



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 1 de 7

1. MARCO GENERAL

La ley colombiana define el agenciamiento aduanero como una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por Agentes de Aduana, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

El Agenciamiento Aduanero constituye una actividad auxiliar de la función pública aduanera, sometida a las regulaciones especiales establecidas en el Decreto 2685 de 1999 y demás normas que lo modifique o adicionen.

En el cumplimiento de estas funciones los funcionarios de ALADUANA S.A. desempeñan un rol fundamental por ser quienes desarrollan día a día actividades enfocados a la prestación de nuestro servicio; por lo tanto cada funcionario debe asumir la responsabilidad y las consecuencias que se deriven de sus actuaciones.

Por lo anterior deben observar como valores fundamentales en el desarrollo de su vida laboral, y la máxima honestidad y justicia frente a la ley, a la política, reglamentos normas, en su relación con los clientes internos y externos, y frente a los proveedores y la competencia.

Todos los funcionarios de ALADUANA S.A. deben ser conscientes de que sus actuaciones irregulares conllevan responsabilidades, que deben cumplir con las normas contenidas en el estatuto aduanero y con las normas establecidas en el presente manual.

Los empleados de ALADUANA S.A. se deben caracterizar por ser gente de bien, con fundamentados valores éticos y morales que constituyan un baluarte de su comportamiento.

Es por tanto importante tener claro que la visión de cada Gerente, jefe de área o director es dar a conocer a cada trabajador los deberes de lealtad, transparencia, reserva, ética y profesionalismo con que deben actuar.

El objetivo empresarial de ALADUANA S.A. es crear fortalecer y mostrar un servicio ético, y de mejoramiento continuo frente a sus clientes, el sector aduanero y el empresarial

2. VALORES CORPORATIVOS

La ley: Todos los funcionarios de ALADUANA S.A. deben obrar conforme a los principios éticos y las reglas de la moral, los que son directrices de la empresa ALADUANA S.A. se ciñe estrictamente a las leyes, normas y reglamentos que rigen sus actividades y no facilita el fraude a la ley ni incurre en él.

Colaboración con las autoridades: Colaborar incondicionalmente con las autoridades- ALADUANA S.A. y sus funcionarios suministrarán la información precisa y oportuna que las autoridades judiciales y administrativas responsables de la lucha contra el lavado de dinero.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 2 de 7

Conocimiento de los clientes: Todos los funcionarios de ALADUANA S.A. deben hacer su mejor esfuerzo por tener un conocimiento integral de los clientes y seguir las pautas descritas en este manual para el efecto.

Calidad: La calidad es fundamental en el desarrollo y crecimiento de Aladuana. Por lo tanto todos los funcionarios deben propender por realzar sus actividades, procesos y servicios fundamentados en las normas al respecto

Mejoramiento continuo: Los funcionarios de ALADUANA S.A. deben en todo momento procurar la excelencia en todas las actividades operativas, administrativas, comerciales en las relaciones humanas, en la competitividad y en la rentabilidad, mejorando continuamente en búsqueda del éxito personal y empresarial.

Nuestros Recursos: ALADUANA S.A. y sus funcionarios debemos procurar la utilización racional y optima de los recursos, con amplio sentido de la responsabilidad, sobriedad y austeridad.

Conservar los documentos e información de nuestros clientes: ALADUANA S.A. está en la obligación de guardar y conservar copia de todos los documentos relacionados con la identificación del cliente, y los documentos relacionados con las operaciones en los archivos que correspondan.

No realizar operaciones ilícitas: En caso de que algún funcionario detecte una operación sospechosa, que pueda revestir un carácter de ilegal, el funcionario puede negarse a iniciar o terminar la operación o servicio y se debe informar de inmediato a la administración de la sucursal en tal situación.

Tener las operaciones claramente identificadas: Todos los archivos de D.OS deben figurar a nombre de un cliente con su correspondiente número.

Sanciones y denuncias: ALADUANA S.A. sancionará administrativamente y denunciará ante las entidades competentes (en el caso en que sea procedente) a los funcionarios que incumplan cualquiera de los principios anteriormente mencionados.

Relación con los proveedores: ALADUANA S.A. debe mantener buenas relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores conforme a los acuerdos establecidos, con ética, justicia y transparencia.

