

**KÄRCHER**



**CÓDIGO DE CONDUCTA  
DE KÄRCHER**

# ÍNDICE

- 3 Prefacio
- 4 Ayuda a la navegación en un mundo complejo

## 01

- 5 **Valoramos la integridad**
- 7 Anticorrupción
- 8 Anticorrupción en detalle: regalos e invitaciones
- 8 Anticorrupción en detalle: conflictos de intereses
- 8 Anticorrupción en detalle: cargos públicos
- 9 Legislación antimonopolio
- 9 Participación del personal

## 02

- 10 **Valoramos la seguridad**
- 12 Seguridad y salud en el trabajo
- 12 Seguridad de la información
- 13 Protección de datos
- 13 Seguridad de producto y calidad

## 03

- 14 **Valoramos los derechos humanos**
- 16 Antidiscriminación
- 17 Trabajo infantil
- 17 Trabajos forzados

## 04

- 18 **Valoramos la sostenibilidad**
- 20 Responsabilidad social
- 20 Protección del medio ambiente y del clima

## 05

- 21 **Valoramos el cumplimiento de las normas**
- 23 Sistema de gestión del cumplimiento normativo de Kärcher
- 23 ¿Qué hacer en caso de infracción?
- 24 **Su contacto para asuntos de cumplimiento normativo**



# ESTIMADOS EMPLEADOS:

Los valores constituyen el fundamento de nuestro éxito como empresa. Los valores nos dotan de identidad. Pero los valores también nos ofrecen orientación en un mundo cada vez más complejo. Con nuestro Código de Conducta contribuimos en gran medida a una conducta responsable en Kärcher. Es una responsabilidad que practicamos a diario. Un personal cualificado y motivado que se identifica con la empresa y actúa con responsabilidad es la clave de nuestro éxito. Confianza, fiabilidad y respeto caracterizan nuestro comportamiento tanto hacia el exterior como hacia el interior. Como miembros de la Junta Directiva, sentimos que debemos dar ejemplo al conjunto de la plantilla y mostrar una conducta ética y moralmente irreprochable. Y es que solo con un comportamiento correcto podemos garantizar la buena reputación de nuestra empresa y de su marca.

A este respecto, también valoramos mucho la libertad empresarial. Gestionamos esta libertad con responsabilidad; con respeto mutuo dentro del grupo de colegas y ante nuestros clientes y socios comerciales. La seriedad es uno de nuestros distintivos. Y nos sentimos orgullosos de ello. Esta integridad abarca todas las áreas y niveles de Kärcher, sin excepción. Además, deseamos estar a la altura de nuestra responsabilidad social de manera ejemplar.

También somos conscientes de que demasiada burocracia en el día a día de la empresa puede afectar a nuestra creatividad y a nuestro espíritu innovador. En una cultura empresarial activa y basada en la confianza hay un factor decisivo: la comunicación. Todos debemos garantizar el cumplimiento de estos elevados estándares éticos en

nuestro trabajo en todo momento, aun en situaciones que no estén consignadas expresamente en nuestro Código de Conducta. Se espera de nosotros que en estas situaciones actuemos siempre con integridad, respeto mutuo y sensatez.

Si tiene dudas acerca de cuál es la conducta adecuada o la situación en la empresa, coméntelo con sus colegas, con sus superiores, con las personas responsables del tema o con los responsables de cumplimiento normativo de su zona. Esto también se aplica a la relación con nuestros proveedores y socios comerciales. Porque solo si conocemos a fondo el proceso de creación de valor conseguiremos desarrollar, fabricar y comercializar los mejores productos para nuestros clientes a largo plazo. A este respecto, la calidad y la seguridad de los productos son prioritarias. Naturalmente, la seguridad también incluye la protección de nuestro personal y nuestros datos.

Al leer el Código de Conducta observará que muchos de los aspectos tratados forman parte del día a día de Kärcher. Sin embargo, esto no debería llevarnos a tener una falsa sensación de seguridad ni a dar menos importancia de la debida a situaciones críticas. También aquí rige lo que nos ha hecho fuertes a lo largo de tantos años: la solución adecuada para cada tarea.

Le agradecemos su contribución a la cultura del cumplimiento normativo de Kärcher a través de su conducta individual.

Atentamente,



  
**Stefan Patzke**  
 Director de Finanzas y TI

  
**Dieter Grajer**  
 Director de Operaciones

  
**Hartmut Jenner**  
 Presidente de la Junta Directiva

  
**Michael Häusermann**  
 Director de Unidades de negocio especiales

  
**Christian May**  
 Vicepresidente de la Junta Directiva y director de Ventas, Marketing y Asistencia Técnica

# AYUDA A LA NAVEGACIÓN EN UN MUNDO COMPLEJO

## QUIÉNES SOMOS...

Un Código de Conducta tiene mucho que ver con cómo se posiciona una empresa con respecto a la cultura y los valores. Es decir, tiene que ver con cuestiones sobre la finalidad de nuestro trabajo y qué valores defendemos. ¿Qué caracteriza a Kärcher en este sentido? Como empresa, Kärcher se ocupa, por ejemplo, de que las personas dispongan de equipos ergonómicos que les faciliten el desempeño de su trabajo. Garantizamos que las crecientes exigencias en torno a la limpieza e higiene puedan cumplirse. Y nos ocupamos de preservar el valor de edificios de viviendas y zonas verdes o equipos e infraestructuras industriales. Es nuestra responsabilidad sacar lo mejor de cada día y cada proyecto, para nuestros clientes, nuestros socios y para la sociedad.

La base de nuestros logros es la confianza y el respeto que mostramos hacia el otro. Hacemos negocios limpios, es decir, no toleramos ningún comportamiento inapropiado ni situaciones de corrupción o explotación. Nos ocupamos juntos de este mundo, ya se trate del desarrollo sostenible de nuestros productos, de proyectos de ayuda a personas en zonas desfavorecidas o del mantenimiento de bienes de interés cultural. Todo ello se irradia hacia dentro y hacia fuera.

## ... Y CÓMO ES EL MUNDO

Por muy claros que tengamos nuestros valores y motivaciones, somos conscientes de la complejidad del mundo actual. Somos una empresa con presencia en todo el mundo que forma parte de la cadena de suministro internacional. Nos afectan las diversas leyes nacionales en todo el mundo. Las tecnologías avanzan dinámicamente y los mercados cambian cada vez con más rapidez. Este complejo mundo es el entorno en el que nos movemos. Para llevar a la práctica nuestros valores dentro de la empresa, contar con un Código de Conducta es más importante que nunca, ya que es una ayuda a la navegación fundamental para tomar las decisiones correctas.

## MÁS QUE UN CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta sirve a todos los empleados como directriz vinculante en el trabajo diario. En los apartados sobre integridad, seguridad, derechos humanos y sostenibilidad presenta los aspectos esenciales de una conducta correcta y responsable. Ofrece orientación sobre cómo implementar en la práctica nuestros valores empresariales y principios éticos, y de cara al exterior muestra en qué basamos nuestras relaciones comerciales.

El Código de Conducta no es la única ayuda a la navegación que debemos tener en cuenta. En un nivel superior, existen regulaciones y leyes promulgadas por gobiernos, organizaciones intergubernamentales o asociaciones nacionales e internacionales. Además, nosotros, como todas las empresas, tenemos normas y directrices internas que describen detalladamente las conductas correctas. Siguiendo el lema «Hacer negocios limpios», es importante que todos nos ocupemos de estos temas y sepamos qué derechos y obligaciones tenemos.

Nuestro personal directivo tiene la responsabilidad de informar sobre las leyes y normas internas de manera activa, así como de cumplirlas y de exigir a sus empleados que las cumplan. De este modo, los cuadros directivos son las primeras personas de contacto cuando se trata de asuntos relacionados con nuestro Código de Conducta u otras cuestiones legales y éticas.

## LA UNIÓN HACE LA FUERZA

Por muy claramente que se redacten las reglas y principios, solamente funcionarán si todos los respetamos. Si no es así – es decir, si se infringen –, Kärcher, como empresa, puede ser objeto de sanciones o multas por parte del Estado. Esto también puede afectar a su reputación. Además, las personas implicadas pueden incurrir en responsabilidad penal por comportamientos contrarios a la ley o connivencia.

Por ello, es imprescindible que actuemos cuando se produzca una infracción de las normas. El hecho es que en las empresas se cometen errores. También puede ocurrir que observe comportamientos en su entorno ajenos a nuestro Código de Conducta o de las disposiciones vigentes. Ya sea por desconocimiento, por falta de atención o también porque alguien se comporte así a propósito. En estos casos es importante que actúe en interés de la empresa; en el último apartado, «Cumplimiento normativo», explicamos cómo hacerlo.

**Ya lo ve:** el Código de Conducta de Kärcher nos afecta a todos, y solamente juntos podemos hacer que Kärcher como empresa lo cumpla.

- Seguimos los principios del Código de Conducta de Kärcher.
- Respetamos todas las leyes aplicables y compromisos adquiridos.
- Actuamos según todas las reglas y directrices internas.
- Nos basamos en las directrices y principios relevantes de organizaciones internacionales como las Naciones Unidas (ONU), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) o la Organización Internacional del Trabajo (OIT).





**01**

**VALORAMOS  
LA INTEGRIDAD.**



La integridad es un requisito esencial para que exista confianza y para establecer buenas relaciones comerciales. Solo quien practica valores como la honestidad, la transparencia, la justicia o la neutralidad puede tener un comportamiento ético y moralmente correcto, y con ello conseguir el éxito a largo plazo. Por tanto, debe evitarse cualquier comportamiento que vaya en contra de lo anterior. No toleramos ninguna forma de corrupción ni abuso de poder en nuestras relaciones comerciales.





## ANTICORRUPCIÓN

### EN QUÉ CONSISTE

La corrupción va en contra de los intereses de cualquier empresa y comunidad, porque una persona corrupta abusa del poder o puesto que se le ha confiado para obtener una ventaja para sí misma o para su propia empresa. Puede tratarse de dinero, regalos, invitaciones, deferencias, donaciones, promesas o viajes. Puesto que la persona en cuestión actúa en representación de una empresa, esto pone en peligro la libre competencia internacional, el bien común y a la empresa. Los actos de corrupción pueden conllevar multas y sanciones económicas para las personas implicadas.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Estamos comprometidos con la integridad. La corrupción va en contra de ello y lesiona la confianza en nuestra empresa. Por tanto, Kärcher no tolera ningún comportamiento corrupto de personal, socios comerciales ni clientes.
- Solamente se permiten deferencias con clientes, socios comerciales o terceros dentro de las condiciones marco legales y de las normas internas.
- Kärcher explica el tema de la corrupción en el marco del sistema de gestión del cumplimiento normativo con fines de prevención.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Rechace cualquier intento de soborno y no lleve a cabo ninguno.
- Notifique todos los casos de soborno o corrupción, aunque solamente se trate de intentos.
- Solamente ofrezca y acepte deferencias de valor moderado, que surjan en el curso normal de los negocios y vayan en consonancia con las normas de Kärcher. Encontrará ejemplos de ello en el apartado «Regalos e invitaciones».



## ANTICORRUPCIÓN EN DETALLE: REGALOS E INVITACIONES

### EN QUÉ CONSISTE

En algunas áreas de negocio sigue siendo habitual mostrar aprecio a los socios comerciales mediante regalos o invitaciones. No obstante, si el regalo o la invitación sirve para influir en las decisiones de la persona implicada, esto se puede considerar una forma de corrupción. A este respecto, son relevantes las condiciones del marco jurídico contra la corrupción, así como la legislación en materia fiscal. La infracción de estas disposiciones o de las normas internas puede conllevar sanciones.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Un regalo o una invitación no debe servir para conseguir un beneficio personal ilícito o una ventaja para la empresa. Tampoco se debe exigir una contraprestación. De ser así, se debe rechazar el regalo o la invitación.
- No se toleran los regalos en forma de dinero.
- No hacemos regalos ni invitaciones a cargos públicos.
- Podemos aceptar y ofrecer regalos promocionales u ocasionales o invitaciones de valor moderado.
- Se pueden aceptar u ofrecer invitaciones entre socios relacionadas con una operación comercial siempre que no sean frecuentes y que no se exija ni se conceda ninguna contraprestación.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Si el valor del regalo supera lo establecido por las normas internas, no lo acepte.
- Si recibe un regalo o una invitación, o si tiene previsto hacer un regalo o una invitación a alguien, deberá sopesar bien la situación. Plantéese las siguientes preguntas para actuar correctamente:
  - ¿Por qué recibo/ofrezco un regalo/una invitación?
  - ¿El valor del regalo es moderado?
  - ¿Hay negociaciones en marcha entre Kärcher y la otra parte?
  - ¿Conlleva el regalo alguna obligación?
  - ¿Puede interpretarse como corrupción?
- Si no está seguro de su valoración, diríjase a sus superiores.

**¿Se pregunta cuál debe ser el valor de un regalo? Aquí tiene algunos ejemplos: detalles como bolígrafos, chocolate, un libro, un calendario o similares se pueden aceptar u ofrecer. No son aceptables regalos de gran valor, como teléfonos móviles o bonos para hoteles/eventos de ocio caros.**



**ANTICORRUPCIÓN EN DETALLE: CONFLICTOS DE INTERESES****EN QUÉ CONSISTE**

Cuando el interés particular de un empleado entra en contradicción con los intereses de la empresa, se habla de un conflicto de intereses. Estos conflictos pueden darse en el plano familiar, social, económico o de amistad. Un conflicto de intereses puede provocar daños y perjuicios para la empresa, pero también para los empleados implicados.

**CÓMO LO TRATAMOS**

- No debe haber ninguna discrepancia entre los intereses o las relaciones comerciales y particulares de nuestros empleados. Estas situaciones deben atajarse a tiempo para que no traigan consecuencias negativas.
- Se pueden llevar a cabo actividades paralelas que no vayan en contra de los intereses de Kärcher y que se hayan acordado previamente con Kärcher.
- Tomamos decisiones en el entorno laboral basándonos en criterios objetivos.

**QUÉ PUEDE HACER USTED**

- Si sabe de la existencia de un conflicto de intereses, notifique el problema antes de que se tome una decisión empresarial. Para ello puede dirigirse a sus superiores y/o a los responsables de RR. HH.
- Documente las decisiones adoptadas. De este modo podrá demostrar en cualquier momento con qué criterios objetivos se tomaron.
- Tome decisiones en interés de la empresa.

**Los conflictos de intereses se pueden solucionar. Se puede delegar la responsabilidad en otros colegas, actuar según el principio del doble control o buscar otras vías junto con el personal directivo y/o los responsables de RR. HH.**

**ANTICORRUPCIÓN EN DETALLE: CARGOS PÚBLICOS****EN QUÉ CONSISTE**

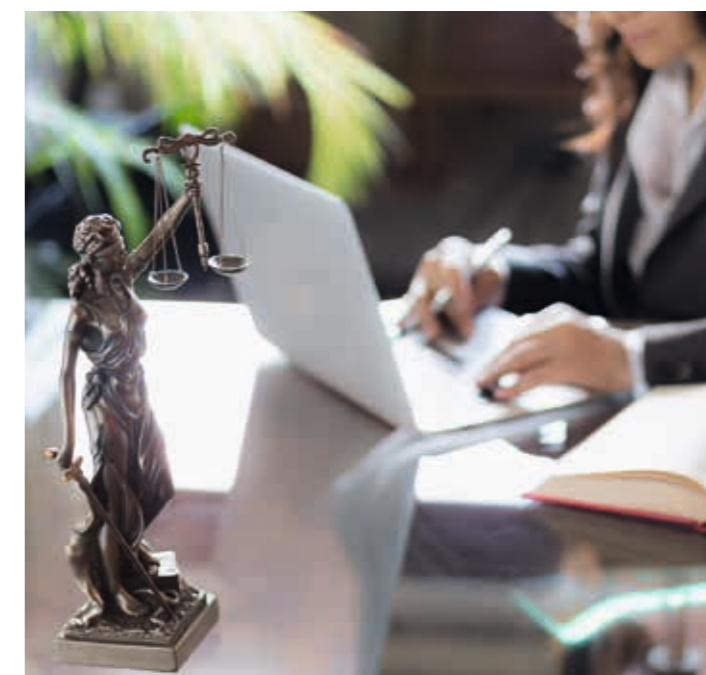
Para saber cómo tratar con cargos públicos, primero hay que saber a quiénes se considera cargos públicos. Son cargos públicos aquellas personas que trabajan en instituciones del Estado (p.ej., jueces, funcionarios o empleados de la administración pública), así como aquellas personas que ejercen un cargo público (p.ej., políticos, embajadores o dirigentes de organizaciones intergubernamentales). Todas estas personas deben ser independientes y no permitir ninguna influencia de terceros a la hora de tomar decisiones, para poder actuar en interés de la sociedad. Por lo tanto, incluso las pequeñas deferencias se pueden considerar y sancionar como corrupción.

**CÓMO LO TRATAMOS**

- En el marco de la colaboración con instituciones del Estado, solamente se pueden realizar donaciones en un ámbito muy reducido y previa aprobación interna.
- Tenemos contacto con cargos públicos regularmente en el curso de procedimientos administrativos y empresariales. En este aspecto nos comportamos siempre correctamente y cumplimos nuestras obligaciones a conciencia y con diligencia.
- Nos comprometemos a mostrar un comportamiento íntegro en todas nuestras relaciones con los gobiernos, sus organismos y representantes.

