

AGENCIA DE ADUANAS FELIPE SERRANO SOLAR

Dirección: Luis Thayer Ojeda N°166, Oficina 601,
Providencia, Santiago de Chile.

CÓDIGO DE ÉTICA



TABLA DE CONTENIDO

CÓDIGO DE ÉTICA	1
1. Carta del Agente de Aduanas	3
2. Cultura empresarial de Agencia de Aduanas FSS	4
2.1. Objetivos	4
2.2. Nuestros principios	4
2.2.2. Experiencia y tradición	4
2.3. Compromiso	6
2.4. Prevención de Delitos de la ley 20.393	6
2.4.1. Lavado de activos	7
2.4.2. Financiamiento del terrorismo.....	7
2.4.3. Cohecho.....	7
2.4.4. Receptación.....	7
2.4.5. Negociación incompatible.....	7
2.4.6. Corrupción entre particulares.....	8
2.4.7. Apropiación indebida	8
2.4.8. Administración desleal	8
2.4.9. Contaminación de aguas	8
2.4.10.Fraude de subvenciones.....	9
2.4.11.Inobservancia de cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio	9
2.4.12.Tráfico de migrantes	10
2.4.14.Otros delitos (Ley de pesca).....	13
2.4.15.Disposición General.....	13
3. Vinculación con el medio.....	14
3.1. Relaciones con la sociedad en general y dentro de la organización.....	14
3.2. Relaciones con clientes, socios y competidores	15
3.2.1. Conflictos de interés	15
3.2.2. Regalos, invitaciones y beneficios	16
3.2.3. Relaciones comerciales justas	17
4. Canal de denuncias.....	17
5. Control de Cambios	19

1. Carta del Agente de Aduanas

Agencia de Aduanas Felipe Serrano Solar (en adelante FSS), junto a todos los trabajadores que componen este equipo de trabajo, que se ha dedicado por más de 40 años al servicio de Comercio Exterior, busca brindar un servicio de calidad tanto para grandes y pequeñas empresas, siendo un trato integral y la calidad humana, lo que nos mueve a prestar un servicio adecuado a las necesidades de cada cliente. Pero, sabemos que eso no basta hoy en día, sino que, además, debemos ser respetuoso de todas las normas que nos regula, e incluso ir más allá, auto regulándonos para ser un ente activo y un ejemplo a seguir en nuestra sociedad. Por tanto, es así como nuestra misión y visión consisten en lo siguiente:

Agencia de Aduanas FSS tiene como misión, ayudar al desarrollo comercial de grandes y pequeñas empresas, prestando servicios tanto de importación como exportación. A su vez, ofrecemos todos los complementos para brindar un servicio completo adecuado a las necesidades de cada cliente, apoyándolos y asesorándolos en todo el proceso de desarrollo de su actividad comercial.

Por otro lado, la visión de Agencia de Aduanas FSS, consiste en ser una empresa valorada por la excelencia en su servicio, que tiene como foco el ayudar a cada cliente a maximizar su potencial de negocio, y además, a ser un actor social relevante, en la adopción de medidas de responsabilidad social corporativa, generando un vínculo con la mejora continua y progreso de nuestra sociedad.

Finalmente, el presente Modelo de Prevención de Delitos tiene como propósito presentar la Política de Prevención de Delitos de Agencia de Aduanas FSS, en el desempeño de todas y cada una de sus actividades. Tenemos la obligación de respetar esta política empresarial, no solamente para asegurar que nuestras actividades se apeguen a la normativa vigente, sino que también para afirmar la aplicación de los más elevados estándares y principios éticos de un Buen Gobierno Corporativo.



Felipe Serrano Solar
Agente de Aduana
Agencia de Aduanas FSS

2. Cultura empresarial de Agencia de Aduanas FSS

2.1. Objetivos

La clave para fortalecer el buen gobierno corporativo de Agencia de Aduanas FSS, consiste en cumplir con nuestra responsabilidad social corporativa en nuestro trabajo. Las normas contenidas en este Código son aplicables a todos y cada uno de los miembros de Agencia de Aduanas FSS sin excepción alguna, ya sean empleados, gerentes, accionistas, ejecutivos o directores. Se espera, además, que aquellos que se relacionan de alguna otra manera con Agencia de Aduanas FSS cumplan fielmente con estas normas, que se dan a conocer al momento de entrar a la organización, y que se encuentra disponible para su consulta en todo momento.

El presente Código de ética busca definir un marco valórico para el comportamiento y toma de decisiones de todos los trabajadores, basado en el propósito y los principios de Agencia de Aduanas FSS.

