



Código de Ética

Introducción

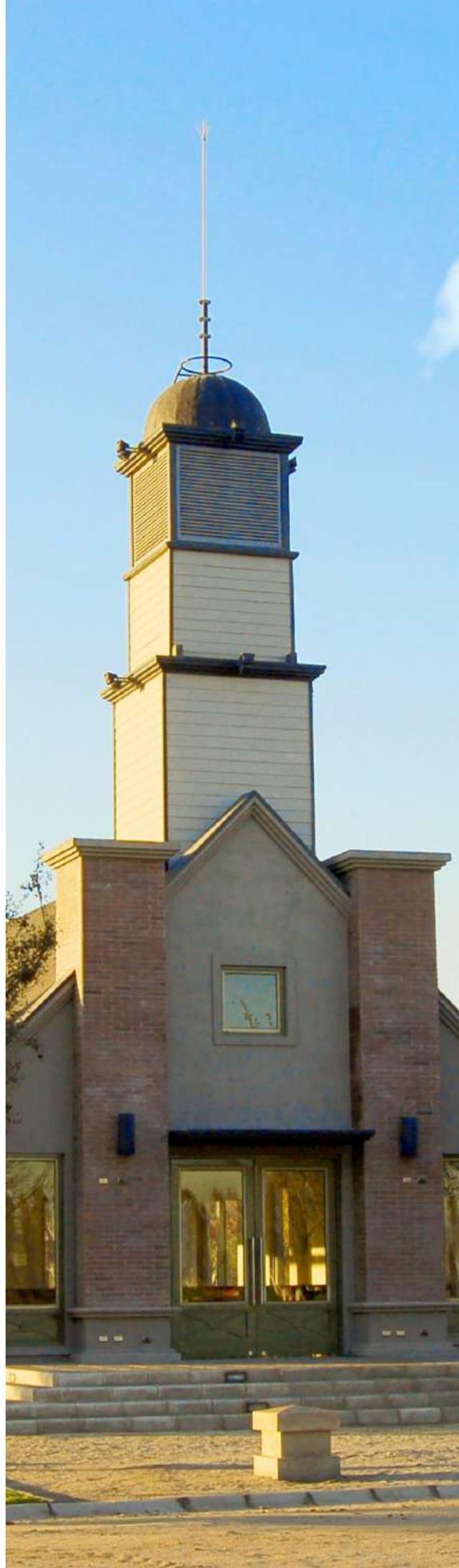
En Sendero, desarrollamos una cultura de responsabilidad e implementamos criterios claros de gobierno corporativo, que van más allá de los exigidos por la ley y son de conocimiento público de todos nuestros grupos de interés, asegurando los derechos y el trato igualitario de sus integrantes, claridad y prolijidad en las rendiciones de cuenta, transparencia de la información corporativa relevante y responsabilidades del Directorio y Gerencias.

Asimismo, nos preocupamos de mantener una relación de confianza y excelencia con toda la comunidad, a través de una declaración de principios enfocada en una conducta responsable y el cumplimiento de las normas legales.

En este sentido, el sistema de Gestión Ética de Sendero y sus filiales incorpora en todas sus políticas los valores que nos sustentan: Respeto, Colaboración, Expertos y Compromiso. Aspectos que demuestran nuestra honestidad con todos los actores que se relacionan directa o indirectamente con la Compañía.

Tenemos un firme compromiso con el cumplimiento de leyes y regulaciones, demostrados en los mecanismos internos de control que hemos establecido, además del asesoramiento que realizamos en Sendero.

De este modo, contamos con diversos mecanismos que nos orientan, como lo son: el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), el Modelo de Libre Competencia (MLC) y el Modelo de Protección al Consumidor (MPC), que deben ser respetados y aplicados por cada uno de los integrantes de nuestra Empresa.



Índice

Introducción **Pág. 02**

Carta de Presentación **Pág. 04**

Definiciones **Pág. 05**

Nuestros Principios Generales **Pág. 6**

Comité de Ética **Pág. 8**

Definición **Pág. 9**

Integrantes **Pág. 10**

Nuestras Personas **Pág. 14**

Nuestros Valores **Pág. 15**

Respeto a los Colaboradores **Pág. 16**

Responsabilidad y AutoCuidado **Pág. 17**

Desarrollo Personal y Profesional **Pág. 18**

Compensaciones **Pág. 19**

Conflicto de Interés **Pág. 20**

Ambiente Laboral Seguro y
Saludable **Pág. 22**

Nuestros Líderes **Pág. 23**

Respeto y Responsabilidad
de la Actividad Sindical **Pág. 24**

Patrimonio e Información **Pág. 25**

Frente al Fraude, Robo y Hurto **Pág. 26**

Nuestros Clientes **Pág. 28**

Cuidamos a Nuestros Clientes **Pág. 29**

y a sus Familias

Ofrecemos calidad a cada uno **Pág. 30**

de nuestros clientes y sus familias

Valoramos a todos nuestros clientes,
familias y visitantes. **Pág. 31**

Trabajamos para dar el mejor
servicio con calidad, seguridad **Pág. 32**
y disponibilidad

Nuestras Relación con la Comunidad **Pág. 34**

Nuestra Relación con Proveedores **Pág. 36**

Transparencia y Equidad **Pág. 37**

Declaración de Buena Fe **Pág. 38**

Conflictos de Interés **Pág. 39**

Nuestra Relación con Competidores **Pág. 40**

Defensa de la Libre Competencia **Pág. 41**

Nuestra Relación con la autoridad **Pág. 44**

Carta de Presentación

Estimados Colaboradores:

Somos un referente en el rubro de Parques Cementerios, actuando de forma coherente con nuestros valores, lo que nos convierte en una empresa sólida, que respeta la dignidad de cada persona y cumple cabalmente con las normas legales que nos rigen.

Este Código de Ética es una muestra del compromiso que hemos adquirido con todos los clientes, colaboradores y aquellos que de forma externa interactúan con nuestra Compañía, siempre preocupados de poner en práctica los principios que nos definen.

Nuestro deseo es convertirnos en una de las mejores empresas para trabajar en Chile, y como tal, es necesario que nos comprometamos a actuar diariamente según los criterios de este código, realizando un trabajo íntegro y transparente.

