

## Código de Conducta y Ética Profesional

### **Mensaje de la Dirección**

Nuestros valores esenciales son las bases de nuestro éxito. Estos valores son la Honestidad, la Integridad y la Excelencia en el Servicio.

**Honestidad:** Llevamos adelante nuestras tareas respetando la legislación aplicable, a la vez que rechazamos recurrir a comportamientos ilícitos que impliquen tolerar, promover o compartir cualquier forma de corrupción. El personal debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenida por sí o por interpósita persona.

**Integridad:** Debemos mantener un comportamiento intachable, necesariamente alineado con la rectitud y la honestidad, promoviendo una rigurosa coherencia entre las prácticas de la empresa y valores éticos universales, tanto dentro como fuera de la organización.

**Excelencia en el servicio:** Trabajamos con el objetivo de prestar a nuestra clientela un servicio de calidad y alta eficiencia a través de una actitud amable y colaborativa, asegurando a nuestro personal el deber y el derecho de tratarse y ser tratado con respeto e imparcialidad.

Contamos con un equipo humano altamente capacitado para atender las solicitudes de las empresas que depositan su confianza en nuestra gestión, con la meta de cumplir o superar los niveles de excelencia que las partes interesadas esperan de nosotros. Nos avocamos en generar confianza y resolver problemas importantes a nuestra clientela, y nuestros valores nos ayudan a cumplir con tal propósito.

Este Código respalda nuestra habilidad para comportarnos de manera congruente con nuestros valores y describe, en términos muy prácticos y claros, las normas mínimas de comportamiento requeridas a quienes se desempeñan en HLF CUSTOMS SERVICES SRL ("La Empresa").

Todos quienes formamos parte de La Empresa debemos practicar estas normas de comportamiento que nos servirán de guía cuando se tomen decisiones y se adopten medidas. Tienen como elemento clave respetar las leyes y las normas aplicables. En la medida en que exista una ley o norma local más restrictiva que este Código, prevalecerá dicha ley o norma. Las políticas locales e internacionales en esta materia complementan los principios plasmados en este Código.

Para asegurar la confianza de las partes interesadas en la integridad de la Empresa, el personal adherirá y respetará el Código de Ética y Conducta. La conducta de cada persona forma la imagen y reputación de la empresa independientemente de su nivel jerárquico. Cabe destacar que además tenemos la obligación de reportar cualquier infracción al Código. En caso de tener alguna duda sobre el contenido de este documento, contacte al responsable de integridad o a su supervisor directo.

Diego Fernandez  
Gerente General

## Elementos claves

Los 9 elementos claves del Código de Ética y Conducta son:

1. Responsabilidad personal
2. Cumplimiento de la ley
3. Relaciones con terceras personas ajenas a la empresa
4. Limitaciones en la aceptación de regalos, recompensas, de la hospitalidad y descuentos.
5. Conducta en cuestiones de dinero
6. Confidencialidad y uso de la información propia o de terceros.
7. Uso de la propiedad y los servicios de la empresa
8. Entorno de trabajo
9. Denuncias

### 1.Responsabilidad personal

**Reglas generales:** El personal deben aceptar su responsabilidad por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, debiendo:

- Realizar sus labores con honradez, cuidado, diligencia, profesionalismo, buena fe, lealtad, imparcialidad e integridad;
- Poner en práctica las normas éticas más estrictas a fin de mantener la certidumbre y la confianza de nuestra clientela, y no sólo el mínimo exigido para cumplir con los requisitos legales o de procedimiento;
- Tomarse el tiempo para leer y comprender el Código de Ética y Conducta y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento;
- No divulgar información relacionada con la Empresa, ni permitir el uso incorrecto de tal información en beneficio de cualquier interés particular;
- Observar todas las disposiciones, leyes, reglamentos e instrucciones legales relativas al desempeño de nuestra actividad y evitar cualquier acción que pueda crear incluso la apariencia de que se están violando cualesquiera de estas normas;
- Conocer y observar las diferentes Políticas y Procedimientos establecidos y divulgados por la Empresa como parte de su arquitectura de gobierno y control para la prevención, identificación, solución y seguimiento de los diferentes riesgos que inciden sobre las actividades desarrolladas por la Sociedad.
- Tratar a colegas, clientela y al personal de las empresas proveedoras de manera profesional y con cortesía
- Desempeñarse con imparcialidad y no tratar de manera preferente a cualquier persona, organización o empresa;
- Poner en conocimiento de la Dirección cualquier acto que implique el fraude, cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción de algún miembro de la organización.

- Atender en forma oportuna, suministrando respuestas claras y completas a cualquier solicitud presentada por las autoridades, clientela, empresas proveedoras, accionistas, y demás grupos de Interés relacionado con la Empresa.
- Comunicar oportunamente a la Dirección todo hecho o irregularidad por parte de una empresa proveedora, algún componente de nuestra clientela, representantes de gobiernos o cualquier persona que afecte o pueda lesionar los intereses de la Empresa.

Como Despachantes de Aduana, dependientes, o auxiliares que actuamos en su nombre debemos tener presente que somos profesionales auxiliares de la función pública aduanera y que la esencia de nuestro deber profesional es proteger los intereses del Fisco y de nuestra clientela, con estricto apego a las normas jurídicas y morales, con el máximo decoro y ética profesional.

## **2. Cumplimiento de la Ley**

### **2.1. Infracciones Penales**

Todo el personal debe cumplir las leyes y deberá informar a la Dirección ni bien se entere de que serán objeto de acciones penales o posibles acciones penales. Al recibir dicha información la Dirección debe decidir si la persona puede ser mantenida en sus funciones normales, debe ser trasladada a otras labores o suspendida en el ejercicio de sus funciones.

### **2.2. Imputaciones iniciadas Internamente**

Si algún integrante de la Empresa estimase que jefaturas o colegas les están exigiendo actuar en el desempeño de sus funciones en forma ilegal, inapropiada, inmoral; o que de alguna manera infrinja el Código de Ética y Conducta, tienen la responsabilidad de informar el asunto a la persona responsable del seguimiento del presente o a la Dirección. La persona debe ser aconsejada específicamente a este propósito y gozará de las protecciones apropiadas que permitan tales acciones.

Todo el personal debe comprometerse a rechazar actos o procedimientos fraudulentos o declaraciones falsas, y no realizar acto alguno que entorpezca la eficiente administración por parte del Servicio Aduanero o de otros organismos que intervengan en las operaciones del comercio exterior.

## **3. Relaciones con terceras partes ajenas a la empresa**

**3.1 Tratos con el Medio Empresarial.** Nuestra clientela espera que su trato con el personal de la Empresa se establezca en un marco de integridad, cortesía, imparcialidad, honradez y profesionalismo.

Asimismo, el personal de HLF Customs Services SRL deberá abstenerse de actuar, participar o brindar asistencia y/o asesoramiento a personas físicas o jurídicas, donde se involucren o pudieran involucrarse operaciones de comercio exterior cuando a su criterio existan indicios serios de que las mismas pudieren implicar alguna irregularidad o la comisión u ocultamiento de un acto ilícito.

Nuestra clientela debe/as estar en conocimiento de las normas éticas que practica la Empresa y debe asegurarse de que sus propias prácticas no ejerzan presión sobre nuestro personal para que se aparte de esas normas. Se deberá informar de inmediato por escrito a la jefatura que corresponda o

a la persona responsable del presente acerca de cualquier intento por parte del medio empresarial de ofrecer incentivos u otros beneficios a cambio de favores o trato especial.

**3.2 Trato Frente a las Autoridades.** Se mantendrá ante funcionarios/as o ante quienes detenten una jerarquía representativa, una respetuosa actitud, de acuerdo con la honorabilidad y dignidad que la investidura de su matrícula le otorga, exigiendo igual respeto y cortesía. Se deberán respetar las disposiciones que impongan las leyes y reglamentos para el ejercicio de la profesión, cumpliéndolas y haciéndolas cumplir lealmente.

Se actuará en todo momento con estricto apego a la ley, absteniéndose de realizar en cualquier etapa del despacho, declaraciones falsas, ficticias o fraudulentas o cualquier otro acto de simulación contrario a las normas jurídicas y a la ética, así como de proporcionar información falsa o imprecisa a la autoridad competente.

Se evitará entregar, ofrecer o prometer dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas, a funcionarios/os directa o indirectamente, a fin de que ejecuten, aceleren, retarden u omitan un acto de su empleo o contrario a sus deberes o por un acto ya cumplido.

#### **4. Limitaciones en la Aceptación de Regalos, Recompensas, Hospitalidad y Descuentos**

Si bien es importante mantener contacto con nuestra clientela, es vital que se tenga la percepción de que el personal de HLF Customs Services SRL es ajeno a cualquier forma de soborno o corrupción. El ofrecimiento de regalos y/u otras ventajas al personal por parte de personas u organizaciones puede ser, o puede ser visto, como una tentativa del exterior de influir en una decisión que se espera o se requiere de HLF Customs Services SRL.

Por lo tanto, se invita al personal a aplicar los criterios adecuados que permitan evitar situaciones de conflicto verdadero o percibido como tal. Al hacerlo, deben manejar los siguientes criterios respecto de los regalos, hospitalidad y otras ventajas, e interpretarlos en el marco de todo el contexto de este código. La aceptación de regalos se debe regular de manera clara y será permitida solamente si:

- Son de un valor mínimo o modesto;
- Se encuadran dentro de las normas corrientes de cortesía, hospitalidad o protocolo; y
- No compromete ni parece comprometer de cualquier manera la integridad del personal

Cuando sea imposible rehusar los regalos, la hospitalidad y otras ventajas que no cumplan con los principios precisados anteriormente, o cuando se crea que la empresa sacaría provecho si aceptara cierto tipo de hospitalidad, se deberá contar con instrucciones escritas de la Dirección. Esta notificará si los regalos, la hospitalidad y otras ventajas pueden ser conservados, donados a obras de beneficencia o destruidos.

#### **5. Conducta en Cuestiones de Dinero**

**Reglas Generales:** Se deben satisfacer todas las obligaciones financieras legítimas, especialmente las que sean impuestas por la ley, incluso el pago de impuestos.

**Manejo de Dinero:** El recibo y custodia de cualquier pago a instancias públicas o privadas debe ser atribución exclusiva de aquellas personas que deben hacerlo en el curso de sus funciones. En circunstancias normales, ningún miembro del personal debe aceptar dinero adeudado a la Empresa,

a menos que haya obtenido la autorización para hacerlo. La persona que recibe dinero o cualquier forma de pago debe emitir un recibo en la forma escrita.

Todo el personal tiene la responsabilidad de usar el dinero enviado nuestra clientela sólo a efectos operativos y que permitan optimizar los recursos. Además, deben evitarse que se tenga la impresión que los fondos recaudados a efectos de la gestión se estén utilizando en provecho personal de cualquier integrante de HLF Customs Services SRL.

## **6. Confidencialidad y uso de la información propia o de terceros.**

Todo el personal tiene la obligación de no divulgar (si no tienen la autorización correspondiente) información de la que hayan tenido conocimiento en el curso de sus funciones, tales como información interna, de la administración, información delicada recuperada de los sistemas automatizados aduaneros y/o aquella que haya sido enviada por la clientela.

Dicha obligación de confidencialidad abarca, entre otros, tarifas, métodos de comercialización, compras, ventas, relaciones con empresas proveedoras o clientela, listas de precios, detalles, planes de expansión o desarrollo, procedimientos o procesos empleados en los servicios, modalidades de trabajo logístico, metas, políticas y/o decisiones de cualquier tipo, incluyendo, pero sin limitarse a recursos económicos, financieros y humanos, y en general a cualquier información de HLF Customs Services SRL a la que tuviere acceso el personal.

Esta regla se extiende a todos los documentos físicos, expedientes e información almacenada electrónicamente. Asimismo, se exige que se protejan los datos privados de las personas y las empresas con las que se trabaja.

Entre los ejemplos del uso erróneo de la información oficial se encuentran los siguientes:

- proporcionar información de la empresa a alguien que no posee la facultad legal que le permita recibir tal información; y
- hacer uso de la información en provecho propio o privado

Está prohibido participar en cualquiera de las actividades mencionadas y ello puede llevar a medidas disciplinarias y/o a un proceso judicial.

HLF Customs Services SRL reconoce y respeta los derechos a la privacidad y libertad de expresión del personal. No obstante, cualquier participación en redes sociales que llegare a involucrar a la empresa se hará protegiendo el buen nombre y la información de la empresa. En todos los casos dicha participación deberá efectuarse a título estrictamente personal.

## **7. Uso de la propiedad y los servicios de la empresa**

A menos que se autorice específica y razonablemente, se prohíbe al personal el uso de los recursos y la propiedad de HLF Customs Services SRL, así como los servicios pagados con fondos de la empresa en provecho propio ya sea este provecho monetario o de otro tipo. Tales recursos comprenden:

- Oficinas (incluso teléfonos e internet);
- Vehículos;
- Ordenadores, componentes lógicos y fotocopiadoras;

- Artículos de escritorio y librería;

Respecto al uso y cuidado de los vehículos de la Empresa se deben aplicar reglas específicas. Éstas incluyen las disposiciones siguientes, pero no se limitan a ellas:

- El personal no utilizará, ni autorizará el uso, de los vehículos de la empresa salvo para fines de sus funciones;
- Las personas que conduzcan los vehículos de HLF Customs Services SRL deben tener permiso y estar autorizados para hacerlo;
- No se debe llevar a pasajeros no autorizados, incluso los miembros de la familia, a menos que estén autorizados expresamente;
- El personal no debe conducir los vehículos bajo los efectos del alcohol o de cualquier otro intoxicante o droga; y
- a menos que se haya concedido el debido permiso, los vehículos no se deben usar para el transporte del personal desde su residencia ni hacia ella.

**Acceso y Uso de la Red Electrónica:** El personal que tienen acceso a los sistemas informáticos, equipo o software de la empresa, o los usan, debe hacer todo lo posible para protegerlos contra cualquier amenaza que se plantee a la seguridad de la información.

