

POLITICA DE CALIDAD CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. ha permanecido en el tiempo por más de cien años, y gracias a ello, ha adquirido una vasta experiencia, que sin duda, se traduce en solvencia, eficacia, disposición y seriedad para atender los requisitos de sus clientes, basados en las siguientes políticas de calidad:

✓ **CONFIABILIDAD:**

Como expresión de disciplina, orden y una permanente relación basada en los más altos principios de corrección y honestidad.

✓ **RESPONSABILIDAD:**

Al trabajar con excelencia los servicios encomendados, velando por la efectividad de nuestra atención personalizada y el respaldo técnico de nuestro equipo altamente competente.

✓ **COMPROMISO:**

Con nuestros clientes, excediendo sus expectativas de servicio

✓ **CUMPLIMIENTO:**

Con los requisitos expresados por nuestros clientes, en el cumplimiento legal y reglamentario establecidos por los entes reguladores, además, como aquellos definidos en nuestro sistema de gestión de calidad.

✓ **MEJORA CONTINUA:**

En el desempeño de nuestros procesos y en la satisfacción de nuestros clientes conociendo sus necesidades y ofrecer las soluciones más adecuadas mediante la búsqueda de nuevos servicios.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE CAPITAL HUMANO

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., y su política de Capital Humano se basa en incorporar personas en las diversas áreas de la organización y proporcionarles un desarrollo profesional dentro de la Compañía. Sabemos que tanto nuestro sistema de selección de personal, como el desarrollo y la formación multi-funcional que llevamos a cabo, forman parte de las claves de nuestro éxito.

En **Agencia de Aduanas I. P. Hardy y Cía. Ltda.**, estamos orientados a impulsar el potencial y la mejora del desempeño de nuestros colaboradores. Para ello, somos promotores de una constante motivación, ofreciendo el mejor ambiente de trabajo, satisfaciendo las expectativas y a su vez las necesidades personales y profesionales de nuestros empleados.

La capacitación es factor clave para que las personas obtengan el desarrollo profesional deseado, por eso **la Agencia** insta para sus empleados programas de formación continuada, tanto de carácter específico como corporativo, y da acceso a las herramientas necesarias que permiten el correcto desempeño de su papel.

La Comunicación Interna juega un papel fundamental en la motivación de nuestro equipo humano. Queremos que nuestros empleados sientan que pueden expresarse y que sus ideas serán escuchadas y valoradas. En nuestra organización, la Comunicación Interna es el elemento integrador que promueve la interacción entre los diversos departamentos que componen nuestra compañía. Al mismo tiempo, damos a conocer a los empleados datos relevantes sobre la organización, estableciendo las pautas a seguir y las políticas a adoptar.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas	POLÍTICAS DE CALIDAD Fecha Vigencia: 21-04-2025 Revisión: 09	R-001 Página 3 de 14
--	---	-------------------------

POLITICA EN INFRAESTRUCTURA

Agencia de Aduanas I. P. Hardy y Cía. Ltda., tiene como política de infraestructura, proporcionar y mantener los recursos de infraestructura necesarios para lograr la conformidad de nuestra política de calidad de servicio, manteniendo altos estándares en seguridad y protección.

La determinación y mantenimiento de estos recursos es siempre una actividad incluida en la planificación de la calidad, y la especificación de su necesidad se documenta en cada uno de los procesos en que se utilizan.

POLITICA DE USO DE ALCOHOL O DROGAS

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de uso de alcohol y drogas:

- ✓ Dentro de la jornada laboral está prohibido el uso, posesión, consumo, venta o distribución de alcohol, drogas ilegales o de medicamentos usados de forma indebida.
- ✓ El alcohol, las drogas y los medicamentos indebidamente reducen la capacidad del empleado a realizar su trabajo lo mejor posible y lo pone en riesgo a él y a los demás.
- ✓ Todos los trabajadores tienen la responsabilidad personal de presentarse a su puesto de trabajo libre de la influencia del alcohol o drogas por respeto a usted mismo, sus colegas y a los clientes



Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana



Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA EN PROVEEDORES

Agencia de Aduanas I. P. Hardy y Cía. Ltda., tiene como política de proveedores, el de seleccionar a nuestros socios comerciales de materiales de oficina, equipos y servicios, así como los subcontratistas, se evalúan en base a su capacidad y aptitud para cumplir todos los requisitos especificados, en concordancia con nuestro estándar de calidad.