De esta manera, instamos a nuestros colaboradores, líderes de cada área y entidades que se relacionan con Sendero y sus filiales, a respetar las orientaciones éticas que este código nos entrega, desarrollando una cultura de excelencia, comprometida con el bien común y responsable con la sociedad.



Rafael Valdivieso Ovalle
Presidente Directorio



Manuel Valdivieso Eguiguren
Gerente General

Definiciones

NORMAS ÉTICAS:

Son imperativos que permiten que los valores de Organización Sendero puedan llevarse a la práctica y refieren, en particular, a las normas contenidas en este Código.



HONESTIDAD, HONRADEZ, INTEGRIDAD, PROBIDAD, RECTITUD:

Son conceptos sinónimos o intercambiables. Aluden a la cualidad de la persona que dice la verdad, no engaña, no tiene intenciones ocultas, sino un comportamiento veraz y recto, del que puede sentirse honrado.

VERACIDAD:

Se entiende como la manifestación a otra persona, de los datos o informaciones a las que tiene derecho a saber para tomar sus propias decisiones, con libertad. Es mucho más que evitar “decir algo falso”. Obliga a no omitir ninguna información relevante.



CONDUCTAS OBLIGATORIAS:

Son los comportamientos que, de acuerdo a este Código, constituye un deber ineludible y deben cumplirse siempre, sin excepción.

CONDUCTAS ÓPTIMAS:

Son las conductas que encarnan los ideales éticos / valóricos de Sendero.



VALORES:

Son los propósitos que orientan las actitudes de los colaboradores y los mantienen vinculados a objetivos comunes de una Compañía.

Nuestros Principios Generales

CUMPLIMIENTO LEYES, NORMAS Y REGLAMENTOS

Sendero respeta y cumple con todos los deberes y regulaciones que le impone la Constitución Política de la República; las Leyes promulgadas y vigentes; y el ordenamiento jurídico en general.

Por su parte, todos los colaboradores de la Empresa, son responsables individualmente de sus acciones, debiendo cumplir con la normativa y reglamentación interna de la Compañía que ésta les haya informado, comunicado y/o capacitado, tales como los Manuales de Procedimientos, Manuales de Cumplimiento sobre Prevención de Delitos, Protección al Consumidor, Defensa de la Libre Competencia y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Asimismo, deberá comportarse en todo momento, dentro del ámbito organizativo, dependencias de la empresa y/o de su rutina laboral, de acuerdo a los principios y valores de Sendero.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Sendero reconoce como pilar central el valor intrínseco y dignidad de las personas, por lo que asegura otorgarles las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y promoción técnica o profesional, prohibiendo comportamientos discriminatorios arbitrarios, por motivos de raza, origen, género, religión, orientación sexual, condición sexual, discapacidad, pensamiento político o estado civil.

Además, condena abiertamente cualquier tipo de acoso o vulneración a los derechos fundamentales que pueda generarse en el contexto laboral, ya sea conductas que involucren violencia física o verbal, abuso de poder, malos tratos o situaciones humillantes, tales como lenguaje de tipo obsceno, insinuaciones sexuales, comentarios de orden sexual, entre otros.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En Sendero nos preocupamos de contar con normas y herramientas, con el fin de evitar la ciberdelincuencia y/o todo aquello que atente contra la debida seguridad, protección de datos, reserva, integridad, disponibilidad de la misma y confidencialidad de la información digital

CREEMOS EN LAS PERSONAS

En Sendero, creemos que todas las personas tienen el potencial intrínseco para lograr el éxito, por eso confiamos en ellos, estando siempre dispuestos a estudiar las mejores estructuras que sirvan para el logro de las metas y objetivos laborales de nuestros colaboradores.

Asimismo, estamos comprometidos con el desarrollo personal, técnico y profesional de quienes las integran.

| Comité de Ética



Definición:

El Comité de ética depende del Directorio de nuestra Compañía y se rige por los principios de probidad, lealtad, respeto, eficiencia y confidencialidad al momento de tratar sus deliberaciones.

Su función es velar por la correcta aplicación del Código de Ética de Sendero, tomando decisiones razonables, alineadas con los valores y principios de la Compañía.

OBJETIVOS GENERALES

► **Comunicar el compromiso de la Alta**

Dirección: Informando de forma clara a toda la Empresa, la responsabilidad de nuestro Gobierno Corporativo con el cumplimiento de los estándares éticos que promovemos.

► **Políticas Alineadas:** Se preocupan de que todas las políticas de las distintas áreas sean acordes al Código de Ética y sus respectivos valores.

► **Cultura Ética:** Impulsan la cultura en la Compañía, así como revisan y actualizan periódicamente la normativa de buenas prácticas y conducta de negocios.

► **Cumplimiento Código de Ética:** Aseguran que se reciban y gestionen todos los requerimientos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

► Examinar y deliberar sobre los dilemas éticos, conflictos de intereses y asuntos de justicia, relativos a la correlación con los grupos de interés de la empresa, negocios, operaciones, productos y servicios de la Compañía con referencia a la Ética.

► Diseñar en conjunto con el área de Comunicaciones y Marketing estrategias y campañas de comunicación sobre el contenido del Código de Ética de la Compañía .

► Establecer junto al área de Gestión Personas un plan de capacitación y campañas de formación anual, sobre la cultura ética, dirigida a todos los colaboradores de Sendero.

Integrantes

DOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO.

UN INTEGRANTE DE GESTIÓN PERSONAS.

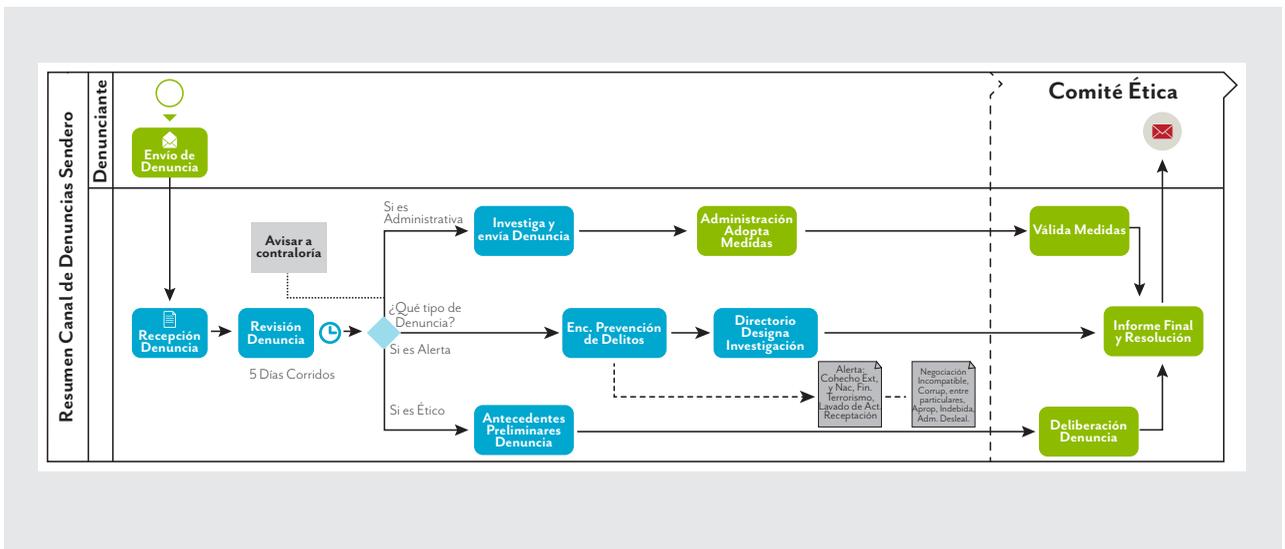
UNA PERSONA QUE TENGA CONOCIMIENTO Y RELACIÓN CON LOS CLIENTES.

UN REPRESENTANTE DE SENDERO SELECCIONADO POR EL COMITÉ DE ÉTICA

SECRETARIO (A), CON DERECHO A VOZ Y NO A VOTO.

Sesiones

- El Comité de Ética sesionará trimestralmente de manera ordinaria, o cuando sea requerido por el secretario (a) del Comité, sobre un tema que deba ser sesionado de manera extraordinaria.
- Debe tener un quórum de a lo menos tres miembros, para poder deliberar y resolver las denuncias.
- En cada sesión ordinaria o extraordinaria se debe emitir un acta, en donde se incluirá documentación de respaldo que sea pertinentes a cada caso tratado.



CARÁCTER DE LAS DELIBERACIONES

Las deliberaciones que adopte el Comité de Ética tendrán siempre carácter estrictamente confidencial, quedando prohibida su divulgación tanto a sus miembros así como a terceros, sin perjuicio de las respuestas que deban entregarse a las personas que han formulado sus inquietudes o consultas, y de las investigaciones que para el cumplimiento de sus funciones sean encomendadas reservadamente a las distintas áreas competentes.

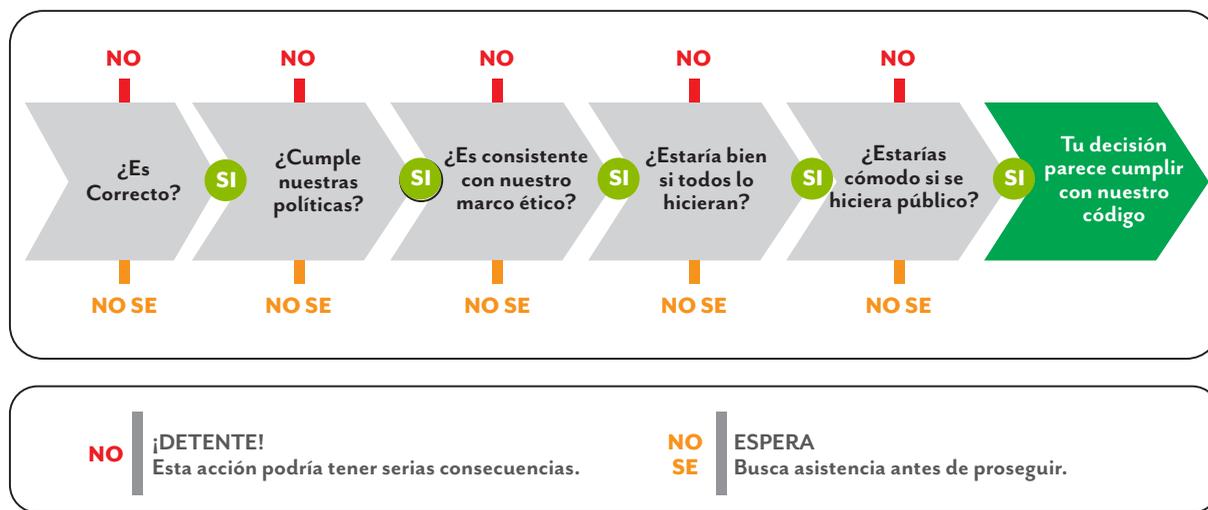
INFRACCIONES

Las infracciones a este código o la falta efectiva de cooperación con una investigación interna, podrá dar lugar a que el Comité de Ética recomiende a las instancias correspondientes la aplicación de sanciones disciplinarias, que en casos extremos puede implicar la separación del colaborador de sus funciones, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que eventualmente den origen a dichas actuaciones en caso que revistan un carácter delictual.



MAPA DE ACCIÓN ÉTICO

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



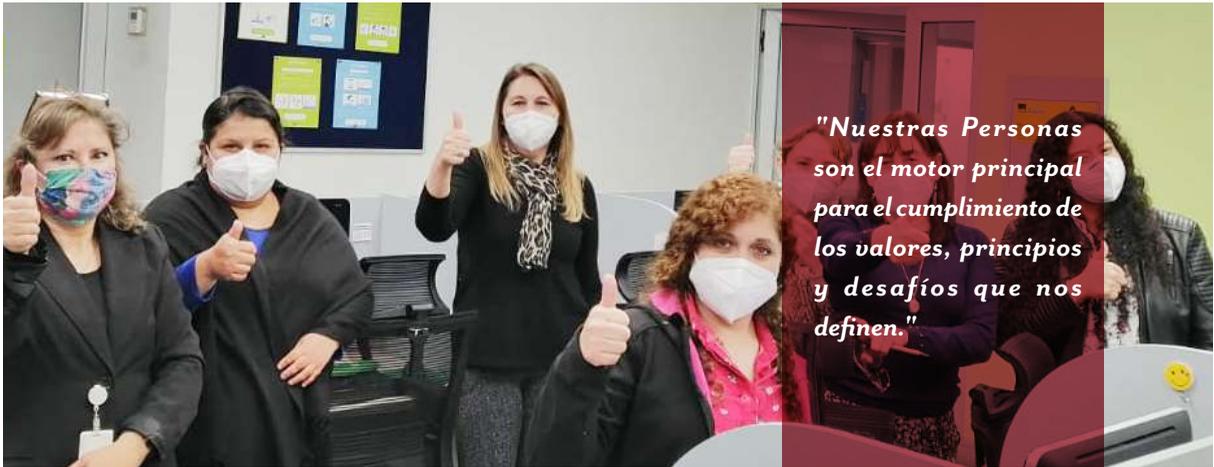
Si tienes dudas, habla con tu jefatura o haz uso del canal de denuncias éticas de la Compañía alojado en nuestra intranet o al correo: dLdenuncias_eticas@sendero.cl

En Sendero te escuchamos y respetamos.

