



PIZZA  
**PAPA JOHN'S**<sup>®</sup>

MEJORES INGREDIENTES.  
MEJOR PIZZA.

**CÓDIGO ÉTICO Y DE  
CONDUCTA PROFESIONAL**

**"UN COMPROMISO COMPARTIDO  
PARA UNA EMPRESA MEJOR"**



## **CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO CEO**

Estimados colaboradores y colaboradoras,

Es un orgullo para nosotros presentar el Código de Ética y Conducta Profesional de Drake Food Service International Etve S.L. documento que constituye la base sobre la que se sustenta la cultura y forma de desenvolvemos de todos quienes trabajamos en DFSI y en sus marcas. Este documento será una guía de convivencia interna y de relación con clientes, proveedores, franquiciados, accionistas y con la sociedad en general, facilitando el conocimiento y aplicación de los valores, principios y conductas que nuestra compañía impulsa.

Drake Food Service International es un grupo en desarrollo que opera con las marcas Papa John's y Just Burger, en varios países y, por tanto, es necesario contar con una declaración de principios, valores y conductas adecuadas que nos permitan seguir consolidándonos como una empresa líder que ofrece un servicio de excelencia, y que cuida su integridad y reputación a través de un ambiente de trabajo con relaciones respetuosas y de atención al cliente.

El presente Código adquiere una importancia central a la hora de definirnos y diferenciarnos positivamente como compañía. Representa un compromiso compartido entre cada uno de nosotros; el compromiso de actuar y de relacionarnos de forma íntegra, transparente, legal, honesta, justa y digna en todo momento, en toda situación, entre nosotros los colaboradores y colaboradoras de DFSI y sus marcas, pero también con cada uno de nuestros clientes, franquiciados, socios y proveedores. Esta Código realza también la responsabilidad que tenemos de realizar nuestro trabajo siempre de la mejor forma posible, comprometidos con la empresa y cooperando con nuestros compañeros para garantizar un entorno laboral armonioso, propicio al desarrollo personal y profesional.

En este Código Ético y Conducta Profesional, se abordan las conductas apropiadas para la mayoría de las situaciones que nos encontramos diariamente en el trabajo, no obstante, es imposible establecer un marco de comportamiento para cada una de las situaciones de riesgo que pueden surgir. Por ello, os invitamos a actuar con honestidad e integridad aplicando un correcto criterio en las decisiones que tomáis, actuando en coherencia con los valores y principios de la compañía, denunciando irregularidades y malas prácticas, además de incentivar un ambiente de trabajo más seguro y amable llevando a cabo las prácticas señaladas en este Código.

Para nosotros es importante que los colaboradores/as puedan usar este Código Ético en su día a día, mejorando sus relaciones laborales, disipando dudas sobre temas sensibles y adecuando su forma de actuar a los valores y principios que como compañía sostenemos. Por ello, te animo a su atenta lectura y agradezco que contribuyas a su cumplimiento. Compartiendo este compromiso, construimos a diario una empresa mejor.

**IGNACIO ASTETE**  
CEO DRAKE FOOD SERVICE INTERNATIONAL



## TUS OBLIGACIONES COMO COLABORADOR DE DFSI

COMO COLABORADOR, COLABORADORA,  
PROVEEDOR, FRANQUICIADO, SOCIO DE  
NEGOCIO, TU OBLIGACIÓN PASA POR:

**Leer, comprender y aceptar** el contenido, las pautas de comportamiento y los principios éticos de conducta que se establecen en el presente Código Ético y de Conducta Profesional, así como el marco normativo de políticas corporativas que lo complementan.

**Aplicar** en las situaciones que se nos presentan en el día a día de nuestro trabajo, las pautas de comportamiento y los principios éticos de conducta que se describen en el presente Código Ético.

**Consultar** en caso de duda de interpretación de situaciones particulares no incluidas en los principios de conducta descritos, pero que pudieran representar una falta a la ética de DFSI o sus marcas, con tu responsable directo, el Compliance Officer de tu país, o con el área de Recursos Humanos.

**Colaborar y denunciar** acciones o comportamientos que contravengan el presente Código Ético, o cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de DFSI o sus marcas, en el desempeño de tus funciones.

Si observas o alguien te informa sobre una actuación, situación o conductas que puedan ser contrarias a las normas, valores y principios de este Código Ético, comunícalo por las siguientes vías:

- Comenta con tu superior jerárquico o tu responsable directo en DFSI la situación observada y si consideras que no es lo adecuado o más oportuno,
- Comunícalo mediante el Canal Ético Corporativo de DFSI en:  
Canal Ético DFSI | TSugiero: <https://papa-johns.tsugiero.com/denuncia>

# CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO CEO</b> .....                                | 02 |
| <b>1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....                              | 05 |
| <b>2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....                                     | 06 |
| 2.1 MISIÓN .....   | 06 |
| 2.2 VISIÓN .....   | 06 |
| 2.3 VALORES .....  | 06 |
| <b>3. PRINCIPIOS ÉTICOS DE CONDUCTA</b> .....                                | 08 |
| 3.1 CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....   | 09 |
| 3.2 PROFESIONALIDAD .....  | 10 |
| 3.2.1 ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE .....                                | 10 |
| 3.2.2 CALIDAD .....  | 10 |
| 3.3 INTEGRIDAD EN NUESTRAS RELACIONES .....                                  | 11 |
| 3.3.1 INTEGRIDAD FÍSICA Y LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO .....              | 11 |
| 3.3.2 INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES .....                     | 11 |
| 3.3.3 INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON FRANQUICIADOS .....                   | 12 |
| 3.3.4 INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON ORGANISMOS PÚBLICOS Y OFICIALES ..... | 12 |
| 3.4 IGUALDAD .....   | 13 |
| 3.5 SEGURIDAD EN EL ENTORNO DE TRABAJO .....                                 | 13 |
| 3.6 RESPETO AL ENTORNO Y AL MEDIOAMBIENTE .....                              | 13 |
| 3.7 ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO .....   | 14 |
| 3.7.1 ACEPTACIÓN DE REGALOS E INVITACIONES .....                             | 14 |
| 3.8 CONFLICTO DE INTERÉS .....   | 15 |
| 3.8.1 RELACIONES DE PARENTESCO .....   | 15 |
| 3.9 CONFIDENCIALIDAD .....   | 16 |
| 3.10 PRIVACIDAD .....  | 16 |
| 3.11 CUIDADO Y PROTECCIÓN DE RECURSOS DE LA EMPRESA .....                    | 17 |
| 3.12 IMAGEN .....  | 18 |
| 3.12.1 PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES .....                                 | 18 |
| 3.13 TRANSPARENCIA .....   | 19 |
| 3.14 ACTIVIDADES FRAUDULENTAS Y ESTAFAS .....                                | 19 |
| 3.15 INFORMACIÓN FINANCIERA .....  | 19 |
| <b>4. APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO</b> .....                                  | 21 |
| 4.1 COMITÉ DE CUMPLIMIENTO .....   | 22 |
| 4.2 CANAL ÉTICO .....  | 22 |
| 4.3 MEDIDAS SANCIONADORAS .....  | 23 |
| <b>5. VIGENCIA Y MEDIOS DE DIFUSIÓN</b> .....                                | 24 |



# PIZZA

*better since 1986*

## OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento tiene como objetivo darte a conocer los principios éticos de conducta a ser adoptados de manera comprometida por todos los colaboradores de Drake Food Service International Etve S.L. (en adelante DFSI o Grupo DFSI), sus marcas con la que opera y socios estratégicos, a fin de asegurar que la forma de hacer negocios se realice con base a los más altos valores y estándares éticos.

Todos cuantos integramos DFSI, debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables de manera íntegra y transparente, con la profesionalidad que nos caracteriza por su impacto social que causamos en las actividades que como compañía desarrollamos y que genera la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

Este Código se aplica a todas las personas (colaboradores, proveedores, franquiciados y stakeholders) que trabajamos para las sociedades que constituyen DFSI, independientemente del tipo de vinculación, nivel en la organización, centro de trabajo o sociedad del Grupo en la que desarrollemos nuestra actividad, quienes deberán comprometerse a respetar lo establecido en el presente Código.



**NUESTRA CULTURA ESTÁ CENTRADA EN EL  
CONOCIMIENTO PROFUNDO Y UNA EXPERIENCIA  
EXCEPCIONAL DEL CLIENTE**

## MISIÓN

Ejercer un liderazgo basado en la excelencia profesional y en la confianza del consumidor: **“La mejor pizza y el mejor servicio para todos, siempre”**.

Para alcanzar nuestra visión, contamos con las mejores maneras de lograrlo:

- ▶ **MEJOR TALENTO:** En DFSI atraemos, desarrollamos y comprometemos al mejor equipo de la industria.
- ▶ **MEJOR FORMA DE OPERAR:** Siendo más productivo y efectivo, que redefinir constantemente la experiencia del cliente, ofreciendo los mejores productos, servicio, imagen y valor del sector.
- ▶ **MEJOR ESTRATEGIA DE MARKETING:** Implementando estrategias que incrementan la frecuencia de visita y lealtad de nuestros clientes, generando una imagen extraordinaria para nuestras marcas.
- ▶ **TRANSFORMACIÓN DIGITAL:** Generando y aplicando constantemente innovación en productos para generar satisfacción en nuestros clientes. Contamos con herramientas de tecnología de última generación que facilitan la operación y gestión de la compañía.
- ▶ **COMUNICACIÓN:** Compartimos conocimientos, recursos, eficiencias y mejores prácticas a nivel global para brindar ventajas competitivas.
- ▶ **SOSTENIBILIDAD:** Impactando positivamente en nuestro entorno con acciones que marcan la diferencia, contribuyendo al desarrollo social, económico y ambiental.
- ▶ **TRABAJO EN EQUIPO:** Sumar ideas y talento para formar una comunidad que multiplica los resultados.
- ▶ **PROFESIONALIDAD:** Elevar constantemente los estándares de satisfacción, para servir y sorprender.



## VISIÓN

Ser la cadena de pizza líder en calidad y la marca más querida por nuestros clientes.

## VALORES

### SER

**SERVICIO:** Disponemos de todas nuestras capacidades para servir a nuestros clientes.

**EXCELENCIA:** Nos apasiona el trabajo bien hecho.

**RESPECTO:** Valoramos y respetamos a las personas con las que trabajamos creando un ambiente de confianza.



BETTER INGREDIENTS. **BETTER PIZZA.** [ 6" ]

**BETTER PIZZA.** [ 8" ]

**BETTER PIZZA.** [ 14" ]

**BETTER PIZZA.** [ 14" ]

DESCARGA NUESTRA APP  
DISFRUTA DE VENTAJAS  
EXCLUSIVAS

PIZZA  
**PAPA JOHN'S**  
MEJORES INGREDIENTES.  
MEJOR PIZZA.

BETTER INGREDIENTS.  
**BETTER PIZZA.** [ 12" ]

**BETTER PIZZA.**  
**BETTER PIZZA.**  
**BETTER PIZZA.**  
**BETTER PIZZA.**

DESCARGA NUESTRA APP  
DISFRUTA DE VENTAJAS  
EXCLUSIVAS

PIZZA  
**PAPA JOHN'S**  
MEJORES INGREDIENTES.  
MEJOR PIZZA.

**BETTER PIZZA.**

# PRINCIPIOS ÉTICOS DE CONDUCTA

Los principios éticos y de conducta son un marco de referencia que establece las conductas correctas de todos quienes trabajamos en DFSI, orientando las prácticas dentro y fuera de la compañía, además de contemplar la relación con sus colaboradores, accionistas, proveedores, clientes, autoridades y vecinos del restaurante. Representan una guía de conducta que tiene como objetivo orientar nuestro comportamiento individual y nuestras decisiones en el lugar de trabajo. Al formar parte de DFSI, aceptamos regirnos por dichos principios que se indican a continuación.





## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El presente Código de Ética y Conducta Profesional obliga a todos los colaboradores y colaboradoras de DFSI, debiendo cada uno de ellos obedecer a lo establecido en la normativa legal vigente y en las políticas corporativas existentes. Cada colaborador es responsable de conocer y aplicar las leyes y políticas relacionadas con su trabajo.

Estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a las actividades de nuestra compañía. Y además, desarrollamos el marco normativo de políticas corporativas necesarias para garantizar su ejecución. Todos los integrantes de DFSI debemos tener presente que es el marco en el que debe desarrollarse nuestro trabajo. Por ello, es obligación de todos los integrantes de DFSI respetar la legislación aplicable a la actividad de la Compañía, así como la normativa interna que le resulte de aplicación en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades profesionales.

Debe además ser una máxima de todos los empleados estar al corriente de las obligaciones y normativa que le sea de aplicación a su puesto de trabajo. DFSI facilitará dicha información a través de cursos de formación y comunicaciones, así como las aclaraciones oportunas que puedan necesitar a través de los departamentos corporativos correspondientes.

# PROFESIONALIDAD

TODOS LOS QUE INTEGRAMOS DFSI HEMOS DE ASUMIR EL DESARROLLO DE NUESTRAS FUNCIONES CON INTERÉS, DEDICACIÓN Y RESPONSABILIDAD, ASEGURANDO ADEMÁS LA OBJETIVIDAD QUE SE PRECISA EN LA TOMA DE DECISIONES Y ACTUACIONES.



# ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

La pasión por el trabajo bien hecho y el esmero en la satisfacción de las expectativas de los clientes son las principales características de DFSI y sus marcas, que permiten ofrecer un servicio de excelencia y un producto de calidad, dando lo mejor de cada uno en la preparación y entrega de cada producto. La empatía, amabilidad y constante disposición a los requerimientos de los clientes son el primer paso para una atención en línea con esta promesa de servicio.

Cada cliente es único y nuestro compromiso con ellos implica:

- ▶ Ofrecer una atención constante y responsable basada en un trabajo en equipo, con implicación de todos los empleados, franquiciados y colaboradores, independientemente del puesto, ocupación o departamento al que pertenezcan.
- ▶ Demostrar interés en atender las necesidades de nuestros clientes y en aportar soluciones alternativas buscando siempre la satisfacción del cliente.
- ▶ Actuar profesionalmente, aplicando de forma unificada los procedimientos y normativas establecidos por la compañía.
- ▶ Mantener la imparcialidad y objetividad ante el cliente sin dejar de mostrar empatía, responsabilidad, profesionalidad y cercanía.
- ▶ Tratar a todos nuestros clientes con respeto, honestidad y amabilidad, siempre con una gran sonrisa.

# CALIDAD

En la Compañía se asegura la excelencia, preocupándose especialmente de la salud y seguridad de los clientes, consumidores y público en general, sin poner jamás en riesgo la integridad de estos. Se presta especial cuidado a la inocuidad de los alimentos comercializados y se cumple con todos los requerimientos y normativas de higiene de cada país, así como también los requerimientos sanitarios de los países de donde proceden algunos de los productos. La reputación de DFSI y sus marcas se fundamenta esencialmente en la confianza de nuestros clientes, por lo que nos comprometemos a ofrecerles la máxima calidad en nuestros servicios y productos.



## **INTEGRIDAD EN NUESTRAS RELACIONES**



## **INTEGRIDAD FÍSICA Y LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO**

Los colaboradores y colaboradoras de DFSI tienen derecho a que se resguarde su integridad física y psíquica en el desarrollo de las tareas encomendadas y también en el ambiente de trabajo. Los superiores jerárquicos no pueden utilizar su cargo para, implícita o explícitamente, obligar a subordinados a realizar actividades peligrosas que atenten contra su integridad, o tareas complejas para las que no han sido capacitados.

Nuestro ambiente laboral está definido por un trato respetuoso en todos los niveles de la organización; este principio aplica en cualquier momento y espacio de interacción, durante la realización de las funciones, en las sesiones de evaluación de desempeño y en cada foro de expresión de ideas y opiniones. Considerando lo anterior, queda absolutamente prohibida toda acción, situación o insinuación de acoso dentro de DFSI y de sus marcas.

Castigamos el acoso sexual, físico y/o verbal de manera severa. Dentro de DFSI y en sus marcas, nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos de este tipo a otro colaborador, en ninguna circunstancia, mucho menos a cambio de una promesa de beneficio laboral dentro de la compañía.

De la misma forma, no se tolera el acoso laboral: ningún colaborador debe ser molestado por otros debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Los colaboradores nos abstenemos de la crítica y la burla hacia otro, comprendiendo que dichas acciones afectan negativamente su dignidad y desempeño. Por lo anterior, quedan prohibidas las conductas que alteren o interfieran en la labor o rendimiento de otro colaborador y que propicien un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.

