

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

## **CAPÍTULO I CONDICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- (Motivación)** La sociedad, cada uno de sus socios, funcionarios y vinculados, tenemos claro que, como parte de nuestra responsabilidad social, debemos actuar en absoluta consonancia con la Constitución Nacional, las leyes de la República, los valores y principios éticos que nos permitan ejercer como verdaderos auxiliares de la función pública aduanera, esto es garantizando a los usuarios del comercio exterior que utilicen nuestros servicios que se cumplan con las normas vigentes que regulan las operaciones aduaneras así como cualquier operación o procedimiento inherente a o complementario de dichas actividades; teniendo presente que es nuestro permanente deber, en nuestra calidad de auxiliares de la función pública aduanera, el coadyuvar y propender, en especial, por el absoluto e irrestricto respeto de las obligaciones de todos operadores que intervienen en actividades del comercio exterior.

Igualmente se declara que principios morales, que se correspondan con los aquí declarados, forman parte del presente CODIGO DE ETICA, aún si no aparecieren mencionados expresamente.

**ARTÍCULO 2.- (Objeto)** El presente Código tiene por objeto establecer un conjunto de principios y normas de conducta a las que los empleados de **AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I** deberán sujetar su conducta, durante el ejercicio de sus funciones, así como el procedimiento para el procesamiento de quejas o denuncias sobre vulneraciones al mismo.

### **ARTÍCULO 3.- (Objetivos)**

- Presentar o ser el compendio de los principios morales que deben guiar, en todo momento y en cada actuación, las actividades de todos los funcionarios y colaboradores de la agencia de aduanas.
- Establecer los preceptos mínimos que aseguren, en todo momento, la total transparencia y legalidad de todos los funcionarios y vinculados a la agencia de aduanas, en su actuar cotidiano.

- Determinar los reproches y sanciones, como procedimiento para su aplicación, a los funcionarios o vinculados que pudieren incumplir los preceptos aquí consagrados.

**ARTÍCULO 4.- (Ámbito de Aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Código rigen para todos los funcionarios de **AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I** en cualquiera de sus niveles; tienen carácter exclusivamente disciplinario y se encuentran únicamente referidas a aquellas infracciones que se conozcan ante las instancias establecidas en el presente instrumento y/o el Reglamento Interno, con exclusión de las sanciones de carácter civil, administrativo o penal que pudieran ser impuestos por la jurisdicción ordinaria de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

**ARTÍCULO 5.- (Características de las Normas)** Las normas establecidas tanto en el Reglamento Interno como en el presente Código de Ética, relacionadas a la conducta que deben observar los empleados de **AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I,** son de cumplimiento obligatorio e irrenunciable, su aplicación se encuentra encomendada al Tribunal de Ética de la Empresa, cuyos fallos causan ejecutoria inmediata y no admiten recurso ulterior.

**ARTÍCULO 6.- (Infracción Ética)** Son aquellas conductas que van en contra de las normas establecidas, las buenas costumbres y compromiso asumido por el empleado. La infracción ética se comprobará mediante proceso disciplinario.

**ARTÍCULO 7.- (Complementariedad)** El presente Código de Ética es complementario al Reglamento Interno.

## **CAPÍTULO II PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 8.- (Principios)** Los principios que deben regir la conducta de los empleados de la empresa son los siguientes:

a).- **Principio de transparencia:** Todas las decisiones de los empleados de **AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I** son tomadas con rectitud y calidad, con coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, sin duda ni ambigüedad, con objetividad y claridad, siguiendo conductos regulares y cumpliendo siempre con la normatividad vigente en el marco de la competencia de cada cual y estarán respaldadas por información oportuna, comprensible, verificable, accesible a todos y que justifique la decisión adoptada.

b).- **Principio de legalidad:** Los ejecutivos y personal de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I, deben reunir requisitos de legalidad, ética y transparencia para la realización de toda actividad operativa, administrativa y todos los actos relacionados con la prestación de servicios, así como con la administración financiera, contratación, manejo y disposición de bienes de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I, sujetándose a las leyes, los compromisos adquiridos con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y las disposiciones establecidas en las leyes Colombianas.

c).- **Principio de igualdad e imparcialidad:** El personal de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I, está en capacidad de dar a todos los individuos (compañeros, clientes, autoridades y comunidad en general) un trato imparcial, sin discriminación de raza, religión, nacionalidad, género y edad entre personas naturales y jurídicas que concurren a la empresa en demanda u oferta de bienes o servicios, dándoles así la oportunidad de ejercer sus derechos y ejercer sus actividades.

d).- **Principio de equidad:** El personal de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I actuará en el marco de la equidad, procurando que las obligaciones y derechos de los clientes, proveedores y otras personas sean completamente respetados en el marco de la ley, la justicia y la política de gestión de calidad encaminada por la empresa.

e).- **Principio de confidencialidad:** Los ejecutivos y personal de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I, que participan en tareas operativas o en los procesos de compras o contratación de bienes y servicios, guardarán la reserva necesaria de la información general de la empresa y la proporcionada por los clientes, proveedores u otros.

f).- **Principio de probidad:** En el ejercicio de sus funciones, los empleados de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I actuarán con rectitud y honradez, procurando lograr un beneficio mutuo para la empresa y quienes se relacionen con ella.

g).- **Principio de buena fe:** Los ejecutivos y personal de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I deberán actuar en el marco de la confianza interna y externa que se establece mediante la buena fe, adecuando su comportamiento a ofrecer confianza y recibir respeto.

h).- **Principio de Profesionalismo:** Entendido como el interés por obtener y mantener los conocimientos y destrezas requeridos para el cargo, utilizándolos para proveer la más alta calidad en sus servicios.

**ARTICULO 9. (Valores)** Son los valores éticos de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I los aquí expresados:

- **RESPECTO:** Capacidad de comprender y aceptar las opiniones y comportamientos diferentes con una actitud flexible. Evitando conflictos y manejando las diferencias por medio de acuerdos, todo esto sobre la base de los principios y valores morales y las normas las normas legales que rigen nuestra actividad empresarial.
- **VERACIDAD:** Capacidad de hablar, actuar e informar con la verdad.
- **RESPONSABILIDAD:** Capacidad de asumir las consecuencias de sus actos y de reconocer y hacerse cargo de las mismas.
- **LEALTAD:** Capacidad de actuar de manera fiel con los propósitos y metas de la Empresa, del ejercicio honesto del agenciamiento aduanero y de los intereses lícitos de los clientes.
- **RECTITUD E INTEGRIDAD:** Capacidad de actuar de manera digna e intachable en todo momento.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** Se muestra dispuesto a prestar un servicio de manera cordial y atenta, demostrando interés por responder y satisfacer las necesidades del cliente externo o interno.
- **SOLIDARIDAD:** Entendida como la disposición de ayudar a quien lo necesite, de apoyarse mutuamente, la disposición permanente a hacer el bien de manera amable, generosa y firme.
- **OBJETIVIDAD:** Estos es la intención de ver o expresar la realidad tal como es. Es la capacidad de actuar de manera neutra e imparcial en todo momento
- **COMPROMISO:** Capacidad de sentir como propios la políticas, objetivos, valores y principios de la Empresa, identificándose con ellos dando como resultado el responder eficazmente con las responsabilidades adquiridas.
- **RESPECTO A LAS LEYES:** Es el convencimiento del valor que tiene para el desarrollo armonioso de una sociedad y de sus instituciones, el apego a las leyes del Estado y de sus instituciones, así como el respeto a las normas que rigen nuestra actividad profesional.

**ARTICULO 10 (Divulgación):** La consagración estatutaria del presente CODIGO DE ETICA, conlleva y obliga, a la empresa, sus trabajadores, colaboradores y vinculados, a las siguientes actividades u obligaciones tendientes a su permanente divulgación, conocimiento y aplicación:

- A cada trabajador o colaborador se le debe entregar un ejemplar del presente CODIGO DE ETICA, quien a su vez se obliga a estudiarlo y ponerlo en práctica, teniéndolo como

guía básica en su actuar y desempeño; declarándose que el mismo constituye un otrosí a todos los contratos de trabajo que la empresa pudiere convenir.

- En cada una de las oficinas y establecimientos de comercio de la Agencia de Aduanas, se publicará en medio visible (cartelera por ejemplo), texto completo del CODIGO DE ETICA, a fin que clientes, autoridades, personal y todo aquel que de alguna manera establezca alguna relación con la agencia de aduanas, tenga presente los principios morales que guían el actuar de la compañía y cada uno de sus funcionarios.