3. CONFLICTO DE INTERESES

Definición General: Se puede definir como la situación que se caracteriza por la pretensión de uno de los interesados de obtener una ventaja moral o material, y la resistencia de otro. Es una situación de interferencia entre, las esferas de interés.

Definición Particular: para el caso de la Aladuana S.A., se puede definir como la situación por la cual un funcionario de la empresa, ve enfrentados los intereses propios con los de ALADUANA S.A. o los clientes, los que en ningún caso utilizará en beneficio directo o indirecto, en razón a sus obligaciones legales o contractuales que como funcionario le corresponde.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 3 de 7

3.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES

RESERVA: Debe abstenerse de suministrar información y/o entregar documentos de los clientes de ALADUANA S.A., en razón a restricciones existentes. También debe de abstenerse de revelar información de la cual tenga conocimiento en virtud del cargo que ocupa, con el fin de utilizar en beneficio propio o de terceros diferentes a Aladuana S.A.

LEALTAD: Todos los funcionarios deben actuar siempre buscando el beneficio de ALADUANA S.A..., obrando de forma objetiva, fiel, ética íntegra y franca, con relación a todas las personas que intervienen en cada una de las operaciones de la empresa.

CUMPLIMIENTO MARCO LEGAL: Los funcionarios de Aladuana S.A., deben actuar observando el debido cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, que apliquen a los auxiliares de la función pública aduanera y a las demás actividades relacionadas con el Comercio Exterior.

TRANSPARENCIA: La actuación de los funcionarios de ALADUANA S.A. debe ser limpia, evidente e imparcial a la luz de todos y que de ninguna forma oculte motivos de su comportamiento o decisiones.

PROFESIONALISMO: Los funcionarios de ALADUANA S.A. deben actuar siempre de forma seria, objetiva con eficiencia y eficacia también deben destacarse por su cumplimiento y responsabilidad en el desarrollo de sus funciones.

ASESORIA DE EXPERTOS: El desarrollo profesional de las operaciones encomendadas, requiere en ocasiones de conocimientos especializados. En estas situaciones los funcionarios deben asesorarse de expertos en la materia, para acreditar el cumplimiento profesional de sus funciones.

3.2 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberla dado a conocer la habría tenido en cuenta al negociar los respectivos valores o servicios. La "información privilegiada es la que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello".

Es obligación de los trabajadores proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus clientes y aquella propia de la institución de carácter reservado, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos; las directrices a seguir son:

- a) No revelar información de la entidad a personas que no pertenecen a ella o que perteneciendo no tengan autorización para conocerla.
- b) No utilizar la información privilegiada, a que han tenido acceso, en provecho propio o de terceras personas.
- c) No utilizar la información en perjuicio de terceros;
- d) Brindar la información que es de carácter privilegiado en forma exacta y oportuna.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 4 de 7

- e) Suministrar sólo en la medida de lo necesario la información entre dependencia de la misma entidad; y
- f) Suministrar la información que sea requerida por las entidades de vigilancia y control.
- g) Mantener la reserva en los sitios de trabajo, en el hogar, en los compromisos sociales y en cualquier lugar público, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de la empresa, de sus directivos, de sus trabajadores o de sus clientes.
- h) Abstenerse de abrir correspondencia que no está dirigida a ellos.

Ante la presencia de una información que pueda considerarse como privilegiada, el trabajador que la conoce debe tener en cuenta, antes de proceder a su divulgación o utilización, las características que reúnen una información para que pueda considerarse como tal:

- a) La información no debe ser pública, es decir en el momento en que se utilice no debe ser conocida por el público.
- b) La información debe ser relevante, de tal manera que pueda ser notoria en el momento de tomarse la decisión o útil para quien la va a recibir.
- c) Debe verse sobre hechos concretos, esto es sobre circunstancias tácticas particulares de la sociedad o de su entorno
- d) Es confidencial, es decir no puede ser suministrada a otras personas.

Las anteriores conductas se deben adoptar, sin olvidar el deber que tienen de informar hechos delictivos a las autoridades judiciales y de suministrar la información que posea a las entidades de control y vigilancia

Cualquier utilización que hagan sus trabajadores de procedimientos, reglamentos, manuales, folletos, programas sistematizados, etc., en beneficio propio o de la competencia, o de otras personas, familiares, clientes, proveedores o suministren información confidencial o técnica de reserva empresarial es considerada como abuso de confianza, con todas las implicaciones que esto conlleva y siguiendo a nivel interno el procedimiento administrativo contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo. Así mismo el trabajador que se le asigne el manejo de informes, reglamentos, claves, medio magnético o códigos de acceso al sistema debe mantenerlas en reserva y bajo su responsabilidad.

