

CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Desde la fundación, la **AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA** se ha preocupado de sustentar y fundamentar la prestación de sus servicios en los principios de ética, transparencia y cumplimiento de normas legales, declarando expresamente nuestro compromiso y responsabilidad con las leyes, los clientes, los proveedores, nuestros colaboradores y con el entorno social y medioambiental. Como parte de este compromiso, no se consiente ninguna forma de soborno, sea este público, privado o comercial en cualquier de sus formas, grado o nivel.

Tenemos claro que, como parte de nuestra responsabilidad social, debemos actuar en concordancia con la legislación, así como también con los valores y principios que nos permitan actuar como verdaderos auxiliares de la función pública aduanera, garantizando a los usuarios del comercio exterior que utilicen nuestros servicios, la estricta y rigurosa observancia de todas las normas y regulaciones vigentes para cualquier operación o procedimiento relacionado con dichas actividades.

El presente Código de Ética, que forma parte de nuestro Programa de Compliance, es un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que todos los colaboradores de la Agencia de Aduanas Espinosa, independientemente de su cargo o función, y establece los pilares que han de regir el comportamiento de todas las personas que trabajen en nuestra Organización o participen de alguna manera en sus procesos, quienes deberán actuar siempre con **profesionalismo, honestidad, respeto, compromiso, transparencia y responsabilidad social**.

Las normas contenidas en este Código de Ética y Conducta son de estricto cumplimiento, por lo tanto, será obligatoria su lectura, amplia difusión, comprensión y aplicación de acuerdo con los objetivos propuestos, haciéndolo extensivo también a todos nuestros proveedores.

GONZALO
HERNAN

Firmado digitalmente por
GONZALO HERNAN
ESPINOSA ROJAS

ESPINOSA ROJAS Fecha: 2024.05.17 10:43:26
-0400

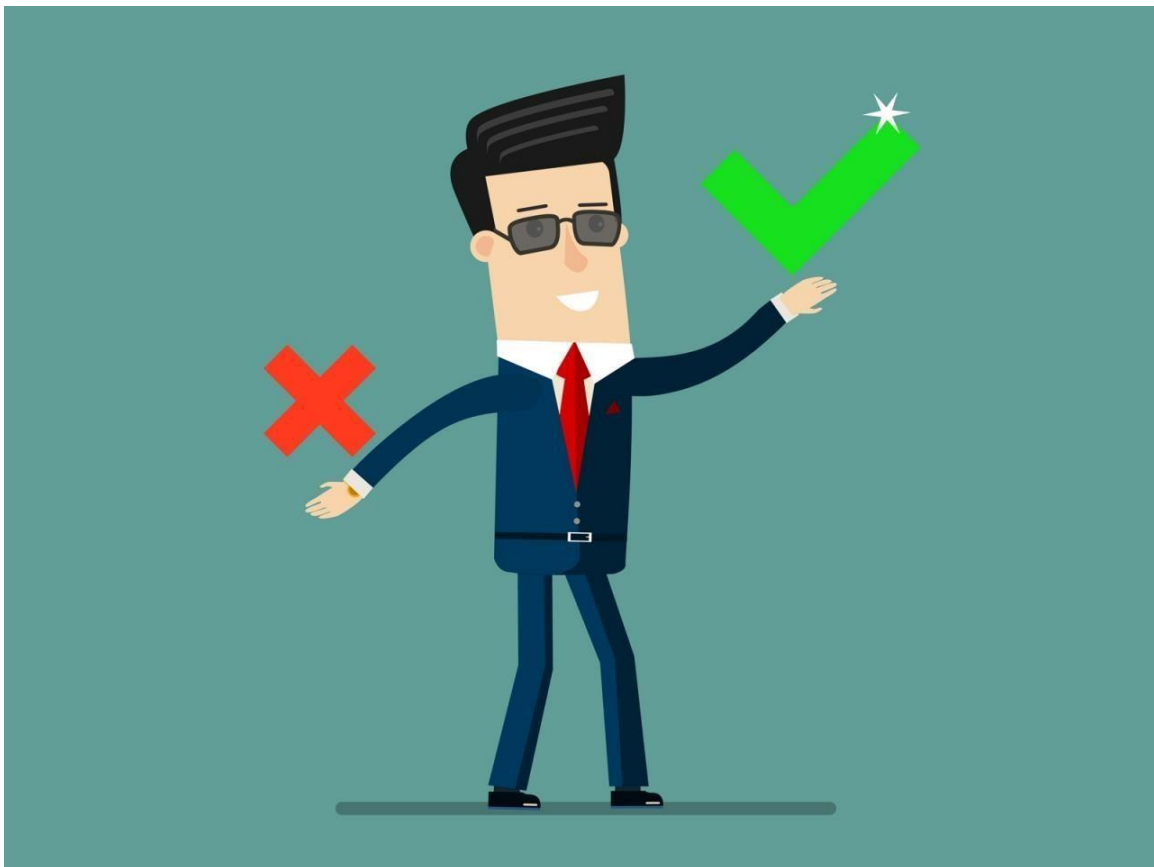
Gonzalo Espinosa Rojas
Gerente General

QUÉ ES EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA:

El referido Código establece las guías básicas para un trabajo digno y honesto por parte de todos los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa en las actividades propias, conexas y complementarias del despacho aduanero.

A QUIEN APLICA ESTE CÓDIGO

El presente Código aplica a las actuaciones de quienes integran la AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA en todos sus niveles, así como a quienes se encuentren vinculados a ella directa o indirectamente debido a los servicios que prestan en las actividades de tramitación aduanera.



RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS QUE SUSCRIBIMOS A ESTE CÓDIGO

- 1.** Conocer, interiorizar, difundir y velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente código.
- 2.** Suscribir los documentos, certificaciones o constancias a que haya lugar, para certificar el conocimiento y compromiso frente a este código y su responsabilidad de actuar sin vulnerar las disposiciones de este.
- 3.** Enmarcar todas sus actuaciones, conforme con los principios de integridad, responsabilidad, respeto, profesionalismo y compromiso que guían el trabajo de la Agencia.
- 4.** Conocer, aplicar e implementar la reglamentación que rija nuestra actividad, en especial, pero sin limitarse, a la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción.
- 5.** Informar, denunciar y cooperar en el desarrollo de las investigaciones internas o externas que se desarrollen por posibles violaciones a este código.
- 6.** Educar y orientar con el ejemplo en el cumplimiento de los principios éticos contenidos en este código, al entorno en el cual desarrolla o desempeña sus funciones.
- 7.** Ser intolerantes frente a conductas que violen o sean contrarias a los lineamientos establecidos en este código y velar por su cumplimiento por los demás miembros de la organización.

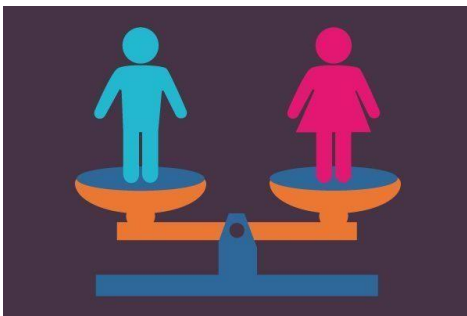


PRINCIPIOS Y VALORES DE AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA

Los Principios y Valores declarados en este código, constituyen el eje central de nuestra forma de hacer las cosas, aportando por una parte un sentido de conciencia común a todas las personas que componen nuestra agencia, y por otra entregando las directrices de comportamiento y actitud en la tramitación aduanera.

INTEGRIDAD

Es el principio que reúne nuestros comportamientos visibles y nuestras acciones diarias. Es la consistencia entre lo que pensamos y lo que decimos, cómo actuamos y nos comportamos en los distintos ámbitos de nuestra vida personal, laboral, profesional y empresarial. Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos.



IGUALDAD

Entregamos a todos nuestros colaboradores, colegas, clientes, autoridades y a la comunidad un trato igual, con igualdad de oportunidades para ejercer sus derechos y desarrollar sus actividades.

RESPECTO

Es el principio fundamental que hemos definido para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro. Toda persona, toda comunidad y sus entornos ecológicos y de cualquier tipo, merecen de parte de AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA la más alta consideración y cuidado, sin exclusiones ni discriminaciones.



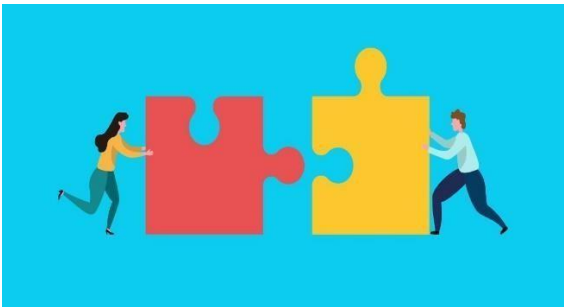


PROFESIONALISMO Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Para sobrepasar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, costos, ingresos y oportunidad, a través de nuestra exigencia y responsabilidad por los resultados y sus consecuencias, buscamos mantener y aumentar la viabilidad económica del negocio. La calidad, cordialidad y puntualidad son parte de nuestro respeto por los demás.

HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y VERACIDAD

Actuamos con rectitud, calidad y coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos, sin duda ni ambigüedad; con objetividad y claridad, siguiendo conductos regulares y cumpliendo siempre con la normativa legal vigente. Nos ocupamos de hablar, actuar e informar con la verdad.



TRABAJO EN EQUIPO

Para que haya trabajo en equipo no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las normas acordadas; es preciso, además, que compartamos unos valores y principios éticos. Nuestros equipos exigen solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo. Nuestros equipos fomentan la creatividad, la motivación y el liderazgo colectivo, para obtener mayores niveles de productividad y optimizar la prestación del servicio.

NUESTRA FORMA DE ACTUAR

En virtud de los ámbitos de actuación de la AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA, nuestro actuar ético se enfocará en las siguientes partes interesadas, definiendo para cada una de ellas nuestro comportamiento:

La relación con la ley y la autoridad

- ✓ Conduciremos nuestras operaciones con honradez, buena fe y apego a las normas legales que rigen su actividad comercial y aduanera.
- ✓ Rechazamos y denunciaremos cualquier forma de corrupción, promoviendo acciones para fomentar la transparencia en todas nuestras actuaciones y las de nuestros colaboradores.
- ✓ Operaremos con el debido respeto ante la autoridad, teniendo siempre en cuenta en el ejercicio de su actividad, los principios y valores, como asimismo el respeto a la ley y sus representantes, de conformidad a nuestro Protocolo para la Interacción con Funcionarios Públicos

La relación con los clientes

- ✓ Prestamos nuestros servicios a todos aquellos que lo soliciten y que, de acuerdo con la ley, tengan capacidad para realizar operaciones aduaneras, actividades conexas y/o complementarias dentro de las condiciones legales y éticas, con observancia total de los valores de que nos inspiran.
- ✓ Ofreceremos un trato equitativo y honesto en cada transacción, ofreciendo los servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a nuestra normativa interna.
- ✓ Nos comprometemos a guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos, trámites, informaciones y en general, sobre todos los asuntos y materiales que lleguen a nuestro conocimiento por causa o con ocasión del servicio que entregamos.

La relación con los colaboradores

- ✓ Garantizamos un trato justo y digno para nuestros colaboradores, proporcionando las condiciones y recursos adecuados para el desarrollo de las actividades encomendadas, así como un ambiente de trabajo que permita y respete el crecimiento personal y familiar de todos.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas existentes sobre Seguridad y Salud en el trabajo, Acoso laboral, sexual o en cualquiera de sus formas y Trabajo Infantil.
- ✓ Establecer con todos los colaboradores, independiente de sus funciones, relaciones basadas en el respeto y los principios de los derechos humanos, reconociendo la contribución de cada individuo de la organización.
- ✓ Valorar la diversidad y combatir cualquier forma de prejuicio, discriminación y violencia, sea física, verbal, psicológica o sexual.
- ✓ Crear espacios de escucha a las inquietudes de los colaboradores, respetando la privacidad y confidencialidad.

La relación con la protección de sus bienes

- ✓ Poseemos una amplia variedad de bienes, entre los que se incluyen bienes físicos, información de dominio privado y propiedad intelectual. El trabajador de la Agencia tiene el deber de proteger la propiedad que le haya sido confiada y ayudar a proteger los bienes de la misma en general, debiendo estar alerta e informar sobre cualquier pérdida o riesgo de pérdida de una propiedad a la gerencia o responsable de la misma.

La relación con los proveedores

- ✓ Sin excepción, sólo contratamos para la prestación del servicio aquellos proveedores que se encuentren registrados y calificados en el Listado de Proveedores Aprobados, bien sea que se trate de personas naturales o jurídicas y cualquiera que sea la naturaleza y objeto del contrato.
- ✓ La adquisición de bienes y servicios se efectúa mediante procesos homogéneos y transparentes, de acuerdo a los procedimientos establecidos en nuestro sistema, que aseguran la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- ✓ Todo contrato, convenio o relación en el que se obligue a AGENCIA DE ADUANAS ESPINOSA, solo puede ser suscrito por el representante legal, su suplente o la persona que para tal fin asigne la Gerencia. Se deben obtener las pólizas de seguro que correspondan según la naturaleza del contrato.

La relación con la sociedad

- ✓ Asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a nuestra función, cuidando su impacto en los demás, la organización, la sociedad y el medio ambiente, preocupándonos por el aprendizaje continuo.
- ✓ En el desarrollo de nuestras actividades somos socialmente responsables, siempre al corriente de nuestras obligaciones legales y observando una conducta solidaria con la sociedad.

La relación con la protección del medio ambiente

- ✓ Es nuestra obligación permanente hacer el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos naturales, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el autocuidado.

La relación con otras agencias de aduanas y operadores logísticos

- ✓ Reconocemos en nuestros colegas, igualdad en dignidad y profesionalismo, por lo que nos abstenemos en todo caso de realizar actos que demeriten tal naturaleza.
- ✓ En atención a nuestro espíritu de solidaridad gremial y profesional, brindaremos cooperación solidaria y subsidiaria a sus colegas cuando lo requieran.

CONFLICTO DE INTERESES



Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa, se encuentren en oposición con los intereses legítimos de la Empresa y en consecuencia los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

Las pautas siguientes se refieren a situaciones comunes en que se considerará que existe un conflicto de interés, y cómo debemos actuar:

- ✓ Los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa no deben recibir beneficios personales indebidos como resultado de sus cargos en la empresa.
- ✓ Todos los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa 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.
- ✓ Los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa no pueden ser empleados, asesores, agentes propietarios o directivos de entidades competidoras de la empresa.
- ✓ Los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa no pueden favorecer a un cliente en perjuicio de otro.
- ✓ Los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa no pueden aprovecharse del cargo para obtener beneficios adicionales para sí o para terceros.
- ✓ Los integrantes de Agencia de Aduanas Espinosa no deben ofrecer ni aceptar incentivos, beneficios ni estipendios de ninguna especie para la realización de negocios, fuera de las condiciones normales y propias de la actividad.
- ✓ Las atenciones recibidas no deben obstaculizar la libertad e independencia para elegir lo que se estime mejor para la empresa o el cliente, todo, dentro del marco legal de actuación.

INFLUENCIAS O RETRIBUCIONES INDEBIDAS



- ✓ Todas las transacciones que se hagan a nombre de nuestra agencia deben ser registradas adecuadamente de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- ✓ Ningún colaborador de nuestra agencia, de cualquier nivel y jerarquía, debe aceptar dinero o recompensa alguna como retribución o incentivo personal por acciones u omisiones que se relacionen con su trabajo en la compañía, bajo ningún concepto.
- ✓ Nuestros colaboradores no deben aceptar ni otorgar dádivas, dinero o recompensa alguna, ni ofrecer, prometer, dar o consentir dar a un empleado del sector público o privado, nacional o extranjero, un beneficio económico, bajo ningún pretexto o circunstancia.
- ✓ Agencia de Aduanas Espinosa no participará en actividades políticas, ni apoyará financieramente en modo alguno a partidos o candidatos políticos. Sus colaboradores, en caso de hacer contribuciones a partidos o candidatos, deberán dejar constancia que lo hace a nombre propio, sin relación alguna a la compañía.
- ✓ Ningún integrante de la Agencia puede solicitar ni aceptar regalos o agasajos, directa o indirectamente, de una persona con la que la Empresa mantenga relaciones comerciales o esté en proceso de negociación para tenerlos.
- ✓ Solo pueden aceptarse regalos de valor simbólico, por ejemplo, trofeos y galvanos que tengan inscripciones en reconocimiento de una relación comercial. De igual forma, solo se pueden aceptar atenciones ocasionales de clientes y proveedores si al evento asiste el cliente o proveedor o su representante y los costos involucrados son acordes a las costumbres locales para las comidas y atenciones relacionadas con el negocio.

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

Las cuestiones que se susciten en relación con el incumplimiento de las normas de conducta establecidas en el presente Código serán conocidas por el Encargado de Compliance de la Agencia, quien tendrá competencia para resolver las situaciones aun cuando no estén expresamente contempladas en este cuerpo de reglas, considerando los principios y valores aquí contenidos, así como lo establecido en los protocolos y procedimientos que conforman nuestro Programa de Compliance.

Agencia de Aduanas Espinosa sancionará el incumplimiento de este Código de Ética según lo establecido en el presente documento y denunciará a las autoridades competentes en los casos a que haya lugar, de acuerdo con las normas vigentes.

El Encargado de Compliance, de acuerdo con las directrices de la Agencia y especialmente de acuerdo al Procedimiento de Gestión de Casos, deberá garantizar debidamente a todos los colaboradores la oportunidad para formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa.

Las sanciones por incumplimiento del Código de Ética serán en concordancia con lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y se aplicarán atendiendo las circunstancias de cada caso en concreto, de acuerdo con la gravedad de la falta, el daño o posible daño causado, la reincidencia de infracciones a la normativa de la Agencia, entre otras.

CANALES FORMALES DE CONSULTA Y DENUNCIA

Como apoyo a este Código de Ética y Conducta existen una serie de canales formales, donde el colaborador puede acudir en caso de dudas o de detectar incumplimientos a lo aquí detallado, garantizándole a todo evento la confidencialidad en la recepción de las situaciones informadas.

Los canales de denuncia fueron diseñados para presentar situaciones que pueden “parecer” o “ser” violaciones al Código o a las políticas de Agencia de Aduanas Espinosa o a su Programa de Compliance.

1. CORREO ELECTRÓNICO: Casilla de correo corporativo, al cual los colaboradores podrán escribir: etica@agenciaespinosa.cl. Este correo es recepcionado por el Encargado de Compliance y por la Jefatura de Recursos Humanos.
2. ENTREVISTAS PERSONALES: Reuniones personalizadas confidenciales, solicitadas a través del correo electrónico etica@agenciaespinosa.cl o directamente al Encargado de Compliance o a la Jefatura de Recursos Humanos.
3. CANAL DE DENUNCIAS: Plataforma en la cual los colaboradores de Agencia de Aduanas Espinosa, en forma directa o anónima, pueden realizar denuncias relativas a posibles casos de infracciones a las leyes y reglamentos, y especialmente a este Código de Ética, y a las políticas y procedimientos que integran nuestro Programa de Compliance. Dicha plataforma corresponde al siguiente enlace: https://agenciaespinosa.buk.cl/partner_complaint/tickets/new.

FIRMA Y CONOCIMIENTO

Todos los colaboradores de la empresa deben firmar una Carta de Compromiso por medio de la cual manifiestan que han recibido y leído el Código, que entienden sus disposiciones y que se comprometen a cumplirlo. La omisión en su lectura no exime el cumplimiento de este.