## **CAPÍTULO III PRACTICAS ETICAS**

### **ARTICULO 11 (Relación de la Empresa con los empleados):**

- La Empresa propenderá por garantizar el trato justo y digno para todos los empleados, proporcionando las condiciones y los recursos adecuados para el desarrollo de las actividades encomendadas así como un ambiente de trabajo que permita y respete el crecimiento personal integral de los empleados.
- Velará porque no se presentan hechos de acoso laboral.
- Adicionalmente los empleados tienen Derecho a:
  - a) Presentar por escrito quejas contra empleados de la empresa, que incumplan el presente Código.
  - b) Solicitar el testimonio de otro compañero de trabajo, que ayude a confirmar o esclarecer alguna queja o denuncia presentada por su persona o en su contra.
  - c) Asumir defensa ante cualquier queja o denuncia, en el marco del procedimiento establecido en el presente Código.
  - d) A exigir una satisfacción personal al denunciante cuando la queja o denuncia resultase infundada.
  - e) Emitir su criterio libre e imparcial acerca de cualquier actividad o normativa sujeta al servicio.
  - f) Solicitar aclaraciones al contenido del presente Código
- De igual manera los empleados tienen obligación de:
  - a) Respetar y ajustar su conducta al presente Código.
  - b) Ejercer plenamente sus derechos descritos en el artículo precedente.

- c) Acatar las sanciones que fije el Tribunal de Ética.
- d) Coadyuvar a la empresa en su difusión y colaborar a sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- e) Reportar por escrito al Departamento de Recursos Humanos, Vicepresidencia Ejecutiva, Gerentes Nacionales o Regionales cualquier quebrantamiento al presente Código, por parte de sus compañeros de trabajo.
- f) Remitir al Departamento de Recursos Humanos, toda queja o denuncia escrita que reciban contra empleados de la empresa.

**ARTÍCULO 12: (Relación de la Empresa con la Sociedad):** La Empresa en sus actividades debe ser socialmente responsable y, como todo actor económico, deberá mantener siempre al corriente sus obligaciones legales y observar una conducta solidaria con la sociedad.

**ARTÍCULO 13: (Relación de la Empresa con los clientes):**

- a) Atender oportunamente las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, cumpliendo altos estándares de calidad en el servicio.
- b) Administrar la información de los clientes exclusivamente para la prestación de servicios.
- c) Suministrar a los clientes un trato cordial y respetuoso, sea cual sea el estado anímico del cliente, velando siempre por su más alto índice de satisfacción.
- d) Mantener información oportuna, completa y veraz sobre toda gestión delegada por los clientes.
- e) La Empresa prestará sus servicios a todos aquellos que lo soliciten y que de acuerdo con la ley tengan capacidad para realizar operaciones aduaneras y/o actividades conexas o complementarias dentro de las condiciones legales y éticas, con observancia total de los principios de confidencialidad, profesionalismo y honestidad. De todos modos se tendrá que establecer la viabilidad de atender la petición de servicios de cada cliente en observancia estricta de las normas sobre conocimiento del cliente y similares tanto de obligación legal o de aplicación de la misma empresa.
- f) La Empresa se abstendrá, en todo momento, de ofrecer y prestar sus servicios en condiciones tales que pueda presumirse, fundadamente, que los costos de prestación del servicio son mayores al monto de lo cobrado.
- g) La Empresa y sus funcionarios actuarán en todo momento en la gestión de sus negocios y en la relación con sus clientes, con diligencia, eficacia, de manera informada y profesional, con estricto apego a los principios y valores aquí contenidos.
- h) La Empresa y por ende todo su personal, deberá en todo momento proporcionar al cliente información veraz, transparente y oportuna. Ningún

funcionario de la Empresa deberá permitir que se usen sus servicios profesionales o su nombre o el de la Empresa para facilitar o hacer posible el ejercicio de la profesión por quienes no estén legalmente autorizados para ejercerla.

- i) La Empresa deberá guardar reserva sobre los negocios de las personas que hayan contratado sus servicios, siempre y cuando se encuadren dentro del marco de la ley. El secreto profesional será absoluto y cederá únicamente ante la necesidad de defensa personal o ante el pedido formulado por autoridad competente.

**ARTICULO 14 (Relación de la empresa con las autoridades):** La Empresa se conducirá con el debido respeto ante la autoridad, con honorabilidad y dignidad, siempre teniendo en cuenta en el ejercicio de sus derechos y deberes debe estar siempre guiado por la buena fe.

**ARTICULO 15 (Relación de la Empresa con la Ley):** La Empresa y sus colaboradores deberán obrar siempre con la guía del cumplimiento irrestricto de la Constitución y la Ley.

**ARTICULO 16 (Relación de la empresa con los Colegas):**

- a) Los empleados deberán competir lealmente y atraer nuevos clientes para la prestación de nuestros servicios, teniendo como principio básico de ética empresarial, la lealtad, integridad y el respeto por las empresas competidoras.
- b) La Empresa reconoce en sus colegas igualdad en dignidad y profesionalismo, por lo que se abstendrá en todo caso de realizar actos que demeriten tal naturaleza.
- c) La Empresa, en atención al espíritu de solidaridad gremial y profesional, brindará cooperación solidaria y subsidiaria a sus colegas cuando lo requiera.

**ARTÍCULO 17 (Relación con los compañeros de trabajo y terceras personas):** La relación con compañeros de trabajo, usuarios y otras personas con las que interrelacionen en su desempeño laboral, deberá efectuarse en el marco del respeto, cortesía y sin discriminación de raza, religión, nacionalidad, color, género, edad, estado civil, o cualquier consideración subjetiva. La empresa no admitirá conductas que impliquen arbitrariedad, extralimitación y discrecionalidad.

**ARTICULO 18 (Relación con Funcionarios Públicos):** Los empleados deberán tratar con respeto, cortesía y prestar toda la colaboración necesaria, en el marco de su competencia y de las normas legales en vigencia, a los funcionarios públicos con quienes tengan que relacionarse durante el ejercicio de sus funciones, independientemente de la institución pública a la que pertenezcan.

**ARTICULO 19 (Conflicto de intereses):** Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de socios, administradores o empleados de LA EMPRESA, se encuentren en oposición con los intereses legítimos de ésta y en consecuencia los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

El conflicto de intereses puede presentarse de muchas formas, por ello es importante que todos los empleados de la empresa, deban evitar cualquier actividad que esté en conflicto, en competición con las operaciones de **AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I** o que puedan perjudicar sus intereses. Asimismo, deberán excusarse de participar en las siguientes actividades:

- a) Todo conflicto de intereses real o potencial deberá ser comunicado a los superiores apropiados y ser discutido con éstos.
- b) Los empleados no deben recibir beneficios personales indebidos como resultados de sus cargos en LA EMPRESA.
- c) Todos los empleados tienen el deber de servir a los intereses legítimos de LA EMPRESA. No deberán aprovecharse de oportunidades, ni hacer uso de propiedad o información corporativas, ni aprovecharse de su puesto en beneficio propio, ni competir con la Organización de manera directa o indirecta.
- d) Trabajar a través de uno o varios miembros de la familia o amigos del funcionario, en asuntos que están en conflicto con el cargo desempeñado en LA EMPRESA.
- e) Los funcionarios no pueden ser empleados, asesores, agentes propietarios o directivos de entidades competidoras de LA EMPRESA.
- f) Favorecer a un cliente en perjuicio de otro
- g) Aprovecharse del cargo para obtener beneficios adicionales para sí o para terceros
- h) Extralimitarse en las funciones y realizar actos en forma fraudulenta, aún en beneficio de la Institución
- i) No se deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios, fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.
- j) Las atenciones recibidas (en dinero o en especie) no deben obstaculizar la libertad e independencia para elegir lo que se estime mejor para LA EMPRESA Y EL CLIENTE, todo dentro del marco legal de actuación.
- k) En la selección de personal, cuando uno de los candidatos sea familiar hasta el tercer grado de consanguinidad o tercer grado de familiares políticos.
- l) En la adquisición de bienes o contratación de servicios, cuando uno o más de los accionistas de la empresa proponente o la persona que oferta los servicios sea familiar hasta el tercer grado de consanguinidad o tercer grado de familiares políticos.



**ARTICULO 20 (Abuso del cargo)** Todos los empleados de la empresa deberán evitar utilizar suposición, para obtener algún beneficio o ventaja personal, adecuando su comportamiento a los principios establecidos en el artículo 4 del presente Código, tampoco podrán ejercer presión, maltrato físico moral o psicológico en sus compañeros de trabajo o personas ajenas a la empresa.

