

Código de ética



INTRODUCCIÓN:

El presente Código de Ética es un documento en el que se establecen los valores y principios que guían el comportamiento de **DCS Demurrage Collection Services Inc, (en adelante DCS)** en sus relaciones hacia adentro y hacia afuera de la organización, más allá de un ejercicio o un documento más que leer, que convierta en una cultura, una forma de hacer negocios y de trabajar al prójimo, sea este un Usuario, Un cliente, Un compañero de Trabajo o Un Proveedor.

Es por ello por lo que este Código de Ética se encuentra dirigido a nuestros clientes, a nuestros usuarios y a nuestros colaboradores, quienes podrán consultarlo y hacer uso de este en caso de que se presenten acciones sean congruentes o se encuentre acorde a los valores y ética empresarial de **DCS**.

La dirección **DCS** ha asumido el compromiso inamovible con acciones que contribuyan a mantener las prácticas éticas asociadas con sus valores en el largo plazo, actuando siempre dentro de los límites de la ley en todos los países y jurisdicciones en donde brinda servicios y lleva a cabo actividades.

El hecho de que **DCS** tenga más de dos décadas de servir a los mercados y países en donde actualmente posee presencia comprueban que el éxito surge de la búsqueda constante por la excelencia, la atención a los pequeños detalles y la perseverancia por buscar continuamente la mejora continua, afianzada a la integridad y transparencia en el día a día de sus operaciones, con ello se logran crear y nutrir relaciones de largo plazo.

Esta iniciativa ofrece a clientes, usuarios y colaboradores un **canal digital** para comunicar, reportar y/o *denunciar* eventos, casos y situaciones que infrinjan el ambiente cultural, cuidado la organización como un cuerpo que debe ser nutrido, cuidado y gestionado adecuadamente, mediante la expresión de ideas, inquietudes, y preocupaciones de manera libre, previniendo la infracción de sus valores.

DCS

Código de ética



OBJETIVOS:

- ⌘ Buscar que todas las decisiones, las actividades y el desarrollo de nuevas soluciones se lleven a cabo **a la luz de los valores de DCS.**
- ⌘ Establecer los parámetros de conducta, comportamiento, ética y valores de **DCS** en el desarrollo de las relaciones internas y las relaciones con los clientes y usuarios.
- ⌘ Reafirmar a nuestros clientes, usuarios y colaboradores el compromiso de **DCS** a través del presente Código de Ética, con la finalidad de invitarlos a adherirse al mismo, ya que al iniciar y durante el transcurso, (y aun en la conclusión) de la relación comercial, laboral o de servicio con DCS, las partes son responsables de sus acciones y que las mismas cumplan con mantener los estándares éticos aplicables.
- ⌘ Promover un ambiente de trabajo en el que impere el respeto mutuo entre clientes, usuarios y colaboradores, prevaleciendo la cortesía, la consideración y el respeto.
- ⌘ Asegurarnos que el colaborador que forma parte de **DCS** tenga claridad y conocimiento de los principios y valores a considerar para prestar un servicio oportuno, eficaz y transparente, al cliente y usuario, dentro de las normas de convivencia adecuadas y permitidas, que a su vez potencian la imagen de la entidad.

DCS

Código de ética



ALCANCE:

El presente Código de Ética es de aplicación para todos los clientes, usuarios y colaboradores de **DCS** con el fin de asegurar un ambiente de igualdad, respeto, cortesía y colaboración.

Este código cubre a todas las entidades que conforman **DCS**, incluyendo:

- **Demurrage Collection Services, S.A. (Guatemala)**
- **DCS Demurrage Collection Service Inc. (Honduras, Costa Rica, Panamá y Perú)**
- **D.C.S El Salvador, Sociedad Anónima de C.V. (El Salvador)**
- **Demurrage Collection Services Nicaragua, S.A. (Nicaragua)**
- **Demurrage Collection Services, S.A. de C.V. (México)**
- **Demurrage Collection Services SAS (Colombia)**

NORMATIVA Y POLITICAS RELACIONADAS:

Legislación vigente y aplicable de cada país en el que tiene sede **DCS**, así como los reglamentos y políticas que se tienen vigentes a la fecha:

1. **Política de seguridad de la Información y Ciber Seguridad.**
2. **Política de Ciberseguridad para el acceso al sistema de DCS INC.**
3. **Política de Maternidad.**
4. **Política de uso de Uniformes.**
5. **Política para el buen uso del equipo de cómputo portátil.**
6. **Política de Permisos, Ausencias y Vacaciones.**
7. **Reglamento Interior de Trabajo.**

DCS

Código de ética



CULTURA ORGANIZACIONAL:

Visión:

Para nuestros clientes: Brindar resultados excepcionales de cobranza a través de servicios profesionales y dedicados que mejoran el desempeño de flujo de caja de nuestros clientes y afianzan las relaciones entre clientes y usuarios.

Para los usuarios del servicio: Ayudar a lograr el perfecto prorrateo de costos para los clientes de nuestros clientes a través de información precisa, oportuna y accesible.

Para nuestros colaboradores: Crear un ambiente de colaboradores que sean agentes de cambio, impulsándolos a maximizar su capacidad de gestión, profesionalidad y habilidades para resolver problemas, comprometidos con una visión de excelencia y siempre entregar lo mejor.

Misión:

Ser la **solución por excelencia** en la administración, cálculo, facturación y cobro de cargos en la industria del Transporte Mundial.

Valores fundamentales:

- **Precisión**

Fomentar la precisión del servicio mediante el uso de datos claros y confiables, que se encuentren soportados en fuentes de información más adecuados para garantizar la validez de los balances reflejados, considerando siempre la interacción de todos los involucrados.

- **Transparencia**

Fomentar la transparencia en la gestión y ejecución de los activos confiados por el cliente naviero, asegurando su registro y conciliación hasta lograr el oportuno recaudo. Promover la comunicación clara y oportuna sobre los derechos exigibles de los saldos a favor del usuario, disponibles para su utilización y/o devolución en un tiempo razonable.

- **Acceso Libre y Seguro***

Proporcionar acceso libre y seguro a las herramientas de consulta directo de información, de forma amigable y comprensible, permitiendo conocer en todo

Código de ética



momento la posición de desempeño económico y financiero del servicio en tiempo real.

- **Eficiencia**

Ser eficiente en los procedimientos ágiles y auditables, con ciclos cortos de respuesta y actualización de información, promoviendo una cultura de mejora continua basada en el registro sistemático de incidencias y la implementación de medidas correctivas.

CONDUCTA EMPRESARIAL

DCS se compromete a:

- Mantener el compromiso, el énfasis y tono de cumplimiento del Código de Ética y sus valores en todos los niveles de la organización, localidades y oficinas en donde se encuentra DCS, incluyendo sus proveedores y clientes.
- Definir y garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales, regulatorios, estatutarios o contractuales para establecer relaciones comerciales con cualquier cliente y usuario potencial.
- Mantener con los clientes, usuarios y colaboradores un ambiente de igualdad, respeto, cortesía y colaboración con el fin de establecer relaciones firmes y duraderas.
- Implementar y mantener estándares internacionales de mejores prácticas para la evaluación de la eficiencia de los procesos, gestión de riesgos y sistema de medición para todas las entidades que forman parte de **DCS**.
- Establecer sistemas de control interna que garanticen el despliegue de la información para que todo colaborador cumpla con las disposiciones establecidas.
- Iniciar los procedimientos legales respectivos y obtener todas las medidas precautorias que contemplan las leyes vigentes y aplicables en cada país, para proteger la información sensible, confidencial y evitar su divulgación no autorizada.
- Otorgar e implementar los medios y herramientas necesarias para que los clientes, usuarios, proveedores y colaboradores puedan presentar

Código de ética



denuncias, quejas, inquietudes y sugerencias sobre el desempeño de las actividades y comportamientos de los colaboradores de **DCS**.

- Buscar la mejora continua en buenas prácticas, en el cumplimiento del marco normativo, tributario y laboral, y en la aplicabilidad de procesos y mecanismos apegados a los estándares internacionales en materia de protección de datos y al capital humano.

CONDUCTA INTERNA

- ☉ Todos los colaboradores de **DCS** deben cumplir y adherirse a los valores y principios éticos establecidos por **DCS**, considerando siempre cómo sus acciones se reflejarán e impactarán dentro de la entidad y frente a terceros.
- ☉ Todo comportamiento destinado a intimidar a los cliente, usuarios y colaboradores de **DCS** está terminantemente prohibido, dentro de las instalaciones de **DCS**, de los usuarios, clientes y en los sistemas de tecnología que pertenezcan a **DCS**.
- ☉ Toda conducta de acoso por parte de un colaborador es inaceptable, no importando que sea de forma verbal, física, visual o virtual. Cualquier conducta de este tipo debe ser denunciada, estos asuntos serán tratados de manera confidencial, por medio del canal de denuncias establecido.

CONFLICTOS DE INTERESES

Un conflicto de interés se produce cuando los intereses personales de un colaborados pueden interferir con los intereses de la entidad; los conflictos de interés pueden surgir en una variedad de situaciones desde decisiones comerciales hasta en las relaciones entre colegas, cliente y usuarios.

DCS

Código de ética



CONDUCTAS QUE PUEDEN CREAR CONFLICTOS DE INTERESES

☯ El colaborador y su desempeño:

- Utilizar los bienes tangibles e intangibles como la información sobre clientes, proveedores, información financiera, contable, estrategias de mercadeo, planes operativos o cualquier otro que pertenezca a **DCS** para beneficio personal.
- Obtener ventajas, productos o servicios de clientes, usuarios y/o proveedores con los que **DCS** tiene relaciones comerciales o financiera.
- Utilizar el tiempo destinado para la ejecución de sus funciones para actividades distintas a las que le corresponden.
- Mantener relaciones románticas entre colaboradores que pueden afectar la sana convivencia entre compañero de trabajo.
- Las relaciones de parentesco familiar en el centro de trabajo que puedan interrumpir el correcto desempeño de sus funciones.

☯ Los favores comerciales y/o regalos.

DCS ha definido estándares de ética que tienen como objetivo prevenir situaciones en las que como consecuencia de un interés personal se dificulte la toma de decisiones, por lo que se han creado las siguientes directrices para asegurar la adecuada gestión de conflictos de interés:

- Los regalos nunca deben ser solicitados por los colaboradores.
- Está terminantemente prohibido el intercambio de dinero en efectivo o si equivalente a efectivo por parte de cualquier tercero.
- Otorgar descuentos o reintegro por relaciones de parentesco o amistad sin estar contemplado dentro de las políticas comerciales.
- Recibir obsequios de parte de los usuarios con el fin de liberar sus embarques del puerto o extenderle cualquier tipo de privilegio en relación con los términos de cobro y pago.

☯ Sobornos

De acuerdo con el valor de transparencia que rige a **DCS**, los colaboradores nunca deberán ofrecer, dar, prometer ni autorizar un soborno, regalo, recompensa u otro beneficio de ninguna institución gubernamental, tercero o representante de **DCS**.

Código de ética



Los colaboradores no pueden realizar ningún pago para agilizar los trámites internos de **DCS** por lo que deben sujetarse a la legislación anticorrupción vigente y aplicable.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

🌀 **Confidencialidad**

Los colaboradores de **DCS** son responsables de:

- Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información estableciendo políticas de cumplimiento obligatorio, para proporcionar confianza, certeza y seguridad a sus clientes, usuarios y proveedores, sobre el manejo responsable de su información.
- Mantener en estricta confidencialidad la información comercial, legal, financiera o de cualquier naturaleza de los clientes y usuarios que por razón de su actividad ha obtenido.
- Custodiar y proteger diligentemente todo activo de información al que tenga acceso, conocimiento o que se encuentre en su poder.

Mantener confidencialidad durante la vigencia del contrato con **DCS**, como con posterioridad a su terminación por cualquier causa por un plazo indefinido. Todo colaborador de **DCS** tiene prohibido:

- Reclamar o pretender titularidad o autoría sobre los Activos de Información.
- Utilizar información que se obtenga de los clientes y usuarios para obtener beneficios económicos personales o para cualquier otro fin ilegítimo.

Todo **cliente y usuario** es responsable de:

- Cumplir con las medidas de seguridad definidas para proteger cualquier activo de información contra la pérdida, destrucción, falsificación, revelación o acceso no autorizado que de acuerdo con el acuerdo de confidencialidad o relación contractual sea tratado, almacenado o proporcionado por **DCS**.
- Cumplir con los lineamientos establecidos para el intercambio seguro de información, mediante el uso de recursos de comunicación autorizados.

Código de ética



- No proporcionar a terceras partes información clasificada como confidencial o claves de acceso a sistemas o aplicaciones de **DCS**.

Seguridad

DCS es responsable de:

- Que la información que posee **DCS** en su base de datos sobre clientes, usuarios y de la misma entidad, debe ser utilizada exclusivamente para generar valor para los involucrados y para permanecer dentro del mercado.
- Que la información no debe ser compartida de forma directa, indirecta o casual a personas ajenas a la entidad, tales como familiares o amistades, que no comprenden la importancia de la información transmitida.
- Que todos los registros contables de **DCS** y su divulgación están basados en la legislación internacional y local de cada país en el que **DCS** tiene sede, garantizando así la veracidad de la información transmitida.

Los colaboradores de **DCS** son responsables de:

- Mantener actualizadas las estrategias de ciberseguridad minimizando el riesgo de filtración de la información contenida en los servidores de **DCS**
- Establecer parámetros de cifrado que no permiten que la información sea decodificada por personas ajenas a la entidad que no cuenten con los accesos autorizados y avalados por el departamento de IT.
- Impartir capacitaciones de concientización a los colaboradores de **DCS** sobre el uso y resguardo de la información.
- Mantener un registro de las versiones de los archivos para asegurar que las modificaciones sean rastreables y controladas.
- Ejecutar de forma regular mantenimientos preventivos del hardware y software para prevenir interrupciones del servicio.

Reportar cualquier anomalía evento o incidente de seguridad en relación con los activos de información.

Código de ética



Todo colaborador de **DCS** tiene prohibido:

- Hacer copias o reproducciones de los activos de información que no sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones conforme al contrato de trabajo celebrado.

Todo **cliente y usuario** es responsable de:

- Cumplir con los requisitos solicitados por **DCS** referentes a la seguridad de la información para hacer frente a los riesgos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.
- Notificar a **DCS** sobre cualquier incidente derivado de puntos débiles o vulnerabilidades del sistema de gestión de seguridad de la información.
- Establecer tiempos de mitigación para corregir controles vulnerables que hayan sido detectados por **DCS** y puedan llegar a afectar la relación contractual.



DCS

Código de ética



POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Responsables de administrar el código de ética

- La alta dirección es responsable de la conformación y gestión de un Comité de Ética, para la creación de estrategias de comunicación del presente código a todo nivel de la organización, en coordinación con la gerencia de Recursos Humanos y velando por el cumplimiento de este por todos los involucrados.
- Recursos Humanos es responsable de la ejecución de las estrategias de comunicación del código de ética, promoviendo talleres de formación continua, de lectura, análisis y resolviendo las dudas a los colaboradores para su comprensión, así como ejercicios prácticos de gestión de prevención y mitigación de riesgo de corrupción y otros actos no éticos. Recursos Humanos será parte del Comité de Ética.

Funciones del Comité de Ética

- Resolver dudas o consultas sobre la interpretación o modos de aplicación del código, sugiriendo medidas disciplinarias que correspondan a cada caso.
- Recibir denuncias y realizar la respectiva investigación para determinar la gravedad de las mismas.
- Aplicar medidas disciplinarias en los casos que las investigaciones confirmen la violación a la normativa legal y lineamientos de DCS, según la falta cometida, basándose en lo establecido en el Reglamento Interno de cada país en el que **DCS** tiene sede.
- Comunicar las medidas disciplinarias que se adoptarán al gerente o jefe inmediato de la persona sujeta a investigación.

DCS

Código de ética



Participación de los colaboradores de DCS

Todo colaborador es un “representante activo” para mantener el nivel ético de **DCS**, por medio de su conducta puede motivar e inducir a hacer del Código una realidad cotidiana.

Todo colaborador puede realizar las denuncias de incumplimiento o violaciones al Código de ética por las cuales haya sido perjudicado o de las cuales haya sido testigo, estas denuncias pueden ser tanto de compañeros como de superior o subalternos.

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE CASOS, INCIDENTES Y DENUNCIAS – SISTEMA DE VIVENCIA DE VALORES Y COMPROMISO CULTURAL

La plataforma de comunicación de casos, incidentes y denuncias es una herramienta que permite a los clientes, usuarios, colaboradores y cualquier otra persona vinculada a DCS, poder denunciar de manera anónima y confidencial, cualquier comportamiento o actitud que pueda constituir una infracción o ilegalidad de las que se tiene conocimiento o se fue testigo.

“Es una Herramienta que permite comunicar, motivar y alertar a su propia empresa sobre oportunidades de mejora, malas prácticas o con foco de oportunidad, y otras conductas que lleven a cabo otros empleados o terceras personas que tengan relación con la entidad, infringiendo sus valores”.

DCS ha establecido una plataforma digital para la recepción y atención, mediante un sitio web independiente: <http://www.oceanadv.com/wbsys/> en el cual el interesado puede dar sugerencias, comentar sobre alguna situación y denuncias una situación de infracción a los valores de DCS, entre otros. En los casos de denuncias el Comité de Ética evaluará las medidas disciplinarias a tomar basado en el reglamento Interior de Trabajo de cada país en el que DCS tenga sede.

Código de ética



Objetivo del Canal de denuncias:

1. Detección anticipada e identificación donde puede cometerse infracciones que se pretenden evitar, previniendo la falta o infracción, e incluso el delito, a la normativa legal y Código de ética.
2. Dotar a la persona jurídica de DCS de una medida de control sobre su propia actividad promoviendo la eficacia del funcionamiento de la empresa y la mejora continua de sus procesos internos y evitar conductas ilegales.
3. Proteger a las personas que denuncien de represalias, garantizando su confidencialidad en todo momento.
4. Combatir conductas fraudulentas o ilícitas dentro de la organización.
5. Hacer uso apropiado de las medidas disciplinarias establecidas por DCS y castigar a quienes cometa irregularidades o tengan conductas ilícitas.
6. Anticiparse a las regulaciones impuestas por organizaciones internacionales y nacionales, de forma que se atenúen o exima la responsabilidad penal de DCS en caso se haya cometido un delito por parte de uno de los miembros de DCS.

¿Cuándo utilizar el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias debe ser utilizado en los siguientes casos:

- **Violaciones a los principios éticos y valores de DCS:** Cualquier comportamiento que contravenga los principios de honestidad, transparencia, respeto y responsabilidad descritos en el Código de Ética.
- **Corrupción o soborno:** Aceptación u ofrecimiento de coimas, regalos o privilegios a cambio de atenciones especiales o gestiones que violen las políticas y mecanismos de los procesos de servicio de DCS.
- **Irregularidades, fraudes, robo y abusos de confianza:** Incluye cualquier actividad fraudulenta o sospecha de fraude, como manipulación de información financiera, mal manejo de recursos o cualquier acción que implique el incumplimiento de las políticas y regulaciones internas o externas.
- **Acoso, intimidación o discriminación:** Cualquier forma de acoso laboral, intimidación o discriminación que afecte la dignidad y el bienestar de los colaboradores, clientes o usuarios.

Código de ética



- **Conflictos de interés:** Situaciones en las que los intereses personales de un colaborador interfieren con los de la empresa, como la aceptación de regalos, favores o cualquier beneficio personal de clientes o proveedores.
- **Mal ambiente laboral:** Situaciones que relaciones laborales y el clima óptimo del trabajo.
- **Incumplimiento de leyes vigentes, normativa interna y otros reglamentos:** Cualquier acción que viole las normativas internas de DCS o la legislación vigente aplicable en los países donde DCS tiene presencia.
- **Mal manejo o divulgación no autorizada de información confidencial:** Denunciar casos donde se haya violado la confidencialidad o la seguridad de la información sensible de la empresa, sus colaboradores, clientes o proveedores.
- **Vulnerabilidades de sistemas, herramientas y aplicaciones**

Consideración Importante No. 1: El sistema generará una constancia o recibo para el usuario de la herramienta.

Consideración Importante No. 2: Tramitación de los casos de denuncia: En teoría debería ser un ente o entidad externa e independiente.

1. Abrir un expediente
2. Generar un proceso de investigación
 - a. Definir las etapas del proceso de investigación
3. Definir análisis de resultados preliminares con el comité de ética
4. Definir pasos complementarios
5. Establecer un proceso de aplicación de sanciones

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA ATENDER

La Ley de Protección de datos impone que los datos de las personas afectadas en la denuncia (denunciante y denunciado) se conserven en el sistema únicamente el **tiempo imprescindible para la averiguación de los hechos denunciados, con un límite de tres meses** desde su introducción en el canal, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia de funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica.

Código de ética



Los pasos que se tomarán serán:

1. Acceder al sitio web.
2. Se le brindará información sobre el programa de protección al anonimato realizar una verificación de seguridad.
3. Deberá seleccionar la categoría de su denuncia.
4. Podrá elaborar su denuncia en un máximo de 5,000 caracteres y adjuntar documentos de un peso máximo de 5MB.
5. Es analizado en primera línea por el *Comité de ética*, por lo cual recibirá retroalimentación entre siete (07) días hasta noventa (90) días dependiendo de la categoría y naturaleza del caso.
6. Dependiendo de la eventualidad, se podrá trasladar el caso a una Auditoría Corporativa, Cumplimiento Legal, Recurso Humanos.

SANCIONES

Todo incumplimiento a las políticas descritas en el presente documento por parte de los usuarios, clientes y colaboradores será analizado y resuelto por el Comité de ética. Los usuarios y clientes les serán notificada la resolución por medio de memorándum de acuerdo con el Reglamento Interno de cada jurisdicción.

CASOS NO PREVISTOS

Todo caso no descrito en el presente documento debe ser resuelto por el Comité de ética.

VIGENCIA

El presente Código entrará vigencia a partir de 1 de agosto 2025, comuníquese a todo colaborador de DCS y clientes y usuarios.

DCS

Código de ética



Firmado por:

Alderman Volsnezensky Barrientos

Elizabeth Godoy Monterroso

Kevin Marroquín Morales

Alfonso Barrientos Abate

Eva Contreras Ramírez

Liliam Jordan Barillas

Amílcar Mijangos Contreras

Fabian Soto Jimenez

Luis Mayorga Orellana

Carlos Daniel Veliz Ardon

Gabriela Martínez

María José Chacón Murillo

Carlos Hernández

Gabriela Moran Navarrete

Nataly Aguirre Lima

Daniela Arroyo Vidaurre

Isaac Alvarado Dubon

Nora Paz Pinto

Delmy Figueroa Jimenez

Joel Vivas Lopez

Patricia Gonzalez Mora

Denis Vélez Punongbayan

Juan Carlos Chitay Morales

Sandy Sites Monterroso

Dennis Hernandez Maldonado

Juan Medina González

Susana Marroquín Morales

Diana Palencia Aldana

Julieta Lemus Aguilar

Viky García Cruz

Diego Ramirez Contreras

Karen Madrid Ipiña

Yaksari Garcia Vargas

DCS