CÓDIGO DE ÉTICA

1. Consideraciones iniciales

Custom es una prestadora de Servicios Logísticos, de Servicios a la Carga y Suministros para Logistica; tenemos claro que, como parte de nuestra Responsabilidad Social, debemos actuar en consonancia con la Constitución Nacional, las leyes de la República, los valores y los principios éticos que nos permitan actuar como verdaderos líderes; esto es garantizando a nuestros usuarios del comercio, servicios que se cumplan con las normas vigentes que regulan todas las operaciones que se desempeñan, como cualquier procedimiento inherente o complementario a dichas actividades.

Es por ello por lo que este compendio de normas que rigen la conducta establece los principios que han de presidir los trabajadores que hacen posible nuestra labor, sobre la base de la honestidad, respeto, compromiso, transparencia y responsabilidad.

La implementación y aplicación del Código de Ética, es responsabilidad de todos los trabajadores que hacen parte de **Custom**.

2. Introducción

El Código de Ética de **Custom** incorpora los valores y principios que regenta nuestra compañía y determina las conductas que cada trabajador debe mantener para tener comportamientos apropiados para el cumplimiento de funciones y deberes en la prestación de los servicios que ofrecen en **Custom**.

El Código es la compilación de reglas que guiarán a los trabajadores de la empresa, sin distinción alguna, impulsados por un comportamiento basado en principios éticos y en un marco de valores aplicables a todas y cada una de las acciones que desempeñan diariamente en los sitios de trabajo, con el propósito de crecer a nivel personal y laboral, desempeñando adecuadamente las tareas asignadas, mejorando la productividad y eficiencia que rigen la conducta profesional y personal.

3. Objetivo General del Código de Ética

Las normas de ética contenidas en este código no niegan otras no expresadas y que deben regir el ejercicio empresarial competente y digno; y para su cumplimiento son expresadas en el Reglamento Interno de Trabajo. Tampoco ha de entenderse todo lo que no prohíben expresamente, por cuanto son sólo ilustrativas en casos en que se producen faltas contra la moral empresarial. Se establecen como guías básicas para un digno y honesto trabajo por parte de todos nuestros trabajadores en las actividades propias, conexas y complementarias de nuestras líneas de negocio.

Orientar las conductas de los trabajadores y de los grupos de las partes interesadas de **Custom** para mantener una línea de comportamiento uniforme y ético con el propósito de articular esfuerzos para el logro de la Misión, Visión y los Objetivos de la empresa.

Los trabajadores en cumplimiento de las prescripciones de este código procederán de acuerdo con sus conocimientos, su experiencia y, sobre todo, con base en los principios y valores aquí contenidos, con un criterio justo y con apego a la ley.

4. Ámbito de Aplicación

El presente código tiene por objeto regular la conducta de todos los trabajadores de todos los niveles jerárquicos, tales como miembros de la Junta Directiva, trabajadores de planta, trabajadores en misión temporales, proveedores, contratistas, entre otros, y sin excepciones de **Custom** teniendo siempre presente los principios generales del derecho y los principios y valores éticos adoptados por la organización y las costumbres de general aceptación.

Por lo anterior, este Código será de obligatorio conocimiento y aplicación para sus destinatarios, quienes deben velar por que sus actuaciones se enmarquen siempre en las reglas que este contiene.

5. Definiciones

Código de ética: Conjunto de normas y principios que regulan los comportamientos de los trabajadores de la empresa para mejorar el servicio. Aunque la ética no es coactiva, este Código supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio, complementario al Reglamento Interno de Trabajo.
Ética: Conjunto de principios y valores que orientan la conducta humana, constituyéndose así en las herramientas básicas para la construcción de una convivencia sana.
Directrices éticas: Son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la Entidad y los servidores públicos con un sistema o grupo de interés específico para la puesta en práctica de los valores.
Principio: Es un valor que dirige el accionar de una persona de acuerdo a aquello que dicta su conciencia. Está vinculado a la libertad individual, ya que un principio es fijado sin una obligación que llega del exterior, aunque es influido por la sociedad.
Valor: Formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la empresa y se manifiestan en conductas.
Conducta: Son las modalidades de comportamiento que tiene una persona en los diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

6. ¿Qué es el Código de Ética?

Es una guía de comportamiento que complementa nuestro criterio juicioso y de sentido común, para ayudarnos a adoptar conductas que nos enorgullezcan y que propendan por el mantenimiento de la imagen positiva de **Custom**. Este Código nos lleva a fomentar la generación de valor de forma responsable y refleja nuestra firme creencia de que la ética y la integridad son fundamentales y no negociables.

Así, nuestro Código de Ética debe ser entendido como una herramienta que contiene pautas que contribuyen a forjar un comportamiento basado en la Integridad, principio inspirador del actuar de **Custom**. Integridad significa hacer lo correcto. Es decir, actuar en todo momento de manera responsable, honesta, recta, seria, transparente y de acuerdo con la Ley y las políticas internas de Custom.

Contar con este instrumento se constituye en un propósito empresarial y un compromiso personal, que se asume responsablemente; la sumatoria de las conductas éticas individuales contribuye a la construcción de una imagen prestigiosa, con una cultura basada en principios superiores de comportamiento.

Por lo anterior todos tenemos la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir este Código, así como de denunciar las conductas que sean contrarias a lo aquí establecido.

7. ¿Cómo sabemos si estamos actuando correctamente?

Para determinar si estamos actuando correcta y responsablemente, antes de adoptar una decisión o realizar una determinada actividad, siempre debemos preguntarnos:

- ¿Esta conducta afecta negativamente a **Custom**?
- ¿Esta conducta afecta negativamente a la Junta Directiva de **Custom**?
- ¿Esta conducta es ilegal?
- ¿Esta conducta es contraria a lo establecido en el Código de Ética Empresarial, las políticas o lineamientos internos?
- ¿Esta conducta me beneficia de manera personal y/o beneficia a mis familiares o amigos?
- ¿Me sentiría incómodo si esta conducta aparece en medios de comunicación o es divulgada de manera general?