El control aplicado a proveedores y productos se establece en función de su importancia relativa respecto a la calidad final del servicio.

POLITICA DE COMPRAS SOSTENIBLES

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., cuenta con una Política de Compras Sostenibles que esta alineada con sus Códigos de Conducta de ética Empresarial y de Proveedores, además con las Políticas de Derechos Humanos, de Seguridad y Salud, Medioambiental, y de Sostenibilidad, para asegurar que el proceso de adquisición se alinee con los objetivos ambientales, sociales y económicos. Además, esperamos que la selección de proveedores nos permita respetar los derechos humanos, minimizar el impacto ambiental, reducir las emisiones de carbono, la gestión de residuos, promover el consumo responsable y eficiente de los recursos naturales de esta manera contribuir al bienestar de las comunidades de la cadena de suministros.



Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana



Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE USO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de uso de los recursos tecnológicos:

- ✓ Los trabajadores serán informados sobre las restricciones de uso por el Encargado de Informática de la empresa.
- ✓ El uso de software ajeno a sus funciones dentro de la Agencia está prohibido, salvo por autorización específica de los Agentes de Aduana.
- ✓ El personal debe abstenerse de introducir copias ilegales de software.
- ✓ El acceso a la red de información de la Agencia se provee para los propósitos legítimos del negocio solo en nombre de la Agencia y debe ser utilizado con responsabilidad y el uso debe ser compatible con todas las leyes vigentes, así como las políticas de la Agencia.
- ✓ Las claves no se pueden compartir o exponer, por lo tanto, cualquier acción realizada desde Su equipo será su responsabilidad.

POLITICA DE AMBIENTE DE TRABAJO

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de ambiente de trabajo:

- ✓ Que en sus actividades y lugares donde opera, conducir sus negocios en armonía con el medio ambiente y la sociedad, proteger la seguridad y salud de los trabajadores, así como también promover un ambiente de trabajo sano, respetuoso y seguro.



Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana



Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE ETICA EMPRESARIAL

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de ética empresarial:

- ✓ No tolerar en modo alguno el fraude, cometido por empleados u otros, ya sea dentro o fuera de la Agencia.
- ✓ Tomar inmediata acción contra aquellos que cometan este ilícito.

Rechazamos el fraude en todas sus formas;

- ✓ El engaño, la falsificación, la extorsión, la corrupción, el robo, el desfalco, la malversación, el lavado de dinero y la colusión.

Rechazamos los sobornos e incentivos;

- ✓ Nuestros trabajadores no pueden ofrecer ni aceptar regalos (o cortesías de negocios). Esto, con la sola excepción de artículos promocionales de valor despreciable, como, por ejemplo, lápices, agendas o similares, en la medida que se mantengan dentro de los parámetros habituales para la empresa, sean apropiados y nunca den siquiera la apariencia de querer influir o comprometer a quien los recibe, ya sea éste un trabajador de la Agencia o alguno de nuestros clientes, proveedores y/o autoridades.

Rechazamos la corrupción en cualquier forma de abuso de un poder de confianza para un beneficio privado.

Rechazamos el lavado de activos, (siendo las más comunes, tráfico de drogas o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, fraude, trata de personas, prostitución, extorsión, piratería, evasión).

Rechazamos el Contrabando;

Rechazamos el financiamiento del terrorismo (FT) en cualquier forma de acción económica, que ayude o que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.

Rechazamos el narcotráfico, el comercio de drogas ilegales y adictivas, principalmente la cocaína.

Rechazamos el uso de los activos de la Agencia;

- ✓ Los activos deben ser usados para los fines establecidos por la alta dirección, no para beneficio personal o uso ajeno a los servicios de la empresa.
- ✓ Los trabajadores son responsables de proteger los activos de la Agencia contra el uso no autorizado, daño o pérdida, por robo o negligencia.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

<p>I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas</p>	<p>POLÍTICAS DE CALIDAD</p> <p>Fecha Vigencia: 21-04-2025 Revisión: 09</p>	<p>R-001</p> <p>Página 7 de 14</p>
--	--	------------------------------------

POLITICA DE INTEGRIDAD Y COMPLIANCE (Ley ABC)

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., tiene como política de Compliance (o cumplimiento) establecer los lineamientos específicos sobre la forma de trabajar fundamentalmente basado en valores y principios éticos debidamente compartidos que permiten prevenir y evitar de forma activa cualquier comportamiento inadecuado de la Alta Dirección, colaboradores y todos aquellos que actúen en nombre de la organización.