Nuestras Personas



Nuestros Valores



Las relaciones que mantiene Sendero con sus colaboradores, están basadas en la confianza, transparencia, en el cumplimiento de compromisos, confidencialidad y los valores éticos de la Organización, que son: **Respeto, Expertos, Compromiso y Colaboración**, valores que además, deben ser respetados siempre entre todos aquellos que integran la Compañía.



Nos preocupamos de brindar una experiencia cálida y afectuosa, escuchándola y comprendiendo sus puntos de vista.



Nos preocupamos de conocer los productos que ofrecemos, con el fin de alcanzar altos estándares en el servicio y los procesos, demostrando que nuestra labor vale la pena.



Estoy alineado con la estrategia de la Compañía y actúo de forma responsable, haciéndome cargo de los problemas, buscando soluciones y cumpliendo con los tiempos.



El cliente es primero, por eso trabajamos en equipo para alcanzar los resultados, sin enredarnos en conflictos personales, respondiendo los requerimientos de mis compañeros con prontitud.

Respeto a los Colaboradores

Cada colaborador de Sendero tiene derecho a trabajar en un ambiente laboral donde se respete su dignidad como persona. Es por eso que promovemos una cultura que defiende el trato justo y equitativo, la diversidad, el respeto, la confianza, la cordialidad y la privacidad.



AMBIENTE LABORAL INCLUSIVO

Todos los colaboradores, sin importar su condición, tienen la misma oportunidad de desarrollar sus aptitudes y talentos a nivel profesional.

DIVERSIDAD

Nuestros colaboradores tienen igualdad de trato y oportunidades, independiente de su etnia, religión, ideología, origen social, condición física y orientación sexual.

EQUIDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

Iniciativa que fomenta la Compañía para promover la participación laboral femenina y la corresponsabilidad parental.

Responsabilidad y AutoCuidado

En Sendero no toleramos bajo ninguna circunstancia, cualquier intento de justificación sobre un actuar incorrecto o ilegal, aun cuando se argumente que se trata de una práctica común entre otros miembros de la Compañía, sus proveedores o competidores, justificando que ese actuar permite alcanzar las metas y objetivos determinados por la Organización.

En toda operación comercial o de otra naturaleza que implique riesgos, debe ser asumida en primer

lugar por quien la realiza, y tomada dentro del marco que le señalan sus atribuciones. Responsabilidad que no será eludida por el hecho de realizarse con personas vinculadas a la Compañía, o por recomendación de alguna de ellas.

Actuamos siempre respetando las normas internas y externas, sin poner en peligro la integridad de los colaboradores, de clientes, imagen, bienes e instalaciones de la Compañía.



Desarrollo Personal y Profesional

Estamos comprometidos con el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, preocupados de entregarles herramientas y actividades de formación necesarias para alcanzar este propósito.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES: Garantiza el acceso igualitario a eventuales procesos de Reclutamiento y Selección, para todo colaborador que considere que tiene las competencias suficientes para el nuevo puesto de trabajo, como a su vez optar a cambios de cargo entre distintas áreas, considerando su desempeño y mérito personal.



CAPACITACIÓN: Incentivamos la participación equitativa en capacitaciones, las que tienen por objeto el desarrollo laboral de sus integrantes, enmarcados en la estrategia de nuestra Compañía.



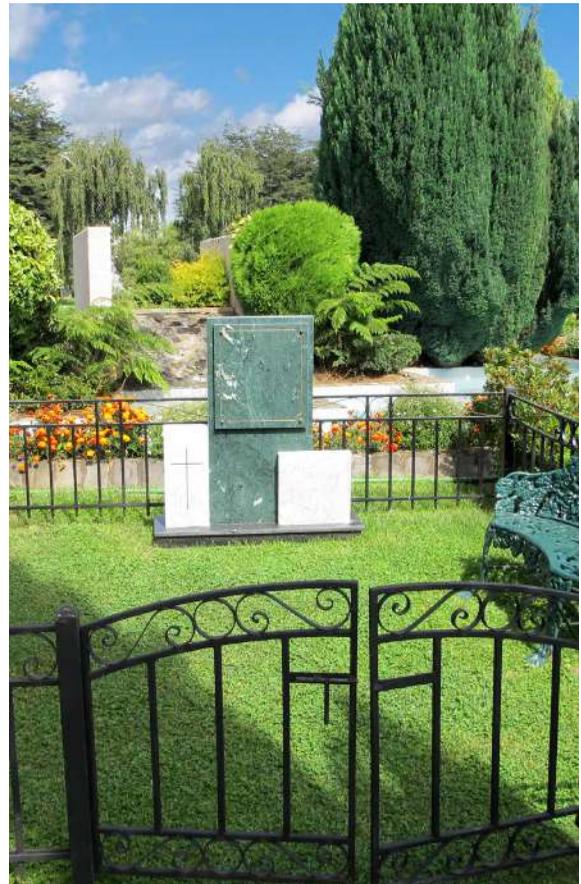
RECONOCIMIENTO: Promovemos instancias de evaluación objetiva, que permitan reconocer el desempeño exitoso de cada uno de sus miembros.



COMUNICACIONES INTERNAS: Nos preocupamos de brindar acceso y una entrega oportuna de la información relevante de la Compañía, estableciendo vínculos de entre todos los colaboradores, promoviendo un alto desempeño laboral de todos sus integrantes.