En Agencia de Aduanas FSS, deseamos que todos actuemos desde una mirada centrada en el bien común y que sea puesto en práctica en nuestro día a día.

2.2. Nuestros principios

2.2.1. Respeto hacia los trabajadores y clientes

El trabajador de Agencia de Aduanas FSS actúa como modelo o referente de lo que significa actuar con respeto dentro de la organización. Es reconocido por cumplir siempre con los compromisos que asume, logrando que el otro sienta que es escuchado, y que sus ideas y puntos de vista son importantes. Es reconocido por su capacidad, experiencia y credibilidad, persuadiendo e influyendo a otros, en función de uno de los objetivos más importantes de la empresa, otorgar un servicio integral a los clientes, en la cual el trabajador juega un rol protagónico.

2.2.2. Experiencia y tradición

La Agencia de Aduanas FSS cuenta con una formación en comercio exterior, logística y atención al cliente, que se ha caracterizado su forma de hacer las cosas por más de 40 años. Es por ello, que busca transmitir sus valores a todo su equipo de trabajo, que posee un amplio conocimiento de la normativa y operatoria del comercio exterior.



2.2.3. Trabajamos en búsqueda de la excelencia

El trabajador de Agencia de Aduanas FSS es reconocido por su motivación por el logro, participando en proyectos o metas desafiantes en los que es posible prever la ocurrencia de problemas y dificultades. Una consecuencia directa de esta motivación es que busca la anticipación a problemas o contingencias, junto con soluciones para asegurarse que cumplirá con sus metas en tiempo y forma.

Además, se realiza de manera permanente un seguimiento y monitoreo de los procesos para asegurar que la calidad de sus productos supere los estándares que establece Agencia de Aduanas FSS, promoviendo continuamente el cambio y la innovación para mejorar la calidad de productos y servicios o la resolución de problemas.

Una de las mayores características del trabajador de Agencia de Aduanas FSS, es aconsejar, ayudar y enseñar a otros a optimizar sus recursos, en virtud de la eficiencia y eficacia de la labor del trabajador con la empresa, y de la empresa con la sociedad.

2.2.4. Logramos confianza cumpliendo nuestros compromisos y comunicándonos con franqueza.

El trabajador de Agencia de Aduanas FSS es reconocido por cumplir las expectativas de los clientes internos y externos, además de establecer una fluida y constante comunicación con el cliente, realizando los ajustes y correcciones necesarios durante la realización del trabajo comprometido.

Como elemento fundamental de su labor, el trabajador de Agencia de Aduanas FSS busca asegurar la satisfacción de todos los clientes, teniendo la capacidad de negociar calidad y tiempos según las necesidades particulares manifestadas por cada uno de ellos.

2.2.5. La ética y la transparencia son pilares fundamentales en nuestro trabajo

En ningún caso, estos valores podrán verse afectados por el desarrollo de nuestros servicios, constituyendo el filtro más importante para todas nuestras acciones.

2.2.6. Respeto por la vigencia de las normas

Cumpliremos en todo momento y en todos los aspectos de las actividades corporativas con todas las leyes, normas, regulaciones externas e internas, incluyendo este Código.

Intentaremos asegurar que todas las actividades corporativas cumplan con las prácticas comerciales y financieras normales, y de ética social.

2.2.7. Respeto a la dignidad humana

Respetaremos en todos los aspectos de nuestras actividades corporativas a todas las personas, entendiéndolos como sujetos dignos e iguales. Más aún, no actuaremos de manera tal que se pueda ofender la dignidad de ningún individuo o perjudicar a alguna raza, creencia, género, edad, posición social, origen de la familia, nacionalidad, etnia, religión o discapacidad física o mental.

2.3. Compromiso

Como Agencia de Aduanas FSS, nos comprometemos a comportarnos de manera fiel a este Código.

Los ejecutivos y empleados que se encuentren en posiciones de gerencia actuarán, dentro de sus deberes de supervigilancia y control, como guía para la supervisión de que todos los empleados de Agencia de Aduanas FSS observen este Código. A los ejecutivos y empleados de Agencia de Aduanas FSS que estén enterados de actos que son, o puedan ser, violatorios de este Código, se les recomienda ponerse en contacto con la Gerencia de Administración. Estos ejecutivos y empleados no serán sometidos a ningún tipo de discriminación como resultado de este hecho.

Reconocemos que producto de la violación de este Código, pueden resultar acciones disciplinarias de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones externas e internas vigentes que sean aplicables.

2.4. Prevención de Delitos de la ley 20.393

Es prioridad para Agencia de Aduanas FSS, que todos sus directores, ejecutivos, profesionales y trabajadores adopten y ejecuten tanto las medidas necesarias, como todos los deberes de dirección y supervisión, según corresponda, para prevenir la realización de cualquier ilícito; especialmente, los estipulados en la Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en los delitos mencionados en el artículo 1º de dicha norma, comprendiéndose por tales:

2.4.1. Lavado de activos

Cometen este delito todas aquellas personas que de cualquier forma oculten o disimulen el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas de que provienen de la perpetración de algunos de los delitos señalados en la Ley 19.913, como, por ejemplo, el tráfico de drogas, conductas terroristas, delitos sobre control de armas, delitos de la Ley de Mercado de Valores, ilícitos de la Ley General de Bancos, entre otros. También se castiga a los que adquieran, posean, tengan o usen los referidos bienes, con ánimo de lucro, cuando al momento de recibirlos han conocido su origen ilícito.

2.4.2. Financiamiento del terrorismo

Cometen este delito todas aquellas personas que por cualquier medio soliciten, recauden o provean fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en la Ley 18.314.

2.4.3. Cohecho

Cometen el delito de “cohecho a un empleado público nacional” todas aquellas personas que ofrezcan o consientan en dar a un empleado público un beneficio económico, para que éste realice ciertas acciones u omisiones, como, por ejemplo, ejecutar un acto propio de su cargo o ejecutar un acto con infracción a los deberes de su cargo; o, para ejercer influencias para el provecho de un tercero interesado. Este delito lo castiga el artículo 250 del Código Penal.

Cometen un “cohecho a funcionario público extranjero”, todas aquellas personas que ofrezcan o consientan en dar a un funcionario público extranjero para que realice una conducta orientada a la obtención o mantención de un negocio o ventaja indebidos en el ámbito de unas transacciones internacionales o en recompensa por haber actuado de ese modo. Este delito se encuentra consagrado en el artículo 251 bis del Código Penal.

2.4.4. Receptación

La conducta en el delito de receptación consiste en tener, comprar, vender comercializar, a cualquier título, cosas muebles hurtadas o robadas. Dicho delito se encuentra tipificado en el artículo 456 bis A del Código Penal.

2.4.5. Negociación incompatible

El artículo 240 del Código Penal sanciona a una serie de individuos comprendidos en sus apartados de 1º a 7º, quienes se vean involucrados o interesados en cualquier clase de

negociación, actuación, contrato, operación o gestión en el que deba intervenir por razón de su cargo o función.

2.4.6. Corrupción entre particulares

Comete este delito el empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus funciones la contratación con un oferente sobre otro. Esta modalidad de conducta se encuentra consagrada en el artículo 287 bis del Código Penal.

A su vez, el artículo 287 ter establece otra modalidad de la misma conducta, sancionando al particular que le ofrece, da o consiente en dar un beneficio económico o de otra naturaleza a un mandatario o empleado para favorezca o por haber favorecido en a un oferente sobre otro.

2.4.7. Apropiación indebida

Comete el delito consagrada en el numeral 1º del artículo 470 del Código Penal, el que en perjuicio de otro se apropie o distraiga dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

2.4.8. Administración desleal

El artículo 470 número 11 del Código Penal sanciona a los que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.

2.4.9. Contaminación de aguas

El artículo 136 de la ley general de pesca y acuicultura señala que se castiga a quien, sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable, introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos.

Además, se establece que las mismas conductas se podrán sancionar cuando se comenten con imprudencia o mera negligencia.

2.4.10. Fraude de subvenciones

Señala el artículo 14 de la ley 21.227 que “las personas que, conforme a la presente ley, obtuvieren mediante simulación o engaño complementos y/o prestaciones y, quienes de igual forma, obtuvieren un beneficio mayor al que les corresponda, serán sancionadas con reclusión menor en sus grados medio a máximo. Igual sanción será aplicable a quienes faciliten los medios para la comisión de tales delitos. Lo anterior, es sin perjuicio de la obligación de restituir las sumas indebidamente percibidas, con los reajustes que conforme a derecho correspondan.

Los empleadores que sean personas jurídicas serán responsables de los delitos señalados en el inciso anterior que fueren cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que la comisión de tales delitos fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de la persona jurídica, de los deberes de dirección y supervisión, y serán sancionados con multa a beneficio fiscal correspondiente al doble del monto del beneficio indebidamente recibido y prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado por dos años.

Bajo los mismos presupuestos del inciso anterior, serán también responsables los empleadores que sean personas jurídicas, cuando dichos delitos sean cometidos por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados en el inciso anterior.

Los empleadores personas jurídicas no serán responsables en los casos que las personas naturales indicadas en los incisos anteriores, hubieren cometido dichos delitos exclusivamente en ventaja propia o a favor de un tercero.

Durante el tiempo de vigencia de esta ley, el hecho previsto en los incisos anteriores será de aquellos que dan lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Para la determinación e imposición de sus penas, así como de las demás normas pertinentes, se entenderá que se trata de un simple delito”.

2.4.11. Inobservancia de cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio

Se encuentra consagrado en el artículo 318 ter del Código Penal, y señala que, *“el que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria, será castigado con presidio menor en sus grados mínimo a medio y una multa de diez a doscientas unidades tributarias mensuales por cada trabajador al que se le hubiere ordenado concurrir”.*

2.4.12. Tráfico de migrantes

La Ley 21.325, de Migración y extranjería, publicada el 20 de abril de 2021, introduce en su artículo 175 n° 121, una modificación al artículo 1° de la Ley 20.393, incorporando al catálogo de delitos el tráfico ilícito de migrantes.

Sin perjuicio de ello, El día 12 de febrero de 2022, entra en vigencia esta ley, al publicarse su Reglamento, en el Diario Oficial, que busca regular y actualizar las normas pertinentes en función de la crisis migratoria que se presenta en nuestro país.

Una de las grandes novedades, es que la Ley incorpora el artículo 411 quater del Código Penal al artículo 1° de la Ley 20.393, haciendo entonces sancionable el delito de trata de personas.

Señala esta norma que “El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos, será castigado con la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.

Si la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriere violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, se impondrán las penas de reclusión mayor en su grado medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.

El que promueva, facilite o financie la ejecución de las conductas descritas en este artículo será sancionado como autor del delito”²

¹ Esta ley entró en vigencia una vez publicado su reglamento, el día 12 de febrero de 2022.

² Este delito cuenta con un problema de constitucionalidad, ya que la Ley 21.325, si bien lo incorpora al artículo 1° de la Ley 20.393, no establece la pena que recibirá la persona jurídica, por lo que presenta una infracción al principio de legalidad. En efecto, solo se modificó el artículo 1° de la Ley 20.393, no así el artículo 15, que se encarga de la determinación de la pena de la persona jurídica, por lo que, en estricto rigor, el delito no podría ser aplicado en la realidad práctica a ninguna persona jurídica, ya que no hay sanción establecida en la Ley para ella. Bastará esperar lo que suceda en la práctica para determinar los mecanismos que se deberán utilizar para hacer presente esta problemática, pero sería del todo improcedente que se denuncie o querrelle en contra de alguna empresa por la conducta del 411 quater, ya que no podría solicitarse sanción alguna.

2.4.13. Ley de armas a la 20.393

El día 25 de enero del presente año, se publicó la Ley 21.412, que modifica diversas disposiciones de la Ley de Armas 17.798, incorporando todas las conductas ilícitas de su título II de dicha ley al artículo 1º de la Ley 20.393.

Dentro de estas conductas constitutivas de delitos, se encuentran: el porte, posesión, tenencia, comercialización, importación e internación al país de armas, artefactos y municiones prohibidas o sujetas a control; la creación, organización, financiamiento y funcionamiento de milicias privadas o grupos militarmente organizados; el acto de enviar, activar, detonar, arrojar, disparar, hacer explotar o colocar bombas o artefactos explosivos, incendiarios o corrosivos en, desde o hacia la vía pública, edificios públicos o de libre acceso, o en transporte e instalaciones públicas; la violación de confidencialidad por parte de las autoridades correspondientes en relación con los registros, antecedentes e investigaciones relativas al control de armas; el abandono, descuido o negligencia relativo al cuidado de armas por parte de cuya figura inscrita y que desencadene en algún hecho ilícito; entre otros.

Esto trae un gran impacto en diversas empresas, ya que se amplían los conceptos de armas de fuego a aquellas que sean “modificables” para percutar municiones, y además se incorporan diversas sustancias que pueden ser consideradas como explosivas o incendiarias en los delitos mencionados.

Señala el Título II de la Ley de Armas: (...) *Artículo 8º.- Los que organizaren, pertenecieren, financiaren, dotaren, ayudaren, instruyeren, incitaren a la creación y funcionamiento de milicias privadas, grupos de combate o partidas militarmente organizadas, armadas con algunos de los elementos indicados en el artículo 3º, serán sancionados con la pena de presidio menor en sus grados medio o máximo.*

Los que cometieren alguno de los actos a que se refiere el inciso anterior con alguno de los elementos indicados en el artículo 2º y no mencionados en el artículo 3º, serán sancionados con la pena de presidio o relegación menores en sus grados mínimo a medio, cuando amenacen la seguridad de las personas.