De igual forma, caben dentro de esta denominación la divulgación, aplicación, introducción de informes o documentos que alteren o afecten los procedimientos internos de la empresa. Por ello no está permitido la reproducción total o parcial de reglamentos, manuales, folletos, etc., ni su transmisión en ninguna forma o por cualquier medio ya sea electrónico, mecánico, fotocopia u otros medios sin permiso previo de ALADUANA S.A.

La información confidencial con respecto a los clientes, trabajadores y otros, incluyendo la información que se mantiene en forma escrita, medios magnéticos, etc., debe estar correctamente protegida, guardada en forma inviolable y nunca podrá ser discutida interna o externamente excepto cuando sea solicitada por ley o en una transacción normal y directa de los negocios de ALADUANA S.A..

La primera obligación de un trabajador que recibe una solicitud o cualquier otra petición para revelar información debe ponerlos en contacto con el Gerente de cada oficina o con el Jefe respectivo.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15
Página 5 de 7	

Internamente como lo establecen las políticas y normas de seguridad sobre información, se debe evitar pasar cualquier informe confidencial sobre los clientes a personas distintas que estén involucradas en la actividad de desarrollar préstamos o inversiones de ALADUANA S.A. con dichos clientes.

Aún más, el uso de información, en cualquier circunstancia, está restringido a aquella que sea absolutamente necesaria para los propósitos legítimos y propios de los negocios de ALADUANA S.A...

Los trabajadores de ALADUANA S.A. deben abstenerse de dar a conocer a terceros aquellos asuntos que se conozcan, de carácter confidencial, tratados tanto en los comités de Gerencia y reuniones de trabajo.

Responsabilidad Civil: Las personas perjudicadas por la utilización indebida de información privilegiada podrán iniciar una acción de responsabilidad civil para la indemnización del daño causado.

Sustitución o Remoción: Cuando un trabajador de ALADUANA S.A. no obstante detecta la real presencia de un conflicto de intereses o de conocer que se trata de una información privilegiada, realiza la operación, toma la decisión o divulga la información en su provecho o en el de un tercero, ALADUANA S.A. iniciará el proceso administrativo contemplado en el Reglamento interno de trabajo sin perjuicio de que pueda ser removido de su cargo.

3.3. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DE ALADUANA S.A.

Deberes con los Clientes:

- Los funcionarios de ALADUANA S.A. no deben aprovecharse de su cargo y de la información que poseen en ejercicio del mismo para obtener beneficios adicionales para sí o diferentes a los propios del negocio y del cliente.
- **No deben representar intereses que resulten contradictorios a los de Aladuana**
- Ningún funcionario podrá celebrar actos o contratos en su propio nombre y a su vez actuar como representante de Aladuana S.A.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. en todos los casos deberán mantener reserva sobre la información confidencial de los clientes, incluso con terceras empresas que presten servicios al cliente, con excepción de los casos en que expresamente el cliente haya otorgado autorización.
- En ningún caso un funcionario de ALADUANA S.A. podrá favorecer a un cliente en perjuicio de otra Sociedad Aduanera o de Aladuana.

Deberes con Aladuana:

- Todos los funcionarios de ALADUANA S.A. S.A. deben ajustar su conducta a las reglas establecidas en el presente manual y a las demás disposiciones reglamentarias consagradas en:
 - ✓ Ley 190 de 1995, mediante la cual se adopta el estatuto anticorrupción.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 6 de 7

- ✓ Estatuto aduanero contenido en el Decreto 2685 modificado por el 1232 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.
- ✓ Código de comercio, normas laborales y demás normas reglamentarias de la misma, reglamento interno de trabajo, manuales de funciones, etc.
- ✓ Ningún funcionario podrá extralimitarse en el ejercicio de sus funciones efectuar actos de forma fraudulenta.
- ✓ Todos los funcionarios tienen la obligación de actualizarse en las normas legales e internas, así como en los procedimientos que le permitan desarrollar sus funciones de forma eficiente y eficaz.

