



**DIUNSA**  
SUPERSTORE



**Código  
de Ética**



**DIUNSA**



# Código de Ética



## Índice

<b>2</b>	Mensaje del Presidente Ejecutivo
<b>4</b>	<b>Introducción</b>
5	¿Qué es la Ética?
5	Responsable del cumplimiento del presente Código
5	Mecanismos de notificación
6	Comité de Ética
7	Preguntas y Comentarios
7	Cumplimiento del Marco Legal
9	Nuestra Visión
9	Nuestra Misión
10	Nuestros Valores
<b>11</b>	<b>I Nuestros Colaboradores</b>
<b>20</b>	<b>II Nuestros Accionistas</b>
<b>22</b>	<b>III Nuestros Proveedores</b>
<b>26</b>	<b>IV Nuestros Clientes</b>
<b>28</b>	<b>V Relación con las autoridades</b>
<b>30</b>	<b>VI Relación con la comunidad</b>

## Mensaje del Presidente Ejecutivo

La historia de DIUNSA refleja el compromiso con el trabajo bien hecho, con los valores éticos y morales que respetan la dignidad de todas las personas que forman parte de esta organización, así como de nuestra cadena de valor y de manera especial, de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es facilitar la vida de las familias hondureñas, a través de la propuesta de productos y servicios orientados a ello, afianzados en una cultura organizacional que privilegia el comportamiento ético de quienes somos parte de esta empresa.

DIUNSA ha logrado sostener a través del tiempo un reconocido liderazgo por la capacidad de reinventarnos, sin perder nuestra esencia, que puede resumirse en la búsqueda continua por superar las expectativas de nuestros clientes. Esta posición privilegiada que tenemos en el mercado hondureño es producto del esfuerzo conjunto de todos y cada uno de los miembros de DIUNSA.

Para desarrollar nuestra labor de la mejor manera es preciso contar con reglas claras, que permitan el relacionamiento y la toma de decisiones objetivas, éticas y transparentes, por quienes somos parte de la gran familia DIUNSA.

El presente Código de Ética es un instrumento esencial para fortalecer cada día más nuestra excelencia operativa, que incluye la responsabilidad para atender las necesidades del público interno, clientes, proveedores, comunidades y todos los públicos con los que nos relacionamos.

Estamos convencidos que este Código es una herramienta eficaz para fortalecer nuestra cultura y permitir el desarrollo integral de las relaciones que unen a la empresa con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, autoridades y comunidad.

Gracias por ser parte del presente de esta gran empresa.



**Mario Roberto Faraj**  
Presidente Ejecutivo de DIUNSA

## Introducción

DIUNSA pone a su disposición el Código de Ética, un importante instrumento de consulta para la labor cotidiana de sus colaboradores y partes interesadas. En él encontrarán las principales líneas de comportamiento de DIUNSA hacia lo interno, así como en su relación con los públicos externos: proveedores, clientes, autoridades y comunidad.

El propósito de DIUNSA es que sus miembros encuentren en esta empresa “el mejor lugar para trabajar”, de la misma forma que para sus clientes es “el mejor lugar para comprar”. Para ello, propone reglas claras, basadas en valores ampliamente compartidos. De igual manera, establece las instancias y mecanismos de denuncia, seguimiento y sanción de conductas contrarias a lo establecido en el presente Código.



### ¿Qué es la Ética?

En DIUNSA entendemos que la Ética es el conjunto de principios, valores y conductas que regulan el comportamiento, y nos hacen distinguir entre lo que es bueno y malo; correcto o incorrecto. En la Ética debe estar enmarcado el comportamiento de DIUNSA y, por ende, la conducta de cada uno de sus miembros y su relación con los públicos externos.

### Responsable del cumplimiento del presente Código

Es responsabilidad de todos los miembros de la empresa conocer este Código de Ética y cumplir con lo que en él se establece, en el desempeño de sus funciones.

El Departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos principios.

### Mecanismos de notificación

DIUNSA cuenta con la política Integridad, a través de la cual pone a disposición de colaboradores, proveedores y clientes, los medios para normar, investigar y controlar las denuncias de cualquier acto de deshonestidad, maltrato, conflicto de intereses y acoso, garantizando confidencialidad a los denunciantes.

Los canales de comunicación para presentar denuncias son: buzones ubicados en áreas de acceso general para colaboradores;



teléfono  
**2553-3721**



ext. **6438**  
(buzón de voz)



correo electrónico  
**Integridad@diunsa.hn**

La información será resguardada por el Comité de Ética, designando un responsable siempre y cuando no sea parte involucrada.

### Comité de Ética

El Comité de Ética de DIUNSA está conformado por:

El Presidente Ejecutivo, y los titulares de las siguientes áreas:

- Responsabilidad Social
- Operaciones
- Finanzas
- Recursos Humanos
- Comercial
- Planeación Estratégica

Es su responsabilidad evaluar las situaciones que se hayan presentado, en la aplicación del presente Código, a fin de tomarlas en consideración para futuras revisiones de este instrumento.



Este comité se reunirá una vez al año, como mínimo, por convocatoria del responsable del departamento de Recursos Humanos, quien elaborará y presentará un informe anual a la Junta Directiva de DIUNSA.

### Preguntas y Comentarios

En caso de necesitar consejo o asesoría acerca de cómo los principios establecidos en este Código se aplican a situaciones particulares, pueden escribir al correo electrónico o contactar a la oficina de Recursos Humanos.



correo electrónico  
**comiteetica@diunsa.hn**

### Cumplimiento del marco legal

DIUNSA es una empresa comprometida con la consolidación del Estado de derecho. Esto implica el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen las operaciones comerciales vigentes en nuestro país, así como la participación en la vida comunitaria, a través de organizaciones empresariales nacionales, y en acciones puntuales específicas de iniciativa propia.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte fundamental de las políticas que rigen esta empresa y de las acciones que se desprenden de ellas.

## Entendemos por RSE:

“Una herramienta de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial, el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Lo anterior agrega valor y competitividad a la empresa.”

(Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, FUNDAHRSE).

En este sentido, son políticas generales de la empresa, aplicables a todas sus partes interesadas (accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, autoridades y comunidad):

- La observancia de la ley en toda su gestión.
- La aplicación de los valores que nos distinguen.
- El respeto a la dignidad humana, sin discriminación de ningún tipo.
  - La actitud de servicio, que implica estar comprometidos a solucionar problemas y lograr que las cosas se hagan bien.
  - La responsabilidad de contribuir al mejoramiento del entorno social y ambiental.

## Visión

**Mantenernos** como la empresa **líder** de Honduras en canales de tienda y mayoreo en cada una de las categorías que manejamos, garantizando a nuestros clientes **los precios más bajos del mercado, mejoras en la calidad de vida** y una **experiencia de compra superior** mediante nuestro **conocimiento del cliente**, nuestra **responsabilidad social** y la **excelencia operativa** de todas las áreas de la empresa.

## Misión

Fortalecer nuestro liderazgo en el mercado siendo la mejor opción de compra de todas nuestras categorías a través de: Las mejores tiendas; el mejor surtido; la mayor calidad; los mejores precios; las mejores marcas; la mejor experiencia de compra; el mejor servicio de atención al cliente; las mejores prácticas de Responsabilidad Social.



# NUESTROS COLABORADORES

## Nuestros Valores

Honestidad

Responsabilidad

Liderazgo

Excelencia operativa

Trabajo en equipo y compromiso

Innovación

Responsabilidad social en comunidades, colaboradores y familia

Trato justo y responsable a nuestros colaboradores



Son colaboradores de DIUNSA todos sus miembros, con quienes existe un contrato laboral y han de seguir las disposiciones expuestas a continuación:

### 1. Puntualidad:



La puntualidad en nuestra empresa implica cumplir a cabalidad las políticas de asistencia y horarios de entrada, salida y receso que estén vigentes para el personal de todas las áreas de la Empresa. Asimismo, conlleva velar por el máximo aprovechamiento de las jornadas de trabajo.



También entendemos por puntualidad, el cumplimiento de los trabajos, metas y objetivos que se encomienden al personal y la precisión con que estos se realicen, por lo que es necesario que cada uno de los colaboradores se esfuerce en el desempeño de sus funciones.

## 2. Orden e Higiene:

- a. Presentación personal:** Cada colaborador deberá sujetarse al estándar de presentación personal de cada área. Todo el personal deberá presentarse a sus labores en un estado completo de higiene corporal, con su uniforme o vestimenta de trabajo en orden y limpio.
- b. Área de trabajo:** El área de trabajo debe mantenerse debidamente ordenada y aseada, procurando que su ambiente físico sea imagen de organización y eficiencia.

Los archivos de trabajo deberán mantenerse en forma ordenada y accesible, tanto los físicos como los electrónicos.

## 3. Protección de la propiedad:

El equipo de trabajo (computadoras, mobiliario, equipo electrónico, materiales y herramientas) asignados a los colaboradores deben estar en óptimas condiciones de funcionamiento, por lo que los colaboradores deben contribuir con su buen uso y reportar oportunamente a su superior inmediato los desperfectos o las fallas que pudieran incurrir en gastos mayores o en pérdidas para la empresa.

Los colaboradores deberán tomar las medidas de seguridad respectivas para resguardar el material de trabajo que contenga información confidencial o clasificada. Asimismo, están comprometidos a no divulgar información sobre las actividades de la empresa, sin previa autorización.

Todos los colaboradores de DIUNSA que tengan acceso a equipo de informática deberán firmar el compromiso de uso de recursos (Uso de equipo de informática de la empresa y recursos electrónicos. Protección de información de la empresa mediante políticas de seguridad de información).

Como parte del cumplimiento con las leyes y reglamentos nacionales, DIUNSA respeta los derechos de propiedad, tanto física como intelectual.

Para la empresa, esto implica la adquisición de equipo (software y hardware) bajo las licencias respectivas. Para los colaboradores, el respeto a la propiedad intelectual se traduce en la prohibición del uso de software y hardware que no haya sido autorizado por el Departamento de Informática, así como la copia de archivos de internet: programas, juegos de video, películas, música y fotografías protegidas por derechos de autor.

DIUNSA es distribuidor de marcas nacionales e internacionales y, por tanto, está comprometida con el respeto a la propiedad intelectual de sus proveedores. Para los colaboradores, esto significa que está prohibido copiar diseños de productos, para su reproducción por ellos o por terceros.



#### 4. Respeto por los demás:

Se prohíbe todo tipo de acoso o discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, país de origen, ciudadanía, edad, discapacidad física o mental u otra condición particular de las personas.

El respeto por los demás significa que NO está permitido:

- Crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.
- Petición de favores sexuales a cambio de decisiones de trabajo.
- Insinuaciones, apodos, caricaturas de tipo racial o étnico.
- Gritar, correr o lanzar objetos, amenazas de daños, violencia o asalto.
- Referirse a los clientes, colaboradores o cualquier persona de manera que ponga en duda o denigre su imagen o integridad.
- Uso de comentarios humillantes o denigrantes basados en características personales.
- Uso de vocabulario obsceno o conducta vulgar.
- Provocación basada en orientación sexual, ya sea real o supuesta.
- Comentarios, expresiones o referencias de compañeros de trabajo, clientes o proveedores, relacionados con contenido sexual ya sea real o supuesto.

**RESPECTO**



- Aprovecharse de su posición, condición o puesto para intimidar o irrespetar, para lograr cualquier favor en contra de la voluntad de la persona.