Si los delitos establecidos en los incisos anteriores fueren cometidos por miembros de las Fuerzas Armadas o del Cuerpo de Carabineros, en servicio activo o en retiro, la pena será aumentada en un grado.

En los casos en que se descubra un almacenamiento de armas, se presumirá que forman parte de las organizaciones a que se refieren los dos primeros incisos de este artículo, las personas que aparezcan como dueñas o a cuyo nombre se encuentren inscritas las armas; los moradores de los sitios en que estén situados los almacenamientos, y los que hayan tomado en arriendo o facilitado los predios para el depósito. En estos casos se presumirá que hay concierto entre todos los culpables.

Artículo 9º.- Los que poseyeren o tuvieran alguno de los elementos señalados en las letras a), b), c) y d) del artículo 2º, sin la autorización de la Dirección de Reclutamiento y Estadística, o sin la inscripción establecida en el artículo 5º, serán sancionados con la pena de prisión en

cualquiera de sus grados o con multa de un sueldo vital mensual, escala A), del departamento de Santiago.

Artículo 10.- Los que fabricaren, importaren, internaren al país, exportaren, transportaren, almacenaren, distribuyeren o celebraren clase de acto jurídico respecto de los elementos indicados en las letras a), b), c) y d) del artículo 2°, sin la autorización a que se refiere el inciso segundo del artículo 4°, serán sancionados con la pena de presidio o relegación menores en sus grados mínimo a medio.

Artículo 11.- Los que portaren armas de fuego sin el permiso establecido en el artículo 6°, serán sancionados con presidio o relegación menores en sus grados mínimo a medio.

Artículo 12.- Los que cometieren los delitos sancionados en los artículos 9° 10 y 11 con más de cinco armas de fuego, sufrirán la pena de presidio o relegación menores en sus grados medio a máximo.

Artículo 13.- Los que poseyeren o tuvieran alguna de las armas o elementos de los señalados en el artículo 3°, serán sancionados con presidio menor en sus grados medio a máximo. Los que cometieren este delito con más de cinco armas prohibidas, serán castigados con la pena indicada en el inciso anterior aumentada en un grado.

Artículo 14.- Sin perjuicio de la sanción corporal o pecuniaria, la sentencia respectiva dispondrá en todo caso, el comiso de las especies cuyo control se dispone por la presente ley, debiendo ellas ser remitidas a Arsenales de Guerra.

Las especies decomisadas no serán objeto de subasta pública.

Artículo 15.- El maltrato de obra u ofensas públicas a personal de las Fuerzas Armadas que actuare en el ejercicio de sus funciones de responsables del orden interno de la República o en otro acto determinado en el servicio, será sancionado con las penas señaladas en los artículos 416 y 417 del Código de Justicia Militar, según correspondiere.

Artículo 16.- Toda persona que sin estar autorizada para ello fuere sorprendida en polvorines o depósitos de armas, sean éstos militares, policiales o civiles, o en recintos militares o policiales cuyo acceso esté prohibido, será sancionada con la pena de presidio o relegación menores en su grado mínimo.

Se entiende por recinto militar o policial todo espacio debidamente delimitado, vehículos, naves o aeronaves en los cuales ejerce sus funciones específicas una autoridad militar o policial”.

2.4.14. Otros delitos (Ley de pesca)

Junto con los delitos ya mencionados, existen 3 figuras penales que se incluyen dentro del marco legal, pero no son considerados fuentes de riesgo para Agencia de Aduanas FSS, ya que por naturaleza de las conductas que se llevan a cabo en la empresa, no se pueden en cometer en directo interés o provecho de ésta.

Es por ello, que solo se nombran las siguientes conductas punibles, sancionadas en los artículos 139, 139 bis y 139 ter de la ley general de pesca y acuicultura:

- a) Comercialización de productos vedados (artículo 139)
- b) Pesca ilegal de recursos de fondo marino (artículo 139 bis)
- c) Procesamiento o almacenamiento de productos escasos (colapsados o sobreexplotados) sin acreditar su origen legal (artículo 139 ter)

2.4.15. Disposición General

Agencia de Aduanas FSS exige a todo su personal un comportamiento ético, estricto y diligente, en el cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, dentro del marco establecido en la ley 20.393. Todos los trabajadores de Agencia de Aduanas FSS deben comprometer su más estricta adhesión y cumplimiento a dichas disposiciones.

Los trabajadores no deben ofrecer, prometer, dar o consentir dar a un empleado público, ya sea chileno o extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza con un fin o intención indebida, ilícita o contraria a la probidad bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio. Asimismo, los trabajadores de Agencia de Aduanas FSS deberán siempre cuidar que el dinero o bienes de la empresa, la negociación, gestión o celebración de actos y contratos, en ningún caso sean utilizados para fines ilegales y/o constitutivos de delito.