## **INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES**

Se establecen relaciones de confianza y beneficio mutuo con los proveedores de bienes y servicios, potenciando relaciones equitativas y de mutuo beneficio, generando relaciones de largo plazo.

La Compañía se compromete a respetar los plazos de pago y condiciones comerciales establecidas en los contratos con proveedores, además de establecer canales de comunicación eficientes e informar oportunamente de cambios en la operación.

Los proveedores son seleccionados basados únicamente en las mejores proyecciones de resultados para el interés patrimonial de DFSI. Las decisiones de compra de productos y/o la asignación de contratos, se realiza de acuerdo con procesos regulares y transparentes, privilegiando siempre a proveedores con conducta íntegra, reputación comercial, relación precio-calidad y cumplimiento de plazos de entrega.

Están prohibidas y, por tanto, serán sancionadas las decisiones de compra o asignaciones de contrato adjudicadas por vínculos de parentesco o de amistad con proveedores. Se debe informar al responsable directo de cualquier situación real o potencial de conflicto de interés antes de tomar cualquier decisión de compra o asignación de contrato.

**TODOS LOS COLABORADORES, FRANQUICIADOS Y PROVEEDORES DE DFSI DEBEMOS ACTUAR CON INTEGRIDAD, DE FORMA DILIGENTE, RESPONSABLE Y EFICIENTE, MANTENIENDO UN COMPORTAMIENTO LEAL, HONESTO Y DE BUENA FE EN TODO MOMENTO.**

**ÉSTA ES NUESTRA FORMA DE HACER LAS COSAS.**

## **INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON FRANQUICIADOS**

Los franquiciados se han convertido en una parte esencial para el desarrollo de la actividad de DFSI. Este éxito, se basa en el desarrollo de adecuadas relaciones de cooperación entre los participantes en este sistema. En este sentido, resulta fundamental el establecimiento de vínculos duraderos entre los franquiciados y DFSI, que se sustentan en una cultura de confianza y en elevados niveles de compromiso, lo que supone compartir nuestros estándares de servicio, calidad y buenas prácticas.

## **INTEGRIDAD EN LAS RELACIONES CON ORGANISMOS PÚBLICOS Y OFICIALES**

Las personas a las cuales aplica al presente Código deberán mantener en todo momento una actitud de colaboración y transparencia con cualesquiera Administración Pública u Organismo Supervisor, ante cualquier requerimiento, inspección o supervisión que éstos puedan realizar a DFSI y sus marcas.

En este sentido, las comunicaciones o requerimientos de índole judicial o administrativa de cualquier órgano público deben dirigirse y gestionarse por aquellas personas con responsabilidad para hacerlo, atendiéndolas siempre dentro de los plazos exigidos. Toda la información que se transmita a las autoridades judiciales o administrativas debe ser veraz, adecuada, útil y congruente.

## IGUALDAD

Los colaboradores y colaboradoras de DFSI tienen derecho a ser tratados con igualdad de dignidad y derechos y a que no se realicen distinciones arbitrarias. En DFSI nadie puede ser discriminado por características personales tales como género, raza, condición socioeconómica, orientación sexual, religión u otra. La Compañía sólo puede establecer diferencias entre sus colaboradores basadas en el ejercicio propio de sus tareas, cargos y remuneración, siempre que dichas distinciones sean justificadas, racionales y justas y que se funden en las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

## SEGURIDAD EN EL ENTORNO DE TRABAJO

La compañía se compromete a resguardar la salud y seguridad de todos quienes trabajan en los restaurantes, fábrica y oficinas ciñéndose estrictamente a la legislación vigente en temas de salud y seguridad laboral. La compañía dispone adecuadamente de los Elementos de Protección Individual (EPI), los que deben ser utilizados correctamente y durante toda la jornada laboral para evitar situaciones de riesgo. Además, Papa John's y Just Burger, proporcionan la vestimenta corporativa a todos los colaboradores y colaboradoras, quienes deben utilizarla correctamente, manteniéndola limpia y en óptimas condiciones de uso.

## RESPECTO AL ENTORNO Y AL MEDIOAMBIENTE

DFSI mantiene una relación cordial, respetuosa y cercana con la comunidad, asegurando constantemente que las operaciones no representen una molestia para los vecinos de restaurantes, oficinas y fábrica. La Compañía está comprometida con la gestión responsable de los residuos para evitar así la contaminación orgánica y visual de los lugares donde tienen presencia. Para la descarga de productos se establecen horarios especiales con el objetivo de no afectar la cotidianidad de los vecinos, y se solicita a los proveedores hacer un uso eficiente de los espacios en restaurantes y estacionamientos para evitar provocar complicaciones viales en los alrededores de las instalaciones de la empresa.

Todos los que colaboramos en DFSI y sus marcas nos comprometemos a cuidar los recursos naturales del planeta, ejerciendo un consumo responsable del agua, energía eléctrica y combustibles, así como de contribuir en su preservación a través de su uso racional.



# ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO



DFSI se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas al mismo, para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar estas prácticas con sus colaboradores.

En ningún caso podremos hacer cualquier tipo de ofrecimiento o pago en efectivo o en especie a un cliente, proveedor, competidor, franquiciado o autoridad, directamente o a través de terceros, a fin de influir en alguna decisión u otorgamiento de licencias, permisos y autorizaciones a favor de DFSI o de sus marcas. De igual forma, queda prohibido recibir dinero de los clientes, proveedores, franquiciados o socios estratégicos, con la finalidad de realizar una acción ilícita o injusta para la compañía o cualquiera de sus colaboradores, por lo que está prohibido recibir favores tales como:

- Comisiones con el fin de favorecer un negocio
- Descuentos no justificados
- Pagos por publicidad, subsidios o gastos encubiertos
- Beneficios de algún proveedor para elegirlo por encima de otro

DFSI se adhiere al cumplimiento de las prácticas de anticorrupción establecidas en la legislación de cada país donde tiene actividad. Todos los colaboradores deberán seguir las pautas establecidas en la Política Corporativa de Anticorrupción.

# ACEPTACIÓN DE REGALOS E INVITACIONES

Con el fin de contribuir a la objetividad en la selección de proveedores y socios comerciales, queda estrictamente prohibido aceptar regalos que estén condicionados y/o que tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio.

Es nuestra obligación rechazar regalos, comidas, descuentos o atenciones especiales que en beneficio personal o de nuestros familiares, son otorgados por parte de nuestros clientes, proveedores, socios comerciales u otras personas relacionadas con la compañía, a fin de no afectar nuestra capacidad de negociación.

En cuanto a invitaciones especiales organizadas o patrocinadas por nuestros proveedores, la Dirección General determinará si se autoriza la participación del colaborador, en función del grado en que sume a su desarrollo personal y fortalezca las relaciones comerciales de DFSI, además de brindar la posibilidad de ampliar las oportunidades de negocio.

Si tuviéramos duda sobre si debemos aceptar un regalo o no, es necesario consultar oportunamente la Política Corporativa de Regalos e Invitaciones, al área de Recursos Humanos del país y/o al Compliance Officer del país donde trabajamos.

Es importante solicitar a nuestros proveedores que se abstengan de manifestar sus atenciones para con nosotros a través de regalos. De igual forma, no podemos utilizar recursos de la compañía para ofrecer regalos, servicios y otras cortesías a los proveedores con los que tenemos una relación comercial, ya sea a título personal, de DFSI o de alguna de sus sociedades, excepto para las áreas autorizadas para ello. La relación profesional con un proveedor y el agradecimiento por el nivel de servicio otorgado se expresa únicamente a través del cumplimiento a lo establecido en el contrato correspondiente firmado por ambas partes.

# CONFLICTO DE INTERÉS

En DFSI la lealtad y la confianza son dos de los pilares esenciales que sustentan las relaciones con y entre las personas. Por ello, nuestros colaboradores y colaboradoras:

- ▶ No podrán desarrollar negocios propios que entren en competencia con DFSI y sus marcas, ni ayudar a otras personas a llevarlos a cabo, salvo autorización expresa por parte de la Dirección de Recursos Humanos de cada país.
- ▶ Podrán realizar otras actividades profesionales, siempre y cuando no entren en conflicto con sus responsabilidades dentro de DFSI y sus marcas.
- ▶ No deben participar o influir en negociaciones con clientes o proveedores con los que tengan vinculación y/o que puedan perjudicar los intereses de DFSI y sus marcas.
- ▶ Evitarán aceptar, de forma directa o indirecta, gratificación, regalo o ventaja alguna que pueda surgir por el desempeño de su puesto en la empresa.
- ▶ No intervendrán en la toma de decisiones de asuntos en los que ellos mismos, parientes o allegados tuvieran un interés personal.
- ▶ Todos los que integramos DFSI debemos dar prioridad a los intereses del Grupo en todas nuestras actuaciones profesionales y debemos actuar siempre en el cumplimiento de nuestras responsabilidades con lealtad y en defensa de los intereses DFSI y sus marcas.

Nuestros colaboradores y franquiciados podrán desempeñar actividades distintas a la prestación de servicios en DFSI y sus marcas, siempre y cuando:

- ▶ No supongan merma de la eficacia esperada en las funciones desarrolladas.
- ▶ No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida.
- ▶ No supongan el desarrollo de funciones, a nivel directivo o técnico, para empresas de la competencia.

# RELACIONES DE PARENTESCO

Como colaboradores de DFSI, debemos manejar las relaciones de trabajo tomando en cuenta nuestra responsabilidad dentro de la compañía e incluso fuera de ésta, siempre procurando evitar cualquier situación que pudiera significar un problema para el desempeño diario de nuestro trabajo.

En la medida de lo posible, dentro de DFSI y sus marcas ningún colaborador trabajará con algún pariente cercano dentro de la misma área, línea de reporte o tienda. Se consideran parientes cercanos: cónyuge o pareja, hijos/as, padres, padres del cónyuge, hermanos/as, primos/as, nietos/as, abuelos/as, tíos/as, sobrinos/as y cuñados/as.

En caso de que un colaborador tenga un vínculo de parentesco o se encuentre en una relación afectiva en su misma área o línea de reporte con otro colaborador, proveedor, cliente, socio o empleado de la competencia, o que puede encontrarse en alguna de las circunstancias definidas como conflicto de interés, deberá comunicarlo oportunamente a su superior jerárquico, a la dirección de Recursos Humanos, y/o al Compliance Officer de cada país mediante correo electrónico según se establece en la Política Corporativa de Conflicto de Intereses.





## CONFIDENCIALIDAD

DFSI considera la información y el conocimiento como uno de sus activos principales e imprescindibles para la gestión empresarial por lo que deben ser objeto de una especial protección.

Todos los colaboradores de DFSI y sus marcas, así como nuestros proveedores y franquiciados utilizarán este recurso con la máxima cautela, preservando su integridad, confidencialidad y disponibilidad y minimizando los riesgos derivados de su divulgación y mal uso tanto interna como externamente.

Los colaboradores y colaboradoras, proveedores y franquiciados deben transmitir toda la información que tengan que comunicar, tanto interna como externamente, de forma veraz, completa y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error a quien la recibe.

Todos los colaboradores de DFSI y sus marcas, así como nuestros proveedores y franquiciados están sujetos al deber de sigilo, confidencialidad y secreto profesional sobre aquella información y documentación que, relativa a DFSI, posea o conozca y a la que accedan como consecuencia del desempeño de su actividad profesional, debiendo abstenerse de utilizarla indebidamente en beneficio propio o de terceros.

La información de negocio debe protegerse en contra del acceso no autorizado a la misma por parte de terceras personas. La información confidencial abarca toda aquella información estratégica, económica, de carácter personal o comercial de la organización y de las personas que formamos DFSI y sus marcas. Esta información debe ser protegida, evitando su divulgación, no utilizándola en beneficio propio y manteniéndola debidamente archivada y custodiada. Todos los colaboradores, franquiciados, contratistas, proveedores y colaboradores externos debemos mantener la confidencialidad sobre cualquier información de este tipo obtenida en el desarrollo de nuestras funciones en la compañía según se establece en la Política Corporativa de Confidencialidad.

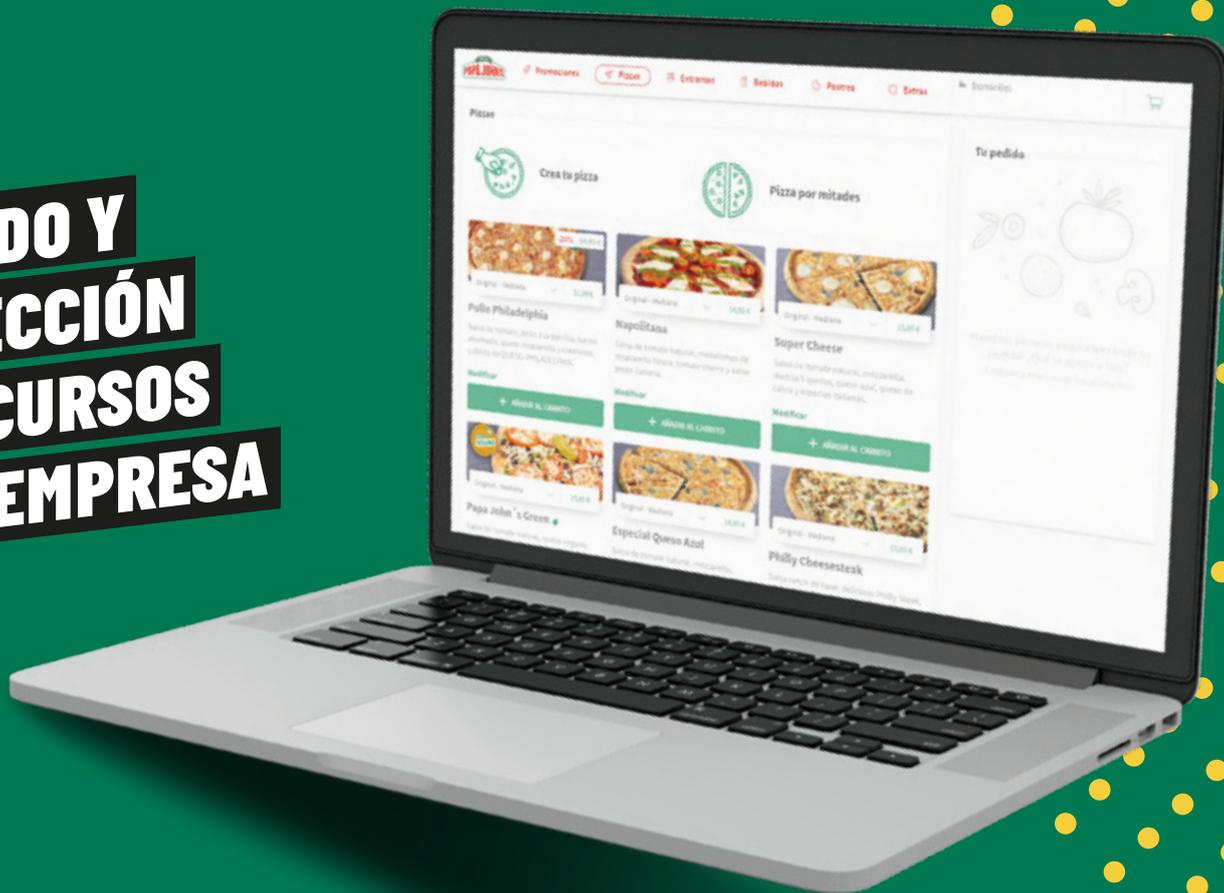
## PRIVACIDAD

Los colaboradores y colaboradoras de DFSI tienen derecho a mantener la privacidad de sus datos personales y para ello la Compañía se compromete a cumplir con la legislación vigente en esta materia. Por esta razón, está prohibida la obtención y difusión de datos personales de los colaboradores y colaboradoras sin su consentimiento explícito y para labores no recogidas en su contrato de trabajo.

DFSI cumple la legislación vigente en materia de protección de datos en cada país en el que opera, protegiendo los datos personales confiados por sus clientes, empleados, candidatos en procesos de selección u otras personas.

Asimismo, se compromete a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos personales que fueran necesarios para los particulares fines que en cada caso así especifique en el ámbito de la gestión de sus negocios.

# CUIDADO Y PROTECCIÓN DE RECURSOS DE LA EMPRESA



En DFSI debemos hacer uso correcto y efectivo tanto de nuestras herramientas de trabajo como de los recursos de la compañía, los cuales comprenden:

- El tiempo de nuestra jornada laboral
- Los materiales, ingredientes y materias primas
- Los activos de la compañía
- Los recursos económicos

Los equipos e información están destinados a usarse exclusivamente para actividades relacionadas con nuestra operación y nuestro negocio.

Debemos evitar a toda costa utilizar los bienes de la compañía como equipamiento tecnológico, programas, herramientas de trabajo, materiales e instalaciones de oficina, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Consideremos que es nuestra obligación cuidarlos y evitar maltratarlos y desperdiciarlos a fin de no generar gastos innecesarios.

Tomar sin autorización algún bien de la compañía o hacer uso inadecuado de éstos (como materias primas, artículos promocionales, cupones de descuento, etc.), constituye una violación a nuestro Código Ético y se podrán calificar en algunos casos como un delito, por lo que queda sujeto a las leyes aplicables de cada país a cada caso.

# IMAGEN

La imagen y reputación corporativa es uno de los activos más valiosos con los que contamos para preservar la confianza de todos nuestros grupos de interés. Por este motivo, debemos actuar siempre con lealtad hacia la organización y en defensa de los intereses de la misma. En consecuencia, todos los que integramos DFSI:

- ▶ Pondremos el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de DFSI y de sus marcas en todas sus actividades profesionales.
- ▶ Tendremos en todo momento una conducta intachable cuando actúen en representación de la empresa.
- ▶ Sólo utilizarán la imagen, Nombre o Marca de Papa John's y Just Burger para el adecuado desarrollo de su actividad profesional.



## PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

En DFSI valoramos el papel cada vez más importante que tienen las redes sociales como espacio de participación, y respetamos los derechos de nuestros colaboradores, así como nuestros proveedores y franquiciados para utilizar las redes sociales como medio de libertad de expresión. No obstante, las manifestaciones que realicen en ellas se efectuarán de manera que quede claro su carácter exclusivamente personal, evitando cualquier posible interpretación de asociación con DFSI y sus marcas, es necesario consultar oportunamente la Política Corporativa de Redes Sociales.

Si encuentras una publicación que consideres representa falsamente o pueda perjudicar a la empresa, comunícalo inmediatamente al área de Recursos Humanos y/o al Compliance Officer de tu país.

## TRANSPARENCIA

La transparencia es clave para fortalecer la confianza de todos nuestros grupos de interés, impulsando la información abierta y bidireccional y la rendición de cuentas de nuestras actividades. A través de un diálogo permanente, queremos ser una empresa capaz de generar confianza entre todos los que participan y se relacionan con nosotros: colaboradores, accionistas, clientes, franquiciados y proveedores.

En DFSI fomentamos una política de puertas abiertas y establecemos canales de comunicación ascendentes, descendentes y horizontales que promuevan la confianza y el diálogo entre todos sus integrantes. Por ello, nos comprometemos a facilitar información de forma fluida, abierta y transparente, así como a analizar y dar a conocer el grado de satisfacción en materia de comunicación interna.

La publicidad de la Compañía responde a principios de legalidad y honestidad, y DFSI se compromete siempre a comunicar de forma transparente y clara en todos los formatos y canales de atención.

## ACTIVIDADES FRAUDULENTAS Y ESTAFAS

El fraude es un acto delictivo que busca engañar o hacer caer en el error a cualquier persona, con el fin de ocultar algún hecho o evento incorrecto, fuera de la Ley, de nuestras políticas internas o de los principios de nuestro Código Ético [ej. tomar dinero de la venta, generar devoluciones falsas, presentar informes de gastos falsos, realizar depósitos incompletos y otros similares en donde exista dolo, negligencia o descuido].

Por ello, tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude contra la empresa. Debemos actuar con honestidad e integridad y tenemos el deber de denunciar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraude ya sea por un acto personal o de un tercero, realizado de manera intencional o por negligencia.

## INFORMACIÓN FINANCIERA

DFSI ha adoptado procedimientos específicos que aseguran que sus estados financieros son elaborados de acuerdo a los principios y normas aplicables y muestran su situación financiera y el resultado de sus operaciones de manera apropiada y transparente en todos sus aspectos significativos.

En ningún caso se debe proporcionar, deliberadamente, información incorrecta, inexacta o imprecisa que pueda inducir a error. Asimismo, se debe velar por la fiabilidad y rigor de la información financiera, tanto la de uso interno como de la que se suministra al mercado, que sólo se realizará por las personas expresamente autorizadas para ello.



# APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

DFSI asume el compromiso de llevar a cabo todas sus actividades conforme a estrictos valores de comportamiento ético. Este compromiso pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- ▶ Facilitar que todos los colaboradores, así como nuestros proveedores, clientes y franquiciados comprendan e interpreten adecuadamente el contenido de este Código.
- ▶ Controlar de forma efectiva el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación que contiene el Código.
- ▶ Resolver los conflictos éticos que surjan, y adoptar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a producirse.
- ▶ Establecer los canales de comunicación necesarios, para facilitar que cualquier colaborador y franquiciado pueda, con total libertad y garantía, comunicar las situaciones que considere que puedan transgredir este Código.



## COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

La supervisión de la aplicación del código ético es una función atribuida al Comité de Cumplimiento de cada país. El Comité de Cumplimiento, tiene competencia sobre las violaciones que puedan producirse sobre el Código Ético, así como, sobre el control y la supervisión de riesgos que pudieran materializarse por incumplimientos regulatorios dentro de DFSI. Está constituido por los responsables de las siguientes áreas:

- Compliance Officer
- Asesoría Jurídica
- Recursos Humanos
- Finanzas

Uno de sus objetivos fundamentales es asegurar que en el día a día, nuestros valores y principios éticos sean respetados, por lo que entre sus principales funciones están:

- Vigilar y evaluar el adecuado cumplimiento de nuestro Código Ético.
- Servir de guía y apoyo en la resolución de situaciones y consultas de los colaboradores.
- Definir y supervisar las acciones formativas en materia de cumplimiento.
- Identificar y proponer las acciones adecuadas ante situaciones de incumplimiento.
- Dirigir las investigaciones que se realicen sobre posibles comisiones de actos de incumplimiento.

## CANAL ÉTICO

DFSI ha desarrollado un Canal de Denuncias formal denominado Canal Ético para apoyar la canalización de denuncias que atentan contra los principios éticos de conducta descritos en el presente Código Ético. Los colaboradores/as deben acudir al Canal Ético para reportar los incumplimientos al Código, violaciones de la ley y regulaciones o bien cualquier situación que pueda “parecer” o “ser” un incumplimiento de los temas abordados en el Código de Ética y Conducta, por medio de la siguiente vía:

**Canal Ético DFSI | Tsugiero:**

<https://papa-johns.tsugiero.com/>

También pueden ser denunciadas situaciones que impliquen peticiones que un colaborador se niega a acceder, o bien que van en contra de sus principios morales.

DFSI no tomará ninguna clase de represalias o persecución contra colaboradores/as que expresen preocupaciones, formulen preguntas sobre incumplimientos del Código o denuncien irregularidades que hayan observado o de las que hayan recibido información, relativa a algún incumplimiento al Código de Ética y Conducta. No obstante, el Canal de Ético no amparará denuncias falsas o manifiestamente infundadas. De existir evidencia sobre una denuncia realizada de mala fe, el Comité de Cumplimiento adoptará medidas disciplinarias, las cuales podrían llegar al despido del denunciante mal intencionado.

El procedimiento de comunicación de las incidencias a través del Canal Ético está recogido en el Protocolo de gestión de incidencias del Canal Ético.



# MEDIDAS SANCIONADORAS

En nuestro entorno laboral, todos nos comprometemos a cumplir con los valores de nuestra cultura, las políticas internas, normas y principios derivados de las mismas, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos, construir un ambiente de trabajo positivo y cuidar nuestra reputación. Por ello, cualquier acto de incumplimiento a nuestro Código Ético podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, desde una llamada de atención, el compromiso con un plan de corrección y mejora, hasta la terminación de la relación laboral con la compañía y la aplicación de las sanciones legales correspondientes. Lo anterior con base en las leyes aplicables vigentes en cada país, a fin de garantizar la legalidad jurídica de su imposición.

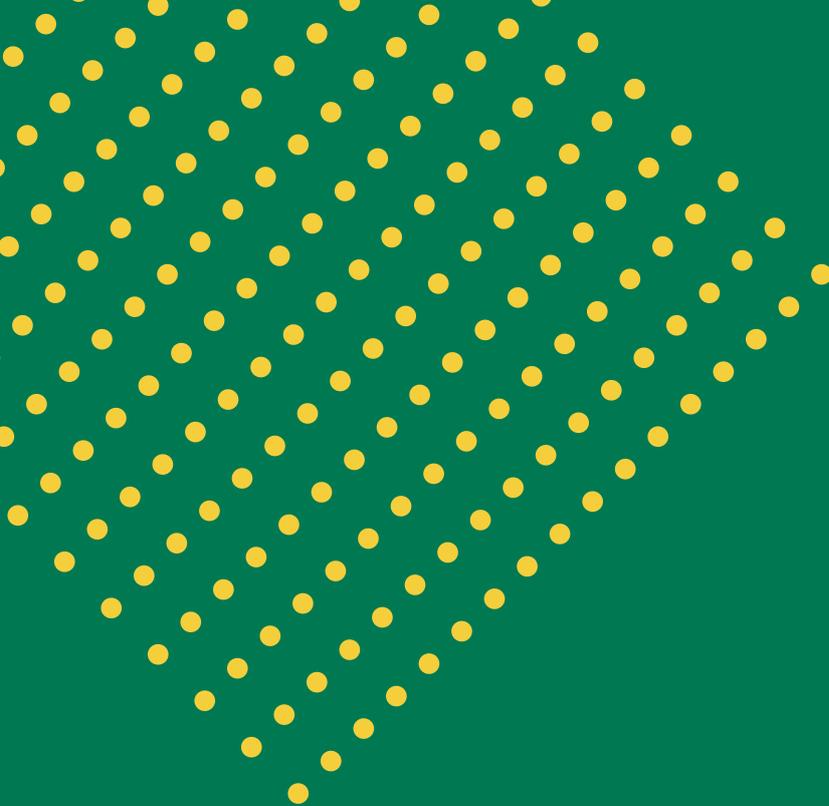
El Código Ético no contempla todas las situaciones que pudieran presentarse en nuestro entorno laboral, por lo que su contenido debe ser considerado a la par de los requerimientos de las leyes vigentes, así como de los estándares éticos que guían nuestras acciones. Debemos tener presente que, si alguna situación particular no está incluida en este documento, pero representa una falta a la ética contra DFSI y sus marcas, debemos aplicar un criterio personal, basado en los valores que conforman la cultura de nuestra compañía, para que juntos tengamos un compromiso compartido, para una empresa mejor.

# VIGENCIA Y MEDIOS DE DIFUSIÓN

El presente Código está vigente a partir del día inmediatamente posterior a su aprobación por el Consejo de Administración de DFSI y será aplicable por un plazo indefinido. Sin embargo, el mismo podrá sufrir variaciones producto de las modificaciones aplicables que entrarán en vigor una vez difundido el documento.

A partir de su fecha de publicación cada nuevo colaborador/a, proveedor y franquiciado que se integre al equipo, se le comunicará enviará un ejemplar al momento de la firma del contrato o acuerdo de colaboración, el cual deberá ser recibido y aceptado conforme, por medio de firma.





MEJORES INGREDIENTES.  
MEJOR PIZZA.