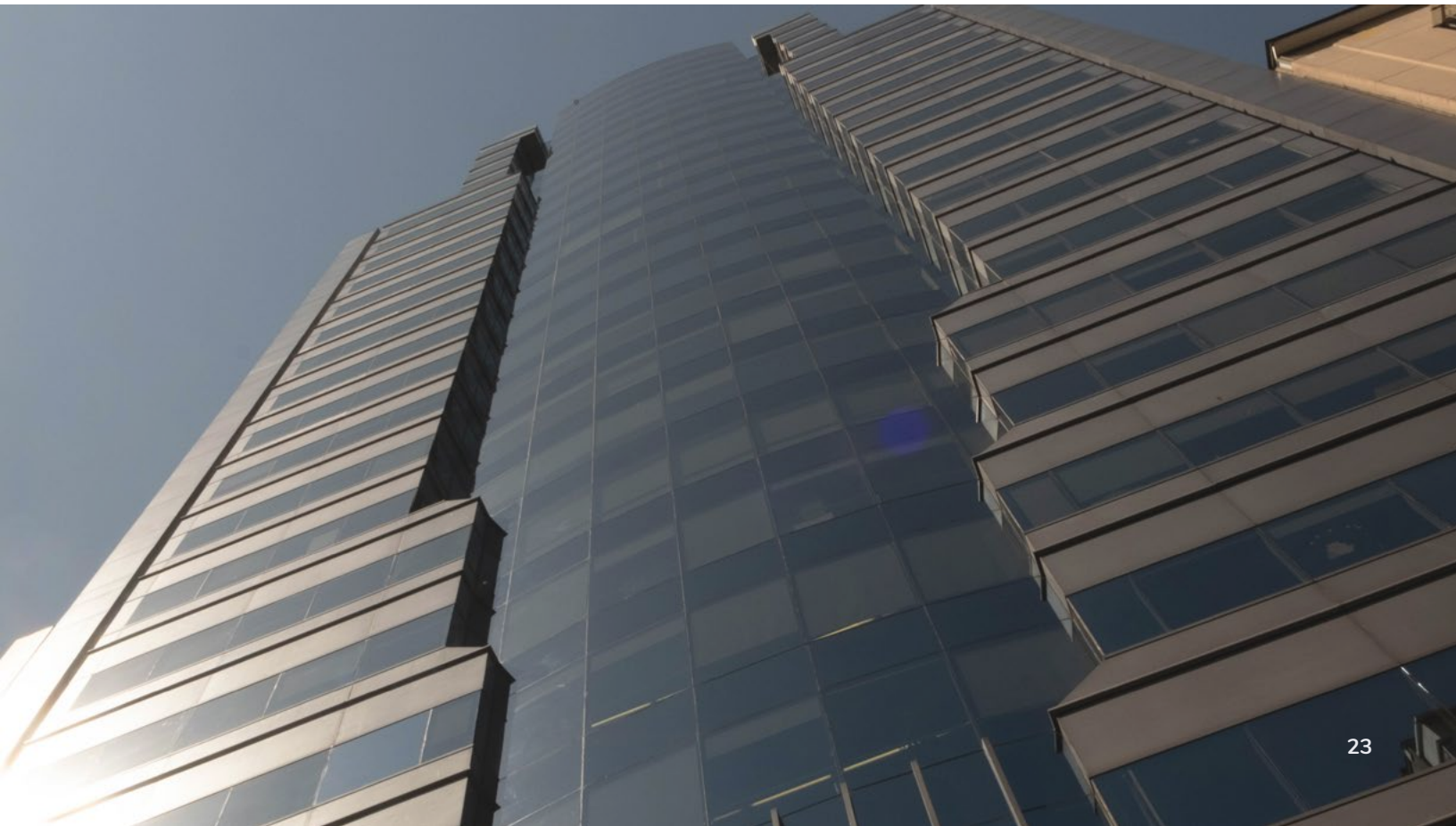
Nuestra forma de hacer negocio

Queremos crecer,
pero no a cualquier costo.
En consecuencia, hemos
situado **la integridad y
la excelencia en el eje
central de todas las
gestiones que realizamos
y en las relaciones que
establecemos**, desarrollando
nuestras actividades con
compromiso y honestidad.

Respondemos a altos estándares éticos

Valoramos la ética en nuestra gestión comercial. Para nuestra empresa, es fundamental mantener relaciones comerciales y profesionales basadas en la confianza y el beneficio mutuo, estableciendo vínculos de largo plazo respaldados por una gestión ética y eficiente.

- Actuamos con estricto apego a la normativa vigente.
- No ejercemos ningún tipo de influencia o presión indebida sobre la autoridad, para obtener ventajas en nuestros negocios.
- Nos ocupamos de dar a conocer nuestros principios y valores plasmados en este Manual, a todos aquellos con quienes nos relacionamos.



Nos proyectamos a largo plazo

Promovemos un desarrollo sostenible para nuestra empresa, incorporando estándares éticos, técnicos y de servicio.