**QUÉ PUEDE HACER USTED**

- Si trabaja con cargos públicos, infórmese bien sobre las normas que regulan el trato con estas personas.
- Si no tiene clara alguna cuestión relativa al trato con cargos públicos, diríjase a los responsables del cumplimiento normativo.



## LEGISLACIÓN ANTIMONOPOLIO

### EN QUÉ CONSISTE

Una competencia justa garantiza que una empresa pueda sacar al mercado sus productos en condiciones de libre competencia, gracias a lo cual los clientes pueden decidir libremente qué producto compran y se fomenta la innovación. La legislación antimonopolio impide que la competencia quede limitada de manera ilegal, por ejemplo, acordando precios o estrategias entre empresas, repartiéndose el mercado o acordando otras restricciones.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Debido a nuestra posición como líderes del mercado, estamos aún más obligados a fomentar una competencia justa y a gestionar nuestros negocios de acuerdo con ello.
- Vemos la competencia como un reto para seguir mejorando y para conseguir lo mejor tanto para nuestros clientes como para nuestros socios.
- No adoptamos acuerdos que vayan en contra de la competencia con competidores, clientes ni proveedores.
- Formamos al personal de las áreas de ventas y compras en el trato correcto con los socios comerciales.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

#### Comportamiento con respecto a la competencia

- En ningún caso adopte acuerdos con competidores sobre precios, condiciones, mercados, etc. No comparta información relevante en materia de competencia. Esto significa, en concreto, que no debe proporcionar ni aceptar información sobre:
  - Precios y sus componentes
  - Costes
  - Cifras de facturación o de ventas
  - Condiciones de suministro, compra o pago
  - Inversiones
  - Proveedores/clientes
  - Cuotas de mercado
  - Tecnologías o estrategias/cooperaciones previstas
- Tenga en cuenta que esto también rige para los encuentros de asociaciones del sector o ferias.

#### Comportamiento respecto a clientes, socios comerciales, distribuidores y socios empresariales

- No intente influir en los precios de reventa.

**En general, tenga cuidado cuando hable con competidores, sea en el entorno que sea, también en conversaciones informales.**

## PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

### EN QUÉ CONSISTE

La representación de los trabajadores regula la relación entre los empleadores y los empleados, y puede ser asumida, por ejemplo, por el comité de empresa o los sindicatos. A este respecto, la representación de los trabajadores vela por los intereses de los trabajadores, entre otros, por un salario justo, horarios de trabajo adecuados y participación en las decisiones de la empresa.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Consideramos positivo que nuestros empleados se comprometan con la defensa de sus intereses en la empresa.
- Nos declaramos dispuestos a colaborar con la representación de los trabajadores de manera sincera y con confianza, a desarrollar un diálogo constructivo y a perseguir un justo equilibrio de intereses.
- Respetamos el derecho de nuestro personal a participar en las decisiones de la empresa. Para ello, reconocemos el derecho fundamental de todos los trabajadores a constituir representaciones del personal o asociaciones de otro tipo reconocidas constitucionalmente (p.ej. sindicatos).
- Nos comprometemos a respetar los derechos de los trabajadores y de sus representantes. Las personas que ejerzan la representación de los trabajadores no serán discriminadas y podrán ejercer sus derechos de manera legal y pacífica.
- Ningún empleado sufrirá ningún perjuicio por pertenecer a un sindicato.
- Respetamos el derecho de los empleados a presentar quejas sin que eso suponga consecuencias negativas para ellos.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Apoye a los representantes del personal en su labor.
- Participe en las elecciones al comité de empresa.
- Aborde las quejas de manera abierta.
- Muestre receptividad ante las opiniones y ofrezca sus propias opiniones a su vez.
- En caso de quejas, póngase en contacto con sus superiores o con quien represente sus intereses.







**02**

**VALORAMOS  
LA SEGURIDAD.**



En un mundo complejo, la seguridad es un tema delicado y con múltiples aristas. Sobre todo con respecto a la creciente interconexión de los procesos y a la disponibilidad global de la información, es imprescindible tratar la información y los datos de forma responsable y técnicamente correcta. Pero también en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, así como a seguridad de producto y calidad, deben observarse numerosos reglamentos y normas, para prevenir riesgos y reforzar la confianza en Kärcher como empleador y como marca.



## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### EN QUÉ CONSISTE

El concepto de seguridad laboral comprende la seguridad y salud de los empleados en el trabajo, así como el manejo de sustancias peligrosas. El objetivo no es solo evitar los riesgos, sino también aumentar la seguridad y la protección de la salud para los empleados. La protección laboral incluye todas las medidas, medios y métodos que minimizan o descartan los riesgos para la seguridad y la salud de los empleados en el lugar de trabajo. Así, la seguridad en el trabajo es el resultado de una protección laboral exitosa.

### CÓMO LO TRATAMOS

- La seguridad, la salud y la protección de los empleados es primordial.
- Trabajamos para mejorar permanentemente las condiciones de trabajo y reforzar así un entorno laboral seguro, en el que la seguridad y la salud tengan la máxima prioridad.
- Kärcher elabora sus propias normas de seguridad para la empresa, con el fin de garantizar un estándar básico único en todo el mundo.
- Nuestros empleados están obligados a adaptar las instalaciones de producción, los procesos y los medios de producción a las normativas legales e internas aplicables.
- Fomentamos un enfoque preventivo para evitar y prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Si, a pesar de ello, se produce un accidente, analizamos a fondo las circunstancias que han llevado a ello. Con esta información adoptamos medidas para evitar este tipo de accidentes en el futuro.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Asegúrese de conocer las medidas de seguridad establecidas y respételas. Informe a los nuevos colegas sobre las medidas de seguridad en vigor.
- De prioridad a su propia seguridad y a la de sus colegas.
- Almacene y manipule las sustancias peligrosas de manera segura y según las normas en vigor.
- Revise regularmente su entorno y sus medios de trabajo para comprobar si se encuentran en buen estado, y subsane los defectos en caso necesario.
- Notifique los riesgos para la seguridad y la salud, y subsane los problemas, en su caso. Si es necesario, advierta a sus colegas.

**Ponga en práctica la protección laboral: actúe de manera preventiva y contribuya a evitar accidentes laborales.**

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### EN QUÉ CONSISTE

La información disponible por vía digital y analógica es clave para nuestros procesos comerciales y es la base de la relación de confianza con los clientes y los socios. Como empresa moderna que actúa globalmente, trabajamos en red, por lo que la información se almacena y se procesa en muchos sitios. Por ello, se debe garantizar la seguridad de la información, es decir, la protección de toda la información contra la pérdida y el uso incorrecto, tanto en la empresa como en la nube, en servicios compartidos o en redes sociales. Al mismo tiempo, los métodos de ataque de los criminales cambian tanto en el entorno digital como en el analógico, de manera que siempre es necesario adaptar la seguridad de la información. A este respecto, la tríada «prevención, detección y reacción» desempeña un papel fundamental.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Protegemos los datos, servicios e identidades de Kärcher, de sus empleados y de los socios comerciales.
- Contamos con un sistema de gestión de seguridad de la información.
- Entendemos la seguridad de la información como una responsabilidad compartida de todos los empleados y realizamos actividades de formación/sensibilización sobre el tema en todo el mundo.
- En cada filial existe la figura del Local Information Security Officer (LISO).

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- No comparta información delicada con socios por correo electrónico.
- Siempre que sea posible, comparta los datos y documentos mediante enlaces, en lugar de anexos.
- Proceda con precaución en caso de correos electrónicos y anexos de remitentes desconocidos.
- Cree contraseñas seguras conforme a las normas de la empresa y actualícelas periódicamente.
- En caso de duda, diríjase a su Local Information Security Officer (LISO).





## PROTECCIÓN DE DATOS

### EN QUÉ CONSISTE

La protección de los datos personales garantiza el derecho fundamental de toda persona a la autodeterminación informativa. A este respecto, la atención no se centra en la protección de los datos en sí. Se trata más bien de la libertad que tiene cada persona para decidir cómo se debe proceder con los datos personales y quién puede obtener qué información. Mediante la protección de datos se protegen los datos personales de usos indebidos.

### CÓMO LO TRATAMOS

- En Kärcher recabamos, reunimos, procesamos, utilizamos y almacenamos datos personales de empleados, antiguos empleados, clientes, proveedores y otros terceros solamente en la medida en la que las leyes y regulaciones lo permitan o si la persona en cuestión ha dado su consentimiento.
- Todo aquel que ceda datos a Kärcher puede solicitar que estos sean procesados conforme a la ley, de manera transparente y con la debida precaución.
- De acuerdo con nuestras normas y directrices internas, nuestros empleados tienen la responsabilidad de proteger los datos personales del acceso no autorizado por parte de terceros. Aquí se incluye también la adopción de las medidas de precaución necesarias para evitar un uso no autorizado.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Al hacer su trabajo, trate los datos personales de manera confidencial y de acuerdo con las normas en vigor.
- Notifique las infracciones de la protección de datos inmediatamente a sus superiores, a los encargados de la protección de datos y, si el caso está relacionado con la seguridad informática (IT), también al servicio de asistencia informática (IT-Helpdesk).
- En caso de duda, diríjase a los encargados de la protección de datos.

Considere siempre detenidamente qué datos personales comparte con otras personas.



## SEGURIDAD DE PRODUCTO Y CALIDAD

### EN QUÉ CONSISTE

Todos los productos deben cumplir unas normas y estándares formales y de seguridad establecidos. Así, la seguridad del producto significa que, si se utiliza adecuadamente, un producto no debe entrañar ningún riesgo (o entrañar un riesgo muy bajo), y no debe suponer ningún peligro para la salud. Además, un producto debe cumplir los requisitos de los clientes, usuarios, distribuidores y otros fabricantes. La calidad incluye también la pretensión de ofrecer valor y fiabilidad con cada producto.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes productos y servicios impecables con una calidad extraordinaria.
- La seguridad y fiabilidad de nuestros productos, servicios y procesos son la base de nuestro éxito. Por tanto, los revisamos y mejoramos continuamente en el marco de nuestra gestión de calidad.
- Nuestro sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001, forma parte de nuestros procesos operativos y es evaluado periódicamente y mejorado de manera continua.
- Revisamos continuamente los riesgos que conllevan nuestros productos para el medio ambiente y la salud de nuestros clientes y adoptamos medidas para reducir dichos riesgos al mínimo.
- Nos tomamos muy en serio las opiniones de nuestros clientes, ya que nos ayudan a mejorar continuamente la calidad de nuestros productos, servicios y procesos.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Si un producto entraña riesgos, avise inmediatamente a sus superiores.
- Participe activamente en la mejora continua de nuestros productos, servicios y procesos, por ejemplo, enviando propuestas de mejora.
- Todos los empleados de Kärcher son responsables de la calidad. Cumpla los requisitos de nuestra política de calidad y sirva de ejemplo para los demás.







# 03

**VALORAMOS LOS  
DERECHOS HUMANOS.**



Los derechos humanos son derechos y libertades que se aplican a todas las personas en todos los países y territorios, sin diferencia de género, edad, aptitudes, color de piel, capacidades físicas e intelectuales, idioma, nacionalidad, origen social, religión, ideología u orientación sexual. Protegen la dignidad de todas las personas. Así, todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión, privacidad, protección de la vida o a unas condiciones de trabajo justas. La esclavitud, la tortura y el trato inhumano quedan prohibidos. La responsabilidad social no es posible respetar los derechos humanos, y viceversa, el cumplimiento de los derechos humanos conlleva la responsabilidad social en el mundo.

Kärcher fomenta el cumplimiento de los derechos humanos en todos sus emplazamientos, sigue los principios rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos humanos y es miembro del Pacto Mundial de la ONU. Por ello, la empresa se compromete a incluir en sus políticas estratégicas la defensa de los derechos humanos. Rechazamos cualquier tipo de vulneración de los derechos humanos y esperamos que nuestros empleados y socios comerciales también lo hagan. Para prevenir posibles vulneraciones de los derechos humanos, evaluamos continuamente nuestras actividades empresariales.





**ANTIDISCRIMINACIÓN****EN QUÉ CONSISTE**

Por discriminación se entiende toda forma de desventaja no justificada o trato desigual hacia personas o grupos por características directa o indirectamente perceptibles. Entre ellas están el género, la edad, las aptitudes, el color de piel, las capacidades físicas e intelectuales, el idioma, la nacionalidad, el origen social, la religión, la ideología o la orientación sexual. Una relación justa y franca entre las personas solo es posible si la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato son una realidad. La prohibición de la discriminación implica que no se puede tratar a las personas de manera distinta sin un motivo real.

**CÓMO LO TRATAMOS**

- Nuestro principio fundamental es: Kärcher no tolera ninguna discriminación, trato desigual ni acoso.
- Todo el personal merece respeto y aprecio. Nuestra cultura empresarial se caracteriza por el respeto mutuo y el reconocimiento del valor de cada persona.
- La igualdad de oportunidades es fundamental en nuestra empresa.
- Gracias a la diversidad de nuestro personal, procedente de más de 130 naciones, podemos alcanzar el éxito juntos. Y es que las diferentes perspectivas y competencias garantizan que podamos tener una visión clara de las distintas necesidades de nuestros clientes.
- Como empresa con presencia internacional, fomentamos el entendimiento intercultural de todo el personal.

**QUÉ PUEDE HACER USTED**

- En el trabajo, compórtese con tolerancia, consideración y aprecio. Preste atención a la diversidad en la empresa.
- Trate a las personas en el entorno virtual con el mismo respeto y aprecio que en el mundo real.

**Póngase a sí mismo como referencia: trate a las personas dentro y fuera de la empresa como le gustaría que le trataran a usted. De ahí nace el respeto en el trato con los demás.**





## TRABAJO INFANTIL

### EN QUÉ CONSISTE

Se considera trabajo infantil todo trabajo para el cual los niños son demasiado jóvenes, o que es peligroso o supone explotación. El trabajo infantil perjudica el desarrollo físico y mental de los niños y vulnera sus derechos reconocidos en todo el mundo. Los niños tienen derecho a recibir formación escolar y no deben abandonarla para trabajar. Con la Agenda 2030, casi todos los estados del mundo se han marcado como objetivo eliminar completamente cualquier forma de trabajo infantil a medio y largo plazo.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Rechazamos firmemente cualquier forma de trabajo infantil y aplicamos una estrategia de tolerancia cero con este tema.
- No contratamos a menores de 15 años.
- Los empleados menores de 18 años gozan de una protección especial y no pueden llevar a cabo trabajos peligrosos. Además, en cuanto a los empleados jóvenes, se presta especial atención a que el trabajo no tenga consecuencias negativas para su salud, seguridad o desarrollo. Por ello no pueden trabajar en el turno de noche ni hacer horas extra.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Si tiene la sospecha de que en la empresa, o en alguna de nuestras empresas asociadas, se dan casos de trabajo infantil, diríjase inmediatamente a sus superiores.
- Si tiene colegas menores de edad, asegúrese de que puedan llevar a cabo su trabajo dentro del marco legal establecido.
- Puede ofrecer programas de prácticas homologados que cumplan todas las leyes y reglamentos.



## TRABAJOS FORZADOS

### EN QUÉ CONSISTE

Los trabajos forzados son aquellos que no se realizan por propia voluntad y que a menudo se realizan bajo amenaza de un castigo. En la mayoría de los casos se trata de trabajos físicos muy pesados que se realizan en condiciones inhumanas. Entre ellos también se incluyen todas las formas de esclavitud moderna, entre ellas, por ejemplo, que los empleados no puedan renunciar a su puesto de trabajo y que no tengan más opción que hacer su trabajo en condiciones inhumanas.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Rechazamos firmemente cualquier forma de trabajos forzados, castigos físicos o amenazas hacia los empleados, y seguimos una estrategia de tolerancia cero en este tema.
- El trabajo debe realizarse de manera voluntaria, sin amenazas de castigos, violencia o intimidación, sin engaños ni tarifas excesivas por labores de intermediación o por facilitar alojamiento.
- Nuestras relaciones laborales son siempre voluntarias. Los empleados tienen la posibilidad de finalizar la relación laboral en cualquier momento.
- Rechazamos la trata de personas y seguimos una estrategia de tolerancia cero con este tema.
- Remuneramos a nuestro personal de manera adecuada y cumplimos con las disposiciones legales acerca del salario mínimo.
- Respetamos las convenciones internacionales en vigor y las disposiciones legales sobre horarios laborales, descansos y vacaciones.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Preste atención a cualquier indicio de trabajos forzados, como por ejemplo la retención de documentos de identificación.
- Si sospecha que en la empresa o en una de nuestras empresas asociadas se dan casos de trabajos forzados, diríjase inmediatamente a sus superiores.







**04**

**VALORAMOS LA  
SOSTENIBILIDAD.**



Las grandes cuestiones de la sostenibilidad son: ¿En qué mundo queremos vivir en el futuro? ¿Cómo podemos contribuir a que el mundo siga siendo habitable para nuestros descendientes? Tradicionalmente, para cualquier posible medida se contemplan 3 niveles: la eficiencia económica, la justicia social y la sostenibilidad medioambiental. Kärcher, como empresa, tiene objetivos claros con respecto a la sostenibilidad.

Gestionamos nuestro negocio principal con el objetivo de actuar con responsabilidad, tanto social como ecológica, además de obtener buenos resultados económicos. Como empresa familiar, adoptamos la estrategia de no seguir simplemente las tendencias pasajeras, sino de pensar a largo plazo por el bien de las futuras generaciones. Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa, entre otras cosas, en los 17 objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (ONU). Naturaleza, cultura y sociedad son valores importantes para nosotros, y por ellos apoyamos numerosos proyectos en todo el mundo como «buenos ciudadanos corporativos» (good corporate citizen).





## RESPONSABILIDAD SOCIAL

### EN QUÉ CONSISTE

Muchas empresas adoptan medidas para humanizar el trabajo y atender las necesidades sociales del personal. Cuando estas medidas van más allá de las prestaciones sociales establecidas por la ley, podemos hablar de responsabilidad social aplicada en la práctica. Otro aspecto de la responsabilidad social comprende las actividades de participación social. Esto ocurre cuando una empresa aprovecha sus posibilidades para contribuir a la sociedad, apoyar proyectos sociales o iniciar proyectos propios. Además, la responsabilidad social de una empresa debe estar intrínsecamente relacionada con la responsabilidad ecológica.

### CÓMO LO TRATAMOS

- ...con respecto al personal: como empresa comprometida socialmente, adoptamos numerosas medidas para responder del mejor modo posible a las necesidades sociales de nuestros empleados.
- ... con respecto a la sociedad: apoyamos iniciativas y organizaciones que contribuyen significativamente a la sociedad y defienden valores como la familia, la educación, la igualdad de oportunidades y la conservación de la naturaleza. Desempeñamos nuestro papel como empresa socialmente activa en el marco de donaciones y patrocinios, cooperaciones a largo plazo y compromiso de los empleados.
- ...con respecto a la cultura: nuestra contribución se manifiesta en nuestro trabajo por el mantenimiento del patrimonio cultural. En la realización de estas operaciones, organizamos nuestra actividad empresarial de manera que los derechos sobre la tierra, la cultura, las costumbres y la religión de las poblaciones indígenas se respeten y no se vean vulnerados.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Envíe propuestas de mejora e ideas sobre cómo podemos poner en práctica de la mejor manera nuestra responsabilidad social en Kärcher.
- Muchos de nuestros empleados están comprometidos en diversos proyectos. Únase a ellos y participe en las actividades que ya están en marcha o proponga ideas para otras actividades.



## PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DEL CLIMA

### EN QUÉ CONSISTE

La protección del medio ambiente comprende todas las medidas encaminadas a conservar el entorno natural de las personas. Esto incluye la protección del suelo, el agua, la flora y la fauna (protección de la naturaleza), así como la protección del aire (protección del clima). La protección del clima es especialmente importante, ya que el calentamiento global pone en peligro los medios de subsistencia de personas, animales y plantas debido al aumento de sequías, al deshielo de los glaciares y a otros fenómenos climatológicos extremos. Para proteger el clima es importante sobre todo reducir la emisión de sustancias nocivas a la atmósfera (p.ej., CO<sub>2</sub>).

### CÓMO LO TRATAMOS

- Estamos comprometidos con los objetivos del Acuerdo de París sobre el clima. En virtud de este compromiso, nos mostramos transparentes en cuanto a nuestro impacto sobre el medio ambiente. Trabajamos continuamente para reducir nuestra huella ecológica y para evitar que nuestra actividad empresarial tenga consecuencias negativas para el medio ambiente y el clima.
- La empresa cuenta con responsables de protección del medio ambiente para dirigir y supervisar el sistema de gestión medioambiental (ISO 14001) y con responsables de energía para dirigir y supervisar el sistema de gestión energética (ISO 50001).
- Tratamos de ahorrar recursos, como la energía y el agua, así como las materias primas. A este respecto, siempre estamos buscando nuevas soluciones para reducir la demanda de energía de nuestros productos a lo largo de su ciclo de vida. A ello se añaden otros aspectos, como la reducción de materiales de embalaje, el menor uso de plásticos o la introducción de procesos respetuosos con el medio ambiente.
- El objetivo de conseguir una producción neutra en CO<sub>2</sub> forma parte de nuestra estrategia, por lo que reducimos continuamente nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Con respecto a los residuos, nuestra política es: «Reduce, Reuse, Recycle». Así, en primer lugar, tratamos de evitar los residuos e intentamos reutilizar los materiales. Si esto no es posible, apostamos por el reciclaje o por eliminar los residuos adecuadamente.

- Tratamos las sustancias nocivas de manera segura y de acuerdo con las disposiciones legales.
- Siempre que es posible reducimos la dependencia de los combustibles fósiles y apostamos por energías de fuentes renovables. Además, registramos nuestro consumo energético de forma transparente y con esa información diseñamos medidas para mejorar nuestra eficiencia energética.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Utilice los recursos y la energía con moderación.
- Configure los procesos empresariales de manera que sean sostenibles a largo plazo.
- Apueste por soluciones sostenibles en su área y tenga en cuenta los aspectos medioambientales en su trabajo diario.
- Siempre que sea posible, reduzca el uso de sustancias nocivas, para la protección tanto del personal como del medio ambiente.

**La sostenibilidad es cosa de todos. Envíe sus sugerencias de mejora e ideas sobre la protección del clima y el medio ambiente para conformar el mundo del futuro.**



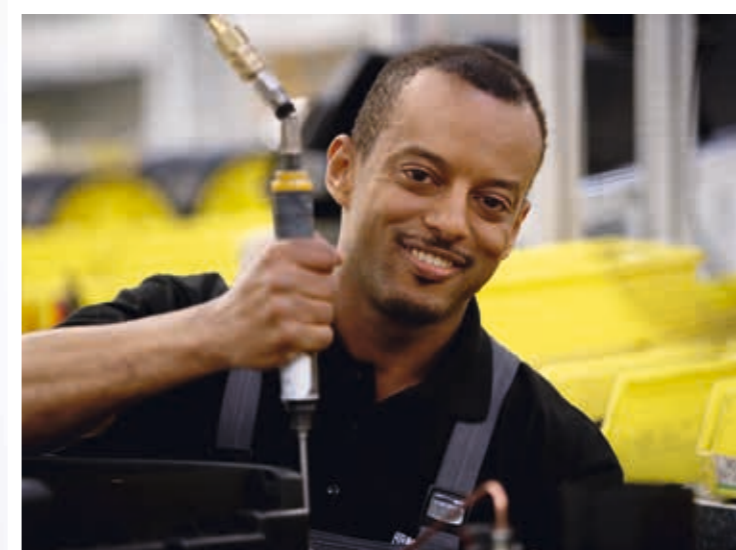


# 05

**VALORAMOS EL  
CUMPLIMIENTO  
DE LAS NORMAS.**



Nuestra cultura empresarial se caracteriza por la responsabilidad y la transparencia, así como por un respeto y confianza mutuos. Asimismo, el cumplimiento normativo basado en valores, la integridad y el respeto por los derechos individuales son elementos imprescindibles en la actividad empresarial diaria. Por ello, hemos establecido un sistema de gestión del cumplimiento normativo para protegerlos.





## EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE KÄRCHER

### EN QUÉ CONSISTE

Como concepto, el cumplimiento normativo incluye en primer lugar un comportamiento conforme a la ley. Además del cumplimiento de las leyes, se deben seguir reglamentos internos, compromisos contraídos voluntariamente y principios éticos. Es decir, no siempre se trata de cuestiones legales, sino también de los valores que queremos defender como personas y como empresa. Nuestro sistema de gestión del cumplimiento normativo nos ayuda a cumplir con estos compromisos y a evitar comportamientos incorrectos sistemáticos.

### CÓMO LO TRATAMOS

El sistema de gestión del cumplimiento normativo de Kärcher consta de 7 elementos que se complementan entre sí (véase el gráfico). Con este enfoque sistemático, los objetivos de cumplimiento normativo se integran en los objetivos corporativos. A escala mundial, los responsables de cumplimiento normativo de cada filial de Kärcher promueven la aplicación del sistema. Mediante una evaluación de riesgos periódica específica se reacciona ante los cambios en las condiciones marco, para poder tomar las medidas necesarias. Mediante formación, comunicación y definición de procesos se sensibiliza a los empleados sobre el tema en su área de responsabilidad. Una supervisión específica garantiza el desarrollo continuo del sistema de gestión del cumplimiento normativo.



### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Permanecer fiel a los valores de Kärcher; eso es el cumplimiento normativo.
- Procure actuar siempre de manera honesta, justa y responsable.
- Trabaje activamente con las directrices y el resto de normas internas.
- Cumpla todas las disposiciones relevantes.
- Actúe según el principio de prevenir, detectar e intervenir.

**La intuición ayuda. La intuición, tantas veces citada, es buena consejera en lo que respecta al cumplimiento normativo. Siempre que no vea clara alguna cuestión y que dude de si algo es correcto, probablemente sus sospechas serán fundadas. Así pues, haga caso a su intuición y exprese sus preocupaciones a los colegas implicados, a sus superiores o a los responsables del cumplimiento normativo.**

## ¿QUÉ HACER EN CASO DE INFRACCIÓN?

### EN QUÉ CONSISTE

Aunque actuar con responsabilidad y según las normas es importante para llevar a cabo nuestras tareas cotidianas con confianza, los errores son inevitables. Para subsanarlos, debemos actuar todos. Así pues, cuando observe un comportamiento que no sigue nuestros principios, debe comunicarlo.

### CÓMO LO TRATAMOS

- Protegemos los valores de nuestra empresa corrigiendo las anomalías de forma constructiva y orientada a la búsqueda de soluciones.
- En caso de errores, buscamos las causas y aprendemos de ello.
- Nos tomamos en serio las infracciones de nuestros principios y las tratamos de manera abierta y justa.
- En caso de infracciones contra reglas y medidas en vigor, todos los empleados de Kärcher tienen la responsabilidad de reaccionar.
- Cuando se notifican infracciones de cumplimiento, el equipo de cumplimiento normativo de la empresa aplica los siguientes principios:
  - Analizamos todas las notificaciones e informamos a los denunciantes acerca de los progresos de la investigación, siempre que podamos ponernos en contacto con ellos.
  - Durante la investigación se debe garantizar la máxima protección tanto para quienes realizaron la denuncia como para las personas implicadas.
  - No aceptamos presiones hacia quienes notifican infracciones ni a quienes ayuden a fomentar un comportamiento adecuado.
  - No se prejuzgará a las personas implicadas hasta que se demuestre la infracción.

### QUÉ PUEDE HACER USTED

- Comente las infracciones de nuestros principios y los errores con los colegas implicados.
- Notifique un caso...
  - a sus superiores, o...
  - a los responsables del tema, o...
  - a los responsables del cumplimiento normativo.
- En caso de dudas o problemas, diríjase a los responsables de cumplimiento normativo locales o al equipo de cumplimiento normativo de la empresa.





## DATOS DE CONTACTO PARA ASUNTOS DE CUM- PLIMIENTO NORMATIVO

**Teléfono**

+49 7195 14-1500

**Correo electrónico**

compliance@de.kaercher.com

**Internet**

[www.karcher.com/compliance](http://www.karcher.com/compliance)



Con acceso a nuestro canal  
de notificación en línea  
(para enviar denuncias de  
manera anónima)

**Correo postal (central del consorcio)**

Alfred Kärcher SE & Co. KG  
Corporate Compliance  
Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
D-71364 Winnenden



# KÄRCHER

makes a difference

## **AVISO LEGAL**

### **Editora**

Alfred Kärcher SE & Co. KG  
Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
D-71364 Winnenden  
T +49 7195 14-0  
compliance@de.kaercher.com  
www.karcher.com

### **Idea, redacción, texto y diseño**

David Wickel-Bajak, Udo Pfizenmayer,  
Stefanie Kirstein, Martina Higuera Serrano y  
Vera Umbrecht, Alfred Kärcher SE & Co. KG  
Alexandra Lachner, Text & Konzept – auf den Punkt  
Aija Ahola, aha grafikdesign

### **Fotos**

Alfred Kärcher SE & Co. KG

### **Fecha de publicación**

Marzo de 2023