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., se compromete a generar una cultura de total rechazo y “tolerancia cero” con cualquier acto ilícito o irregular, tales como, corrupción, lavado de activos, colusión, contrabando, narcotráfico, terrorismo o que incumplan la normativa aplicable, especialmente las Leyes N° 21.595 y N° 20.393.

Esta Política aplica a todos los miembros de Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., con independencia de la ubicación geográfica o funcional, deberán llevar a cabo sus actividades con el firme compromiso de cumplir con la legislación y regulación penal aplicables, lo cual se complementa con nuestro Código de Conducta de Ética Empresarial y otras políticas internas ya existentes.

Toda persona que actúe en representación de Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., sin formar parte de su organización, observarán las disposiciones de estas Políticas y se esforzarán para promover su cumplimiento en las sociedades a las que pertenezcan y desde las que representen a la empresa.

Esperamos que nuestros clientes, prestadores de servicios y otros socios comerciales actúen de una manera congruente con nuestras políticas y nuestro Código de Conducta Empresarial.

Nuestro Encargado de Ética y Cumplimiento es responsable de monitorear el cumplimiento del programa de Integridad y Compliance, así como de los Indicadores de Gestión y las leyes aplicables.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

<p>I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas</p>	<p>POLÍTICAS DE CALIDAD</p> <p>Fecha Vigencia: 21-04-2025 Revisión: 09</p>	<p>R-001</p> <p>Página 8 de 14</p>
--	--	------------------------------------

POLITICA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de salud y seguridad laboral:

- ✓ Tomar las medidas necesarias para evitar comprometer la salud y seguridad del personal en el desempeño de sus funciones.
- ✓ Disponer de personal competente, capacitado y comprometido que cumpla con las competencias definidas, para realizar la prestación de cada uno de nuestros servicios.
- ✓ Contar con equipos de protección de seguridad debidamente certificados con estándares técnicos, de calidad y/o seguridades comprobables.
- ✓ Cumplir con los requisitos aplicables y con las leyes y reglamentos vigentes, incluyendo las normativas referentes al cuidado de la salud y seguridad de nuestros trabajadores junto con comprometernos con la prevención de lesiones y enfermedades del trabajo.
- ✓ No existe meta, objetivo o resultado alguno que justifique exponer a los trabajadores, o a terceros, a riesgos sin control. Por lo tanto, cualquier decisión que se tome individual o en conjunto, dentro de la empresa, deben considerar como variable principal la vida y salud de las personas.

POLITICA DE PREVENCION SOBRE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las incidencias que puedan producirse.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida en ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.

Las relaciones laborales deben basarse siempre en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, siendo contrarias a la dignidad de las personas, entre otras conductas, las siguientes:

✓ **Acoso sexual:**

- ✓ “Entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

✓ **Acoso laboral:**

“Entendiéndose por tal toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

✓ **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:**

“Entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, ha desarrollado de un procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y sexual en el trabajo. Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICAS DE DERECHOS HUMANOS

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como políticas de DD.HH.:

- ✓ Respetar, apoyar y proteger la dignidad, integridad, privacidad de información personal y derechos humanos de todos los trabajadores.
- ✓ Nos oponemos rotundamente al uso directo o indirecto de mano de obra forzada (ej.: esclavitud), trabajo infantil, prácticas laborales abusivas, trabajo forzoso (cargas mayores a 25 kg.) y a las agresiones físicas o verbales.
- ✓ Hacer todo lo necesario para asegurar al personal un adecuado equilibrio entre el trabajo y su vida personal y que se respete los horarios de trabajo y los días festivos.
- ✓ Respetar la dignidad, valores personales y derechos humanos y normas laborales nacionales relacionadas con la salud y la seguridad, es decir, sin violencia, sin intimidación, estos no tienen cabida en nuestra Agencia y no serán toleradas.
- ✓ Contar con un sistema para presentar reclamos que permita investigar cualquier vulneración de derechos humanos con cierta diligencia de cuidado y monitoreo continuo.
- ✓ Comprometernos con generar planes de acción remedial en caso de comprobarse cualquier vulneración de derechos humanos.

POLITICA DE EMPLEO DE LIBRE ELECCION LABORAL

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como políticas de empleo de libre elección laboral:

- ✓ Que sus trabajadores puedan dejar su empleo libremente
- ✓ Prohíbe que sus trabajadores realicen trabajo forzoso
- ✓ Sus trabajadores son libres de negarse a realizar horas extras
- ✓ No existen clausulas contractuales que restrinjan la renuncia de un trabajador.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE DERECHO DE ASOCIACION

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de Derecho de Asociación sindical:

- ✓ Sus trabajadores tienen derecho a formar o unirse a sindicatos o a grupos de representación de los trabajadores
- ✓ Los trabajadores tienen derechos a negociar en forma colectiva o individual
- ✓ La Alta Dirección tiene una actitud abierta y cercana hacia la labor de los sindicatos o a grupos de representación de los trabajadores.
- ✓ Los representantes se eligen libremente y son independientes de la Administración
- ✓ La Alta Dirección promueve las reuniones con los representantes de los trabajadores o sindicatos.
- ✓ La Alta Dirección se preocupa de documentar y difundir las actas de estas reuniones.
- ✓ La Alta Dirección se compromete en apoyar y entregar la información y/o documentación requerida por los representantes de los trabajadores o el sindicato.
- ✓ La Alta Dirección en ningún caso discriminara a los representantes de los trabajadores y permitirá un libre acceso para realizar sus funciones representativas en sus dependencias.
- ✓ Todo trabajador es libre de plantear sus inquietudes y reclamos a la Alta Dirección, independiente de si está representado por un sindicato o por grupo de representación de trabajadores.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACION

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de Igualdad laboral y no discriminación relacionada a las siguientes materias:

- ✓ Contratación
- ✓ Acceso a la capacitación
- ✓ Ascensos,
- ✓ Desvinculación o jubilación
- ✓ Raza
- ✓ Casta
- ✓ Nacionalidad
- ✓ Religión
- ✓ Afiliación política
- ✓ Compensación
- ✓ Edad
- ✓ Genero
- ✓ Estado civil
- ✓ Orientación sexual
- ✓ Participación en sindicatos.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA MEDIOAMBIENTAL

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como políticas medio ambientales:

- ✓ Actuar con transparencia, integridad y responsabilidad respecto a las legislaciones y reglamentaciones ambientales vigentes.
- ✓ Comprometernos con el respeto al medio ambiente como factor a considerar en la gestión diaria, minimizando el impacto de nuestras actividades sobre el entorno. Todo esto a través de medidas como la recogida selectiva de residuos, la potenciación de medidas de ahorro y uso racional en el consumo de recursos.
- ✓ Capacitar y sensibilizar a todos los trabajadores sobre la importancia de su participación y de su responsabilidad en la protección y conservación del ambiente en su ámbito de actuación, de forma que se sientan comprometidos esta política.
- ✓ Mejorar nuestro desempeño ambiental realizando un uso racional de los recursos o potenciando las medidas de ahorro, tanto del agua como de las energías.
- ✓ Mejorar los procesos y las actividades desarrolladas al interior de la agencia, de manera de minimizar su impacto sobre el medio ambiente y/o previniendo la contaminación.
- ✓ Reciclar selectivamente nuestros residuos de acuerdo a las disponibilidades existentes en el entorno.



Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana



Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas	POLÍTICAS DE CALIDAD Fecha Vigencia: 21-04-2025 Revisión: 09	R-001 Página 14 de 14
--	---	---------------------------------

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. es una empresa comprometida con la protección ambiental, sociocultural y económica mediante la implementación, seguimiento y control de planes de sostenibilidad establecidos para hacer propio un conjunto de principios y directrices que aseguren una contribución real y eficaz en la gestión social, comunitaria, ambiental y económica, las cuales generan la siguiente política de sostenibilidad:

- ✓ Promover entre los colaboradores el compromiso de cuidar el medio ambiente en todas nuestras instalaciones y en sus entornos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de obligaciones legales, acuerdos voluntarios y regulaciones pertinentes al rubro, así como, de las políticas, manuales, reglamentos y procedimientos internos.
- ✓ Implementar medidas de control efectivas que nos permitan prevenir la contaminación ambiental, proteger a nuestros trabajadores, al medioambiente y a la comunidad en general.
- ✓ Utilizar y controlar el uso en forma eficiente de los recursos de energía, de agua y de combustibles fósiles en el desarrollo de nuestras actividades.
- ✓ Mejorar continuamente nuestro desempeño en sostenibilidad alienados con las normas ISO 45001 e ISO 14001.
- ✓ Establecer, medir, controlar, reportar y comunicar a las partes interesadas los indicadores de desempeño de sostenibilidad (KPI) de acuerdo, a estándares internacionales.



Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana



Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección