

POLITICA DE CALIDAD CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

La 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 EN RECURSOS HUMANOS

Nuestra política de Recursos Humanos 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

POLITICA EN INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Agencia de Aduanas I. P. Hardy y Cía. Ltda. Proporciona y mantiene 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.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA EN PROVEEDORES

Nuestros proveedores de materiales de oficina, equipos y servicios, así como los subcontratistas, se seleccionan y evalúan en base a su capacidad y aptitud para cumplir todos los requisitos especificados, en concordancia con nuestro estándar de calidad.

Establecemos y mantenemos elevados niveles de exigencia de responsabilidad a nuestros proveedores, promoviendo entre éstos el cumplimiento de estándares éticos, sociales, medioambientales y de privacidad.

Nos reservamos el derecho a cancelar relaciones comerciales con empresas donde existan infracciones significativas demostrables de los criterios éticos mínimos de Negocio Responsable recogidos en esta Política.

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

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 - ORIGINAL Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06	R-001 Página 5 de 19
--	---	-------------------------

POLITICA DE GESTION DE RIESGOS

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., tiene como política el establecimiento de mecanismos efectivos de gestión frente a los diferentes riesgos a los cuales se ve expuesta. De acuerdo con la naturaleza de cada riesgo, se definirán mecanismos de prevención y su metodología será revisada y actualizada anualmente o cuando se presente una situación que afecte el normal funcionamiento de la organización y tenga un alto impacto para el sistema de gestión de seguridad de la cadena de suministro, se habiliten nuevos procesos o se realicen cambios en los procedimientos o métodos de trabajo.

La política de administración del riesgo está enfocada a evitar el riesgo como primera medida de control, reduciendo la exposición a los riesgos identificados mediante mecanismos, sistemas y controles apropiados.

Igualmente, dadas las circunstancias, el riesgo se comparte o transfiere, se reduce o se asume el riesgo como consecuencia de aplicar todos los medios disponibles para evitar su materialización, y en todo caso se determinará un plan para tratamiento identificando el orden de prioridad en el cual se deben implementar los tratamientos individuales para el riesgo.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

POLITICA DE SEGURIDAD OEA

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política que sus trabajadores, asociados de negocio y proveedores, tienen la obligación de conocer, respetar y cumplir con las prácticas de seguridad, de ética empresarial, normativa Aduanera y legal aplicable que la empresa ha implementado.

Nos preocupamos de realizar las inversiones y mantenciones necesarias en seguridad y protección de acuerdo con el sistema de análisis y gestión de riesgo implementado por la agencia, que generan resultados eficaces para prevenir, combatir y eliminar los actos de terrorismo y las pérdidas, fugas o filtraciones de información.

Conscientes de los riesgos inherentes en nuestras actividades, hemos establecido como Política de Seguridad OEA y Salud Ocupacional, la protección de la integridad física de las personas y la salud ocupacional de los trabajadores y de terceros.

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 - ORIGINAL</p>	<p>R-001</p>
	<p>Fecha Vigencia: 23-03-2022</p>	<p>Revisión: 06</p>
<p>Página 7 de 19</p>		

POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

La Política de Seguridad de la Información, tiene como objetivo establecer el lineamiento corporativo de la Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. referente a la responsabilidad, resguardo y gestión de riesgos de la información.

El propósito de esta política es entregar las directrices generales sobre el acceso, manipulación, procesamiento, transmisión, protección, almacenamiento o cualquier otro tratamiento que se realice sobre los activos de información de la Institución.

El Alcance de esta Política es aplicable a todos los activos de información de la Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda., considerando sus áreas, departamentos, personas, instalaciones, procesos internos, sistemas informáticos, infraestructura tecnológica, redes de comunicación, bases de datos, archivos y datos, documentos físicos, entre otros, como también es extensible a terceros que mantengan contratos de prestación de servicios con la Agencia.

Se declara que todo activo de información que sea propio a realizar su tratamiento por personas, sistemas o cualquier otra entidad al interior de la Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. o por terceros, deberán implementar los mecanismos necesarios para resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad o legalidad de la información, permitiendo controlar los riesgos inherentes a los cuales por su naturaleza pueda verse expuesta.

Toda persona, ya sea funcionario o personal externo a la Agencia y que tenga acceso a información de esta, será responsable de mantener el resguardo adecuado de la seguridad de los datos.

La presente política es respaldada y controlada por la Alta Dirección y es de conocimiento público dentro de la organización.

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 - ORIGINAL Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06	R-001 Página 8 de 19
--	---	-------------------------

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.
- ✓ Serán considerados como fraude; el engaño, la falsificación, la extorsión, la corrupción, el robo, el desfalco, la malversación, el lavado de dinero y la colusión.

Se considerará como sobornos e incentivos:

- ✓ Nuestros colaboradores 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.

Está prohibido 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

POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION DE LA AGENCIA

Agencia de Aduanas I.P. Hardy y Cía. Ltda. tiene como política de confidencialidad de la Agencia:

- ✓ Solo el personal autorizado por los Agentes de Aduana tendrá acceso a la información privilegiada de la Agencia. Siendo el trabajador responsable de mantener la confidencialidad de la información que accede en el desempeño de sus funciones dentro de la Agencia.
- ✓ Los trabajadores serán informados sobre las restricciones de seguridad de la información por el Encargado de Informática de la empresa.
- ✓ El trabajador nunca debe utilizar la información de la Agencia de sus proveedores, clientes o terceros en beneficio propio o en beneficio de personas fuera de la Agencia.

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 - ORIGINAL Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06	R-001 Página 10 de 19
--	---	------------------------------

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 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.

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 - ORIGINAL Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06	R-001 Página 12 de 19
--	---	--------------------------

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 que justifique exponer a los trabajadores, o a terceros, a riesgos sin control.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

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

I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas	POLÍTICAS - ORIGINAL Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06	R-001 Página 14 de 19
--	---	------------------------------

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

<p>I.P. HARDY Y CIA. LTDA. Agencia de Aduanas</p>	<p>POLÍTICAS - ORIGINAL</p> <p>Fecha Vigencia: 23-03-2022 Revisión: 06</p>	<p>R-001</p> <p>Página 15 de 19</p>
--	--	-------------------------------------

POLITICA DE DERECHOS HUMANOS

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

- ✓ Respetar a los demás y abstenerse de cualquier tipo de acoso laboral y sexual, abuso de autoridad, abuso físico, lenguaje inapropiado u ofensivo, groserías y/o represalias u otras formas de intimidación.
- ✓ 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.

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

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 cláusulas 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 relacionadas a las siguientes materias:

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

Iain Hardy Tudor
Agente de Aduana

Philip Hardy Tudor
Agente de Aduana

Aprobado



Responsable: Alta Dirección

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