Compensaciones

Alineado con los objetivos estratégicos, en Sendero contamos con un conjunto de incentivos económicos para nuestros colaboradores, con la finalidad de gratificar el esfuerzo que dedican a su trabajo. Dichas compensaciones asociadas a metas, bonos o rentas variables se cumplen siempre bajo un estricto marco ético y respetando las políticas de riesgo de nuestra Empresa, de modo que no den origen a actuaciones o prácticas que puedan perjudicar nuestra reputación.



Conflictos de Interés

Todos los colaboradores de Sendero deben evitar situaciones que estén o aparenten estar en un conflicto de intereses. De esta manera, no está permitido realizar acciones que lo beneficien de forma personal con oportunidades de negocios dentro de la Compañía.

Los aspectos que se deben considerar son:

RELACIONES FAMILIARES

Procuramos que las relaciones familiares o afectivas al interior de la empresa no entorpezcan el correcto ejercicio de los deberes laborales.

Evitamos las relaciones de subordinación entre parientes o parejas, según lo indica el Manual de Buenas Prácticas y las demás normativas internas.

ACTIVIDADES RELACIONADAS

Los miembros de Sendero no pueden desempeñar cargos o funciones, ni tener intereses económicos, en negocios relacionados con el giro de la empresa, en compañías de la competencia, proveedores o en sociedades que ostenten una forma de dominio o control, en empresas ligadas o relacionadas al giro comercial de la Compañía. A su vez, se abstendrán de entregar o recibir información de parte de las entidades mencionadas anteriormente, salvo en aquello que la legislación y la normativa interna de la Organización lo permita.

TRABAJOS PARALELOS

Los miembros de Sendero no pueden desempeñar otras actividades laborales, sobre todo cuando éstas se realicen con activos de la Compañía, en horario de trabajo, o cuando afecten su correcto desempeño laboral.

Estas prácticas sólo se permitirán, contando con el visto bueno de la Subgerencia de Personas y el Comité de Ética.

DECLARACIÓN OPORTUNA

Es deber de cada miembro de Sendero revisar sus acciones y decisiones a conciencia. En caso de dudas respecto a alguna situación que pueda generar conflictos de interés, consultar de manera oportuna a sus superiores o a través de las personas o mecanismos establecidos por la Compañía para ello, como el Área de Cumplimiento, al mail: cumplimiento@sendero.cl



Ambiente Laboral Seguro y Saludable

En Sendero el cuidado de la salud y la protección de la vida de sus colaboradores es primordial. Por eso se establecen los siguientes mecanismos de protección:



PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL:

La Compañía promueve espacios libres del consumo de alcohol, droga y tabaco.



SEGURIDAD LABORAL:

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



BIENESTAR:

Nuestra Compañía garantiza, mediante la mejora continua de su ambiente laboral, la salud física y mental de sus colaboradores.



Nuestros Líderes

Sendero es dirigida por personas que lideran con el ejemplo y mantienen un comportamiento coherente con los principios éticos de la Compañía.

Directiva, gerentes y jefaturas promueven una cultura organizacional de integridad y respeto, estableciendo relaciones basadas en la confianza con su equipo, entregando retroalimentación constante.

Cada líder se preocupa de reconocer y se hace cargo de sus errores, alentando estas acciones entre sus colaboradores.

PROMOVER ALTOS ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

Es deber de todos los colaboradores, y especialmente de aquellos que por sus funciones tengan a otras personas a su cargo, promover altos estándares de desempeño y comportamiento, divulgar los contenidos de este Código y velar por su apropiada aplicación

PROHIBICIÓN ABUSO DE PODER

Es contrario a los valores de Sendero ejercer conductas abusivas con sus colaboradores.

Todo aquel que tenga personas a su cargo, debe promover y evidenciar un trato respetuoso y justo.

PROHIBICIÓN DEL ACOSO Y ASEDIO

Toda persona que tenga colaboradores bajo su cargo no puede ejercer violencia física o verbal, malos tratos, situaciones humillantes, tales como: lenguaje de tipo obsceno, insinuaciones sexuales, burlas, entre otros.

Además, debe evitar llevar a cabo acciones que, sin ser mal intencionadas, puedan llegar a ser entendidas como una forma de acoso.

DERECHO A OPINAR

Cumpliendo con las formalidades y el debido respeto, es obligación de todos los líderes aceptar aquellas opiniones discrepantes que pueda expresar un colaborador, apreciándolo como un aporte, aunque ello no suponga una aceptación a su planteamiento.

El silencio complaciente de los colaboradores, respecto a una determinación de una jefatura, es una práctica indeseada en nuestra Compañía.

Respeto y Responsabilidad de la Actividad Sindical

Establecemos y mantenemos relaciones de cordialidad y respeto con las distintas organizaciones sindicales que representan a los colaboradores.

LIBERTAD Y DERECHO DE ASOCIACIÓN:

Respetamos el derecho de los colaboradores a adherirse libremente a una organización sindical vigente, de acuerdo a sus intereses. Manteniendo un diálogo basado en el respeto con cada uno de sus sindicatos.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN:

La Compañía permite a sus colaboradores expresarse libremente por medios de distintos canales. No obstante, cada colaborador será responsable de sus actos y determinaciones ante la Ley Vigente, siendo éstos totalmente independiente de los lineamientos organizacionales de Sendero.

BENEFICIO MUTUO:

Sendero trabaja junto a las organizaciones sindicales, con el fin de consagrar acuerdos que sean beneficiosos para todas las partes.



Patrimonio e Información

PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA:

Todos los colaboradores de Sendero somos responsables de dar un buen uso a los activos de la Compañía. Dichos bienes son proporcionados para realizar las labores propias de nuestro cargo, de manera segura y eficiente, cuidándolos y aplicando el criterio de austeridad, sacando un mayor rendimiento en su utilización, sin comprometer nuestra propia seguridad o la de nuestros compañeros.

ACCESO AUTORIZADO A LA INFORMACIÓN:

Contamos con procedimientos de administración de usuarios para restringir el acceso, de acuerdo con las necesidades de sus roles y responsabilidades de los colaboradores. Asimismo, tenemos herramientas de protección de la privacidad de contraseñas, que impiden que personas no autorizadas accedan a realizar operaciones ilícitas u operaciones fraudulentas.

INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:

Nuestra Compañía no avala conductas de aquellos colaboradores que están en una posición de ventaja por sobre otra persona, utilizando datos o eventos relevantes que por la naturaleza de su cargo tienen acceso privilegiado.