**ARTÍCULO 21 (Beneficios prohibidos)** Los empleados en el desempeño de sus funciones no buscarán beneficio alguno mediante la entrega o la recepción de pagos indebidos, regalos o invitaciones, por tanto, no deben ni directa ni indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar o aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas ni instarán a otros empleados a la realización de actos contrarios a las disposiciones, particularmente en las siguientes situaciones:

- a) Para agilizar la prestación del servicio a un usuario, directamente o a través de un compañero de trabajo, cuando no corresponda su atención por el orden de llegada.
- b) Para dejar de hacer alguna de las tareas relativas a sus funciones.

**ARTÍCULO 22 (Otros actos prohibidos)** Los empleados de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I. Cualquiera sea su jerarquía no podrán:

- a) Utilizar con fines particulares o políticos los bienes de la empresa y los servicios del personal a sus órdenes.
- b) Ejercitar represalias materiales o morales contra compañeros de trabajo y subalternos por discrepancias personales, de género, políticas, religiosas u otras.
- c) Ejercer competencias que no le fueron asignadas.
- d) Cometer actos reñidos con la moral que afecten la imagen de la Empresa.
- e) Utilizar el poder que emana del desempeño de su cargo, para perjudicar a determinadas personas del público o de la Empresa.
- f) Propiciar, organizar o realizar en horario de trabajo actividades público, partidistas, comerciales, particulares u otras ajenas a la Empresa.

El incurrir en inobservancia de cualquiera de las normas y prohibiciones mencionadas en el presente Código, será causal suficiente para que el empleado sea sometido al proceso disciplinario de ética.

## **CAPÍTULO IV TRIBUNAL DE ÉTICA**

Todas las acciones u omisiones en que incurran los destinatarios al presente CODIGO DE ETICA, generarán o conllevarán la aplicación de las sanciones que se consagren normativamente en cualquier fuente legal (disposición legal o contractual), a trabajadores o vinculados que las infrinjan.

De esa manera, las faltas a las éticas en que incurran, por acción u omisión, quienes se desempeñen en la empresa bajo contrato laboral, se sancionarán con multas, suspensiones o terminaciones con justa causa de los mismos contratos de trabajo, conforme lo establezcan el Código Sustantivo del Trabajo y/o el Reglamento Interno del Trabajo.

**ARTÍCULO 23.- (Atribuciones)** El Tribunal de Ética de AGENCIA DE ADUANAS AEREO MARITIMO DE COLOMBIA S.A.S NIVEL I, es el organismo de competencia nacional para conocer y resolver los procesos disciplinarios dentro de la empresa, sometidos a su decisión y tendrá las siguientes atribuciones:

- a).- Aplicar las disposiciones del presente Código, en relación a la conducta de los empleados.
- b).- Procesar las quejas o denuncias contra empleados de la empresa y de corresponder, determinar las sanciones pertinentes.
- c).- Interpretar el presente Código.
- d).- Absolver a los encausados en caso de queja injustificada.
- e).- Resolver las controversias que se susciten por falta de unanimidad en sus decisiones.

**ARTÍCULO 24.- (Conformación)** Al interior de la Agencia de Aduanas, se creará un COMITÉ DE ETICA, que será integrado por tres funcionarios de la compañía, del cual harán parte, además de quien se desempeñe como GERENTE, quien ejercerá como presidente del mismo Comité, el funcionario que se desempeñe como contador de la compañía y un tercer miembro que de común acuerdo designen los dos anteriores.

Este Comité de Ética, sesionará al menos una vez por año, o cada vez que las circunstancias lo ameriten.

En las reuniones del Comité de Ética se valorarán y decidirán las quejas, reclamos, traslado a autoridades o aplicación de sanciones por faltas a los preceptos consagrados en el CODIGO DE ETICA, siempre y cuando la normatividad no indique un procedimiento o competencia de otro funcionario u Órgano de la empresa, o autoridad pública, para conocer de los hechos que hayan sido puestos en conocimiento del mismo Comité. Las

decisiones del Comité de Ética, se adoptarán con el voto favorable de la mayoría de sus miembros.

## **CAPÍTULO V**

### **QUEJAS Y DENUNCIAS CONTRA EMPLEADOS**

**ARTÍCULO 25 (Presentación):** La presentación de una queja, deberá efectuarse por escrito al Vicepresidente Ejecutivo, Gerentes Nacionales, Regionales, de Recinto o al Departamento de Recursos Humanos, caso contrario, no será considerada. Ningún funcionario podrá alegar haber efectuado una queja, reclamo o denuncia, mientras no sea presentada en forma escrita.

**ARTÍCULO 26 (Quejas o denuncias por parte de clientes):** La quejas de los clientes serán aceptadas por escrito o verbalmente y a través de los medios que la empresa disponga, ante las autoridades previstas en el Art. 19 o ante cualesquier otra autoridad de recinto en ausencia de las mismas, sin embargo las quejas verbales deberán ser registradas a fin de que exista constancia escrita. La recepción y registro de las denuncias o quejas de clientes serán puestas en conocimiento del Vicepresidente Ejecutivo a los efectos que correspondan.

**ARTÍCULO 27 (Quejas o denuncias por parte de la Aduana Nacional):** Toda queja o denuncia escrita será procesada, sin embargo deberá atenderse prioritariamente, las quejas y reclamos provenientes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**ARTÍCULO 28 (Verificación de la identidad del denunciante:)** Cuando el denunciante sea una persona natural, la empresa podrá solicitar ante las instancias pertinentes la verificación de la identidad del denunciante (apellidos y nombres, domicilio, teléfono y otros).

## **CAPITULO VI**

### **PROCEDIMIENTO**

**ARTICULO 29 (Inicio del Proceso Disciplinario)** El proceso disciplinario será iniciado a denuncia de parte o de oficio por el Departamento de Recursos Humanos de la empresa o Gerente de Recinto.

**Parágrafo 1:** En todos los eventos en los cuales eventualmente proceda la aplicación de una sanción por faltas al CODIGO DE ETICA, a fin de garantizar el derecho de defensa, siempre se escuchará previamente en descargos al posible infractor como a quienes, a criterio del Comité de Ética, puedan aportar pruebas o informaciones que permitan aclarar o verificar los hechos de interés en el caso de conocimiento.

**ARTÍCULO 30 (Procedimiento)** El Departamento de Recursos Humanos remitirá toda queja o denuncia al Vicepresidente Ejecutivo. Con la queja o denuncia el Tribunal de Ética se reunirá y ajustará sus actuaciones al siguiente procedimiento:

30.1 El denunciado será notificado con la denuncia y presentará descargos ante el Tribunal de Ética, donde expondrá los alegatos a su favor y podrá desvirtuar los argumentos de la denuncia aportando pruebas verbales o escritas.

30.2 Si de la valoración de los alegatos de defensa se estima la conveniencia se determinará una segunda audiencia, dándose por notificada a la parte denunciada. De requerirse la presencia del denunciante, se citará también a éste último, con ambas personas de forma separada o conjunta (careo), se llevará cabo la segunda audiencia que será definitiva. En caso que lo estime conveniente, el Tribunal de Ética podrá solicitar el testimonio de otros compañeros de trabajo a efecto de verificar o esclarecer la denuncia.

30.3 Valorados los argumentos de denuncia y de defensa, el tribunal de ética emitirá resolución en la misma audiencia o en un plazo máximo de 3 días hábiles, determinando la absolución o responsabilidad del empleado, definiendo si corresponde la sanción a ser impuesta de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de la empresa o el archivo de obrados en caso de que se declare la absolución del denunciado.

30.4 De igual manera si se comprueba que la denuncia es temeraria y maliciosa, el tribunal dispondrá una sanción en contra del denunciante, pudiendo la misma consistir en una multa pecuniaria en beneficio de la empresa por los perjuicios causados a la misma.

30.5 La determinación que adopte el Tribunal de Ética y de corresponder, la sanción a ser aplicada, constarán en acta y serán de carácter definitivo e inapelable.

**ARTÍCULO 31 (Delegación de Funciones).**- En consideración a la desconcentración de las oficinas, el testimonio del empleado denunciado, del denunciante o de compañeros de trabajo que puedan coadyuvar al esclarecimiento de los hechos denunciados, podrán ser tomados en audiencias efectuadas en el recinto donde los convocados cumplan sus

labores habituales, al efecto el Tribunal delegará a un empleado que lo represente y dirija la audiencia con absoluta imparcialidad en base a los antecedentes y cuestionarios proporcionados por el Tribunal de Ética, a la conclusión de la misma remitirá ante el Tribunal acta circunstanciada de las actuaciones efectuadas y los resultados de la audiencia de forma clara, imparcial, veraz y concreta, en un plazo máximo de 48 horas de haber concluido las actuaciones para que el Tribunal de Ética dicte su resolución dentro de los 3 días siguientes a la recepción de los resultados de la audiencia delegada.

**ARTICULO 32 (*Carácter de las Audiencias y Actuaciones*)** Las audiencias y actuaciones serán reservadas por tratarse de hechos relativos a la moral y honor personal de los empleados. La documentación y antecedentes que dentro del proceso se registren y archiven en el Tribunal de Ética son secretos, no pudiendo ser revelados, ni otorgarse certificaciones.

**ARTÍCULO 33.- (*Sentencia*)** Las determinaciones del Tribunal de Ética tienen carácter de sentencia y son definitivas e inapelables. Una vez se notifique con la resolución al empleado sometido a este procedimiento, está obligado a cumplir con lo resuelto.

La inobservancia o incumplimiento de las sanciones impuestas enmarcarán la conducta del empleado en las causales de resolución de contrato de trabajo.

**ARTÍCULO 34 (*Confidencialidad*)** Los integrantes del Tribunal de Ética están obligados a guardar la absoluta confidencialidad respecto de la queja o denuncia que hubiera llegado a su conocimiento.

**ARTÍCULO 35 (*Excusas*)** Los miembros del Tribunal de Ética, solo podrán excusarse de conocer la denuncia por parentesco consanguíneo y de afinidad, dentro de los grados permitidos en el Reglamento Interno, correspondiendo al Presidente del Tribunal de Ética aceptar o rechazar las excusas.

## **CAPÍTULO VII DELITOS, INFRACCIONES Y SANCIONES**

**ARTÍCULO 36 (*Delito*).**- Se consideran delitos, todas aquellas conductas que se hallan tipificadas en el Código Penal u otras leyes.

**ARTÍCULO 37 (*Justicia ordinaria*)** El Tribunal de Ética presentará ante el Ministerio Público aquellas denuncias sobre las que existan indicios de delitos aduaneros u otros contra la sociedad, para su respectivo procesamiento por la justicia ordinaria.

**ARTÍCULO 38.- (Infracciones éticas)** Se consideran infracciones éticas a aquellas conductas de los empleados contrarias al presente Código u otras que por la naturaleza de la infracción no constituyan ilícitos o delitos y que no hacen correcto el desempeño de las funciones que le fueron encomendadas. Las infracciones éticas se hallan contenidas tanto en el Reglamento Interno como en el presente Código de Ética, de forma enunciativa y no limitativa.

## **CAPÍTULO VIII DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES**

**ARTÍCULO 39 (Sanciones)** Todo funcionario de la empresa que incumpla las disposiciones contenidas en el presente Código o demás normas internas de la empresa y sea sujeto de proceso y declarada su responsabilidad de acuerdo a lo establecido en el presente Código de Ética, será posible a las sanciones previstas en el Reglamento Interno, las previstas en el presente código o las que disponga el Tribunal de Ética.

**ARTÍCULO 40 (Imposición de sanciones)** La imposición de sanciones tendrá en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluándola en concordancia con la preservación del prestigio y estabilidad de la empresa.

## **CAPÍTULO IX REVISIÓN, DIFUSIÓN Y APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

**ARTÍCULO 41 (Revisión)** Se designará un Comité de Control y Auditoría, el cual evaluará los sistemas de control interno, garantizando que sean los adecuados y que se cumpla con la finalidad del agenciamiento aduanero. El Comité de Control y Auditoría será el responsable de velar por el cumplimiento del Código de Ética y estará a cargo de la Auditora Externa, la doctora Adriana Gómez Beltrán.

**ARTÍCULO 42 (Difusión)** Se encomienda al Departamento de Recursos Humanos y Gerentes o Máxima Autoridad de Recinto, la difusión y promoción del Código de Ética, a través de la publicación y capacitación anual del mismo, con las actualizaciones implementadas, para su circulación entre todos y cada uno de sus funcionarios, así mismo entre todos los clientes externos.

**ARTÍCULO 43 (Aprobación)** El Directorio, aprobará el Código de Ética vigente para cada gestión, y cada vez que se haga necesaria su modificación o actualización.