Si la respuesta a alguna de esas preguntas es afirmativa debemos abstenernos de adelantar la respectiva conducta. En caso de duda, antes de actuar debemos consultar al Comité de Ética.

8. ¿Cuál es la labor de la Alta Dirección?

La Alta Dirección de **Custom**, deben definir el rumbo de la empresa y fomentar los valores y la cultura de cumplimiento. Por lo anterior, la Alta Dirección asume el compromiso de:

- Dar un ejemplo sólido de conducta íntegra.
- Apoyar todas las actividades de capacitación en materia de conducta y exigir que todos los Empleados y Directores cumplan con estas capacitaciones.
- Destinar recursos suficientes para respaldar a los Empleados en el cumplimiento de este Código.
- Alentar a los Empleados a que expresen sus inquietudes y denuncien los Actos Incorrectos.
- Evitar y prohibir las represalias por denuncias de Actos Incorrectos.
- Imponer medidas disciplinarias cuando se presenten Actos Incorrectos, siguiendo lo señalado por el Reglamento Interno de Trabajo.

9. ¿Cómo se actúa correctamente?

Los Líderes de **Custom** deben demostrar en todo momento su compromiso con los estándares de conducta establecidos en este Código, a través de su propio comportamiento y cumplir con las siguientes actividades:

- Garantizar que las personas de su equipo comprendan sus responsabilidades en relación con este Código y sus políticas relacionadas.
- Reforzar la importancia de la actuación integra y el cumplimiento.
- Educar con el ejemplo en el cumplimiento de los principios del Código.
- Comunicar expresamente a sus equipos de trabajo el deber de cumplir los principios éticos y con la normatividad de **Custom** en el desempeño de sus responsabilidades laborales.
- Realizar acciones periódicas con los integrantes de sus equipos de trabajo que propendan por la interiorización del Código en las actividades del área.
- Hacer seguimiento a la gestión, a efectos de verificar la aplicación de los principios del Código y de los controles internos de la compañía, que se sustentan en la necesidad de mitigar riesgos empresariales.
- No aplicar represalias contra quienes presenten denuncias por presuntas violaciones al Código.
- Ser intolerantes frente a conductas que violan los principios o con las cuales se incumpla con la normativa aplicable.
- Permitir y promover la formulación de consultas, dilemas y denuncias.
- Difundir y garantizar la aplicación de la reglamentación interna en materia de riesgos de cumplimiento.
- Crear un ambiente donde los Empleados se sientan cómodos al presentar inquietudes.
- Valorar las conductas en relación con el Código y sus políticas relacionadas, cuando se evalúe a los Empleados.

- No impartir instrucciones que vayan en contra de lo establecido en el presente Código, sus políticas relacionadas o la Ley.

10. ¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores?

- Conocer e interiorizar la información contenida en el Código y promover estas mismas acciones en las personas que sean destinatarios del mismo.
- Suscribir los documentos, certificaciones o declaraciones definidas por **Custom** para manifestar el conocimiento y compromiso frente al Código, y que se ha actuado sin vulnerar las disposiciones de este.
- Actuar conforme con los principios de integridad, responsabilidad, respeto y compromiso con la vida.
- Acoger la reglamentación que rige la actividad desarrollada y la relativa a la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción, y demás que regulen los riegos éticos y de cumplimiento señalados en este Código.
- Plantear las consultas, dilemas y denuncias relacionadas con el Código de Ética.
- Cooperar en el desarrollo de las investigaciones internas o externas que tengan por objeto establecer posibles violaciones a este Código.

11. Principios

Los principios que a continuación se señalan son reglas de la organización que constituyen fuente de responsabilidad y guían el comportamiento esperado de los destinatarios de este Código:

Respeto y promoción de los derechos humanos: Reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos. Por esto, alineamos nuestras políticas y estrategias con principios y derechos reconocidos internacionalmente en instrumentos como la Carta Internacional de Derechos Humanos y las Declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo, así como con las leyes aplicables en los países dónde operamos.
Igualdad: Es la capacidad de dar a todos los individuos (compañeros, clientes, autoridades y comunidad en general) un trato igual, con igualdad de oportunidades para ejercer sus derechos y desarrollar sus actividades.
Integridad: Es el comportamiento que nos hace visibles como personas rectas, leales, justas, objetivas, honestas y transparentes ante la empresa y la sociedad. Una persona íntegra actúa en forma coherente con las características referidas, la normativa interna y externa aplicable, los principios y las reglas adoptados por la organización para prevenir violaciones a los estándares y expectativas éticas referidas en este Código. Actuar conforme con este comportamiento nos permite afirmar que no se toleran los actos de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción (violaciones a Ley FCPA, regalos y atenciones, conflictos de interés) ni las conductas que falten a la ética.
Respeto: Es la capacidad de aceptar y reconocer las diferencias que se tienen con los demás. A partir de este principio se protegen los derechos humanos, fundamentales y sociales, y se propende por reconocer al otro sin distinción de sexo, orientación, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición económica, física o mental. En virtud de este principio, se actúa en forma cordial, sin hacer discriminaciones ni dar malos tratos o agredir a los demás, no se habla mal del otro, ni se afecta la imagen de las personas, ni de la Empresa.
Profesionalismo: Entendido como el interés por obtener y mantener los conocimientos y destrezas requeridos para el cargo, utilizándolos para proveer la más alta calidad en sus servicios.

Estos principios guían nuestras actuaciones, las relaciones comerciales con nuestra cadena de valor, la forma en que logramos los resultados y la sostenibilidad de todo **Custom**.

12. Valores.

Los Valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de **Custom** son:

Respeto y Compromiso: El logro de nuestros objetivos estratégicos y el de nuestros clientes depende directamente de nuestro compromiso hacia la práctica de los valores claves que hemos mantenido.
Constancia y Alta Calidad de servicio: Velamos porque cada uno de nuestros servicios cumplan con los más altos estándares de calidad.
Pasión por el servicio al cliente: Nos aseguramos de que la experiencia de nuestro cliente sea siempre confortable, le hacemos fácil y viable la prestación de nuestro servicio.
Creación de Valor Social: Nos preocupamos por generar un impacto positivo en la sociedad mediante estrategias de negocios que se encarguen de agregar un valor compartido con ella, fortificando la solidaridad recíproca, la preservación de la paz, el respeto entre todos, la imaginación moral, el cuidado de la tierra, el buen gobierno, la capacidad de dialogar y, ante todo, el respeto profundo por la dignidad humana.
Conciencia Ambiental: En nuestro proceder corporativo promovemos acciones positivas que estimulen el uso racional de los recursos que nos ofrece nuestro planeta.

13. Cumplimiento de la Ley y de la Reglamentación Interna.

Custom cumple con las disposiciones que le son aplicables contenidas en la Constitución Política, las leyes nacionales e internacionales, así como con las reglamentaciones internas. Esto incluye, de manera enunciativa y no taxativa: leyes, decretos, procedimientos, manuales, guías, instructivos y demás lineamientos formales.

De manera especial, se acogen las disposiciones en materia de control interno, la lucha contra el lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, soborno y corrupción y demás que regulen la mitigación de los riesgos de cumplimiento.

14. Manejo Correcto de las Actividades Externas.

- No desarrollamos actividades fuera de la empresa, si éstas generan un Conflicto de Interés con **Custom**, interfieren con nuestras responsabilidades hacia la empresa o implican un riesgo para la reputación de **Custom**.
- No podemos desarrollar como trabajo remunerado para terceros las mismas actividades que desarrollamos en virtud de nuestro contrato de trabajo, aunque lo hagamos en nuestro tiempo libre.

Podemos ser socios o asociados en negocios ajenos a los de **Custom**, siempre y cuando:

- Nuestra calidad de socio o asociado no interfiera con nuestras responsabilidades adquiridas con **Custom**.
- Los negocios en los que tengamos la calidad de socios o asociados no desarrollen actividades similares o complementarias a las realizadas por cualquiera de la empresa.
- Nuestra calidad de socio no represente un conflicto de interés con **Custom**.

En ningún caso podemos aceptar la designación que nos hagan en juntas directivas u órganos de administración de algún Competidor de la empresa. Los trabajadores pueden desempeñarse como profesores y/o directores de instituciones sin ánimo de lucro o universidades, salvo que dicha participación genere Conflictos de Interés.

15. Responsabilidad en el Manejo de la Información.

- Protegemos la Información No Pública de Custom en todo momento, tanto en el horario laboral, como fuera del lugar de trabajo e incluso después de finalizada la relación de trabajo.
- No revelamos la Información No Pública a terceros, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera por ley o con fines comerciales (en estos casos, procuramos celebrar acuerdos de confidencialidad). Tampoco revelamos Información No Pública a otros Empleados de la empresa, a menos que por razones laborales deban conocerla.
- No hablamos en sitios públicos, ni con personas ajenas a la empresa, de temas relacionados con Información No Pública.
- Mantenemos total reserva y adoptamos las medidas necesarias para recabar, almacenar, acceder y proteger toda la información de los Empleados, Proveedores y Terceros Asociados a la que tengamos acceso en desarrollo de nuestras funciones, evitando el acceso indebido y cumpliendo las políticas corporativas en la materia.
- No falsificamos, destruimos, ni alteramos ningún documento de la empresa y entendemos que cualquier acción en este sentido constituye un Fraude.
- No realizamos ni aconsejamos la realización de ninguna operación en provecho propio o de terceros utilizando Información Privilegiada a la que hayamos tenido acceso. So pena de incurrir en la imposición de sanciones civiles y penales.

16. Transparencia e Integridad en la Preparación de la Información Financiera.

Somos responsables de la integridad y precisión de la información de la empresa, así como de sus registros comerciales y financieros. Seguimos las políticas contables, las normas aplicables y el sentido común en la preparación de estos registros y los llevamos en forma veraz, clara y detallada para reflejar de manera exacta todas las operaciones. Los registros son identificados, clasificados, retenidos y eliminados de acuerdo con las políticas internas y con la ley aplicable.

Registramos con precisión todos los pagos y transacciones en los libros y registros de la empresa, de manera que tales libros, registros y cuentas reflejen con exactitud y razonabilidad nuestras transacciones y el retiro de activos, con un detalle razonable. Este requisito se aplica a todas las transacciones y gastos, sean o no de importancia relativa en un sentido contable.

17. Responsabilidad en el Manejo de Actividades Políticas.

Podemos participar de manera personal en procesos políticos, siempre y cuando:

- Lo hagamos conforme a la ley.
- Lo hagamos en nuestro tiempo libre.
- No utilicemos los bienes, recursos, Instalaciones o el nombre de ninguna de la empresa para el desarrollo de estas actividades.
- No ejerzamos ningún tipo de presión sobre otros Empleados o Proveedores o expresemos indebidamente nuestras preferencias políticas.
- Nuestro trabajo no se vea afectado por nuestras opiniones políticas.

18. Manejo adecuado a los Bienes de la Empresa

- Protegemos los bienes que son propiedad de **Custom** y los utilizamos según las políticas de la empresa, las instrucciones impartidas y los manuales del fabricante.
- No permitimos, ni participamos en ninguna actividad que involucre activos de la empresa e implique la realización de un Fraude.
- Conocemos y aplicamos las políticas y lineamientos de prevención del fraude adoptados por la empresa
- No desperdiciamos, derrochamos, malgastamos o usamos innecesariamente los bienes de **Custom**.
- Cuidamos y protegemos las Instalaciones y los equipos tecnológicos de la empresa, incluyendo los datos que contienen y el software con el que operan, para evitar su destrucción, robo o utilización inadecuada, manteniendo las medidas de seguridad necesarias
- Usamos responsable y productivamente los sistemas de comunicación, como son el correo electrónico, el teléfono y el acceso a Internet, proporcionados por la Compañía. Está específicamente prohibido el acceso y distribución de material ilegal.