Los trabajadores deben estar siempre atentos a cualquier situación que les parezca sospechosa, a través de la cual pudiera presentarse la comisión de algún delito, y deberán reportarlo en forma inmediata al Encargado de Prevención a través del canal de denuncias incluido en este código.

3. Vinculación con el medio

3.1. Relaciones con la sociedad en general y dentro de la organización

- a) **Orden y seguridad pública.** Tomaremos acciones determinantes contra influencias antisociales y los grupos que atenten contra el orden público y la seguridad; y, asimismo, declaramos que todos los contactos con estas entidades estarán estrictamente prohibidos.
- b) **Sana convivencia.** No nos involucraremos en ningún acto que promueva actividades de grupos antisociales. En este sentido, especial rechazo tienen en Agencia de Aduanas FSS las conductas de acoso sexual y/o laboral. Todo trabajador de la organización que se considere víctima de tales conductas, tiene el derecho de proceder de acuerdo con los procedimientos del canal de denuncia de la compañía.
- c) **Seguridad en el Trabajo.** Las conductas de nuestros trabajadores en el ámbito de las normas de seguridad se encuentran definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las cuales deberán ser cumplidas de acuerdo con lo que dispone el artículo 67 de la Ley 16.744.
- d) **Comportamiento íntegro.** El personal de Agencia de Aduanas FSS debe mantener, tanto dentro como fuera de la compañía, un comportamiento ejemplar. Exigimos respeto a la dignidad de todos nuestros trabajadores, y de éstos una conducta honesta y responsable. Ello debe prevalecer, aun cuando se haga a pretexto de un beneficio para la propia organización o de un tercero.
- e) **Criterios de "integridad".** Sin que la enumeración sea taxativa, los trabajadores de Agencia de Aduanas FSS deben:
- Atender a su propia formación y a la de sus trabajadores, con el fin de alcanzar la mayor eficacia en la realización de sus funciones;
 - Aspirar y procurar la consecución de óptimos resultados en la gestión, de la forma más eficaz y rápida posible;
 - Colaborar profesionalmente en forma oportuna y correcta, con las áreas, unidades y departamentos que correspondan, para asegurar el debido cumplimiento de las funciones de Agencia de Aduanas FSS;
 - Entregar a sus superiores información veraz, completa y exacta acerca de la marcha de las actividades de su área de competencia; y a sus trabajadores y/o compañeros, aquélla necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones;
 - Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades propias de las actividades relativas a su ámbito de competencia;

- Desempeñar las funciones del cargo evitando exponer a riesgos innecesarios los recursos de la empresa o de terceros o el logro de los objetivos que le competen, respetando los procedimientos y controles establecidos para cada actividad. En el caso de disponer de un grupo de trabajadores a su cargo, el superior debe verificar que dichas personas desarrollen sus operaciones cumpliendo con tales medidas de prevención;
- Promover continuamente la mejora e innovación en los procesos, para alcanzar la eficiencia en el desempeño de las áreas, en el marco de los recursos disponibles; y,
- Emplear los recursos materiales, económicos y humanos de la empresa exclusivamente para fines propios del giro de Agencia de Aduanas FSS;

Por último, existe un estricto deber de reserva respecto de la información que no tenga el carácter de pública, relativa a los procesos de la empresa y de aquella de carácter personal de los clientes. Este deber de reserva se extiende en el tiempo, y mantiene su vigencia aún después del término de la relación contractual con Agencia de Aduanas FSS.

3.2. Relaciones con clientes, socios y competidores

3.2.1. Conflictos de interés

- a) **Presupuesto.** Es prioridad para Agencia de Aduanas FSS manejar adecuadamente las situaciones en las que puedan presentarse conflictos de interés. Para estos efectos, se entiende por “conflicto de interés”, cualquier circunstancia, hecho o posición personal que interfiera o pueda interferir con la capacidad de un director, gerente, ejecutivo o empleado de la compañía para tomar decisiones que objetivamente sean en interés de la empresa.
- b) **Relaciones familiares y/o afectivas.** Las relaciones familiares o afectivas dentro de la compañía pueden generar eventuales conflictos de interés en tanto se tienda a favorecer, de algún modo, a la persona cercana en cuestión. Con el objeto de prevenir situaciones complejas, ningún trabajador de Agencia de Aduanas FSS podrá: tener una relación de jerarquía ni supervisar directamente el trabajo de alguna persona en la situación referida (pariente o cercano, por el motivo que sea); ni, tampoco podrá influir sobre su remuneración, ni sobre su proceso de contratación. Las relaciones antes expuestas se aclara que no están prohibidas pero si, “reglamentadas”, según se indica continuación:
 - Cualquier vínculo de parentesco por consanguinidad de un empleado con algún proveedor o cliente de Agencia de Aduanas FSS, deberá ser declarado previamente a su jefe directo, y este último debe comunicarlo en forma inmediata al correo electrónico canaldenunciasmdp@fss.cl; y, la decisión de su contratación no podrá

- pasar por el ejecutivo o empleado involucrado, sino por el auditor interno correspondiente.
- Es importante destacar que también constituye conflicto de interés que cualquier trabajador de Agencia de Aduanas FSS preste asesoría o labores a proveedores o clientes relacionados con la empresa, como también, el hecho de que en forma independiente realice actividades relacionadas con el giro de la compañía.
- Por último, respecto de los directores, gerentes y ejecutivos, éstos deberán declarar cualquier hecho que pueda suponer un potencial conflicto de interés, como podrá serlo, por ejemplo, la existencia de vínculos profesionales, comerciales y de parentesco por consanguinidad o afinidad, con algún proveedor, competidor directo o, con algún cliente de Agencia de Aduanas FSS, entre otros. Dicha declaración deberá realizarse al Gerente General. Él o los directores que se encuentren afectados por la existencia de un conflicto de interés declarado, deberán abstenerse de participar en la toma de decisiones en las cuales se presente dicho conflicto.

3.2.2. Regalos, invitaciones y beneficios

- a) **Principio básico.** Como regla general, no se deben aceptar regalos, directa ni indirectamente ni otro tipo de atenciones o favores de clientes o proveedores que, por su valor, puedan influir o ser interpretados como una forma de afectar las acciones o decisiones de Agencia de Aduanas FSS. Para estos efectos, se entenderá que el valor máximo para recibir un regalo sin que pueda afectar las acciones de la empresa será de 1,5 UF (una coma cinco unidades de fomento).
- b) **Obligación general.** Todos los trabajadores de Agencia de Aduanas FSS deberán otorgar en todo momento una atención de calidad a nuestros clientes y/o proveedores, sin pretender por ello recibir compensaciones, distintas a las pactadas con Agencia de Aduanas FSS, de ninguna especie.
- c) **Prohibición.** Está prohibido recibir cualquier suma de dinero en efectivo o cualquier título de valor representativo.
- d) **Invitaciones.** Los trabajadores podrán aceptar invitaciones a cenas o eventos en general, efectuados por algún cliente o proveedor que estén relacionados con su actividad profesional en Agencia de Aduanas FSS, siempre y cuando dicha situación no implique un compromiso, influencia, o que en su carácter, naturaleza o frecuencia, no pueda ser interpretado como una voluntad deliberada de afectar la independencia, imparcialidad o criterio del trabajador.
- e) **Invitaciones fuera de la ciudad o del país.** En el supuesto de la realización de estas invitaciones, los trabajadores deberán solicitar previamente la autorización del Gerente General, entregando toda la información referida a la invitación, tales

como: el lugar, fecha, organizador, programas, invitados, etc., para su evaluación y resolución.

- f) **Otras invitaciones.** Si se presenta alguna invitación o situación que no esté señalada o abordada precedentemente, el trabajador deberá informar al Gerente General a objeto de que ésta sea evaluada y se determinen previamente los pasos a seguir.
- g) **Conclusión.** En resumen, se debe dar cumplimiento a toda política normativa de Agencia de Aduanas FSS referida a materias relacionadas a la entrega y recepción de regalos, invitaciones y beneficios.

3.2.3. Relaciones comerciales justas

- a) **Satisfacción al cliente.** Siempre nos concentraremos en brindarle total satisfacción al cliente, observando todas las leyes, normas y regulaciones aplicables; y, nos preocupamos en tener siempre presente la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios.
- b) **Oportunidades de negocios.** En general, se encuentra prohibido:
 - Participar en decisiones de negocios en nombre de Agencia de Aduanas FSS en transacciones en la que se tenga un interés personal, financiero o de otra índole.
 - Directamente, el trabajador no podrá, en representación de Agencia de Aduanas FSS, participar en ninguna transacción que involucre a personas con las cuales exista un vínculo familiar, personal, económico o de otra índole. Como ejemplo de ello, los ejecutivos comerciales no podrán participar en la evaluación o administración de productos de activos y pasivos de algún cliente con el cual exista una relación familiar o personal, de administración y/o propiedad directa y/o indirecta.
- c) **Deber de confidencialidad.** Se prohíbe divulgar y utilizar en beneficio propio o ajeno, tanto la información confidencial relativa a Agencia de Aduanas FSS como de clientes y/o proveedores.

4. Canal de denuncias

- a) **Compromiso.** El Consejo directivo de Agencia de Aduanas FSS está comprometido con la importancia del rol ético que cumple tanto la empresa como cada uno de sus trabajadores en el logro del Buen Gobierno Corporativo.
- b) **Procedimiento.** Todos los trabajadores de la empresa que sufran o conozcan sobre los hechos ilícitos referidos en el presente Modelo de Prevención de Delitos o en la normativa interna de la empresa, debe denunciarlos, conforme al presente procedimiento, y por los medios puestos a su disposición para ello.

Es por esto, que Agencia de Aduanas FSS garantiza a sus trabajadores lo siguiente:

- Toda denuncia se mantendrá en estricta confidencialidad, pudiendo ser anónima o nominativa.

- La denuncia solo será conocida por el receptor de la misma y por el Encargado de Prevención de Delitos, quien deberá definir qué personas intervendrán en el proceso de investigación, y por lo tanto, quienes tendrán acceso a su contenido.

Toda denuncia realizada en los términos descritos en este procedimiento debe ser liderada exclusivamente por el Encargado de Prevención de Delitos en un plazo máximo de 30 días corridos, designando para estos efectos a un funcionario imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias, el cual se denominará como el “investigador”.

La denuncia puede ser anónima o nominativa. En este sentido, la empresa pondrá a disposición del denunciante un formulario de denuncia, el cuál estará disponible en formato físico o digital, debiendo ser completado y enviado a la empresa por uno de los canales a disposición de los trabajadores.

Recibida la denuncia, el investigador tendrá un plazo de 3 días hábiles para iniciar su trabajo de investigación. Dentro de dicho plazo, deberá notificar a las partes, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por infringir el Modelo de Prevención de Delitos y/o el Código de Ética, fijando además, las fechas de citación para oír a los involucrados, tomando declaración y recibiendo evidencias que puedan ser un aporte para el esclarecimiento de los hechos.

El investigador, en virtud de los antecedentes que tenga, solicitará a la gerencia respectiva disponer de algunas medidas precautorias, como por ejemplo, la separación de espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de la jornada o la re destinación de una de las partes, siempre en atención a la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y de las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a los involucrados que serán oídos.

Una vez que el investigador haya concluido la etapa de recolección de información a través de los medios señalados, procederá a emitir el informe sobre la existencia de hechos constitutivos de infracciones al Modelo de Prevención de Delitos y/o al Código de Ética. Dicho informe, contendrá la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a las que llegó el investigador y las medidas o sanciones que se proponen para el caso.

Las sanciones que puede proponer en el investigador deben estar comprendidas previamente en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Agencia de Aduanas FSS, particularmente, en el Título XX: Sanciones y Multas.

El informe de conclusiones a que llegó el investigador debe ser concluido y entregado a la gerencia respectiva de la empresa a más tardar el día 20 desde el inicio de la investigación, y notificada en forma personal a las partes involucradas, a más tardar el día 25.

Las partes podrán hacer observaciones y acompañar nuevos antecedentes durante todo el proceso, con fecha límite el día 20 de la investigación, dirigiéndose directamente al investigador, quién las ponderará, las incluirá en el informe, o de ser necesario, emitirá uno nuevo.

Este último informe debe ser emitido no más allá del día 30 desde el comienzo de la investigación, debiendo ser remitido a la Inspección del Trabajo a más tardad al día hábil siguiente de su presentación a la gerencia respectiva.

Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en la fecha que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 20 días.

De los informes de investigación se deberá guardar custodia por al menos 5 años.

- c) **Deber de reserva.** La información recibida será tratada en forma confidencial y el tratamiento que a ella se le dará dependerá de su naturaleza. De acuerdo con nuestra normativa de no represalias, cada denuncia será revisada y evaluada.
- d)

5. Control de Cambios

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Asesor jurídico	Abogada Jefe	Gerente General
Nombre	Gustavo Balmaceda Abogados	Amelia Fueyo	Andrea Zalaquett
Fecha	04/08/21		

Fecha de modificación	Versión modificada	Descripción del cambio

Formulario de recepción y toma de conocimiento del Código de Ética

Yo _____
RUT _____
y con fecha _____ declaro haber recibido, leído y comprendido
el presente Código de Ética de Agencia de Aduanas FSS. Asimismo, me comprometo a
respetarlo y cumplir las distintas directrices que aquí se estipulan, entendiendo que el
hecho de no hacerlo puede ser motivo de desvinculación de la empresa, con las acciones
legales que correspondan.

Firma