



CÓDIGO DE ÉTICA

Contenido

3 Presentación

4 Carta de Presentación

5 Definiciones

7 Nuestros Principios Generales

9 Comité de Ética

- ▶ Definición
- ▶ Integrantes

14 Nuestras Personas

- ▶ Nuestros Valores
- ▶ Respeto a los Colaboradores
- ▶ Responsabilidad y Autocuidado
- ▶ Desarrollo Personal y Profesional
- ▶ Compensaciones
- ▶ Conflicto de Interés
- ▶ Ambiente Laboral Seguro y Saludable
- ▶ Nuestros Líderes
- ▶ Respeto y Responsabilidad de la Actividad Sindical

21 Nuestros Clientes

- ▶ Cuidamos a Nuestros Clientes y a sus Familias
- ▶ Excelencia en el Servicio y Compromiso con las Familias.
- ▶ Valoramos a todos nuestros clientes, familias y visitantes
- ▶ Trabajamos para dar el mejor servicio con calidad, seguridad y disponibilidad

25 Nuestra Relación con la Comunidad

27 Nuestra Relación con Proveedores

- ▶ Transparencia y Equidad
- ▶ Declaración de Buena Fe
- ▶ Conflictos de Interés

31 Nuestra Relación con Competidores

- ▶ Defensa de la Libre Competencia

33 Nuestra Relación con la Autoridad

Presentación

Como organización, nuestra cultura de integridad se sustenta en estándares de Gobierno Corporativo que trascienden el marco legal vigente. Promovemos la transparencia y la equidad como pilares de nuestra gestión ante todos nuestros grupos de interés. Bajo esta premisa, promovemos el respeto por los derechos de todas las personas, el trato igualitario, la transparencia de la información corporativa relevante, la rigurosidad en la rendición de cuentas y una clara definición de las responsabilidades del Directorio y las Gerencias.

Día a día, construimos y mantenemos relaciones de confianza y excelencia, guiados por principios que promueven una conducta responsable y el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Nuestro Sistema de Gestión Ética integra de manera transversal los valores que nos definen: Respeto, Colaboración, Expertos y Compromiso; reflejando la integridad con la que nos relacionamos con nuestro entorno.

Este compromiso se ve respaldado por mecanismos de control interno y modelos de cumplimiento que orientan nuestro actuar, tales como el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), el Modelo de Libre Competencia (MLC) y el Modelo de Protección al Consumidor (MPC), los cuales deben ser respetados y aplicados por todos quienes formamos parte de la organización.

Finalmente, este Código de Ética es un documento vivo y de cumplimiento obligatorio. Ha sido diseñado respetando íntegramente la dignidad y los derechos constitucionales de todas las personas que conforman nuestro equipo. Invitamos a cada colaborador a adoptar este manual como su guía esencial para actuar siempre con responsabilidad, integridad y profesionalismo.





CARTA DEL DIRECTORIO

Estimados Colaboradores:

En Grupo Sendero, nos enorgullece ser un referente en servicios funerarios, cementerios parque y crematorios, guiados por nuestros valores y por un profundo respeto hacia la dignidad de las personas. Esta convicción nos ha permitido consolidarnos como una organización sólida, que actúa con integridad y en estricto cumplimiento de la legislación vigente.

El presente Código de Ética refleja nuestro compromiso con las familias que confían en nosotros, con nuestro equipo humano y con todas las instituciones con las que nos relacionamos. Su propósito es orientar nuestra conducta diaria y asegurar que nuestros principios se traduzcan en acciones concretas y ejemplares.

Aspiramos a ser reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en Chile. Para alcanzar este objetivo, es fundamental que cada uno de quienes formamos parte de la organización conozca, respete y viva este Código con integridad y transparencia. Solo así fortaleceremos un entorno laboral sustentado en nuestros valores corporativos: Respeto, Compromiso, Expertos y Colaboración.

Este documento es de cumplimiento obligatorio para quienes integramos Grupo Sendero constituyendo una guía esencial para actuar con responsabilidad, coherencia y sentido ético en cada una de nuestras decisiones.

Como Directorio y Administración, reafirmamos nuestro compromiso con una cultura orientada al bien común. Confiamos en que, con el aporte de cada uno de ustedes, seguiremos construyendo una organización ejemplar, guiada por la convicción de hacer siempre lo correcto.

• **Luis Alberto Aninat U.**
PRESIDENTE DIRECTORIO

• **Manuel Valdivieso E.**
DIRECTOR





CÓDIGO DE ÉTICA

Definiciones

Definiciones

1 Normas Éticas

Principios que reflejan nuestro compromiso con la verdad, la transparencia y un comportamiento íntegro, que permite la aplicación práctica de los valores de Grupo Sendero.

2 Honestidad e integridad

Son atributos esenciales que guían nuestra conducta y nos comprometen a actuar con verdad, transparencia y coherencia.

3 Veracidad

Es un valor activo que exige la entrega de información completa, fidedigna y oportuna.