Deberes con Entidades Públicas:

- Todos los funcionarios de ALADUANA S.A. S.A. tienen la obligación de estar actualizados en las normas aduaneras y de comercio internacional y dar cumplimiento a las mismas en el ejercicio de sus funciones.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. S.A. deben cumplir con la función de auxiliares éticos de la función aduanera, bajo los lineamientos indicados por la autoridad competente.

4. NORMAS DE CONDUCTA

Normas de conducta establecida para cumplimiento por parte de sus administradores, Gerentes, Directores, Jefes de Departamento, de sección y de sus trabajadores.

- Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros, para tal efecto prestar sus servicios sin esperar retribución alguna de la pactada.
- Obrar con rectitud y honestidad tanto en las relaciones interlaborales, como en las relaciones con los clientes y con los demás agentes del mercado.
- Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes internos y externos.
- Institucionalizar la defensoría del cliente, como una instancia de conciliación en caso de conflicto.
- Explicar a los clientes la forma como opera cada uno de sus servicios, informarles las posibilidades que tiene ALADUANA S.A. de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
- Evitar actos que perjudiquen el trabajo y/o a la reputación de los trabajadores y los clientes.
- Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales de clientes o de proveedores, que puedan dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la empresa para negocios propios.
- Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a clientes externos.
- Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.
- Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales entran en conflicto con sus relaciones con la empresa.
- Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de ALADUANA S.A. para beneficios propios o de terceros.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Código	D-D-01
Versión	01
Fecha	Mar 24/15

Página 7 de 7

- Abstenerse de gestionar un servicio de los que preste ALADUANA S.A. para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el colaborador o algún miembro de su familia este asociado o tenga algún interés.
- Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro
- Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.
- Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que ALADUANA S.A. otorga de manera exclusiva a favor de sus trabajadores.
- Evitar inescrupulosamente el uso de información confidencial en cualquier transacción personal.
- Abstenerse de recomendar parientes, familiares o amigo a los clientes.
- Abstenerse de solicitar, recibir o aceptar propinas dádivas o emolumentos
- Impedir el ingreso a las instalaciones de personal ajeno a la empresa en horas no hábiles.
- No permitir el uso de los equipos para desarrollar trabajos, tareas o informes particulares, así como el préstamo, alquiler, etc., de los micros, impresoras, vehículos, equipos y demás elementos de trabajo adquiridos por la empresa para el desarrollo de sus funciones.
- Los trabajadores de ALADUANA S.A. deben abstenerse de solicitar cambios de cheques, muestras, objetos, productos mercancías o dinero para hacer colectas. Bajo ninguna circunstancia puede solicitarse a los clientes que le sirvan de codeudores.
- Abstenerse de solicitar a los clientes vehículos en calidad de préstamo o para comercializarlos.
- No está permitido solicitar patrocinios sociales o deportivos; vender, cambiar, prestar o negociar cualquier producto o presionar para que compren boletas, bonos, mercancías, víveres o artículos, etc.
- Los trabajadores de ALADUANA S.A. solo recibirán de nuestros clientes, proveedores o contratistas los obsequios que se distribuyen con los fines publicitarios.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. no podrán poseer, consumir, distribuir o vender drogas controladas no formuladas o sustancias alucinógenas, enervantes o que generen dependencia.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. no podrán poseer, utilizar, distribuir o vender bebidas alcohólicas en sus en sus instalaciones.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. no podrán consumir bebidas alcohólicas y hacer uso de sustancias psicoactivas en su sitio de trabajo.
- Los funcionarios de ALADUANA S.A. no podrán trabajar dentro de las instalaciones de la empresa si no se encuentran aptos para hacerlo debido al uso de alcohol, drogas, sustancias alucinógenas, enervante o que creen dependencia

Ningún trabajador de ALADUANA S.A. podrá prestar servicios como miembro de la Junta Directiva de entidades de ánimo de lucro, sin la aprobación de la Administración. También se requiere aprobación de la Administración para que los trabajadores puedan servir en agencias gubernamentales o comités o desempeñar puestos públicos.

Debe tenerse en cuenta que cuando ALADUANA S.A. otorga autoridad a sus directivas y trabajadores, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se establece la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de la autoridad, ya sea beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas.