



PARA CONCESIONARIOS



DERCO



La guía Dercolntegro tiene el propósito de alcanzar compromisos mutuos y establecer reglas claras de comportamiento en las relaciones comerciales. Para esto, es fundamental definir las conductas y lineamientos que se deben adoptar en cada situación expuesta a continuación:

1 Corrupción



2 Conflicto de Interés



3 Soborno - Cohecho



4 Lavado de Activos y
Financiación de
Actividades Terroristas



5 Política de Regalos,
Atenciones, Viajes y
Entretenimiento



6 Uso de Información
Confidencial



7 Sistemas de
Información



8 Protección de Datos



9 Desarrollo de la actividad
comercial bajo el
cumplimiento legal



10 Cumplimiento de normas
laborales, de seguridad
industrial y exclusión
de la relación laboral



11 Comunidad y Medio
Ambiente



12 Canales de Apoyo
y Denuncia



13 Verificación
de Cumplimiento



Procedimiento y aplicación de DercoIntegro para Concesionarios

- Identificar los riesgos que se pueden presentar en nuestro negocio.
- Implementar buenas prácticas el trato a las personas.
- Promover una relación sana con nuestro entorno.

Leer nuestra política DercoIntegro

Conocer los canales de apoyo y denuncia

- Canal de denuncia propio del CES.
- Canal telefónico de denuncia Derco en caso que la denuncia sea en contra de un empleado Derco.
- Investigación confidencial, transparente y con una debida diligencia.

- Seguir el proceso de denuncia propio del CES.
- Canal de denuncia Derco:
 - Llamar de manera gratuita:
 - Colombia 01800-9-155860
 - Pueden efectuarse de manera anónima.
 - Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- La investigación es efectuada por la Gerencia de Contraloría.

¿Cómo?

¿Qué debemos hacer cuando se identifica un riesgo o una mala práctica?

1

Corrupción



La corrupción es la voluntad de actuar deshonestamente abusando del poder encomendado a cambio de sobornos o beneficios personales, ya sea de manera directa o indirecta y favoreciendo a terceros en contra de los intereses de Derco.

- Crea una competencia desleal entre las empresas
- Limita el camino a la eficiencia organizacional y la integridad de las personas.

Cosas que necesitas saber:

DERCO/IMCRUZ rechaza la realización de cualquier práctica corrupta por parte de sus Concesionarios, intermediarios y empleados y demás terceros con los que la organización tenga relación.

Es obligación de los Concesionarios, sus empleados y contratistas poner en conocimiento a DERCO (IMCRUZ para Bolivia) cualquier indicio o evidencia que vincule o pueda vincular a sus empleados o contratistas en las conductas aquí descritas.

2

Conflicto de Interés



El conflicto de interés son aquellas situaciones en las que un Concesionario frente a actuaciones o decisiones propias y en el ejercicio de su negocio, antepone sus intereses personales o de su compañía a los de DERCO/IMCRUZ perjudicando con ello a DERCO/IMCRUZ

En DERCO/IMCRUZ nos esforzamos para que todos los negocios u operaciones comerciales con nuestros Concesionarios estén libres de conflictos de interés, en beneficio de la libre y sana competencia, evitando que alguna parte se vea favorecida por juicios o apreciaciones subjetivas.

Parentesco por consanguinidad, afinidad o vínculo sentimental

3

Soborno - Cohecho



Se considera evento de corrupción aquel soborno que es solicitado o aceptado por los empleados directos de la Compañía o cualquier persona o entidad que la represente, como sus dueños, socios, empleados, etc.

Cosas que necesitas saber:

El éxito de cualquier Empresa se debe en parte importante a su reputación, En DERCO/IMCRUZ operamos con total integridad y transparencia, por lo tanto, promovemos las más altas conductas éticas, prohibiendo cualquier acto de corrupción.

El Concesionario debe:

- Adoptar e implementar conforme a la legislación vigente de cada país
- Contar con los mecanismos de control necesarios que permitan detectar operaciones sospechosas e inusuales y proceder a tomar las acciones pertinentes.

4

Lavado de Activos y Financiación de Actividades Terroristas



El lavado de activos (LA) busca ocultar o disimular la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes obtenidos ilegalmente. Implica introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, lo que permite a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto, sin poner en peligro su fuente.

Por su parte, la Financiación del Terrorismo es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Ambas actividades además de ser sancionadas como delitos implican para DERCO (IMCRUZ para Bolivia) el riesgo o posibilidad inminente de pérdida o daño patrimonial y reputacional que se buscan evitar.

5

Política de Regalos, Atenciones, Viajes y Entretenimiento



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 competitiva con otros.

Cosas que necesitas saber:

- No ofrecer, prometer, pagar o autorizar pagos, directa o indirectamente, para influir en las decisiones de algún funcionario gubernamental, autoridad o cualquier otro tercero a favor de DERCO/IMCRUZ.
- No aceptar o solicitar regalos, atenciones, viajes o entretenimiento a cambio de otorgar alguna ventaja o de desconocer algún procedimiento, cuando esté pendiente la toma de alguna decisión o se pueda afectar el juicio de un tercero en beneficio de DERCO/IMCRUZ.
- Se consideran regalos no aceptables como la entrega de cualquier obsequio, presente, atención, propina o cortesía que supere los US\$ 100.

6

Uso de Información Confidencial



Se entiende por información confidencial toda información relacionada con los planes, estrategias, proyectos, competidores (de origen público), proveedores, empleados, resultados financieros u operacionales o cualquier tipo de información que pertenezca a DERCO/IMCRUZ, y que no sea de conocimiento público.

Toda la información que se genera a diario en la relación contractual comercial con el Concesionario pertenece a DERCO/IMCRUZ, y es en primera instancia confidencial, por lo tanto, no debe estar disponible para el dominio público, a menos que sea aprobado por DERCO/IMCRUZ.

Esta información nunca debe ser revelada a terceros sin que medie autorización por escrito, ni tampoco utilizada para beneficio propio.

7

Sistemas de Información



En caso que el Concesionario tenga acceso a nuestros sistemas operativos, sistemas de información, herramientas, manuales, bases de datos de personas naturales y jurídicas, marcas, softwares, sistemas, “know how”, deberá garantizar el uso responsable de éstos.

El Concesionario deberá entregar a DERCO/IMCRUZ , luego de finalizada la relación contractual y/o representación, la totalidad de la información que hubiere sido entregada por DERCO/IMCRUZ al Concesionario o bien que haya sido puesta a su disposición.

Cosas que necesitas saber:

El Concesionario deberá entregar a DERCO/IMCRUZ , luego de finalizada la relación contractual y/o representación, la totalidad de la información que hubiere sido entregada por DERCO/IMCRUZ al Concesionario o bien que haya sido puesta a su disposición.

8

Protección de Datos



Los datos de nuestros clientes, fabricantes (garantías y campañas) pueden ser solicitados por cualquiera de las áreas de negocio de DERCO.

Por lo anterior el CONCESIONARIO garantizará:

- Publicar y dar cumplimiento a la Política de protección de datos personales.
- Capturar la autorización expresa del titular del dato personal y asegurarla de forma tal que en caso que cuando el cliente (titular) la requiera, se encuentre disponible para su entrega.
- Hacer uso de la plataforma o base de datos en la cual DERCO sugiera recopilar la información.

El Concesionario deberá proporcionar a DERCO/IMCRUZ los datos de los clientes usuarios o adquirientes de los productos de las marcas que DERCO representa en forma mensual, o en línea según corresponda por los sistemas a utilizar, en los formatos y detalle que defina DERCO, para llevar a cabo los programas de relación, fidelización de Clientes, atención posventa que en forma centralizada desarrolla DERCO para toda su red de Concesionarios previo cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus Decreto Reglamentarios.

9

Desarrollo de la actividad comercial bajo el cumplimiento legal



Durante la vigencia de la prestación del servicio o representación, el Concesionario deberá tramitar, obtener, costear y conservar vigentes todos los permisos, licencias, concesiones, derechos y autorizaciones de terceros y/o autoridades del orden local, departamental o nacional, que dispongan las Leyes, Decretos y/o Reglamentos vigentes necesarios para cumplir las prestaciones o representaciones a efectos de desarrollar la actividad acordada con DERCO/IMCRUZ .

10

Cumplimiento de normas laborales, de seguridad industrial y exclusión de la relación laboral

El Concesionario tomará las medidas adecuadas, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo y riesgos específicos de su sector industrial, para prevenir accidentes y lesiones o problemas de salud que surjan o estén relacionados u ocurran durante las actividades profesionales ejecutadas por sus empleados.

Cosas que necesitas saber:

La prestación de los servicios por parte del Concesionario no implica una relación laboral ni de subordinación entre DERCO/IMCRUZ, siendo los empleados del Concesionario, de su única y exclusiva responsabilidad estando obligado a cumplir con todas las prestaciones laborales y previsionales establecidas por ley y deberá mantener siempre y en todo momento indemne a DERCO/IMCRUZ de las reclamaciones que sus empleados puedan efectuarle.

11

Comunidad y Medio Ambiente

El Concesionario implementará, utilizando las técnicas disponibles y basándose en las mejores prácticas del sector, los procedimientos y planes necesarios para identificar, evitar y/o reducir el impacto negativo de sus actividades en el medio ambiente.

12

Canales de Apoyo y Denuncia

Será obligación de cada Concesionario contar con canales de denuncia propios, a través de los cuales conocerá e investigará todas y cada una de las denuncias que se le formulen tanto dentro del marco de esta política DercoIntegro para concesionarios, Como aquellas que sean definidas por éste y que digan relación con el desarrollo de su negocio y de su personal a cargo.

13

Verificación de Cumplimiento

Para asegurar el cumplimiento, DERCO/IMCRUZ está facultado para realizar auditorías aleatorias, directamente o mediante la contratación de auditorías externas “auditorías de cumplimiento”.

Con este fin, el Concesionario se compromete a cooperar y dar las facilidades necesarias, tendientes a la realización exitosa de las actividades de auditoría proporcionando acceso a los lugares de trabajo o desarrollo de sus actividades, documentos tanto propios como de terceros contratistas y proveedores.



DERCO

■ ■ PALDA ■ GARANTIZA