4 Conductas obligatorias

Son los comportamientos que, de acuerdo con este Código, constituyen deberes ineludibles y deben cumplirse siempre, sin excepción.

5 Conductas óptimas

Son las conductas que encarnan los ideales éticos y valóricos de Grupo Sendero

6 Valores

Son los principios que orientan nuestras actitudes y decisiones, guiando nuestra forma de actuar y manteniéndonos alineados con los objetivos comunes de la organización.





CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestros Principios Generales

Nuestros Principios Generales

1 Cumplimiento leyes, normas y reglamentos

- ✓ Actuamos con estricto respeto por la Constitución Política de la República, las leyes vigentes y el ordenamiento jurídico, cumpliendo también la normativa y reglamentación interna que nos ha sido informada y en la que hemos sido capacitados, tales como manuales de procedimientos, modelos de cumplimiento, incluyendo Prevención de Delitos Económicos y Medioambientales, Protección al Consumidor, Defensa de la Libre Competencia y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).

Asimismo, contamos con prácticas y controles que fortalecen el cumplimiento de las regulaciones aplicables a nuestra actividad, en ámbitos laborales, de seguridad, tributarios, medioambientales y de protección de datos personales, entre otros.

2 Respeto a los Derechos Humanos

- ✓ Reafirmamos nuestro compromiso con el respeto irrestricto a la dignidad y al valor de todas las personas, base fundamental de nuestra cultura organizacional.
- ✓ Promovemos la igualdad de oportunidades, la formación y el desarrollo profesional, asegurando procesos justos y transparentes.
- ✓ Rechazamos toda forma de discriminación arbitraria, así como cualquier conducta de acoso, violencia o abuso de poder que vulnere los derechos fundamentales. Nos comprometemos a mantener un entorno de trabajo seguro, respetuoso e íntegro, donde prevalezcan la dignidad y el bienestar de todas las personas.

3 Seguridad de la Información

Contamos con un marco sólido de políticas y herramientas destinadas a prevenir la ciberdelincuencia y cualquier acción que comprometa la seguridad de la información, resguardando la protección de datos, la integridad, la disponibilidad, la reserva y la confidencialidad de nuestros sistemas digitales.

4 Creemos en las Personas

Reconocemos el potencial de cada persona para desarrollarse y alcanzar sus objetivos. Confiamos en nuestros colaboradores y nos comprometemos a entregar las condiciones y herramientas necesarias para favorecer su crecimiento personal, técnico y profesional, promoviendo así el logro de metas individuales y organizacionales.



CÓDIGO DE ÉTICA

Comité de Ética



Comité de Ética

Nuestro Comité de Ética depende del Directorio y actúa conforme a los principios de probidad, lealtad, respeto, eficiencia y confidencialidad en el tratamiento de sus deliberaciones.

Su función es velar por la correcta aplicación del Código de Ética de Grupo Sendero, adoptando decisiones fundadas y coherentes con los valores y principios de la organización.

✦ **Objetivos Generales:**

- ✓ Comunicar total transparencia el compromiso de la Alta Dirección y la responsabilidad que asumimos como Gobierno Corporativo en el cumplimiento y la promoción de los estándares éticos que impulsamos.

1 **Políticas Alineadas:**

Velamos porque todas las políticas de las distintas áreas se encuentren alineadas con el Código de Ética y con los valores que nos guían.

2 **Cultura Ética:**

Fomentamos una cultura ética en la organización, revisando y actualizando periódicamente la normativa sobre buenas prácticas y conducta empresarial.

3 **Cumplimiento Código de Ética:**






Aseguramos la recepción y gestión oportuna de todos los requerimientos relacionados con el cumplimiento del Código de Ética.

✦ **Objetivos Específicos:**

Examinamos y reflexionamos sobre dilemas éticos, conflicto de interés y materias de justicia vinculadas a nuestra relación con los grupos de interés, así como con nuestros negocios, operaciones, productos y servicios, fortaleciendo la integridad ética de la organización.

- ✓ Desarrollamos estrategias y campañas de comunicación, en colaboración con el área de Comunicaciones, para difundir los contenidos del Código de Ética en la organización.
- ✓ Impulsamos junto a la Gerencia de Gestión de Personas un plan de capacitación y campañas anuales orientadas a fortalecer la cultura ética, dirigidas a todos quienes formamos parte de la organización.

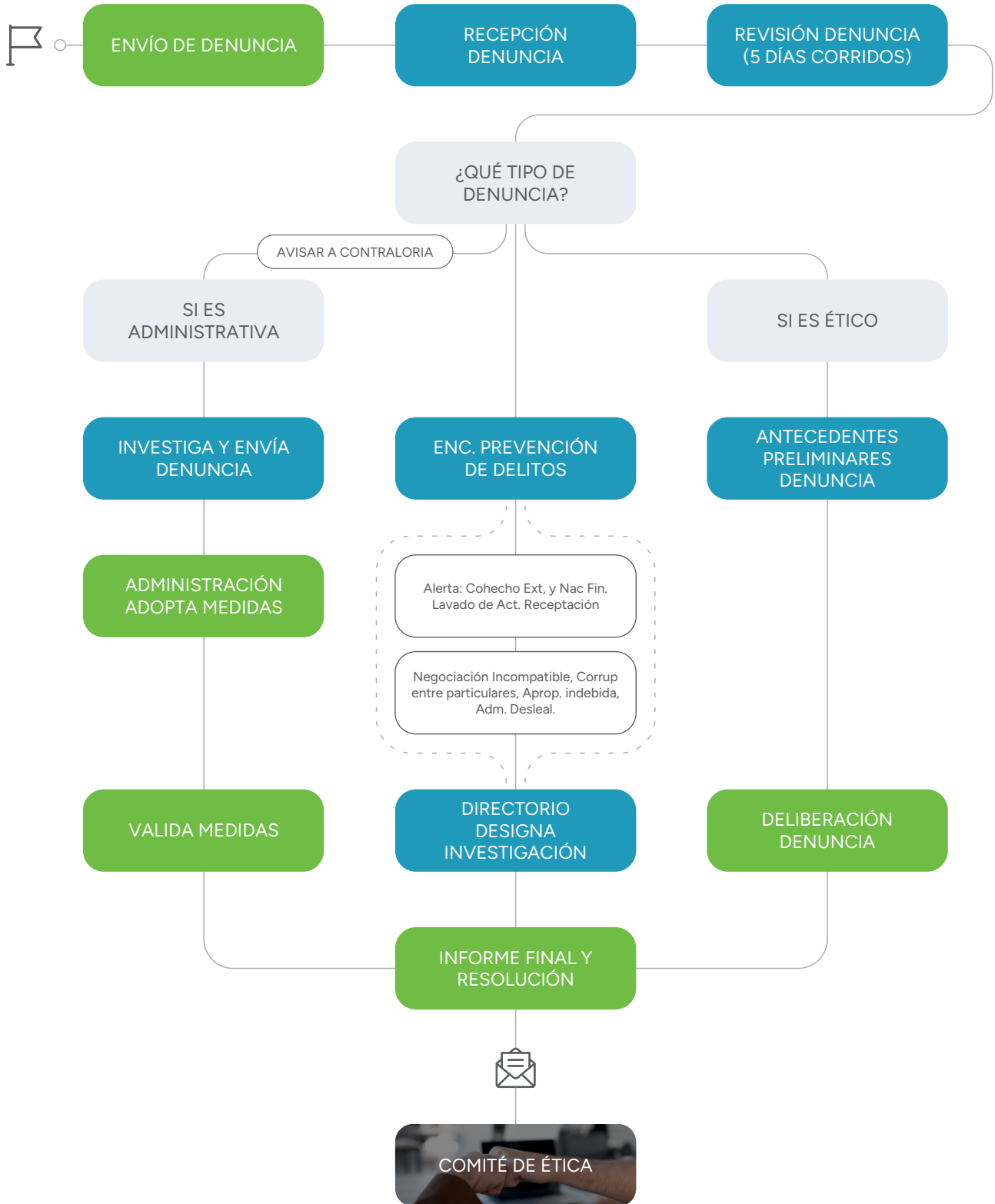
Integrantes

-   ▶ Dos miembros del Directorio.
-  ▶ Una persona que tenga conocimiento y relación con Gestión de Personas.
-  ▶ Una persona que tenga conocimiento y relación con Clientes + Rol de secretario (a).
-  ▶ Una persona que representa los valores y Espíritu Sendero.

Sesiones

- ✓ El Comité de Ética sesionará trimestralmente de manera ordinaria, o cuando sea requerido por el Secretario (a) del Comité, temática o en sesión extraordinaria.
- ✓ Para sesionar, deliberar y resolver denuncias, se requiere un quórum mínimo de tres miembros.
- ✓ De cada sesión, ya sea ordinaria o extraordinaria, se levantará un acta detallada que incorpore toda la documentación de respaldo pertinente a los casos tratados.





✦ **Carácter de las deliberaciones:**

Las decisiones adoptadas por el Comité de Ética son estrictamente confidenciales y no pueden ser divulgadas a terceros. Esta confidencialidad no limita la obligación de entregar respuesta a quienes hayan realizado consultas o manifestado inquietudes, ni la realización de investigaciones reservadas por parte de las áreas competentes para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

✦ **Infracciones:**

Las infracciones a este Código, así como la falta de cooperación en una investigación interna, pueden dar lugar a que el Comité de Ética recomiende a las instancias correspondientes la aplicación de medidas disciplinarias. En casos graves, estas podrán implicar la desvinculación del colaborador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pudieran derivarse si los hechos revisten carácter delictual.

✦ **Mapa de acción ético:**

✓ Si te encuentras frente a algún dilema ético, plantéate las siguientes preguntas



✓ Si tienes dudas, habla con tu jefatura o haz uso del canal de denuncias éticas de la Compañía alojado en nuestra intranet o al correo: eticas.denuncias@sendero.cl



**En Sendero te escuchamos
y respetamos.**



CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestras Personas



Nuestros Valores

Nuestras relaciones se fundamentan en la confianza, la transparencia, el cumplimiento de los compromisos, la confidencialidad y los valores éticos que nos guían. Estos valores deben ser siempre conocidos, promovidos y respetados por todos quienes formamos parte de la organización:



Respetuosos

Con las personas, porque vivimos una cultura del buen trato, que valora la diversidad y la inclusión.



Expertos

En lo que hacemos, capaces de entregar una experiencia integral e innovadora.



Comprometidos

Con las necesidades de nuestros clientes, procurando entregar siempre el mejor servicio.



Colaborativos

Porque abordamos cada desafío desde la cooperación y el trabajo en equipo.

Respeto a los Colaboradores

Cada uno de nosotros tiene derecho a desempeñarse en un ambiente laboral donde se respete su dignidad como persona. Por ello, promovemos una cultura basada en el trato justo y equitativo, la diversidad, el respeto, la confianza, la cordialidad y la protección de la vida privada.

1 Ambiente laboral inclusivo:

Brindamos igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan desarrollar sus aptitudes y talentos a nivel profesional, sin distinción alguna.

2 Diversidad:

Fomentamos el respeto, la igualdad de trato y oportunidades, independiente de la etnia, religión, ideología, origen social, condición física, orientación sexual u otras características personales.

3 Equidad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal:

Impulsamos iniciativas que promueven la participación laboral de las mujeres en igualdad de oportunidades.

Responsabilidad y Autocuidado

No toleramos, en ninguna circunstancia, conductas incorrectas o ilegales, aun cuando se presenten como prácticas habituales o se justifiquen en el cumplimiento de metas u objetivos organizacionales.

Asumimos la responsabilidad por nuestras decisiones y por toda operación comercial o de otra naturaleza, que implique riesgos, actuando siempre dentro del marco de nuestras atribuciones. Esta responsabilidad no se ve alterada por la participación o recomendación de personas vinculadas a la organización.



Actuamos siempre respetando las normas internas y externas, resguardando la integridad de las personas, la confianza de nuestros clientes y la protección de la imagen, los bienes y las instalaciones de la organización.

Desarrollo Personal y Profesional

Promovemos el desarrollo personal y profesional de quienes forman parte de nuestra organización, impulsando un entorno que favorezca el crecimiento, el mérito y la igualdad de oportunidades.

1 Igualdad de oportunidades:

Garantizamos el acceso equitativo a procesos de movilidad interna para quienes cuenten con las competencias requeridas, considerando el desempeño y el mérito personal.

2 Capacitación:

Fomentamos la participación equitativa en instancias de formación orientadas al desarrollo laboral, alineadas con la estrategia de la organización.

3 Reconocimiento:

Promovemos evaluaciones objetivas que permitan reconocer el desempeño y logros de cada persona.

4 Comunicaciones Internas:

Promovemos una comunicación corporativa clara, oportuna y transparente, que facilite el acceso a información relevante y contribuya a la toma de decisiones informadas. Impulsamos canales formales que fortalecen la alineación organizacional, fomentan la participación y refuerzan nuestra cultura, favoreciendo una gestión coherente con los objetivos estratégicos de la organización.

Compensaciones

Contamos con incentivos económicos alineados con nuestros objetivos estratégicos, destinados a reconocer el esfuerzo y la contribución de nuestros colaboradores. Estas compensaciones, asociadas a metas, bonos o rentas variables, se otorgan bajo un estricto marco ético y en conformidad con nuestras políticas, resguardando siempre la reputación de la organización.

Conflictos de Interés

Actuamos con transparencia y responsabilidad, evitando cualquier situación que esté o parezca estar en conflicto de interés. Por ello, no realizamos acciones que nos beneficien personalmente a partir de oportunidades de negocio vinculadas a la organización.

✓ Para resguardar este compromiso, debemos considerar los siguientes aspectos:

1 Relaciones familiares

Procuramos que nuestras relaciones familiares o afectivas al interior de la empresa no interfieran en el correcto ejercicio de nuestras funciones. Por ello, evitamos relaciones de subordinación entre parientes o parejas, conforme a lo establecido en el Manual de Buenas Prácticas y demás normativas internas

2 Trabajos paralelos

No desarrollamos otras actividades laborales cuando impliquen el uso de activos de la organización, se realicen dentro del horario laboral o puedan afectar nuestro desempeño. Cualquier excepción requiere la autorización expresa de la Gerencia de Gestión Personas y del Comité de Ética.

3 Actividades relacionadas

No desempeñamos cargos ni mantenemos intereses económicos en negocios vinculados a nuestro giro funerario, ya sea en empresas competidoras, proveedores o entidades relacionadas. Asimismo, nos abstenemos de entregar o recibir información de estas organizaciones, salvo en los casos autorizados por la legislación vigente y nuestra normativa interna.

4 Declaración oportuna

Completamos nuestra Declaración de Conflicto de Interés al incorporarnos a la organización y la actualizamos cuando surge una relación de amistad, familiar o societaria con otro colaborador, proveedor, funcionario público o competidor. Del mismo modo, evaluamos nuestras acciones y decisiones con responsabilidad.



Ante cualquier duda sobre situaciones que puedan generar un conflicto de interés, consultamos oportunamente con nuestros líderes o utilizamos los canales definidos por la organización, como el Área de Cumplimiento: dl_consultas_cumplimiento@sendero.cl

Ambiente Laboral Seguro y Saludable

El cuidado de la salud y la protección de la vida de cada persona son una prioridad para nuestra organización. Por ello, impulsamos medidas orientadas a promover un entorno laboral seguro y saludable.

✓ A continuación se establecen los siguientes mecanismos de protección

1 Prevención del consumo de drogas y alcohol

Promovemos espacios de trabajo libres del consumo de drogas y alcohol

2 Seguridad laboral:

Proveemos condiciones de trabajo seguro, entregando las herramientas necesarias para el autocuidado y protección personal. Además, generamos distintas instancias de capacitación sobre procedimientos de trabajo y estándares de seguridad corporativos.

3 Bienestar:

Nos preocupamos, mediante la mejora continua de nuestro ambiente laboral, por resguardar la salud física y emocional de nuestras personas.

Líderes de Grupo Sendero

Contamos con líderes que conducen con el ejemplo y actúan de manera coherente con los principios éticos de la organización.

Nuestras directivas, gerencias y jefaturas impulsan una cultura de integridad y respeto, fortaleciendo relaciones de confianza con sus equipos y promoviendo una retroalimentación permanente orientada al desarrollo y la mejora continua.



- Como líderes, reconocemos nuestros errores y asumimos la responsabilidad, promoviendo esta actitud en nuestros equipos.

1 Promover altos estándares de desempeño:

Es responsabilidad de todos, y especialmente de quienes lideran equipos, fomentar altos estándares de desempeño y comportamiento, difundir los contenidos de este Código y velar por su correcta implementación.

2 Prohibición del abuso de poder:

Rechazamos toda conducta abusiva. Cada líder debe promover y evidenciar un trato respetuoso y justo.

3 Derecho a opinar:

Actuando con respeto y en cumplimiento de las formalidades, todo líder debe aceptar las opiniones divergentes que puedan expresar nuestros colaboradores, valorándolas como una contribución, aun cuando no implique necesariamente acoger su planteamiento

Respeto y Responsabilidad de la Actividad Sindical

- ✓ Establecemos y mantenemos relaciones basadas en la cordialidad y respeto con las distintas organizaciones sindicales que representan a nuestros colaboradores.

1 Libertad y derecho de asociación:

Respetamos el derecho de cada colaborador a adherirse libremente a la organización sindical vigente que estime acorde a sus intereses, manteniendo un diálogo basado en el respeto con cada uno de sus sindicatos.

2 Libertad de expresión:

Promovemos la libre expresión a través de distintos canales. No obstante, cada colaborador es responsable de sus actos y determinaciones ante la legislación vigente, los que son independientes de los lineamientos organizacionales.

3 Beneficio mutuo:

Trabajamos junto a las organizaciones sindicales para alcanzar acuerdos que resulten beneficiosos para todas las partes, promoviendo relaciones basadas en el diálogo y la colaboración.

Patrimonio e Información

1 Protección de los activos de la compañía:

Somos responsables de dar un uso adecuado a los activos de la organización. Dichos bienes son proporcionados exclusivamente para el desempeño de nuestras funciones, por lo que debemos utilizar de manera segura y eficiente, cuidándolos para optimizar su rendimiento, sin comprometer nuestra seguridad ni la de los demás.

2 Acceso autorizado a la información:

Contamos con procedimientos de gestión de usuarios que restringen el acceso a la información de la organización, así como a los datos personales de clientes, colaboradores y proveedores, de acuerdo con las necesidades de cada rol y responsabilidad al interior de la organización.



- Contamos con herramientas que protegen la privacidad de las contraseñas, evitando accesos no autorizados y previniendo operaciones ilícitas, fraudulentas o delitos informáticos.

3 Información confidencial:

No avalamos conductas en las que, aprovechando una posición de ventaja o acceso privilegiado a información relevante por la naturaleza del cargo, se obtengan beneficios indebidos o se afecte la confianza y la integridad de nuestra organización.

4 Uso de software:

Restringimos el uso inapropiado de software que pueda exponernos a riesgos legales y de seguridad informática, tales como la pérdida de información, filtración de datos, infracción de derechos de autor, exposición a códigos maliciosos, interrupciones o degradación de servicios de red, suplantación de identidad, daños de sistemas, entre otros

✦ Frente al Fraude, Robo y Hurto:

No toleramos acciones delictivas como robo, hurto o fraude en ninguna circunstancia. Es responsabilidad de todos proteger adecuadamente los intereses de la organización, denunciando oportunamente y a través de los canales establecidos, toda conducta fraudulenta de la que se tenga conocimiento en ejercicio de nuestras funciones.

- ✓ Prevenir el fraude es una responsabilidad compartida que contribuye a resguardar la reputación de la organización y a evitar posibles pérdidas.



Reportamos todo incidente sospechoso de robo o hurto a través de los canales formales establecidos o mediante el correo electrónico dl_denuncias_cumplimiento@sendero.cl

1 Uso y cuidado de los activos:

Utilizamos los activos de la organización exclusivamente para las funciones para las que han sido asignados, en cumplimiento de nuestras políticas internas. Confiamos en nuestro buen criterio para prevenir cualquier uso indebido y los administramos con responsabilidad y eficiencia, como si fueran propios.

2 Integridad de la información:

Nos preocupamos de resguardar nuestros sistemas y toda aquella información estratégica, metodologías, procesos, tecnologías y know-how que constituyen parte de nuestro patrimonio intelectual y que reconocemos como información comercial sensible. Por ello, es nuestro deber protegerlos y mantener su confidencialidad.

Asimismo, contamos con un Modelo de Defensa de la Libre Competencia y una Política de Relación con Competidores que establece directrices para evitar el intercambio de información comercial y estratégica en cualquiera de los mercados en los que participamos. Del mismo modo, actuamos con especial cuidado respecto de la propiedad intelectual y la información de terceros protegida por la legislación vigente.



No copiamos, adaptamos ni publicamos material protegido por derechos de autor sin la autorización correspondiente. Asimismo, no extraemos información de las bases de datos, correos electrónicos o cualquier red interna, ya sea por medios físicos o electrónicos, resguardando siempre la confidencialidad de la información.

3 Información estratégica:

Contamos con mecanismos que previenen la omisión o alteración maliciosa de la información y los datos de la organización, incluidos los datos personales de colaboradores, clientes y proveedores.

4 Actividades políticas:

Podemos participar libremente en actividades políticas fuera de nuestro horario laboral. Sin embargo, estas no deben efectuarse en nombre de la organización ni de sus filiales. Asimismo, no realizamos contribuciones políticas utilizando recursos de la compañía.

5 Actividades religiosas:

Respetamos toda participación en actividades religiosas fuera del horario laboral. Sin embargo, no las realizamos en representación de la organización ni de sus filiales.



CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestros Clientes



Cuidamos de Nuestros Clientes y sus Familias

Estamos comprometidos con brindar el mejor servicio y una atención de calidad a nuestros clientes y sus familias, ofreciendo una amplia gama de productos y soluciones relacionadas con el fallecimiento, con altos estándares que respondan a sus necesidades y nos permitan acompañarlos durante toda su relación con la organización.

- ✓ Nuestros clientes son lo más importante; por ello promovemos relaciones basadas en el respeto, la honestidad, en la entrega de información oportuna y veraz y la confiabilidad en el cumplimiento de nuestros servicios.

Excelencia en el Servicio y Compromiso con las Familias



Reconocemos que cada cliente es único y que sus necesidades requieren una atención personalizada.



Conocemos y comprendemos que las necesidades de nuestros clientes son fundamentales para ofrecer un buen servicio y crear relaciones duraderas.



Desarrollamos una oferta de productos y servicios basada en la escucha activa de las familias.



Entregamos información oportuna, veraz, clara y simple sobre costos y características, con alternativas de precios justos, opciones de financiamiento y asesoría experta para apoyar la mejor decisión.



Nos aseguramos de que cada cliente decida de manera libre, informada y con plena autonomía.

En todos nuestros canales de atención al cliente, entregamos información completa sobre los productos y servicios, incluyendo precios, cuotas, obligaciones de pago, condiciones de uso, funcionamiento, reglamentos internos y los derechos y deberes de nuestros clientes.

Toda la información relacionada con cotizaciones, publicidad y contratos es veraz, oportuna y en conformidad con la legislación vigente. No ofrecemos aquello que no podamos garantizar.

Actuamos con responsabilidad comercial, por lo que no promovemos la venta de un producto solo por interés económico, sino considerando siempre el beneficio y el valor que aporta a nuestros clientes y sus familias.

Valoramos a todos nuestros clientes, familias y visitantes

Entendemos que cada cliente y su familia confían en nosotros para acompañarlos en los momentos más difíciles, como despedir a sus seres queridos. Por ello, brindamos una atención cercana, actuando siempre con dignidad y respeto.



Nos proponemos superar sus expectativas, cuidando cada detalle para ofrecer un servicio excepcional y personalizado.



Nos especializamos en resolver las dudas y consultas de nuestros clientes con claridad y transparencia, utilizando un lenguaje simple y fácil de comprender.



Mantenemos una actitud de servicio y estamos comprometidos con brindar una atención empática a cada cliente, especialmente a quienes atraviesan momentos difíciles.



- ✓ Brindamos una atención constante y responsable, basada en la colaboración de nuestros equipos y en el compromiso de todos, sin importar el cargo o área a la que pertenecemos.
- ✓ Atendemos cada requerimiento con amabilidad, cumpliendo con los protocolos y normativas establecidas.
- ✓ Garantizamos un trato digno, honesto y cercano para todos nuestros clientes y sus familias, promoviendo un entorno de respeto absoluto y libre de discriminación.
- ✓ Asimismo, promovemos relaciones basadas en el respeto mutuo. En caso contrario, informamos a nuestra jefatura directa para dar a conocer la situación y se gestione adecuadamente.

Excelencia, calidad y seguridad en cada servicio

- ✓ Hemos establecidos altos estándares de calidad en todos nuestros procesos, protocolos de atención, productos y servicios, especialmente los relacionados a la sepultación, cremación y servicios funerarios.
- ✓ Contamos con canales de comunicación ágiles y eficientes, disponibles 24/7 para responder oportunamente ante una emergencia, consultas o requerimientos.
- ✓ Estamos comprometidos con ofrecer soluciones oportunas a solicitudes y reclamos. Para ello, contamos con un modelo de protección al consumidor, protocolos de atención y un sistema de gestión de clientes que nos permite canalizar y registrar consultas tanto de manera remota como presencial, facilitando respuestas ágiles y promoviendo la mejora continua
- ✓ Ante situaciones complejas, actuamos con rapidez, brindando un trato amable y empático, y cumpliendo con la responsabilidad de reparar adecuada y oportunamente los daños materiales o morales cuando corresponda.
- ✓ Trabajamos continuamente por cuidar y mantener los estándares de calidad y la belleza natural de los parques y jardines.
- ✓ Respetamos las normas y el reglamento interno de nuestras instalaciones, entregando información clara sobre los derechos y deberes de clientes y visitantes para promover una convivencia armónica.
- ✓ Solo compartimos archivos, información comercial o financiera con terceros cuando existe una orden judicial o la autorización expresa del titular. Y los casos excepcionales, serán previamente evaluados y aprobados por el área de Fiscalía de nuestra organización.





CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestra Relación con la Comunidad



Nuestra Relación con la Comunidad

Nuestros parques son un pulmón verde que beneficia a toda la comunidad y, al mismo tiempo, ofrecen un espacio rodeado de naturaleza para el encuentro familiar y la conmemoración de nuestros seres queridos.



Muchos de nuestros parques están ubicados en comunas con un alto déficit de áreas verdes por persona, y contribuimos activamente a disminuir esa brecha, aportando espacios naturales para la comunidad.

- ✓ Estamos comprometidos con una operación eficiente de nuestros parques, promoviendo el uso responsable de los recursos naturales y tomando acciones concretas para fomentar una convivencia respetuosa con nuestros vecinos.





CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestra Relación con Proveedores

Nuestra Relación con Proveedores

Buscamos mantener con nuestros proveedores una relación basada en:

1 **Transparencia y Equidad:**

Actuamos con apertura, objetividad y trato justo en todas nuestras relaciones con proveedores, asegurando procesos claros, decisiones fundamentadas y oportunidades en igualdad de condiciones.



Respeto a las leyes:

Conocemos, difundimos y respetamos las leyes que regulan nuestras relaciones contractuales con proveedores, consultores, auditores externos, contratistas, subcontratistas y competidores, en todos aquellos ámbitos permitidos por la legislación vigente.

Asimismo, exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente en materias como la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, la normativa de Defensa de la Libre Competencia, la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Protección de Datos Personales, y aquellas orientadas a la protección laboral y la seguridad de los trabajadores.



Selección justa:

Desarrollamos nuestros procesos de selección de proveedores y contratistas con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad, costo, oportunidad, reputación y buenas prácticas comerciales. Así, aseguramos que estas decisiones respondan únicamente a los legítimos intereses de la organización.



Pago de bienes y servicios:

Cumplimos nuestros compromisos de pago con proveedores en tiempo y forma, de acuerdo con lo establecido en cada acuerdo comercial, procurando realizarlos en el menor plazo posible y siempre dentro de los tiempos definidos por la ley.

2 Declaración de Buena Fe:

Nos comprometemos a establecer acuerdos comerciales con proveedores, contratistas y subcontratistas bajo criterios de buena fe, promoviendo relaciones basadas en el respeto, el cumplimiento de la ley y la excelencia operacional.



Calidad:

Promovemos altos estándares de calidad junto a nuestros proveedores, contratistas y prestadores de servicios, velando por el cumplimiento riguroso de los contratos y acuerdos establecidos.



Respeto:

Fomentamos relaciones basadas en el respeto mutuo, impulsando que nuestros proveedores conozcan y compartan los principios de este Código de Ética y conduzcan sus vínculos comerciales de manera responsable y colaborativa.

3 Conflictos de Interés:



Relaciones personales con funcionarios públicos, contratistas, subcontratistas, proveedores o competidores:

Para resguardar nuestra independencia e imparcialidad, comunicamos oportunamente cualquier relación financiera, familiar o afectiva que podamos tener con colaboradores, proveedores, contratistas, subcontratistas, auditores externos, asesores, funcionarios públicos o competidores. De esta forma, aseguramos una toma de decisiones libre y objetiva, en estricto cumplimiento de la ley y de nuestra normativa interna.



Pagos, regalos y favores:

En este contexto, solo aceptamos regalos, invitaciones u otros beneficios cuando estos no interfieren con un proceso de selección justo y objetivo de proveedores y contratistas, ni generan conflictos con los intereses de la organización. Es nuestra responsabilidad conocer y cumplir las políticas y procedimientos vigentes definidos para estos efectos.



Intercambio de información sensible:

No entregamos ni recibimos sin la debida autorización, antecedentes, datos, claves, información sensible, confidencial o estratégica de la organización o de terceros, en conformidad con lo establecido en nuestra normativa interna.



CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestra Relación con Competidores



Defensa de la Libre Competencia

Actuamos en conformidad con las normas de libre competencia, resguardando siempre prácticas comerciales justas y transparentes. Por ello, evitamos cualquier acción o conducta que pueda interpretarse como abuso hacia clientes, proveedores o contratistas, especialmente en materias relacionadas con precios, condiciones contractuales u otros aspectos comerciales.



Sabemos que infringir estas normas puede derivar en sanciones graves, tanto económicas para la organización como legales para las personas involucradas.

Acciones que implican abuso hacia clientes, proveedores y contratistas:

- ✦ Acordar con un competidor o una persona vinculada a éste, respecto a los siguientes ítems:
 - ✓ Fijar precios actuales o futuros de compra o venta.
 - ✓ Determinar condiciones de comercialización.
 - ✓ Establecer volúmenes de producción.
 - ✓ Asignar zonas o cuotas de mercado o excluir competidores.
 - ✓ Coordinar prácticas de licitación o definir tipos de descuentos.
 - ✓ Discriminar arbitrariamente en precios o condiciones, negar ventas, aplicar precios predatorios o incurrir en conductas de competencia desleal.
 - ✓ Condicionar la venta de un producto o servicio a la contratación de otros adicionales sin ofrecer la opción de adquirirlos por separado.
 - ✓ Sustener reuniones o mantener comunicaciones con competidores, salvo en los casos autorizados por la legislación y previamente aprobados por la jefatura y el Oficial de Cumplimiento, conforme a los protocolos establecidos.
 - ✓ Enviar, recibir o facilitar el intercambio de información comercial sensible de forma verbal, escrita o electrónica; ni actuar como intermediarios en este tipo de prácticas.



○ Ante cualquier duda sobre esta materia, consulta a nuestra Oficial de Cumplimiento a través del correo dl_consultas_cumplimiento@sendero.cl



CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestra Relación con la Autoridad



Nuestra Relación con la Autoridad

Desarrollamos una función esencial de interés público y, en el ejercicio de nuestra actividad, aseguramos el cumplimiento de las normas destinadas a la protección del medio ambiente, nuestros colaboradores y clientes.

Estamos comprometidos con realizar las inversiones necesarias e implementar procesos que garanticen el correcto ejercicio de nuestra labor, incluso más allá de lo exigido por la normativa vigente. Asimismo, proporcionamos a la autoridad la información requerida para acreditar este cumplimiento.

Nos relacionamos con las autoridades con formalidad y transparencia, sin ejercer influencias ni realizar acciones orientadas a obtener ventajas indebidas, resguardando siempre la integridad y reputación tanto de los funcionarios públicos como de nuestra organización.



Asimismo, estamos disponibles para colaborar ante cualquier contingencia nacional, lo que reafirma nuestra voluntad con los objetivos del país y la industria.



¡Todos juntos hacemos de Grupo Sendero una gran Compañía!





CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestros Canales de Denuncias



Canal de Ética y Cumplimiento

En Sendero trabajamos cada día para ganar y mantener la confianza de todos: clientes, empleados, accionistas, proveedores y reguladores. Por eso, seguimos al pie de la letra nuestro Código de Ética y nuestro Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento, asegurando que todo lo que hacemos sea de calidad, sostenible y con excelencia.



Canal de Denuncias Ley Karin

Este formulario está destinado a recibir denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y situaciones de violencia en el trabajo, conforme a lo establecido por la Ley Karin. Puedes realizar tu denuncia de forma confidencial y segura.



Canal de Denuncias Ético

A través de este formulario puedes reportar conductas que infrinjan nuestro Código de Ética, tales como actos de corrupción, fraudes, conflictos de interés u otras irregularidades.



Canal de Denuncias Cumplimiento

Reporta hechos que puedan constituir delitos establecidos en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, delitos informáticos, entre otros.