- Desarrollamos nuestras inversiones considerando y controlando los riesgos que conllevan, por medio de decisiones que respondan a criterios de calidad de servicio, rentabilidad, seguridad y sostenibilidad.
- Realizamos un análisis sistemático del surgimiento de nuevos escenarios y conocimientos relacionados con nuestra especialidad, anticipando los estándares que operarán a futuro e incorporando las novedades relevantes aplicables a nuestro negocio.
- Buscamos mejorar la oportunidad y confiabilidad de la entrega de nuestros servicios (internos y externos), identificando los riesgos a los que nos podamos ver expuestos.
- Adherimos a las mejores prácticas internacionales para nuestro desarrollo a mediano y largo plazo.

Creemos en la prescindencia política

El desarrollo exitoso de nuestra empresa se relaciona con la capacidad para mantener relaciones abiertas y transparentes con el mercado financiero, protegiendo nuestra imparcialidad en la toma de decisiones.

- Como empresa, jamás efectuaremos contribución alguna a partido político, comité, funcionario o candidato de cualquier tendencia o ideología política.
- Todos los colaboradores tenemos el derecho a participar en actividades políticas, libremente y en forma particular, dejando en claro, que lo que hacemos es en nombre propio y no de la empresa.
- No utilizamos nuestro ambiente laboral como lugar de participación política, ni tampoco ocupamos tiempo y/o recursos de la empresa para ejercer tales actividades.



Evitamos los conflictos de interés

Evitamos situaciones en donde los intereses personales puedan verse en conflicto con los de la empresa –de forma real, potencial o aparente–, pudiendo poner en riesgo el profesionalismo y la objetividad para decidir y actuar correctamente en beneficio de la organización.

- Al vernos enfrentados a un conflicto de interés, debemos privilegiar la transparencia, comunicándolo oportunamente a nuestra jefatura directa o a un Coordinador de Integridad Corporativa.
- Rechazamos toda acción destinada a buscar beneficio personal o de terceros con ocasión de las mantenciones, adquisiciones, cambios de equipo, programas, repuestos, especies o cualquier tipo de suministro destinado a la empresa.
- Podemos tener otra(s) fuente(s) de ingreso, siempre que esta actividad no se relacione con el giro de la empresa, no afecte nuestro desempeño cotidiano y no interfiera en nuestro horario laboral.
- Evitamos que existan relaciones jerárquicas o de dependencia –directa o indirecta- entre colaboradores que posean algún grado de parentesco o relación afectiva.

-
- *En caso de existir relaciones que pudiesen implicar un conflicto de interés –aún de manera aparente– se deberá informar a Integridad Corporativa, equipo que tendrá el deber de tratar el asunto con la máxima discreción y confidencialidad, buscando implementar las medidas que permitan resguardar el cumplimiento de sus deberes, la integridad corporativa y los intereses de la empresa.*

Brindamos información clara y fidedigna

Para mantener los lazos de confiabilidad y transparencia con nuestros clientes, accionistas, la sociedad y el mercado de valores, damos a conocer información relevante de la empresa de manera clara, fidedigna y expedita.

- Damos cuenta periódicamente de toda aquella información relevante sobre el desempeño de nuestra empresa, en conformidad con los principios de Global Reporting Initiative (GRI), a las directrices marco de Integrated International Reporting Council (IIRC) y a los principios establecidos en los estándares AA1000 de Accountability sobre diálogo con los grupos de interés; a través de la cual, se da cuenta de su gestión y avances en materias: financiera, del gobierno corporativo, social y ambiental (ASG).
- Transparentamos nuestra información a entes reguladores, organismos certificadores y empresas auditoras. Comprendemos que su labor nos permite generar confianza y nos ayuda a detectar errores y efectuar mejoras. Para ello, estamos abiertos al diálogo y a la colaboración, entregando de manera fidedigna toda la información que nos sea solicitada, conforme a la normativa vigente, aun cuando ello pueda dificultar el cumplimiento de nuestras metas.
- No alteramos, modificamos o borramos información, con el objeto de encubrir anomalías, errores o fraudes.
- Mantenemos resguardo de documentos y archivos que puedan ser solicitados por fiscalizadores o empresas auditoras, dentro de los plazos que establece la ley.

Respetamos la propiedad intelectual

Velamos por el respeto de la propiedad intelectual e industrial de todo el material -propio o de terceros-, usado por nuestra empresa.

- Respetamos estrictamente las marcas, patentes y diseños de terceros, resguardando que su utilización se realice conforme a la normativa nacional e internacional que resulte aplicable.
- Resguardamos los derechos de autor o de propiedad intelectual de todo producto, equipo, dispositivo, servicio, tecnología, campaña publicitaria, aplicación, trabajos, estudios, manuales, planes, análisis y otros similares, que hayan sido desarrollados en el cumplimiento de nuestros deberes. Esto implica también, no divulgarlos, comercializarlos o retirarlos de las instalaciones de la empresa.
- Nos comprometemos a utilizar sólo sistemas computacionales legales y autorizados, quedando estrictamente prohibido instalar, usar, vender, intercambiar o descargar de internet, sistemas computacionales informales, que no hayan sido debidamente autorizados.

Protegemos la información confidencial



Para mantener relaciones de confianza con nuestras contrapartes, tenemos un estricto cuidado de la información que nos entregan, garantizando su confidencialidad y haciendo uso responsable de ella.

¿Qué es Información Confidencial? Corresponde a toda aquella información que, por su naturaleza o por haber sido acordada, no puede ser revelada a terceros. Por tanto, al no ser pública, debe ser tratada y protegida con mayor atención. Todos los colaboradores que manejen información de este tipo son expresamente instruidos sobre el carácter de confidencialidad que posean, conociendo las disposiciones y restricciones que se aplican a la misma.

- Somos vigilantes y cautelosos con el cuidado de la información y las tecnologías utilizadas para su resguardo, ya que éstas constituyen uno de los activos más importantes de la empresa.
- No entregamos información confidencial y tampoco hacemos uso indebido de ella. En consecuencia, nos comprometemos a actuar desde la reserva, exigiéndola también a nuestros compañeros de trabajo, proveedores o terceros.
- Manejamos con extremo cuidado las claves de nuestros sistemas computacionales, no entregándolas a otros o impidiendo su uso a quienes no se encuentren autorizados.
- Velamos por el buen uso de los sistemas de tratamiento de información. Cuidamos archivos, grabaciones, correos electrónicos, papeles o conversaciones que contengan información confidencial.
- Mantenemos resguardos respecto a la información no pública que obtengamos a consecuencia del ejercicio laboral, y que se refiera a clientes, colaboradores o cualquier otro tercero (Protección de datos personales). Con lo anterior, esta información es de uso exclusivo para el desempeño de la actividad profesional y no la utilizamos para beneficio propio.
- Mantenemos en reserva el nombre de nuestros clientes; como también, cualquier tipo de información que podamos obtener a través de la interacción con ellos.

•• *Todas estas obligaciones de secreto se mantienen incluso una vez terminada la relación laboral.*

Somos responsables de la información privilegiada

Somos estrictos en el cumplimiento de la normativa vigente, procurando responder de manera adecuada a la confianza que el mercado ha depositado en nosotros.

¿Qué es Información Privilegiada?

Es aquella que aún no ha sido comunicada al mercado y que, por su naturaleza, tiene la capacidad de influir en el comportamiento de éste.

- Evitamos hacer cualquier uso de dicha información, ya sea personalmente o por medio de terceros.
- Quienes aquí trabajamos, procuramos no recomendar la adquisición o enajenación de valores custodiados por la empresa, ya sea directa o indirectamente.
- Declaramos periódicamente nuestra participación en empresas y/o sociedades que registran o custodian sus valores con nosotros, conforme a las políticas internas vigentes.





Invitaciones y regalos

Rechazamos todo aquello que nos comprometa y/o haga perder objetividad frente a una decisión, incluso cuando el éxito de un negocio u operación dependa de ello.

- No pedimos ni aceptamos obsequios, favores, sobornos o privilegios de clientes, proveedores, autoridades o personas relacionadas con nuestra empresa.
- Para evitar conflictos de interés, no aceptamos regalos o gestos de cortesía, ya sea de colaboradores o personas externas. Ante una situación de este tipo, rechazaremos el presente y agradeceremos el gesto explicando las disposiciones de este Manual. En caso de no ser posible, informaremos oportunamente al Programa de Integridad Corporativa, para recibir indicaciones que nos permitan resguardar la ética de nuestra empresa.



Nuestros Clientes



Nuestros Clientes

Nos preocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes, para entregar un servicio de calidad que nos permita **lograr un desarrollo integral y sustentable a largo plazo.**



Respondemos a nuestros clientes con excelencia

La satisfacción de nuestros clientes es clave para el desarrollo y éxito de la empresa. En consecuencia, consideramos fundamental crear vínculos sólidos con el mercado, aportando al desarrollo integral de éste.

- Establecemos relaciones sólidas, basadas en lazos de compromiso, responsabilidad y confianza con nuestros clientes.
- Trabajamos en conjunto con el mercado para proveerle servicios de alta calidad y mejorar los existentes, fortaleciendo la infraestructura del mercado de valores.
- Actuamos de manera oportuna, clara y transparente ante todas las solicitudes que nuestros clientes puedan efectuar, aun cuando sean negativas, dentro de los plazos estipulados.
- No realizamos ningún tipo de solicitud indebida, con el objeto de obtener del cliente beneficios personales, información privilegiada o favores inadecuados.



Nuestros Proveedores



Nuestros Proveedores

Establecemos relaciones imparciales, **basadas en la objetividad y transparencia de nuestras decisiones.**





Realizamos procesos transparentes para la selección de proveedores

Aseguramos la justa competencia, basando las decisiones de compra, licitación y asignación de contratos en sanas prácticas de gestión.

- Fundamentamos la elección y contratación de proveedores exclusivamente en criterios técnicos, transparentes e independientes, evitando cualquier conflicto de interés.
- Quienes tienen relaciones familiares o de cercanía con algún proveedor, deben informar a su jefatura directa, para abstenerse de participar en el proceso de licitación o compra. De esta forma, tampoco podrán actuar como contraparte ni intervenir en las relaciones de trabajo que se establezcan.

Buenas prácticas con proveedores

Nos comprometemos con el establecimiento de un marco de confianza y colaboración con nuestros proveedores de bienes y servicios.