USO DE SOFTWARE: Restringimos el uso inapropiado de software que nos exponga a riesgos legales y de seguridad informática, tales como: la pérdida de información, filtración de datos, infracción de derechos de autor, exposición de los sistemas internos a códigos maliciosos, interrupciones o degradación de servicios de red, suplantación de identidad, daños de sistemas, entre otros.

Para Sendero, el patrimonio y la información son relevantes, motivo por el cual deben ser utilizados, mantenidos y resguardados de forma responsable por todos sus colaboradores.



Frente al Fraude, Robo y Hurto

Sendero no tolera acciones delictuales como robo, el hurto y fraude en ninguna circunstancia.

La adecuada protección de los intereses sociales de la Compañía hace que sea una obligación de todos denunciar oportunamente y por los canales regulares, las conductas fraudulentas de las que se tenga conocimiento en el desempeño de sus funciones.

Es responsabilidad de todos prevenir el fraude, tanto para proteger la reputación de la Compañía como potenciales pérdidas.

Cualquier incidente sospechoso de robo o hurto, debe ser notificado, mediante los canales establecidos y/o formales citados anexo a este documento al mail: DLdenuncias@sendero.cl

USO Y CUIDADO DE LOS ACTIVOS

En Sendero debemos utilizar los activos de la Compañía únicamente para aquellas funciones para las cuales los bienes han sido asignados, respetando lo establecido en las políticas internas. Confiamos en el buen criterio de nuestros Colaboradores, para prevenir cualquier abuso de los activos.

Esperamos que nuestros colaboradores utilicen los activos de la Compañía como si fueran de su propiedad, de manera eficiente.

INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nos preocupamos de velar para que nuestros sistemas cuenten con mecanismos que eviten omitir o alterar maliciosamente información y datos de colaboradores y clientes.

SECRETOS COMERCIALES

Las estrategias, metodologías, procesos, sistemas y know-how generado por Sendero, forman parte del patrimonio intelectual de nuestra Compañía y lo que denominamos “Secretos Comerciales”. Por esa razón, es nuestro deber protegerlos y conservar su confidencialidad.

Por ello, tenemos especial cuidado con la información de terceros protegida por la legislación vigente. No se permite copiar, adaptar ni publicar material protegido por el derecho de autor, sin la autorización correspondiente. Así como tampoco se puede extraer información de las bases de datos, correos electrónicos o cualquier red interna, ya sea mediante físicos o electrónicos.

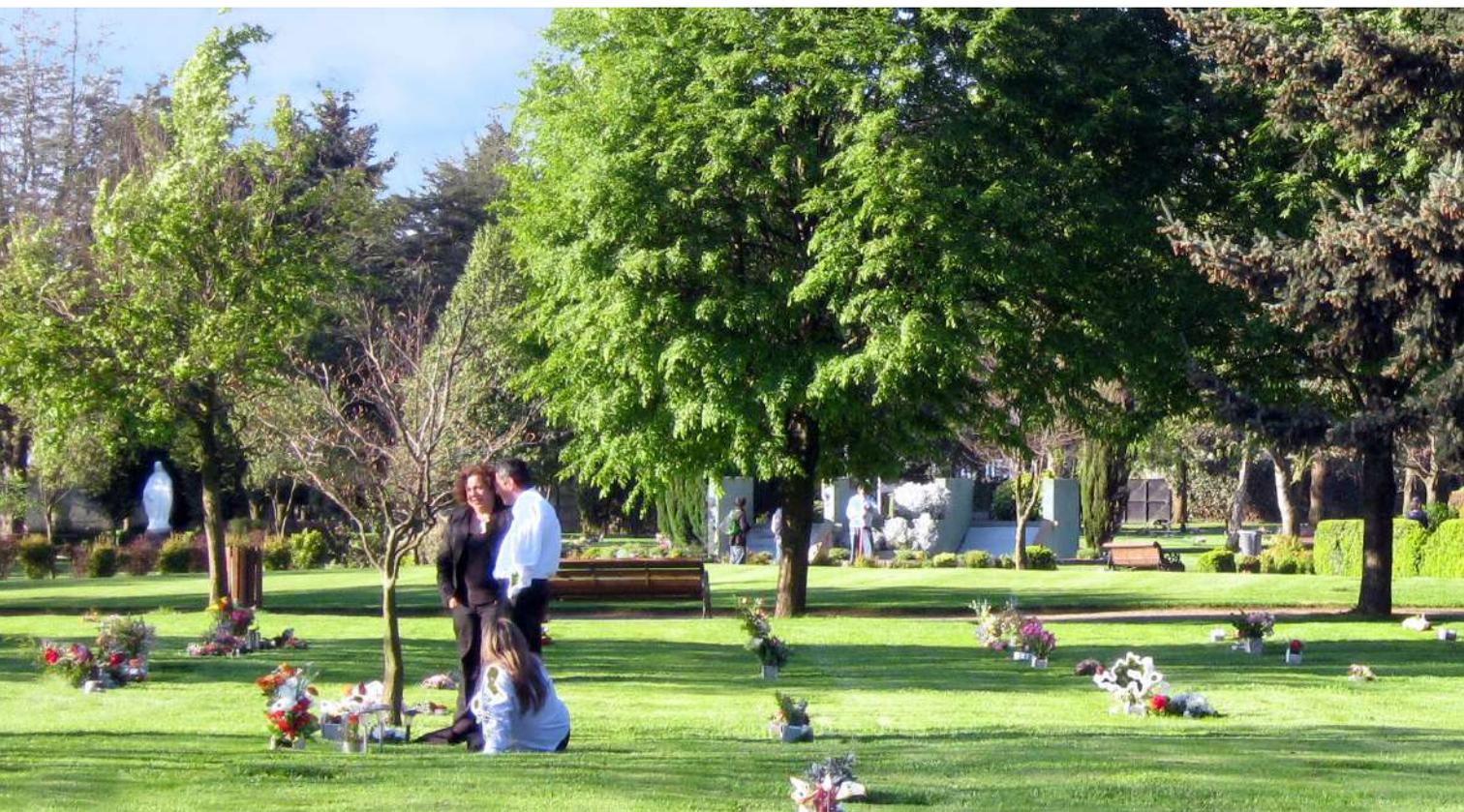
ACTIVIDADES POLÍTICAS

Sendero no desalienta la participación de sus colaboradores en actividades políticas fuera del horario de trabajo. Sin embargo, éstas no se pueden efectuar en nombre de nuestra Empresa o sus Filiales.

No está permitido realizar contribuciones políticas, utilizando recursos de la Compañía.

ACTIVIDADES RELIGIOSAS

Sendero no discrimina ni prohíbe la participación de sus colaboradores en actividades religiosas fuera del horario de trabajo. Sin embargo, éstas no se pueden realizar en nombre de la Compañía o sus Filiales.



Nuestros Clientes



Cuidamos de Nuestros Clientes y sus Familias

En Sendero estamos comprometidos con prestar el mejor servicio y calidad de atención a nuestros clientes y sus familias, brindando una amplia oferta de productos y soluciones relacionadas al fallecimiento, con elevados estándares de calidad, que satisfagan sus necesidades y cuidando de ellos a lo largo de toda su relación con la Compañía.

Los clientes son lo más importante, por lo que promovemos relaciones de respeto, honestidad en la entrega de información y confiabilidad en el cumplimiento del servicio que ofrecemos.



Ofrecemos calidad a cada uno de nuestros clientes y sus familias

Cada uno de nuestros clientes es diferente, por eso sus necesidades y preocupación son únicas.

- Nos esforzamos por conocer y comprender las necesidades de nuestros clientes.
- Mantenemos y desarrollamos una variada propuesta de productos y servicios en relación con el fallecimiento, a partir del conocimiento y escucha de las diversas expectativas de las familias.
- Entregamos información clara y en lenguaje simple, de todos los costos y características de los productos o servicios, ofreciendo varias alternativas de precios justos y opciones de financiamiento, con asesoría experta para que las familias tomen la mejor decisión.
Debemos asegurarnos que nuestros clientes adopten sus decisiones en relación a los productos y servicios, en forma libre, con total autonomía y en pleno conocimiento de los beneficios e implicancias de cada uno de ellos.
- En todos nuestros canales de atención, ejecutivos y asesores comerciales existe el compromiso de entregar siempre los detalles de los productos ofrecidos, tales como: precio, cuotas, obligaciones de pago, condiciones de uso y funcionamiento del cementerio, funeraria o crematorio, reglamento interno de los parques, con información de sus derechos y deberes, entre otros.
Las modalidades acerca de cómo operan los productos y servicios, los argumentos comerciales y los costos asociados a ellos, los informamos de forma oportuna y transparente, asegurándonos que el cliente los ha comprendido a cabalidad.
- Cumplimos nuestros compromisos. Nunca proponemos cosas que no podemos cumplir. Toda la información entregada respecto a cotizaciones, publicidad y contratos procuramos que sea veraz e informada de forma oportuna y en línea con la legislación vigente.
- En ningún caso se debe llevar a cabo la venta de un producto Sendero por el mero interés económico que implica concretar la comercialización, sin considerar el beneficio o valor agregado que dicha venta significa para nuestro cliente.

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, con el último adiós o resguardo de sus seres queridos. Por eso, entregamos una atención especial a cada uno, con dignidad y respeto.

Nos proponemos superar sus expectativas, tomando en cuenta cada detalle.

Somos expertos y respondemos a las dudas y preguntas de nuestros clientes, con claridad y transparencia, utilizando un lenguaje comprensible.

Mantenemos una actitud de servicio, comprometidos con entregar una atención empática con cada cliente, especialmente cuidando a aquellos que están pasando por momentos difíciles.

Ofrecemos una atención constante y responsable basada en la colaboración de los equipos, con el involucramiento de todos, independientemente del cargo, ocupación o área al que pertenezcamos.

Tratamos a nuestros clientes y sus familias con respeto, honestidad y cercanía sin discriminación alguna.

Esperamos que nuestros clientes también nos traten con respeto. En caso de no ser así, debemos acudir a nuestra jefatura directa para dar a conocer la situación.

Atendemos con amabilidad todos los requerimientos que puedan tener, dando cumplimiento a los protocolos y normativas que hemos establecido para ello.

Trabajamos para dar el mejor servicio con calidad, seguridad y disponibilidad

Definimos y resguardamos altos estándares de calidad en todos nuestros procesos, protocolos de atención, productos y servicios, especialmente los relacionados a sepultación, cremación y funeraria.

Mantenemos canales de comunicación 24/7 ágiles y eficientes, siempre disponibles para responder ante una emergencia, consultas o requerimientos.

Estamos comprometidos con entregar soluciones oportunas, a solicitudes y reclamos, por lo que hemos establecido un modelo de protección al consumidor, protocolos de atención y un sistema de gestión de clientes, para canalizar y registrar todos los reclamos y consultas desde canales remotos y presenciales, facilitando la atención, respuestas rápidas y mejora continua.

Ante situaciones complejas con clientes, buscamos una **rápida respuesta**, brindando un trato amable y empático, cumpliendo con la obligación de reparar adecuada y oportunamente los daños materiales y morales.

Nos esforzamos permanentemente 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, con información clara respecto a los derechos y deberes de clientes y visitantes, para promover una sana convivencia con las familias y las miles de personas que visitan los parques.

Sólo revelamos a terceros los archivos o información financiera en el caso de una citación, orden judicial o la autorización expresa del cliente, excepto en ciertas situaciones, previamente analizadas y aprobadas por la Fiscalía de Sendero.

Nuestra Relación con la Comunidad



Nuestros parques son un pulmón verde que benefician a toda la comunidad, y al mismo tiempo, brindan un espacio rodeado de naturaleza, destinado al encuentro familiar y la conmemoración de nuestros seres queridos.

La mayoría de los parques se ubican en comunas con un alto déficit de áreas verdes por persona, y en nuestra Compañía colaboramos para disminuir esa brecha.

Sendero está comprometido para que la operación de los parques sea eficiente en el uso de los recursos naturales, y en tomar acciones concretas para buscar una sana convivencia con nuestros vecinos.



Nuestra Relación con Proveedores



Transparencia y Equidad

Buscamos con nuestros Proveedores mantener una relación que se base en:



RESPECTO A LAS LEYES: Sendero vela por conocer, difundir y respetar las leyes que regulan las relaciones contractuales con proveedores, contratistas, subcontratistas y competidores, en aquellos asuntos que la legislación autorice.

Asimismo, les exigimos a ellos, el cumplimiento de la legislación vigente y especialmente del cumplimiento de la normativa relativa a la Ley de Responsabilidad Penal de las personas jurídicas, de los delitos que indica la normativa de la Defensa de la Libre Competencia, Ley de Protección al Consumidor, así como aquellas destinadas a la protección laboral y la seguridad de los trabajadores.



SELECCIÓN JUSTA: Los procesos de selección de proveedores y contratistas se desarrollan con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad, costo, oportunidad, reputación y buenas prácticas comerciales, sin que estas decisiones se vean afectadas por factores ajenos a los legítimos intereses de Sendero.



PAGO DE BIENES Y SERVICIOS: Sendero conforme al acuerdo comercial entre las partes se compromete a cumplir los pagos de sus proveedores en tiempo y forma, maximizando sus esfuerzos por efectuarlos en el menor tiempo posible y en ningún caso sobrepasar los plazos definidos en la ley.

Declaración de Buena Fe

Nos comprometemos a realizar acuerdos comerciales con proveedores, contratistas y subcontratistas con criterios de buena fe, a través de relaciones basadas en el respeto, el cumplimiento de las leyes y la excelencia operacional.

CALIDAD: Sendero y sus proveedores, contratistas, subcontratistas y prestadores de servicios, se desempeñan con los más altos estándares de calidad, cumpliendo estrictamente los contratos y acuerdos suscritos.

RESPETO: Nuestra Empresa promueve que contratistas, subcontratistas y proveedores conozcan y compartan los valores y principios expresados en este Código de Ética. Es un deber conjunto conducir las relaciones comerciales bajo normas de respeto y mutua satisfacción.



Conflictos de Interés

RELACIONES PERSONALES CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS, CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS, PROVEEDORES O COMPETIDORES

Para asegurar su independencia e imparcialidad, es deber de todos los colaboradores de Sendero, comunicar oportunamente cualquier relación financiera, familiar o afectiva con colaboradores, proveedores, contratistas y subcontratistas, auditores externos, asesores, funcionarios públicos o competidores. De modo de asegurar la libre y apropiada toma de decisiones, el respeto irrestricto de las normas legales y la normativa interna de la Compañía.

PAGOS, REGALOS Y FAVORES

En este contexto, los miembros de Sendero solo pueden aceptar regalos, invitaciones u otros beneficios, en caso de que no interfieran con el proceso justo y objetivo de selección de proveedores y contratistas, o que de alguna forma entren en conflicto con los intereses de la Empresa. Es responsabilidad de los colaboradores, conocer y cumplir las políticas y procedimientos vigentes que se dicten para estos efectos.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SENSIBLE

Los colaboradores de Sendero están impedidos de entregar o recibir de terceros, sin autorización expresa, ninguna clase de antecedente, dato, clave o información de carácter sensible, confidencial y estratégica de nuestra organización o de terceros, conforme a lo establecido en la normativa interna de la Organización.

Nuestra Relación con Competidores



Defensa de la Libre Competencia

Nuestros colaboradores deben cumplir con las normas sobre libre competencia y tener especial cuidado de no incurrir

en acciones o conductas que puedan ser interpretadas o que impliquen abusar, de cualquier forma, de clientes, proveedores y contratistas, en materias relativas a precios, condiciones contractuales u otras similares.

La infracción a las leyes sobre libre competencia, puede dar lugar a sanciones graves, de índole económica para la Compañía y privativas de libertad para las personas que estén 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:

FIJACIÓN DE PRECIOS ACTUALES O FUTUROS DE VENTA/COMPRA.

EXCLUSIÓN DE COMPETIDORES.

DETERMINAR CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN.

PRÁCTICAS DE LICITACIÓN.

ESTABLECER VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN.

TIPOS DE DESCUENTOS.

ASIGNAR ZONAS O CUOTAS DE MERCADO.

CUOTAS DE MERCADO.

DISCRIMINAR ARBITRARIAMENTE EN PRECIOS O DESCUENTOS, IMPONIENDO NEGATIVAS DE VENTA, PRECIOS PREDATORIOS (PRECIOS MUY BAJOS), CONDUCTAS DE COMPETENCIA DESLEAL Y CUALQUIER HECHO QUE IMPIDA, RESTRINJA O ENTORPEZCA LA LIBRE COMPETENCIA.

REALIZAR VENTAS DE PRODUCTO O SERVICIOS, CONDICIONADAS A LA COMPRA SIMULTÁNEA DE UNO O MÁS SERVICIOS ADICIONALES AL PRODUCTO PRINCIPAL, SIN OPCIÓN DE COMPRARLOS SEPARADAMENTE.

SOSTENER REUNIONES O MANTENER CUALQUIER TIPO DE COMUNICACIONES CON COMPETIDORES, A EXCEPCIÓN DE ASUNTOS QUE LA LEGISLACIÓN AUTORIZA, PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA JEFATURA Y LA APROBACIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, LLEVANDO A CABO EL PROTOCOLO DE COMUNICACIONES Y REUNIONES CON TERCEROS DE LA COMPAÑÍA.

ENVIAR O RECIBIR DE COMPETIDORES INFORMACIÓN VERBAL, ESCRITA, ELECTRÓNICA U OTRA, QUE TENGA EL CARÁCTER DE COMERCIAL Y SENSIBLE. O BIEN, FACILITAR EL TRASPASO DE ESTA INFORMACIÓN ENTRE COMPETIDORES, ACTUANDO COMO INTERMEDIARIO.

EN CASO DE DUDAS SOBRE ESTA MATERIA PODRÁN CONSULTAR AL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO, AL MAIL: CUMPLIMIENTO@SENDERO.CL

Nuestra Relación con la Autoridad



En Sendero cumplimos una función esencial que es de interés público. En el ejercicio de esa actividad debemos asegurar el cumplimiento de una serie de normas previstas para la protección del medioambiente, los colaboradores y nuestros clientes.

Estamos comprometidos con realizar las inversiones necesarias e implementar los procesos que permitan asegurar el correcto ejercicio de nuestra actividad, incluso más allá de lo exigido. En ese sentido, siempre proporcionaremos a la autoridad la información necesaria para dar cuenta de ese cumplimiento.

Nos relacionamos con la autoridad en un plano de formalidad y transparencia, para que la debida atención hacia funcionarios públicos, no comprometa la integridad y reputación suya ni de la Empresa.

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 Sendero
una gran Compañía !