#### 5. Comunicación interna y externa:

Los colaboradores de DIUNSA deberán respetar los siguientes lineamientos de comunicación:

- Respetar las líneas jerárquicas dentro de la organización.
- Velar por que las formas de comunicación y trato estén enmarcadas dentro de los principios y valores de este documento.
- Los Jefes y responsables de área deberán asegurarse que la información girada mediante boletines informativos, invitaciones, convocatorias y otros que sean para conocimiento general de los colaboradores, sea compartida a cada uno de ellos.
- En relaciones sociales internas y externas especialmente con clientes que el personal establezca, deberá mantenerse siempre la distancia y el respeto.
- DIUNSA reconoce el derecho a la libertad de expresión y exhorta a sus miembros a tomar en cuenta que el uso indebido de canales de comunicación externos, especialmente digitales, podría exponer a DIUNSA, a sus colaboradores y a sus clientes a riesgos legales, de reputación y seguridad. En ese sentido, invita a hacer uso de los canales de comunicación internos, para tratar asuntos de esa misma índole.



## 6. Cumplimiento de normas de higiene y seguridad:

Los colaboradores de DIUNSA se obligan al cumplimiento de lo establecido por la empresa y la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad, en cuanto a las normas de higiene y seguridad.

Los colaboradores se comprometen al uso de indumentaria y herramientas que la empresa proporciona a fin de contribuir a su seguridad personal y de la empresa.



Asimismo, los colaboradores se comprometen a colaborar con las iniciativas de ahorro de insumos, reutilización de recursos y gestión del reciclaje que realice DIUNSA, a fin de contribuir con su eficiencia, así como con la conservación y mejoramiento del entorno ambiental.

## 7. Pagos, compensaciones y regalos:

Una conducta enmarcada en la ética significa también que está prohibido que los colaboradores reciban pagos o compensaciones por beneficiar de manera indebida (fuera de las políticas y procedimientos de DIUNSA) a clientes, proveedores, autoridades o cualquier otro miembro de la comunidad. El incumplimiento de esta prohibición significaría un acto de corrupción.



En caso de recibir regalos por parte de clientes, proveedores o autoridades, y cuando devolverlos pueda significar un acto de desaire, el colaborador deberá reportarlo a su jefe inmediato.



Los regalos con un monto arriba de \$100.00 (cien dólares americanos) que impliquen un compromiso por parte de quien los recibe, serán entregados en calidad de depósito a Recursos Humanos, para destinarlos a las acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

## 8. Consumo de tabaco, alcohol y drogas:

No está permitido fumar en las instalaciones de DIUNSA. Asimismo, para los miembros de esta empresa se prohíbe la posesión, el consumo o la presentación al trabajo bajo la influencia de bebidas alcohólicas y drogas ilegales.



En el caso de eventos especiales, patrocinados por la empresa, en los que se disponga de bebidas alcohólicas, será permitido su consumo con moderación, procurando siempre resguardar la buena imagen personal, profesional y de la empresa.



## 9. Conflicto de intereses:

En DIUNSA entendemos por “conflicto de intereses” una situación personal que interfiere con el desempeño de las funciones de un colaborador, y que hace que sus intereses privados sean contrarios a los intereses de la empresa.

Para evitar conflicto de intereses, los colaboradores:

- Procurarán no involucrarse en relaciones sentimentales con compañeros de trabajo de DIUNSA, para evitar interferencia en la ejecución de las funciones asignadas a ambos.
- En caso de presentarse una relación sentimental entre dos colaboradores, uno de ellos deberá retirarse, de preferencia el de menor antigüedad en la empresa.
- Realizar sus actividades con transparencia, por ello, evitarán involucrarse más allá de los límites de la relación profesional, con las empresas proveedoras y su personal. Cualquier relación personal o familiar con empresas proveedoras, deberá notificarse a su jefe inmediato quien a su vez deberá hacerla del conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos.

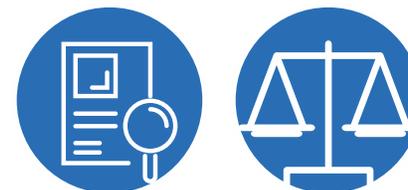
Estas acciones no implican sanciones, sino que buscan fomentar un clima de confianza entre DIUNSA y su cadena productiva.



## 10. Sanciones:

El incumplimiento de lo establecido en el presente Código de Ética estará sujeto a las sanciones que correspondan a la gravedad de la falta que sean aplicadas por el Departamento de Recursos Humanos, de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo de Honduras.

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de elaborar las actas correspondientes que se anexarán al expediente personal, así como el envío de una copia a la Secretaría de Trabajo.





## Los accionistas de DIUNSA están comprometidos a:



**1. Cumplimiento de políticas y procedimientos:** Incentivar el cumplimiento del presente Código, así como las políticas y procedimientos de esta empresa.



**2. Registros contables:** Asegurar que los Estados Financieros reflejen apropiadamente las transacciones de la empresa, en el marco de las leyes nacionales e internacionales.



**3. Ambiente laboral:** Propiciar un ambiente laboral en el que los colaboradores de la empresa se sientan valorados, protegidos, seguros y motivados para el desarrollo personal y de sus funciones.



**4. Igualdad de oportunidades:** Brindar igualdad de oportunidades en la contratación y promoción de colaboradores, sin discriminación por edad, género, raza, religión, orientación sexual, estatus civil o discapacidad. Los criterios para contratación y promoción se basan en los méritos profesionales, de acuerdo con las políticas, procedimientos y sistemas de evaluación vigentes.



**5. Relación con autoridades:** Mantener una relación transparente con la autoridades, locales y nacionales, basada en el respeto y el cumplimiento de la Ley.



**1. Selección de proveedores:** Para ser proveedor de DIUNSA, la empresa debe estar legalmente constituida. La selección de proveedores se realiza de acuerdo a criterios de calidad, precio, servicio, reputación y compromiso ético, compatibles con nuestros estándares.

Tienen prioridad las empresas que, al igual que DIUNSA, se enmarcan en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o que certifiquen la calidad de su operación, por organizaciones reconocidas nacional o internacionalmente. Dichas certificaciones deberán constatarse con copias actualizadas de las mismas.

**2. Apertura:** El tamaño de la empresa no es condicionante para establecer relaciones comerciales con DIUNSA. Esta empresa tiene apertura comercial para pequeñas, medianas y grandes empresas, así como para asociaciones locales y cooperativas, que cumplan con los requisitos generales para ser seleccionados como proveedores.

### 3. Respeto a los derechos humanos:

Se requiere que los proveedores cumplan con su personal las obligaciones salariales, derechos y prestaciones que establece la legislación laboral vigente en Honduras, si es el caso, o en sus países de origen, cuando se trata de proveedores internacionales.

**4. No al trabajo infantil:** Las empresas proveedoras deben abstenerse de contratar mano de obra infantil, en observancia de la legislación nacional e internacional vigente.

**5. Permisos, licencias y autorizaciones:** Las empresas proveedoras son responsables de obtener todos los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para su operación. Asimismo, están en la obligación de mostrar dichos documentos al personal autorizado por DIUNSA, cuando estos sean requeridos.





**6. Conocimiento del Código de Ética:** El presente Código debe ser de conocimiento obligatorio de las empresas proveedoras de DIUNSA, como el marco de la relación entre las partes.

**7. Conducta responsable:** DIUNSA valora que sus proveedores demuestren una conducta responsable y ética. Esto significa, que no realicen pagos inapropiados (como sobornos) en ninguna de sus relaciones; que brinden un trato justo a su personal; que se involucren en la resolución de problemas sociales y que contribuyan a conservar o mejorar el medio ambiente.





En la relación con nuestros clientes, DIUNSA insta a observar los siguientes lineamientos:

- 1. Estándar de servicio al cliente:** Todos los colaboradores están comprometidos con el cumplimiento del Estándar de Servicio establecido por DIUNSA, a través del cual se asegura una experiencia de compra superior. En caso de insatisfacción con el servicio obtenido, nuestros clientes pueden acudir al Departamento de Servicio al Cliente o hacer uso de los libros de quejas ubicados en nuestras tiendas.
- 2. Compensaciones o regalías:** No ofrecer ni solicitar al personal de DIUNSA pagos, compensaciones o regalías para obtener beneficios, fuera de lo establecido en las políticas y procedimientos de esta empresa. El incumplimiento de esta prohibición significaría un acto de corrupción.
- 3. Protección al Consumidor:** DIUNSA enmarca su quehacer en el cumplimiento de la legislación vigente, ello incluye la Ley de Protección al Consumidor.



Las promociones, eventos de mercadeo y la publicidad originada por esta empresa, están enmarcadas en la ley y, además, buscan transmitir los valores que definen nuestra cultura, el respeto a la dignidad humana y la importancia de las relaciones familiares y sociales.

- 4. Conservación del medio ambiente:** DIUNSA, en el marco de su Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lleva a cabo acciones encaminadas a la conservación y mejoramiento del entorno ambiental. Esta empresa incita a sus clientes mayoristas y minoristas a sumar esfuerzos para tal fin, y en caso de que así se requiera, apoyen nuestras iniciativas.
- 5. Responsabilidad Social Empresarial:** DIUNSA invita a sus clientes a apoyar las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que esta empresa realice a favor de la comunidad, cuando así sea requerido, en cuyo caso se informará oportunamente a través de los medios de comunicación directos y masivos.





DIUNSA es una empresa respetuosa de la ley, en la que se enmarca en su relación con las autoridades, tanto locales como nacionales.

Para una buena relación con las autoridades, la empresa rige su conducta bajo los siguientes lineamientos:

- 1. Compensaciones o regalías:** La empresa no ofrece ni solicita pagos, compensaciones o regalías a las autoridades para obtener beneficios, fuera de lo establecido por las leyes vigentes. El incumplimiento de esta prohibición significaría un acto de corrupción.
- 2. Transparencia:** DIUNSA promueve la transparencia en toda su gestión, ello implica la rendición de cuentas, y espera de las autoridades un comportamiento en iguales condiciones. Con ese objetivo, participa activamente en las organizaciones y foros empresariales que promueven los principios de la libre empresa, la



## RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES V



responsabilidad social empresarial y, consecuentemente, el fortalecimiento del Estado de Derecho.

- 3. Auditoría:** DIUNSA cumple con lo establecido por la normativa nacional e internacional sobre registros contables. Sus registros están disponibles a auditorías internas y externas, cuando así lo dispongan las autoridades competentes en esta materia.
- 4. Apoyo a acciones en favor de la comunidad:** En el marco de su responsabilidad social, DIUNSA está dispuesta a establecer alianzas estratégicas con instancias gubernamentales, locales y nacionales, en favor de programas destinados a lograr mejores niveles de desarrollo de la comunidad.





DIUNSA, como empresa comprometida con su entorno, procura que su accionar se enmarque en los siguientes lineamientos:

**1. Responsabilidad Compartida:** Identificar oportunidades de apoyo a su comunidad inmediata bajo el enfoque de sostenibilidad, que implica asumir una responsabilidad compartida con los demás actores involucrados en la temática de la que se trate.

Para ello, en cada iniciativa en la que esta empresa participe buscará propiciar el diálogo abierto con la comunidad a fin de establecer prioridades y definir los parámetros de dicha corresponsabilidad.

**2. Mejoras en la calidad de vida:** Dar prioridad a las acciones que generen un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad y que guarden alguna relación directa o indirecta con esta empresa.

**3. Transparencia y rendición de cuentas:** Dar a conocer las acciones que la empresa realice en apoyo a la comunidad, a través de los medios de comunicación tradicionales y no tradicionales, así como en sus reportes, periódicamente. Dicha información deberá ser clara, veraz y, cuando el caso así lo amerite, auditada por una entidad externa.



# Código de Ética



Tercera edición, 2019

Contacto:



[comiteetica@diunsa.hn](mailto:comiteetica@diunsa.hn)



**DIUNSA**