- Establecemos un marco de acuerdos comerciales claros, basado en expectativas explícitas y compromisos mutuos, que cumplimos de forma responsable y oportuna.
- Nos comprometemos a pagar a nuestros proveedores en un plazo no superior a 30 días, a contar de la fecha de recepción de la factura.
- Jamás, ni aun cuando se nos ofrezcan condiciones ventajosas, contrataremos a empresas dedicadas a actividades ilícitas. Seremos transparentes en los procesos de contratación de proveedores, donde el precio pagado deberá ser siempre correspondiente con el producto o el servicio recibido, en consideración a los precios de mercado vigentes.





Énfasis social

Énfasis social

Asumimos nuestro rol social, pues creemos firmemente que, **si queremos una mejor sociedad, debemos participar en su construcción, LIDERANDO acciones que creen valor y capital social.**





Buscamos ser un aporte para la sociedad

El valor de la SOSTENIBILIDAD nos impulsa a contribuir a la construcción de un mejor país, a través de acciones que contribuyan a la responsabilidad social.

- Somos conscientes de los impactos que genera nuestro negocio, por lo que permanentemente estamos identificando y mitigando riesgos que pudiesen afectar el servicio que brindamos al mercado y a nuestros clientes.
- Nos comprometemos a respetar las normativas legales vigentes en materia social, ambiental, de derechos fundamentales y laborales.
- Adherimos a las prácticas de buen gobierno corporativo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados por la ONU.
- Reportamos nuestras buenas prácticas en la memoria integral anual, incluyendo información no financiera de carácter ASG (ESG: environmental, social & governance), que permita dar respuesta a nuestros grupos de interés y a la comunidad en general, sobre los impactos económicos, ambientales y sociales generados por nuestra organización.
- Reportamos en base a los principios del Global Reporting Initiative (GRI); a las directrices marco del Integrated International Reporting Council (IIRC); a los principios establecidos en los estándares AA1000 de Accountability sobre diálogo con los grupos de interés y a la Norma de Carácter General N° 30 de la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

Donaciones

A través de este mecanismo regulado, materializamos nuestra intención de contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y el de la sociedad en general.

- Nos comprometemos con proyectos que contribuyan al desarrollo y bienestar sostenible de la comunidad, con énfasis en iniciativas o proyectos educativos, deportivos, sociales y/o culturales, alineados a nuestros valores corporativos.
- A través de nuestra política de donaciones, establecemos las directrices para revisar y definir las donaciones propuestas, las cuales evaluamos de acuerdo con el marco legal y a los requisitos establecidos en nuestro modelo de prevención de delitos.
- Transparentamos nuestras donaciones con información auditable.

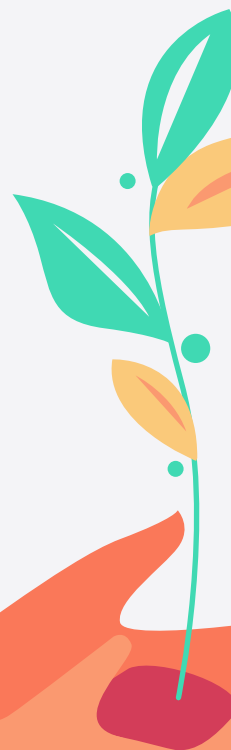




Voluntariado Corporativo

Una parte importante de la cultura del DCV se manifiesta en cada una de las acciones de responsabilidad social que se realizan por medio del Voluntariado Corporativo.

- Nuestro programa de voluntariado corporativo es un espacio de encuentro a través del cual, canalizamos el compromiso y espíritu solidario de las personas, apoyando actividades que generan impacto positivo a la sociedad.
- Facilitamos la participación espontánea y desinteresada de las personas, en las actividades de voluntariado corporativo. Consideramos que este programa es un espacio de intercambio, sensibilización y empatía con contextos y realidades diferentes, las cuales se transforman en acciones contributivas con la comunidad.
- Apoyamos financieramente las acciones que emanen del voluntariado corporativo y que cumplan con los requisitos para ser apoyadas.
- Las actividades de voluntariado que realizamos fuera del horario laboral no generan remuneración ni compensación de pagos extraordinarios.



Aspectos ambientales








Desafío Cero



DCV:
reciclando
juntos

El mejor residuo
es el que no se genera

-  Vidrio
Botellas, frascos y vasos (no loca).
-  Aluminio
Latas de bebida, conservas y tarros de café.
-  Papel
Papel de impresora, diarios y revistas.
-  Plásticos Rígidos
Botellas y envases.
-  Tetra Pak
Cajas de jugo, leche o conservas.



Nuestro compromiso con el medio ambiente

Nos comprometemos con la protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad ambiental.

- Respetamos la normativa vigente en materia ambiental, así como los principios y políticas públicas asociadas al cambio climático y la gestión ambiental.
- Optamos por el uso de energías limpias, asumimos el desafío de la gestión de residuos y nos comprometemos con el uso eficiente de los recursos materiales que utilizamos para desarrollar nuestro negocio.
- Asumimos el desafío de la educación y sensibilización en conductas de responsabilidad social ambiental, con las personas que se desempeñan en nuestra empresa.
- Promovemos y premiamos aquellas prácticas que se orienten a la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos, la alerta temprana y, que se realicen al interior de nuestras oficinas, en el teletrabajo y más allá del espacio laboral.
- Optamos por oficinas verde, que ofrezcan posibilidades de ahorro energético y sean más sustentables.





Nuestra forma de trabajar

Nuestra forma de trabajar

Todos quienes integramos el DCV, asumimos el compromiso de **LIDERAR** nuestro trabajo con excelencia e integridad.

Nos comunicamos de manera abierta y transparente

Nos identificamos con un estilo de comunicación abierta, transparente, positiva y colaborativa. Para ello, promovemos el diálogo respetuoso, como herramienta fundamental para relacionarnos.

- Definimos nuestras acciones de comunicación interna y externa, estableciendo como principios fundamentales: la claridad, transparencia y oportunidad en la entrega de la información, como garantías de confianza y credibilidad.
- Nuestra política de puertas abiertas busca flexibilizar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la línea directiva, procurando que la comunicación sea amena, informal y desestructurada. Con ello garantizamos que:
 - El contacto cara a cara nos permitirá escuchar los problemas, dudas y conflictos que puedan aquejar a las personas, para en conjunto buscar una solución o aclaración
 - El asunto será tratado de manera confidencial, si la persona lo requiere
 - La persona no sufrirá represalias, ni interferencias por parte de su jefatura directa o de cualquier otro miembro de la organización.





Somos diversos e inclusivos

- Valoramos la diversidad, en el más amplio sentido de la palabra y construimos relaciones desde el respeto, la dignidad, individualidad y libre expresión de todas las personas.
- Rechazamos todo tipo de discriminación, en especial aquellas que se fundamenten en aspectos de raza, discapacidad, género, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, religión, inclinación política, nivel socioeconómico, nacionalidad o nivel jerárquico, entre otras.
- Fomentamos el desarrollo integral de las personas, contribuyendo a que se sientan cómodos para aportar ideas, opiniones y contribuir con sus capacidades y talentos.

Consideramos esencial construir un ambiente laboral diverso e inclusivo, que respete y valore las diferencias individuales y nos permita aprovechar las fortalezas y talentos de cada persona.

- Respetamos la libertad para participar de cualquier organización sindical, religiosa, política o cultural, siempre que esto no interfiera con nuestras funciones.
- Procuramos entregar las mismas oportunidades para todos y en cada parte del ciclo de vida de las personas que trabajan en el DCV, desde el proceso de reclutamiento y selección hasta el de desvinculación.



Promovemos un trato justo y equitativo

- Efectuamos procesos de reclutamiento, selección y promoción, justos y transparentes, en donde las personas son evaluadas bajo criterios de imparcialidad.
- Los programas y prácticas de compensación total (remuneraciones y beneficios), se establecen dentro de los marcos legales y en base a los principios de equidad interna, desempeño y equidad externa.

Generamos un ambiente laboral sin diferencias ni favoritismos, permitiendo que todos los colaboradores gocen de las mismas oportunidades y condiciones, al interior de la empresa.

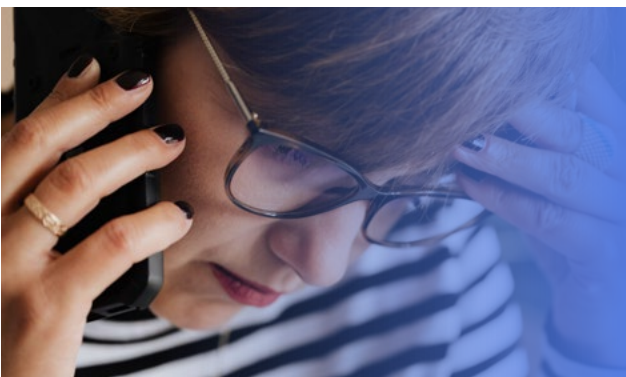
- Evaluamos nuestro desempeño profesional de forma seria y transparente, lo cual permite reconocer logros y atender oportunamente aquellas situaciones que necesiten ser corregidas y/o perfeccionadas.
- Rechazamos toda presión, consideraciones especiales o influencia indebida que tenga como objeto privilegiar a un colaborador por sobre otro.



Establecemos relaciones basadas en el respeto

El respeto se ubica al centro de nuestras relaciones, tanto internas como externas -con clientes, proveedores, fiscalizadores u otros-; generando un entorno que proteja la integridad y los derechos de las personas.

- Tratamos a las personas de la misma manera en que quisiéramos ser tratados, brindando un trato amable y respetuoso.
- Rechazamos toda situación que dañe la honra de las personas, tales como ofensas, bromas, críticas desmedidas, abusos de poder, tratos despectivos, rumores malintencionados, burlas o cualquier trato indebido.
- Reprobamos el acoso laboral y sexual; así como toda conducta de hostigamiento que atente contra la dignidad de las personas. Es nuestro deber erradicar cualquier actitud ofensiva, incluso aparente, que pueda ser entendida como acoso.



El acoso es cualquier conducta o acción consciente, reiterada y sostenida de hostigamiento en contra de una persona, que perdure por un tiempo determinado y atente contra la salud, dignidad y/o integridad dentro del entorno laboral.



Resguardamos los bienes de la compañía

- Nos hacemos responsables de los recursos que la empresa pone a nuestra disposición, ya sea para el buen cumplimiento de nuestro trabajo diario, como para viajes, capacitaciones u otras actividades.
- No utilizamos para fines personales, ni transferimos a otros de manera indebida; insumos, tecnologías, metodologías, estrategias, conocimientos, información lógica u otra que pertenezca o haya sido desarrollada por la empresa.

Los recursos de nuestra empresa están destinados, exclusivamente, al cumplimiento de nuestro propósito empresarial, por lo que debemos utilizarlos priorizando siempre la excelencia en los servicios que brindamos y la imagen de la empresa.

- Empleamos el horario de trabajo para realizar únicamente las labores propias de nuestras funciones. Esto implica también, no dilatar nuestras tareas con el objeto de recibir compensaciones económicas extra, que se generan por desarrollar actividades más allá del horario formal.
- El uso de los recursos que la empresa pone a disposición de quienes trabajan en el DCV, son para el exclusivo propósito del negocio y para llevar a cabo de mejor manera las funciones asignadas. Con ello, no utilizamos nuestras oficinas, ni otros bienes de la institución, para actividades ajenas a nuestras funciones.

-
- *Evitamos hacernos cómplices de situaciones irregulares. En caso de conocer algún hecho que viole las leyes o un principio de este manual, informamos rápidamente a nuestra jefatura directa, a un coordinador de integridad corporativa o utilizamos cualquiera de los canales de denuncia que la empresa ha puesto a nuestra disposición.*

Representamos a la empresa con integridad y resguardamos nuestra marca

Cuidamos que nuestras conductas no afecten la reputación, intereses o bienes de la Institución.

- Resguardamos la imagen de nuestra empresa, dando un correcto uso a todos aquellos elementos oficiales que contengan nuestro logo o se asocien a nuestra imagen corporativa.
- Nos presentamos ante otros con nuestros cargos contractuales de manera fidedigna. No los modificamos en correos institucionales, tarjetas de presentación, redes sociales o cualquier otro medio, en el que haga referencia al DCV.
- No utilizamos nuestro cargo, para solicitar favores o beneficios personales, tanto al interior como fuera del DCV.
- No respondemos a requerimientos de información de los medios de comunicación. Este rol, es asumido por el área de marketing o por el vocero de la empresa o por quien se designe al efecto.
- No realizamos presentaciones públicas como charlas, conferencias, seminarios u otras de este tipo, en donde expongamos temas asociados al DCV; a menos que contemos con la debida autorización.



- Cualquier comunicación en redes sociales u otro medio de carácter público, sea este, escrito o verbal, lo hacemos en nombre propio, no involucrando a la empresa bajo ninguna circunstancia.
- Debemos contar con expresa autorización de la empresa antes de publicar cualquier información del DCV y sus filiales. Esto incluye pero no se limita a medios de comunicación impresos o digitales, blogs o redes sociales.

Trabajamos con profesionalismo para lograr altos nivel de calidad

Nos comprometemos a dar lo mejor de nosotros, enfrentando nuestras labores diarias con altos estándares de calidad, poniendo a disposición de la empresa todas nuestras capacidades y conocimientos para obtener los mejores resultados.

- Proporcionamos siempre datos veraces y objetivos, los cuales revisamos y verificamos rigurosamente antes de que sean dados a conocer.
- Reconocemos oportunamente nuestros errores y aprendemos de ellos, haciéndonos responsables de nuestras decisiones y acciones.
- Actuamos con transparencia y rapidez ante eventuales fallas o errores que puedan afectar al mercado, generando oportunamente las alertas que correspondan.
- No hacemos propio el trabajo de otros, para lograr reconocimiento o cualquier otro tipo de recompensa.
- Planificamos mediante acuerdos internos: qué queremos lograr, en qué plazos, cómo llevarlos a cabo y con qué recursos. Asimismo, consultamos a los involucrados al momento de realizar una acción que implique a otros.

Fomentamos un buen clima laboral

Construir una empresa de excelencia, pasa necesariamente por proteger y promover un espacio de trabajo que resguarde el clima laboral, el liderazgo responsable, la calidad de vida y el equilibrio entre la vida personal y laboral; todos los cuales son activos para que las personas se desarrollen integralmente.

- Consideramos valioso trabajar en un ambiente laboral donde predomine el entusiasmo y la alegría, contribuyendo a un espacio de trabajo confortable, basado en el buen trato, la empatía y un clima laboral óptimo.
- Promovemos las decisiones basadas en consensos, siendo capaces de escuchar y explicar razones con una actitud objetiva y generosa, tratando los temas difíciles con respeto y asertividad, sin renunciar a expresar los desacuerdos.
- Trabajamos en red, compartiendo conocimientos y experiencias, construyendo dinámicas de colaboración y enfrentando los desafíos de manera contributiva y en equipo.
- Valoramos el trabajo de otros, agradeciendo o felicitando los logros de otras personas y promoviendo una cultura de reconocimiento.
- Corregimos con respeto, aquellas situaciones que puedan atentar contra nuestros valores y principios corporativos.





Programa de Integridad Corporativa

Programa de Integridad Corporativa

En el ejercicio de nuestras funciones, cada día debemos enfrentarnos a situaciones que nos obligan a tomar decisiones. Pero no todas son iguales considerando que hay circunstancias que podrían comprometer la ética de nuestra empresa. **Es en estos casos, cuando nos enfrentamos a un dilema ético y acudimos a la Estructura de Integridad Corporativa.**

Estructura de integridad corporativa

Es un canal accesible para realizar consultas o denuncias confidenciales y obtener orientación ante algún dilema ético.

- Frente a una situación compleja, antes de actuar, debemos responder a las siguientes preguntas:

1 ¿Mi decisión está de acuerdo con la legislación vigente?

2 ¿Mi decisión es coherente con las políticas, valores y principios de la empresa?

3 ¿Mi decisión afectará a otros?, ¿Cómo será percibida?

4 ¿Mi decisión representa algún conflicto de interés?

5 ¿Me sentiría cómodo si mi decisión se hiciera pública?

- Cuando nos enfrentamos o tomamos conocimiento de alguna práctica que pone o podría, poner en riesgo nuestros valores, la asumimos como un **dilema ético** y acudimos a alguno de los canales de denuncia de nuestra estructura de integridad corporativa.
- Respetamos y valoramos la importante labor que cumplen los coordinadores de integridad corporativa.
- Usamos los canales de denuncia, exclusivamente para aquellos casos que estén relacionados con la ética de nuestra empresa.
- Sabemos que una denuncia falsa realizada con dolo es una falta grave.

La estructura de apoyo a la integridad corporativa

busca asegurar que lo declarado en este Manual, pueda ser realidad. Al mismo tiempo, es un canal de detección temprana de situaciones que podrían poner en riesgo los valores y principios de nuestra empresa.

Componentes de la estructura de apoyo a la integridad

Está formada por:

Comité de Integridad:

Es responsable de:

1. Sancionar las faltas de integridad, en función de los resultados de la investigación realizada por el Coordinador General de Integridad.
2. Revisar los reportes de integridad confeccionados por el Coordinador General de Integridad y utilizar dicha información para solicitar gestión sobre dilemas éticos recurrentes o críticos.

Coordinador General de Integridad:

Está a cargo de la estructura de integridad y entre sus funciones están:

1. Revisar y centralizar las denuncias recibidas a través del portal y de los Coordinadores de Integridad Corporativa.
2. Si es necesario, promover una investigación a una denuncia.
3. Evaluar las funciones de los Coordinadores de Integridad Corporativa.
4. Reportar semestralmente al Comité de Integridad, el número de consultas y denuncias y la materia de éstas, analizando las estadísticas del sistema, de manera de tomar acciones de prevención.
5. Gerenciar acciones de capacitación o sensibilización, en los temas de integridad corporativa más recurrentes.

Coordinadores de Integridad:

Son colaboradores de la empresa, cuya función es, asesorar a las personas en temas éticos y canalizar las inquietudes integridad y denuncias que les planteen.



-
- Sabiendo que nada puede reemplazar nuestro buen juicio, las indicaciones de este manual o la orientación de un coordinador de integridad corporativa, nos ayudan a enfrentar de mejor forma un dilema ético.



Canales de denuncia

Los canales de comunicación que integran la línea de ayuda a la integridad corporativa son:

- **Portal externo de Integridad Corporativa** <http://dcv.integridadcorporativa.cl>, a través del cual es posible formular consultas, denuncias o presentar casos de integridad de forma anónima o pública.
- Contacto directo con un **Coordinador de Integridad Corporativa**, de manera confidencial si así fuese requerido.

-
- *Esta estructura, no sólo presta asesoría a quienes enfrenten una inquietud de integridad, sino que recibe las denuncias sobre violaciones a este manual o a las regulaciones de la empresa relacionadas a dilemas éticos.*



Funcionamiento de la estructura de apoyo a la integridad

Al utilizar el sistema de consultas y denuncias, nos resguardamos de exponernos a situaciones que pueden representar un riesgo innecesario. Adicional a ello, agregamos valor a la organización desde la perspectiva de la sostenibilidad del negocio.

- En caso de enfrentar una situación relacionada con la ética de nuestra empresa, asumimos nuestro deber de consultar o denunciar, según corresponda.
- Toda comunicación con un Coordinador de Integridad la recibimos con la garantía de un manejo discreto y confidencial.

Los Coordinadores de Integridad Corporativa y el Portal de Integridad, nos permiten hacer de nuestra empresa un mejor lugar para trabajar y una entidad confiable para nuestros clientes.

- Cuando realizamos una consulta o denuncia, el Coordinador de Integridad realizará el siguiente procedimiento:
 1. Preguntará si la denuncia es anónima.
 2. Dejará constancia de la naturaleza de la denuncia en los canales diseñados para ello.
 3. Si es una consulta, proveerá información y orientación basada en el Manual de Integridad, para que el colaborador pueda tomar una decisión informada.
 4. Si es una denuncia que requiere mayor análisis, se contactará con el Coordinador General de Integridad, quien decidirá las formas de resolver el caso; siendo una de las opciones, gestionar una investigación para analizar la denuncia.
 5. Mantendrá al denunciante informado del estado de su denuncia y la resolución del caso.



Medidas y sanciones

- De comprobarse la violación a las regulaciones de la empresa o de este manual, el Comité de Integridad establecerá las sanciones considerando el tipo de trasgresión cometida, el grado de responsabilidad que le corresponda al infractor y el impacto ocasionado a un tercero o a la empresa -en razón de su prestigio y estabilidad.
- Las sanciones que el Comité Resolutor de Sanciones aplicará, podrán consistir en una amonestación verbal, en una carta de amonestación o la desvinculación de la empresa, atendiendo a la naturaleza y gravedad de su falta.
- La sanción se insertará en la carpeta de antecedentes personales del implicado.

Flujo de consulta o denuncia sobre integridad



Colaborador con Inquietud

Comunica su inquietud a través de:

Plataforma Web

Personalmente con el Coordinador de Integridad



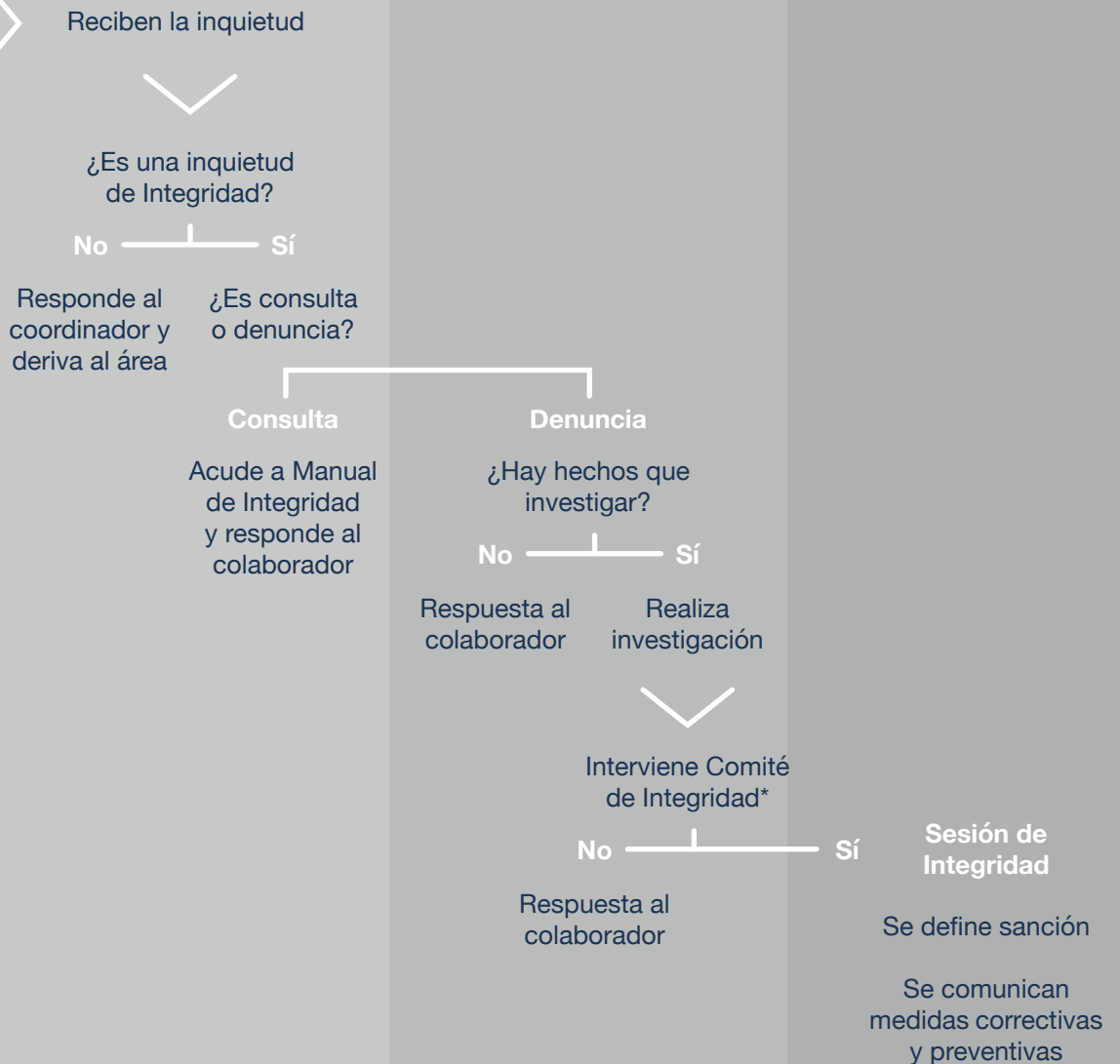
Coordinadores de Integridad



Coordinador General



Comité de Integridad





Palabras al cierre

El presente Manual, constituye una pieza clave del Programa de Integridad Corporativa y busca impulsarlo ajustándose a las necesidades actuales de la empresa. Lo establecido en este documento no reemplaza ni modifica las políticas o procedimientos internos, como tampoco nos exime de las normativas y la legalidad que nos compete como personas y como empresa.

Cada una de las personas del DCV debe actuar conforme a lo indicado en este Manual, de manera uniforme y permanente, siendo responsables de las atribuciones que se le entregan.

En caso de dudas sobre el contenido o aplicación de este Manual, o para reportar alguna falta a los principios aquí escritos, debemos tomar contacto a través de la plataforma: <http://dcv.integridadcorporativa.cl>



DCV ::

Manual
de Integridad