Entendemos que, en cualquier momento, actuando de acuerdo con la legislación local, las personas facultadas para ello podrán controlar e inspeccionar el uso que estamos haciendo de los bienes de **Custom** y acceder a la información contenida en computadores y dispositivos móviles que son propiedad de **Custom**.

19. Prohibición y cero tolerancias en cualquier forma de fraude, soborno, corrupción, lavado de activos o financiación del terrorismo.

Los trabajadores de todos los niveles jerárquicos, tales como miembros de la Junta Directiva, trabajadores de planta, trabajadores en misión temporales, proveedores, contratistas, entre otros de **Custom**, se comprometen a cumplir cabalmente con los lineamientos y procedimientos que haya establecido cada Compañía para mitigar los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción.

- No ofrecemos, prometemos o concedemos, directamente ni a través de intermediarios, ningún tipo de favor o prebenda con el fin de obtener de cualquier persona o Autoridad un negocio, autorización o cualquier otro tipo de ventaja.
- No aceptamos, acordamos, recibimos o solicitamos, ningún tipo de favor o prebenda que nos ofrezca un tercero con el fin de obtener algún trato preferencial o cualquier tipo de ventaja que desconozca los procedimientos establecidos en cada una de la empresa o que implique un acto deshonesto o ilegal.
- No realizamos ninguna actividad que pueda entenderse que está encaminada al pago o a la recepción de sobornos.
- No participamos, promovemos o financiamos grupos armados ilegales.
- No participamos, ni promovemos ningún tipo de actividad que pueda implicar lavado de activos o financiación de terrorismo.

20. Responsabilidad con las Declaraciones Públicas.

Cuando hablamos en público temas relacionados con **Custom** o sus Compañías asociadas, solo expresamos la posición oficial definida por la Presidencia que tengan relación directa con el tema.

- No damos declaraciones a los medios de comunicación, salvo que hayamos sido designados como voceros de un determinado tema. Si algún medio de comunicación nos contacta, nos abstenemos de responder y le informamos la situación de inmediato a la Presidencia y/o vicepresidencia Ejecutiva de la organización.
- No hacemos afirmaciones, comentarios, ni damos opiniones respecto de actividades o negocios de **Custom** o sus Compañías asociadas, a menos que seamos los responsables de dichas actividades o negocios.
- Informamos al Comité de Ética en caso de considerar que alguna de nuestras actuaciones puede tener alguna repercusión en medios de comunicación.

21. Cuidado a la Imagen de la Empresa

- Mantenemos y fomentamos la imagen adecuada de la empresa utilizando un lenguaje adecuado y profesional en las llamadas telefónicas, correos electrónicos y reuniones de trabajo.
- Evitamos hacer comentarios, emitir conceptos o hacer publicaciones personales utilizando nuestra condición como Empleados o que vayan en contra de la imagen de **Custom**, de cualquiera de la empresa o de sus Empleados.
- No utilizamos el nombre, imagen, marca, logo, dotación o Instalaciones de la Compañía para fines personales o divulgación de contenidos en nuestras redes sociales salvo que haya sido promovido o autorizado por la Compañía y siempre que no vayan en detrimento de la imagen. Salvaguardando el buen nombre de la Organización.

22. Ámbitos de Actuación de la Empresa

En virtud de los ámbitos de actuación de la empresa, se dividen las normas de ética así:

Relación de la organización con las autoridades vigentes: La organización se conducirá con el debido respeto ante la autoridad, con honorabilidad y dignidad, siempre teniendo en cuenta en el ejercicio de su actividad los valores, principios éticos y el respeto a la ley y a sus representantes. Somos respetuosos de las Autoridades y de sus decisiones. Cuando existen decisiones de Autoridad que contrarias a los intereses de **Custom** las cuestionamos mediante la utilización de los mecanismos legales definidos por la normatividad Legal. En nuestras relaciones con Autoridades, en ninguna circunstancia permitimos el otorgamiento de Sobornos, ni realizamos actos contrarios al texto y al espíritu de este Código.

Relación de la organización con la Ley: La organización y sus trabajadores deberán obrar con honradez, buena fe y apego a las normas legales que rigen su actividad comercial. Para lograrlo se requiere la actualización en la normatividad legal vigente por parte del personal interno y externo que asesoren a la Presidencia y Vicepresidencia Ejecutiva de la organización. Por lo tanto, todos los Trabajadores de **Custom** cumplirán a cabalidad todas las Leyes, normas y regulaciones aplicables a Custom y exigimos contractualmente a los terceros con los que nos relacionamos la misma conducta.

Relación de la organización con el medio ambiente: La organización a través de su política del Sistema Integrado de Gestión se compromete en prevenir la contaminación generada por nuestras operaciones y la protección del medio ambiente. Igualmente promovemos el mejoramiento continuo y estamos comprometidos con el respeto y conservación del medio ambiente como parte de nuestra cultura organizacional, desde el interior y hacia los grupos de interés, impulsando la prevención, mitigación, corrección y compensación de impactos ambientales producto del desarrollo de nuestras operaciones y relaciones con el entorno.

Relación de la organización con la sociedad: La organización en sus actividades debe ser socialmente responsable y, como todo actor económico, deberá mantener siempre al corriente sus obligaciones legales y observar una conducta solidaria con la sociedad. **Custom** tienen

una relación sana con las Comunidades vecinas a nuestras operaciones, propendiendo siempre por la mitigación de los impactos sociales de la presencia de nuestras operaciones. Buscamos y promovemos la igualdad mediante la inclusión social.

Relación de la organización con los clientes: En la celebración de nuestros negocios somos íntegros y honestos. Nuestro compromiso con la satisfacción de los Clientes se refleja en el respeto de sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses. Expresamos con claridad las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los Clientes conozcan en su totalidad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial. Somos conscientes de que todos los aspectos de la relación con un Cliente son absolutamente confidenciales y que por tanto cualquier divulgación de información debe estar de acuerdo con las Leyes aplicables, y teniendo en cuenta los mejores intereses del Cliente y de **Custom**. No hablamos en sitios públicos ni con personas ajenas a **Custom** de temas relacionados con nuestros Clientes.

La organización prestará sus servicios a todos aquellos que lo soliciten y que de acuerdo con la ley tengan capacidad para realizar operaciones aduaneras y/o actividades conexas o complementarias en la cadena de suministro dentro de las condiciones legales y éticas, con observancia total de los principios de confidencialidad, profesionalismo y honestidad. Se tendrá que establecer la viabilidad de atender la petición de servicios de cada cliente en observancia estricta de las normas sobre conocimiento del cliente y similares tanto de obligación legal o de aplicación de la misma organización.

- La organización se abstendrá, en todo momento, de ofrecer y prestar sus servicios en condiciones tales que pueda presumirse que los costos de prestación del servicio son mayores al monto de lo cobrado.
- La organización y sus trabajadores actuarán en todo momento en la gestión de sus negocios y en la relación con sus clientes, con diligencia, eficacia, de manera informada y profesional, con estricto apego a los principios y valores aquí contenidos.
- La organización y por ende todo su personal, deberá en todo momento proporcionar al cliente información veraz, transparente y oportuna. Ningún trabajador de la organización deberá permitir que se usen sus servicios profesionales o su nombre o el de la organización para facilitar o hacer posible el ejercicio de la profesión por quienes no estén legalmente autorizados para ejercerla.
- La organización deberá guardar reserva sobre los negocios de las personas que hayan contratado sus servicios, siempre y cuando se encuadren dentro del marco de la ley. El secreto profesional será absoluto y cederá únicamente ante la necesidad de defensa personal o ante el pedido formulado por autoridad competente.

Relación de la organización con los trabajadores: La organización propenderá por garantizar el trato justo y digno para todos los trabajadores, proporcionando las condiciones y los recursos adecuados para el desarrollo de las actividades encomendadas, así como un ambiente laboral que permita y respete su crecimiento personal, profesional y familiar. Las relaciones entre los empleados siempre deben de ser cortes y respetuosa con espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad hacia **Custom**. Promovemos y respetamos los derechos humanos. Estamos comprometidos con el desarrollo del capital humano, la promoción de la diversidad como una ventaja competitiva, de ambientes de trabajo libres de discriminación y con un óptimo clima laboral, el equilibrio vida-trabajo, y una cultura de sostenibilidad donde prima la protección de la vida, salud y la garantía de la seguridad de todos los empleados, libertad de asociación y la protección del medioambiente.

- La organización garantizará el cumplimiento de las normas existentes sobre acoso laboral.
- La organización adoptará todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de sus actuaciones e información recibida con ocasión del servicio.
- Se prohíbe recibir regalos o bonificaciones en especie y/o dinero sin importar la cuantía, por parte de trabajadores, contratistas, clientes, proveedores y/o terceros en cualquier época del año.
- Los trabajadores de la empresa se abstendrán de aceptar u ofrecer beneficios, regalos, tratos preferenciales, invitaciones u otro parecido que pudiera comprometer su imparcialidad en la toma de decisiones y consecución de resultados.

23. Disposición de Seguridad sobre uniformes y elementos de dotación:

- Destinar el uso de la dotación y uniformes recibidos para el uso exclusivo de las labores para las cuales fue contratado.
- Dar los cuidados normales para su conservación.
- Abstenerse de dar usos indebidos, que puedan afectar la imagen y la seguridad de la empresa durante su jornada laboral o fuera de ella.
- Dar apropiada disposición final de los uniformes durante su vinculación laboral o al término de la relación contractual.
- En caso de demostrarse un uso indebido de los uniformes, la empresa podrá proceder disciplinaria o judicialmente si el uso indebido pudiese afectar el buen nombre y la seguridad de la empresa.Se deberá hacer uso adecuado del uniforme garantizando la seguridad de la imagen corporativa, prohibiéndose portar el uniforme en sitios tales como bares o lugares públicos que comprometan el buen nombre de la organización.
- El uso del carné es exclusivo e intransferible del trabajador a quien le fue asignado; y se debe portar en un lugar visible desde el momento de iniciar la jornada laboral.
- Cada trabajador de **Custom** actuará de forma íntegra e imparcial en la ejecución de sus funciones y responsabilidades.
- Los pequeños regalos o bonificaciones en especie serán recibidos por la presidencia y/o la Vicepresidencia Ejecutiva y los mismos serán concedidos en cumpleaños, aniversarios o temporadas especiales.

Relación de la organización con los proveedores: Consideramos a nuestros Proveedores como aliados en el éxito de nuestros negocios y, por tanto, los elegimos mediante procesos competitivos, que consideran criterios como la sostenibilidad de sus negocios, calidad, el servicio ofrecido, la tecnología empleada, el precio, entre otros.
En la celebración de nuestros negocios somos íntegros y honestos, y esperamos que nuestros Proveedores de bienes y servicios se comporten de igual manera. Por esto, en los contratos incluimos cláusulas relacionadas con el compromiso de no realizar actividades de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

La organización establece relaciones con proveedores, contratistas y aliados estratégicos de manera íntegra, de mutua confianza y comportamiento ético.
La organización realiza la compra de productos o servicios basándose en los objetivos del proceso que lo requiere y no en el beneficio personal o de un tercero.

Relación de la organización con los colegas: La organización reconoce en sus colegas igualdad en dignidad y profesionalismo, por lo que se abstendrá en todo caso de realizar actos que demeriten tal naturaleza. La organización, en atención al espíritu de solidaridad gremial y profesional, brindará cooperación solidaria y subsidiaria a sus colegas cuando lo requiera.

La organización por sus lineamientos éticos maneja una competencia leal con relación a las tarifas de los servicios.

24. Conflicto de Interés.

Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de socios, administradores o trabajadores de la organización se encuentren en oposición con los intereses legítimos de ésta y en consecuencia los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades. El conflicto de intereses puede presentarse de muchas formas, por ello es importante el buen juicio y el sentido de pertenencia y responsabilidad con la organización y así evitar encontrarse en una situación que genere conflicto de intereses.

- Todo conflicto de intereses real o potencial deberá ser comunicado a los superiores apropiados y ser discutido con éstos.
- Los trabajadores no deben recibir beneficios personales indebidos como resultados de sus cargos en la organización.
- Los trabajadores tienen el deber de servir a los intereses legítimos de la organización; no deberán aprovecharse de oportunidades, ni hacer uso de información corporativas, ni aprovecharse de su puesto en beneficio propio, ni competir con la organización de manera directa o indirecta.
- No está permitido desempeñar un cargo con uno o varios miembros de la familia o amigos del trabajador, en asuntos que están en conflicto con las funciones desempeñadas.
- Los trabajadores de la organización no pueden ser trabajadores, asesores, agentes propietarios o directivos en otras empresas competidoras.
- Los trabajadores no pueden favorecer a un cliente en perjuicio de otro.
- Los trabajadores no pueden aprovecharse del cargo para obtener beneficios adicionales.
- Los trabajadores no pueden extralimitarse en las funciones y realizar actos en forma fraudulenta, aún en beneficio de la Institución.
- Los trabajadores no se deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios, fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.
- Nos abstenemos de aprovechar nuestra posición para obtener beneficios personales o familiares, tomar decisión alguna con base en sentimientos de amistad o enemistad, dejar afectar nuestra capacidad para actuar en beneficio de **Custom** con base a lo anterior.

25. Conflicto Ético.

Para **Custom**, por normatividad interna, se considera además un conflicto de interés ético que vulnera el principio de integridad, todo actuar o circunstancia que pueda implicar contraposición de interés o que reste objetividad, equidad, independencia o imparcialidad, en atención a que puede prevaler el interés privado o la toma de decisiones en beneficio propio o de un tercero y/o en detrimento de los intereses de **Custom**.

- Los conflictos de interés y los conflictos éticos son tipologías de actos de corrupción.
- Extensión del conflicto de interés al primer grado de consanguinidad al cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho de la siguiente manera:

25.1. Manejo a los Conflicto de Intereses

Cuando nos encontramos frente a un Conflicto de Interés o a una situación que eventualmente puede generar un Conflicto de Interés lo revelamos oportuna y adecuadamente, describiendo la situación de manera completa y detallada, documentando el evento y suministrando toda la información que sea relevante para la toma de la respectiva decisión.

- Para efectos de la revelación de los Conflictos de Interés seguimos el siguiente procedimiento:
- Anualmente, todos los trabajadores deben reportar al Comité de Ética sus Fuentes Potenciales de Conflictos de Interés.
- En el evento que el Conflicto de Interés o la situación que eventualmente pueda derivar en un Conflicto de Interés se presente en el periodo comprendido durante un año, este será llevado al Comité de Ética, mediante el diligenciamiento del acta establecida para este efecto, quien decidirá con base en los parámetros que de manera general haya establecido el Comité de Ética.
- Los Conflictos de Interés se resolverán dando estricta aplicación a los siguientes principios:
- Cuando entren en contraposición el interés de **Custom** y el de sus Accionistas, Administradores o el de un tercero vinculado a **Custom**, siempre se preferirá el interés de Custom.
- Cuando entren en contraposición el interés de la Junta Directiva y el de sus Administradores o el de un tercero vinculado a **Custom**, siempre se preferirá el interés de la Junta Directiva.

26. Reporte de los Hechos que Transgreden este Código

- Si usted conoce o sospecha de una situación que involucra a algún trabajador, proveedores, y/o contratistas de este Código y que conlleva a su violación, está obligado a reportar el asunto en la Línea de Transparencia. Esta información debe ser lo más completa posible.
- Cuando informamos oportunamente los Actos Incorrectos facilitamos que se adopten las medidas necesarias para corregir la situación y en la mayoría de los casos estaremos evitando que se convierta en una violación a la ley o en un riesgo mayor para la empresa.
- El correo de Transparencia se encuentra disponible las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana y es el siguiente **contact@custom.com.co**. Los informes presentados en la línea quedarán inscritos en el registro confidencial.
- La Línea de Transparencia protege nuestras identidades y permite la denuncia de Actos Incorrectos en forma anónima y confidencial.
- Podemos informar sobre nuestras inquietudes, quejas o posibles violaciones al Código de Ética de manera anónima o, si lo preferimos, podemos revelar nuestra identidad. Si optamos por la segunda alternativa, la empresa se compromete a mantener confidencialidad respecto de nuestra identidad.
- En ningún evento se tomarán represalias frente a denuncias realizadas de buena fe y se protegerá a quien las hizo, así no tenga la razón. Si consideramos que hemos sido objeto de represalias, debemos reportarlo al Comité de Ética o a través de la Línea de Transparencia.
- Se considera una violación a este Código de Ética una acusación realizada de mala fe o con información falsa.
- En las investigaciones que se adelanten, siempre se presumirá que la persona reportada actuó de buena fe hasta que se demuestre lo contrario, y se le permitirá dar las explicaciones respectivas.

27. Comité de Ética

El comité de ética debidamente establecido y conformado, de acuerdo con las directrices de la organización deberá garantizar debidamente a todos los trabajadores de esta, la oportunidad para formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa. Este Comité tiene como finalidad propender por la unificación de criterios y por el manejo consensuado de los temas de conducta al interior de **Custom** para lo cual tendrá a cargo las siguientes funciones:

- Garantizar y evidenciar el cumplimiento del Código de Ética
- Determinar los casos en que las posibles violaciones al Código de Ética deben ser conocidas directamente por este Comité y decidir sobre los mismos.
- Establecer de manera general el tipo de medidas que deben adoptarse dependiendo del tipo de Acto Incorrecto.
- Analizar las mejores prácticas en materia de ética, conducta y transparencia, con el fin de adecuarlas a la realidad de **Custom**.
- Definir mejoras en los procesos de cumplimiento e investigación existentes con el fin de elevar los estándares constantemente.
- Velar por que existan programas de capacitación y campañas de comunicación y sensibilización en cada una de la empresa.
- Analizar y decidir las acciones a seguir, en los casos ocurridos en cada una de la empresa que puedan impactar la reputación de **Custom**.
- Proponer las modificaciones que se considere pertinente introducir al Código de Ética Empresarial.
- Designar a la persona que deberá asumir las funciones de secretario(a) del Comité de Ética. Ser secretario(a) del Comité de Ética es un rol y no un cargo por consiguiente deberá encargarse de estas funciones a un trabajador activo que sea de grado directivo dentro de la compañía.

Este Comité se reunirá cuando se presente algún reporte y estará integrado por el Director General y miembros de la Junta Directiva.

28. Sanciones

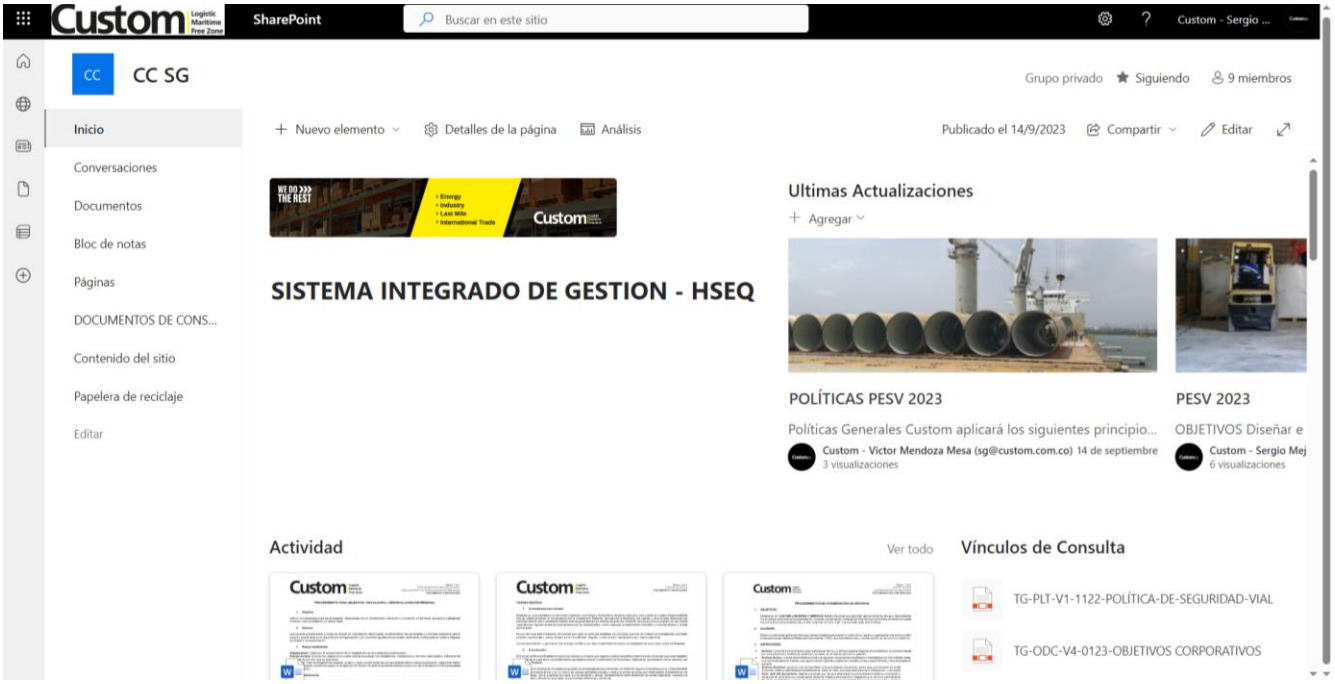
La organización sancionará el incumplimiento de este Código de Ética según las directrices establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y denunciará a las autoridades competentes en los casos a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes.

- Las cuestiones que se susciten en relación con el incumplimiento de las normas de conducta establecidas en el presente código serán conocidas por un comité de ética creado para tal efecto. Este comité tendrá competencia para resolver las situaciones, incluso cuando no estén expresamente contempladas en este cuerpo de reglas, considerando los principios, valores aquí contenidos.
- Las sanciones por incumplimiento del Código de Ética serán las que a continuación se señalan y se aplicarán atendiendo las circunstancias de cada caso en concreto, de acuerdo con la gravedad de la falta, el daño o posible daño causado, la reincidencia, entre otras:

    - Amonestación verbal
    - Amonestación escrita, con cargo a la Hoja de Vida
    - Suspensión en el ejercicio de sus funciones de uno (1) a tres (3) meses
    - Terminación del contrato de trabajo

29. Mecanismos de Divulgación.

Como mecanismos de divulgación a todos los trabajadores de la organización, el Código de Ética se dará a conocer a los trabajadores mediante inducciones y reinducciones corporativas. Adicional se utilizará la red interna de comunicaciones del área HSEQ de SharePoint para promocionar partes puntuales del código o generalidades de este.



Importante aclarar que la omisión en su lectura no exime el cumplimiento de este a las áreas o colaboradores. De igual manera, la Alta Dirección designará líderes de procesos para programar y desarrollar jornadas de divulgación y de evaluación por lo menos una vez al año y cuando se estime conveniente.

30. Conductas aplicables al a Los Asociados de Negocio.

Todos nuestros asociados de negocio deberán cumplir con el Código de Ética de la Organización, así mismo deben implementar o por lo menos tipificar en sus actividades los siguientes parámetros, así mismo, enviar las actualizaciones que den a lugar para socialización interna.

Leyes y regulaciones: **Custom** espera que el proveedor mantenga los más altos estándares integrales durante las interacciones comerciales, que incluyen, pero no se limitan a, con o en nombre de **Custom**. El Asociado debe cumplir con todas las leyes, regulaciones y requisitos nacionales aplicables en donde opera y/o aplica a los servicios u operaciones que realiza.

Derechos humanos y libertades fundamentales: El Pacto Mundial de las Naciones Unidas establece como norma cumplir y promover los derechos humanos y las libertades fundamentales. Por lo que, **Custom**, se encuentra comprometido con el cumplimiento de este. A su vez espera el mismo compromiso por parte de los Asociados.

Trabajo infantil: En caso de que el Asociado tenga la intención o emplee con menores de edad (menores de 18 años), debe cumplir estrictamente con la ley del país, así como con las normas de la Organización del Trabajo de (OIT). En tales casos, el Asociado obtendrá previamente una autorización formal por parte de **Custom.** Bajo ninguna instancia, el proveedor empleará a menores de edad para ejecutar servicios que estén destinados directa o indirectamente a **Custom**; a menos que cuente con la previa autorización. **Custom** apoya el uso de programas legítimos para el aprendizaje en el lugar de trabajo que cumplen con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Trabajo forzado y esclavitud: **Custom** exige al Asociado asegurarse que todos los trabajos realizados sean ejecutados voluntariamente. Se espera que no se lleve a cabo ningún trabajo forzado o involuntario, por ejemplo, esclavitud y trata de personas, forzado, en condiciones de servidumbre, contratado o involuntario.

Seguridad y Salud en el trabajo: **Custom** espera que el Asociado vele por la integridad de sus trabajadores, así, como cumplir con todos los requisitos aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo con estas obligaciones, el proveedor debe contar e implementar programas eficaces que abarquen la seguridad de la vida, investigación de accidentes e incidentes, la seguridad química, la ergonomía, debe contar con un SST avalado por el ministerio con una calificación superior a 80 puntos.

Soborno y corrupción: **Custom** espera que el Asociado cumpla con los estándares antisoborno indicados en la convención de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) además de todas las leyes y regulaciones aplicables (La Ley de Prácticas Corruptas en el extranjero en los Estados Unidos, la ley antisoborno del Reino Unido de 2010, la ley penal francesa y Loi Spain II, etc…). También, deberá respetar el Código de Ética. El cual 'comprende directrices específicas sobre la lucha contra la corrupción'. Por su parte, **Custom** está comprometido con la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de toda la legislación anticorrupción internacional y nacional.

Seguridad: **Custom** espera que el Asociado mantenga adecuadamente los procedimientos de seguridad para protegerse contra la introducción de carga contaminada o no manifestada y para facilitar el manejo de artículos peligrosos y cualquier irregularidad. Los clientes de **Custom** confían sus mercancías durante transporte o almacenamiento esperando estas sean protegidas de cualquier irregularidad. El

Asociado también tiene el deber de proteger y preservar todos los bienes y recursos de cualquier deterioro, robo, mal uso o apropiación indebida.

Protección de datos y privacidad: Custom espera que el Asociado tenga respeto por la persona y garantice su derecho a la privacidad. También que se comprometa a tratar la información personal o confidencial como tal, y a administrarla de acuerdo con las leyes aplicables del país. El Asociado debe tratar la información sensible como confidencial (incluidos, entre otros, datos relativos a documentos, contratos e información de **Custom**, así como a tecnologías y software). Está estrictamente prohibido divulgar dicha información o utilizarla para fines distintos a los servicios por los cuales se contrató.

El medio ambiente: **Custom** espera que el proveedor cumpla con la legislación y normativa ambiental aplicable, así como garantizar la implementación de un sistema de gestión eficaz que identifica los posibles efectos ambientales adversos derivados de las operaciones diarias. Se espera poder trabajar eficazmente junto al Asociado para mejorar el impacto del negocio en la cadena de suministro. **Custom** motiva al proveedor a proporcionar datos relevantes sobre la protección del clima para ayudar a mejorar la calidad de los datos utilizados en el informe del desempeño de sustentabilidad. **Custom** también espera que se vele por el cuidado del medio ambiente, por medio de medidas relevantes dentro de sus operaciones estableciendo objetivos específicos.

Subcontratistas: Dado el caso que **Custom** permita el uso de subcontratistas de segundo nivel, el Asociado debe comunicar los principios y directrices establecidos en el **Código de Ética** a sus propios subcontratistas y otros socios comerciales que participan en la cadena logística de suministro. Se espera que el asociado establezca términos equivalentes y, en todos los casos, no menos estrictos con respecto a la ética, los valores, el deber de cumplir con las leyes, los principios y las obligaciones aplicables (establecidas por **Custom**) con sus propios subcontratistas.

El cumplimiento de conducta de los Asociados de Negocios: Se espera el cumplimiento del proveedor con respecto a todos los principios contenidos en el Código de ética-Conductas aplicables al Asociado de **Custom**. Con un aviso razonable, **Custom** tiene derecho a verificar el cumplimiento de los requisitos de las Conductas aplicables al asociado. Si **Custom** toma conocimiento de cualquier incumplimiento del Asociado las Conductas establecidas en el código de ética, está en el derecho de exigir medidas correctivas. **Custom** se reserva el derecho de rescindir por incumplimiento material, cualquier compra o acuerdo con el proveedor, si el mismo no cumple con lo establecido en “Conductas aplicables al Asociado de Negocios” en el Código de Ética de **Custom**, sin incurrir en ninguna responsabilidad para con el proveedor.

----- Fin del código ------

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Sergio Mejía Calle	Sergio Mejía Calle Director General	Sergio Mejía Calle Director General

Historial de Cambios

Versión	**Fecha**	**Descripción del Cambio**
1	230216	Creación del documento
2	241218	Se cambiaron los logos, encabezados, codificación y control de cambios con relación al proyecto del Sistema Integrado de Gestión.