Los sistemas informáticos, o los de administraciones externas a los que el personal tiene acceso gracias al software, equipo, Internet, Intranet y el correo electrónico de la empresa, están destinados a finalidades propias de las funciones autorizadas.

El uso personal limitado de Internet, de la intranet y del correo electrónico será permitido siempre que se realice de conformidad con toda la legislación, las políticas y directrices relacionadas y no afecte a la productividad de la persona o la de sus colegas. Entre los ejemplos del uso personal limitado aceptable se cuentan las actividades profesionales, el desarrollo de carrera y la lectura o redacción de correos electrónicos breves después del horario de trabajo o durante los descansos.

## **8. Entorno de Trabajo**

HLF Customs Services Srl se compromete a operar de manera responsable en lo relacionado a estándares laborales. La empresa no recurrirá ni apoyará el empleo de menores de 18 años, salvo como parte de una experiencia profesional educativa (pasantía), ni ninguna variante de trabajo forzado.

Todo el personal tiene derecho a gozar de un entorno de trabajo sano y seguro, exento de cualquier forma de discriminación y acoso, en el cual puedan alcanzar los objetivos individuales, así como los de la organización. Un buen ambiente de trabajo reúne las condiciones siguientes:

- Es justo y equitativo;
- Es seguro y presta apoyo;
- Está exento de alcohol y drogas;
- Está exento de acoso y de todo tipo de discriminación;
- Respeta las diferencias individuales y la diversidad cultural en la contratación y en la promoción

- Condena todo tipo de práctica discriminatoria con base en la raza, el origen nacional o étnico, la religión, la edad, el género, la identidad de género, la orientación sexual, la invalidez, afiliación sindical o política o de cualquier otra naturaleza.
- Informa lealmente a las personas sobre la valoración que se hace de su trabajo, así como también sobre las oportunidades de perfeccionamiento a su alcance;
- Apoya la participación del personal en el procedimiento de adopción de decisiones.

En el mismo sentido, el personal debe asumir sus propias responsabilidades seriamente, contribuir a la seguridad del lugar de trabajo e informar con diligencia a las personas responsables acerca de cualquier preocupación relativa a la seguridad o la salud, así como al incumplimiento de las normas o reglamentos.

Es necesaria la colaboración grupal para llevar a cabo el desarrollo de las funciones en un mejor clima. Esto se logra evitando por ejemplo las siguientes practicas:

- Hablar por teléfono sobre temas personales por largos períodos y que no correspondan a casos de emergencia.
- Usar palabras altisonantes o insultar
- Usar el celular con música elevada, o no usarlo en vibrador
- Rociar perfumes o encender inciensos sin el consentimiento del resto que pueda verse afectado
- No mantener el escritorio en orden y limpio, así como también las instalaciones de la empresa
- Los ataques de ira o de llanto.
- Regañar a alguien frente a los demás
- Ser impuntual
- Fomentar los chismes sobre colegas u otros integrantes de la empresa
- Interrumpir a sus colegas mientras tienen una conversación, o invadir su espacio.
- No pedir prestado los elementos de trabajo

Nuestro personal se compromete a ser prudente y respetuoso tanto en el comportamiento, como en el lenguaje en las instalaciones de la compañía, manejando con responsabilidad y discreción sus relaciones personales con sus colegas y cuidando que las mismas no afecten su desempeño laboral, ni le resten la objetividad e independencia requeridas para la adopción de las decisiones que correspondan.

Ante cualquier controversia, primará el diálogo, el interés de resolverla, el respeto al derecho de defensa y la preservación de los derechos y de la dignidad de las personas involucradas, dentro del marco de los objetivos y lineamientos propios de la empresa

**Normas en Materia de Vestimenta.** En todo momento la vestimenta debe adecuarse a las obligaciones y normas generales establecidas y debe conservarse prolija, limpia y ordenada.

## 9. Denuncia

La empresa promueve que cualquier persona denuncie de inmediato violaciones de las leyes, reglamentos o disposiciones de este código y se compromete a investigar seriamente cualquier denuncia realizada de buena fe. Es decisión de la Dirección mantener una "política de puertas

abiertas” para facilitar la discusión franca de estas temáticas. También en este sentido pueden canalizarse las denuncias a través de la cuenta de correo [eticaenlinea@outlook.com](mailto:eticaenlinea@outlook.com)

Las denuncias y cuestionamientos podrán efectuarse de forma anónima. En todo caso se garantizará la confidencialidad de la información recibida, así como la inexistencia de represalias por denuncias o quejas siempre que las mismas hayan sido hechas de buena fe respecto de conductas indebidas



Código de Conducta y Ética Profesional

HLF CUSTOMS SERVICES SRL

Por intermedio del presente confirmo que he recibido una copia del Código de Conducta y Ética Profesional.

Firma:

Nombre:

Fecha: