

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
MA-JU- 01	05/06/2015	02/08/2022	2	1 de 20

1. ALCANCE

Este documento aplica para todos los colaboradores y directivos de la organización.

2. OBJETIVO

Este documento establece las normas que regulan los comportamientos de los colaboradores y directivos de la Sociedad Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, además de las consecuencias de su incumplimiento.

3. RESPONSABLE

- Gerencia
- Oficial de cumplimiento

4. CONDICIONES GENERALES

DIRECTIVOS: Son las personas naturales que, en el ejercicio del poder otorgado por la Asamblea General de Accionistas, fijan las políticas y directrices bajo las cuales la administración debe actuar con el fin de lograr los objetivos corporativos y misionales de la Compañía.

REPRESENTANTES LEGALES: Son personas naturales vinculadas contractualmente con la organización, que en el ejercicio potestativo concedido por los estatutos y la junta directiva, pueden representar a la Compañía en todos los actos y negocios surgidos en el giro normal de su objeto social.

EMPLEADOS: Son las personas con vinculación laboral que aplican los procedimientos comerciales, administrativos y financieros, y ejecutan los procesos y procedimientos operativos y contables de acuerdo con las políticas emanadas de la Junta Directiva y las directrices del Gerente General de la Compañía.

ZONA FRANCA: Es el área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan, actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.

USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA: Es la persona jurídica autorizada para dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar una o varias Zonas Francas, así como para calificar a los usuarios que se instalen en éstas.

USUARIOS DE ZONA FRANCA: Son usuarios de zona franca, los usuarios industriales de bienes, los usuarios industriales de servicios y los usuarios comerciales.

PROVEEDORES - CONTRATISTAS: Son las personas naturales o jurídicas que mediante un contrato u orden de compra prestan sus servicios a la Zona Franca Internacional de Pereira para suministrar bienes, productos o servicios, para el adecuado desarrollo de la actividad institucional.

C.P.: Código Penal.

C.S.T.: Código Sustantivo de Trabajo.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

LA / FT: Lavado de Activos / Financiación del Terrorismo.

SIPLA: Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos.

UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS ÉTICOS

La asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia, los representantes legales y empleados de Zona Franca Internacional de Pereira, deben conducir los negocios y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, rectitud, transparencia, precisión, integridad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se “actúe en condiciones éticas, de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional” y se apliquen además, los siguientes principios:

- **PRINCIPIO DE BUENA FÉ E INTEGRIDAD.**

Es un mandato constitucional¹ y significa que en toda transacción o negocio siempre se debe suponer la buena fe y obrar con honestidad, sinceridad y lealtad.

- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.**

Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, debe mantener en condiciones óptimas sus operaciones, para que sea posible una adecuada información de toda su actividad a los clientes, usuarios, accionistas, entidades de control y a la comunidad en general.

- **PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.**

Se debe otorgar igualdad en el ofrecimiento de servicios y productos sin considerar beneficios personales o de terceros. Partiendo del principio que no hay dos clientes iguales en cuanto se refiere a necesidades, magnitud y riesgo, bajo este principio corresponde brindar asesoría a los clientes de acuerdo con los requerimientos de cada uno, permitirles a todos ellos el acceso a la información requerida para que tomen sus decisiones en negocios con la Compañía, evitando tratos diferenciales y favoritismos hacia un determinado cliente o grupo de clientes.

- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.**

Consiste en la obligatoriedad que tiene y requiere todo el personal de la Compañía a guardar con celo la información que le ha sido dada a conocer por sus clientes y en especial por sus usuarios, siempre y cuando ello no conlleve a encubrimiento y colaboración en actos ilícitos (actos contra la buena fe de terceros, enriquecimiento ilícito, lavado de activos, financiación de terrorismo o cualquier otra actividad de carácter ilícito).

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD.**

Toda actividad debe ejercitarse respetando la Constitución, las leyes y las normas internas reguladoras de la actividad aduanera, contable, tributaria y cambiaria.

- **PRINCIPIO DE FISCALIZACIÓN.**

Indica que las transacciones comerciales, financieras y de operaciones, deben tener control permanente sobre la gestión y sobre sus resultados a fin de garantizar razonablemente que se están custodiando los intereses de los accionistas, clientes y usuarios, verificando el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de orden legal e interno por parte de la Compañía, así como de los usuarios de la misma.

Artículo 83. C.N

- **PRINCIPIO DE COLABORACIÓN.**

Se deben adoptar y respetar incondicionalmente los convenios nacionales e internacionales que ha firmado el Estado para la prevención, detección y reporte de operaciones que involucren actividades delictivas, e igualmente, se debe colaborar con las autoridades nacionales en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y otras actuaciones contrarias a la ley.

5.2. **CONFLICTOS DE INTERES**

El conflicto de interés surge cuando una persona natural, obrando en su propio nombre o en representación de otra (apoderado de persona natural o jurídica), se ve directa o indirectamente envuelto en una situación de conflicto porque prevalecen en él intereses particulares por encima de los intereses de la Compañía y de sus obligaciones laborales y sociales.

a) **PRINCIPIO DE EQUIDAD**

Con el fin de evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto de intereses, los directivos, representantes legales y colaboradores de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, tienen que obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros, prestar sus servicios contratados sin esperar retribución diferente de la pactada en la relación laboral, observando las siguientes normas:

- No debe existir un aprovechamiento indebido de los beneficios que Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados.
- No se debe realizar la gestión de un servicio para un familiar o un tercero con intereses personales, sin tener aprobación previa de la Junta Directiva o del Representante Legal de la Compañía.
- No se deben otorgar descuentos o exoneraciones, ni retribuciones excepcionales de cualquier tipo por razones de amistad o parentesco, sin tener aprobación previa de la Junta Directiva o del Representante Legal con atribuciones previas otorgadas por la Junta Directiva.
- En el trato con los clientes, usuarios, proveedores o contratistas se debe actuar en beneficio de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de zonas francas, excluyendo cualquier beneficio personal.
- Los empleados no deben ofrecer servicios o experiencia profesional a

clientes o terceros cuando estos tengan relación directa con el objeto social e intereses comerciales de la Compañía, sin autorización de la Gerencia General o en su defecto de los representantes legales, quienes evaluarán el grado de compromiso y conflicto de interés que pueda presentarse.

- Los empleados deben abstenerse de recibir sumas de dinero como gratificación a su gestión realizada, de igual forma deberán abstenerse de aceptar atenciones, tratos preferenciales o regalos que excedan, para los cargos de gerencia y directivos, un valor correspondiente a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, y en los demás cargos, un valor correspondiente a siete (7) salarios mínimos legales diarios vigentes, salvo con autorización de la Gerencia General o la Junta Directiva, quienes evaluarán el grado de compromiso y conflicto de interés que pueda presentarse y que comprometa la independencia profesional del empleado y la responsabilidad de la Compañía.

a) **MECANISMOS DE SOLUCIÓN**

Cuando se presenten conflictos de interés se definen los siguientes mecanismos para su solución:

- **A nivel de colaboradores**

El caso se planteará ante el Comité de Cumplimiento, y en el caso de los integrantes de éste el caso se llevará a la Gerencia General de la Compañía, quien decidirá qué procedimiento aplicar.

- **A nivel de Representantes Legales**

La solución del conflicto se tratará con por lo menos dos (2) miembros de la Junta Directiva.

- **A nivel de Junta Directiva**

La solución del conflicto se tratará en reunión de Junta Directiva, y se decidirá con todos los asistentes a la reunión.

- **Atribuciones**

Los servicios prestados a los clientes y usuarios están cobijados por normas y políticas relativas a las atribuciones que se deben cumplir según la modalidad del servicio, el monto y el tipo de jerarquía.

Ningún directivo o empleado en el ejercicio de sus funciones podrá exceder las atribuciones otorgadas, ni comprometer a la Compañía de forma expresa o tácita, formal o informal, hasta tanto no haya sido facultado por

escrito para ello por un nivel superior como la Gerencia General o la Junta Directiva.

5.3. NORMAS DE CONDUCTA

a) NORMAS DE COMPORTAMIENTO

Es responsabilidad de cada uno de los directivos, representantes legales y colaboradores de la Compañía, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales e internas. El temor reverencial (lealtad permisiva en violación de normas por parte del jefe o superior) no debe existir cuando se trate de aplicar el principio de lealtad para con la sociedad Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador y la Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal, así mismo cuando se trate de violaciones cometidas por parte de un compañero de trabajo.

Al interior de la compañía:

- Los Funcionarios de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador deberán conocer y observar las diferentes Políticas y Procedimientos establecidos y divulgados por la Sociedad como parte de su arquitectura de gobierno y control para la prevención, identificación, solución y seguimiento de los diferentes riesgos que inciden sobre las actividades desarrolladas por la compañía.
- Actuar en todo momento con profesionalismo, buena fe, lealtad y diligencia en favor de los mejores intereses de la Sociedad, asegurando que todas las actuaciones propias y las responsabilidades asignadas por el cargo desempeñado se desarrollen en el marco de los principios, valores y políticas contenidas en éste Código y demás documentos de Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro Funcionario, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Sociedad o que resulte violatorio del presente Código.
- Ser prudente y respetuoso tanto en el comportamiento, como en el lenguaje en las instalaciones de la Compañía, manejando con seriedad, responsabilidad y discreción sus relaciones personales con otros Funcionarios de la Compañía, cuidando que las mismas no afecten de ninguna manera el desempeño laboral, ni resten la objetividad e independencia requeridas para la adopción de las decisiones que corresponden.
- Ante cualquier controversia, primará el diálogo, el interés de resolverlo, el respeto al derecho de defensa y la preservación de los derechos y de la dignidad de los involucrados, dentro del marco de los objetivos y lineamientos

propios de la organización.

- Dar buen uso a las instalaciones, sistemas de información y demás elementos de trabajo asignados y como parte de ello, instalar únicamente programas y dispositivos de hardware autorizados por la Compañía, respetando los lineamientos definidos para ello de acuerdo con el Manual de Tecnología de la organización.
- Respetar la propiedad intelectual y derechos de autor.
- Responder por los códigos de usuario y contraseñas asignadas para el desempeño de sus responsabilidades y mantenerlas de manera confidencial.
- Manejar con seriedad, responsabilidad y discreción las relaciones afectivas que eventualmente puedan surgir con otros colaboradores de la Compañía, cuidando que las mismas no afecten de ninguna manera el desempeño laboral, ni resten la objetividad e independencia requeridas para la adopción de las decisiones que corresponden.
- Observar un trato respetuoso frente a los colaboradores de la organización, respetando sus criterios y privacidad, absteniéndose de adelantar conductas discriminatorias contra la condición racial, sexual, religiosa y política de los mismos.

Frente a terceros

- Atender en forma oportuna, suministrando respuestas claras y completas frente a cualquier solicitud o reclamación presentada por las autoridades, clientes, proveedores, accionistas, inversionistas y demás Grupos de Interés y/o terceros de la Sociedad.
- Comunicar oportunamente a sus superiores todo hecho o irregularidad por parte de un proveedor, cliente, funcionario de gobierno o cualquier tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de la Sociedad.
- Observar criterios de imparcialidad y objetividad en la selección de proveedores, velando siempre por proteger el mejor interés de la Sociedad.
- Informar a la compañía sobre ofrecimientos de terceros que puedan ir en contra de los lineamientos señalados en éste Código, el Programa de Corrupción y Soborno o el SIPLA de la Sociedad o cualquier otro documento de Gobierno Corporativo de la organización.
- Abstenerse de participar en actividades o participar como socio de negocios que puedan afectar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, sean contrarios a los intereses de la sociedad o que desarrollen actividades ilícitas o en contravención de los principios éticos de la Sociedad.
- La Zona Franca Internacional de Pereira reconoce y respeta los derechos a la privacidad y libertad de expresión de sus colaboradores. No obstante,

cualquier participación en redes sociales que llegare a involucrar a dichas organizaciones se hará protegiendo el buen nombre y la información de las mismas. En todos los casos dicha participación deberá efectuarse a título estrictamente personal. Se debe siempre velar por la buena imagen corporativa en los sitios públicos y privados, redes sociales, líneas corporativas o personales, cuando en estas últimas se haga uso del nombre o imagen de la compañía. Sin perjuicio de lo anterior, cuando sus perfiles personales indiquen relación laboral o de otro tipo con la organización, la participación de los colaboradores en las diferentes redes sociales, incluyendo su participación en las cuentas oficiales de la compañía, deberá respetar y preservar el buen nombre de la Sociedad, sus accionistas y Funcionarios, de acuerdo con los valores y principios definidos en éste Código.

- No se debe establecer una relación de negocios con un cliente sin tener en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- No se debe informar a los clientes o usuarios sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes, o los estamentos de control de la Sociedad Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas.
- No se debe divulgar información privada de la Compañía a entes externos o colaboradores cuyo cargo no requiere del conocimiento de la misma.
- Se deben atender, por parte del colaborador autorizado para ello, los requerimientos emanados por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), la DIAN, la Fiscalía General de la Nación o cualquier otra autoridad competente, con prontitud y diligencia sin omitir u ocultar información.
- Se deben acatar oportunamente las órdenes de embargo de bienes o de congelamiento de pago de cuentas, recibidas mediante oficios emitidos por las autoridades competentes para ello (jueces, magistrados, fiscales especializados o por la Dirección Nacional de Estupefacientes).
- No debe existir retardo u omisión de funciones asignadas, por negligencia o arbitrariedad comprobada.
- No se debe recibir de clientes o terceros interesados obsequios, en efectivo o en especie, que comprometan decisiones del colaborador y de la Sociedad, salvo por lo establecido en el punto de conflictos de interés.
- No se debe utilizar servicios o recursos de la Sociedad en beneficio propio, en forma directa o indirecta, sin que medie autorización del jefe inmediato o del nivel jerárquico superior. Se consideran servicios a los diferentes productos que la Compañía ofrece dentro del desarrollo de su objeto social, y recursos a las instalaciones físicas y equipos necesarios para adelantar la actividad propia de la Organización
- No se debe discriminar o favorecer clientes, terceros o compañeros en el desarrollo de sus funciones en razón a su preferencia política, credo religioso,

raza, clase social y económica, estado civil, edad, origen étnico, preferencia sexual o incapacidad.

- No se debe realizar o permitir actos de fraude en relación con el reconocimiento y pago de intereses, comisiones, compras, gastos, etc.
- No se deben expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la verdad de los hechos certificados, o expedirlos por parte de personas no autorizadas o que no tengan relación directa con el hecho certificado.
- No se debe permitir que las instalaciones y los servicios que presta la Sociedad a clientes o usuarios, sean utilizadas para encubrir actividades ilícitas.
- Es obligación reportar a los estamentos de control de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas (Empleado de Cumplimiento/Comité de Cumplimiento) según sea el caso, todas aquellas operaciones detectadas como irregulares o inusuales y que a su juicio ameritan ser investigadas, u operaciones en efectivo que realicen clientes o terceros a la Compañía por más de diez millones de pesos m/cte. (\$10.000.000).
- No se debe solicitar o tramitar préstamos de dinero a los clientes o usuarios de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas
- No se debe promocionar ni participar dentro de la Organización en actividades que generen negocios de usura con promesas de alto rendimiento, ni se podrá facilitar las instalaciones de la Sociedad para efectuar ese tipo de actividades, ni prestar las cuentas de nómina para tal fin.
- No se debe presentar documentación fraudulenta en los diferentes trámites internos o ante autoridad competente, como anticipo o retiro de cesantías, certificados laborales o demás documentos necesarios para la contratación del personal.
- No se debe aceptar o solicitar para sí mismo o para terceros dádivas o beneficios de clientes y/o proveedores de la compañía o a terceros, a cambio de favorecimientos, escogencia o concesión de tratamientos o servicios especiales en beneficio propio.

En relación con Información de la Sociedad.

- Conocer y aplicar el modelo interno de seguridad de la información, para el manejo seguro de la información de la Sociedad, incluyendo la necesidad de clasificar la información según su naturaleza (restringida, Interna o pública).
- Los colaboradores se abstendrán de comunicar a otros colaboradores sin autorización para ello o compartir con terceros, información confidencial de la Sociedad dando un tratamiento adecuado a la misma, bajo los criterios de integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad.
- Abstenerse por completo de usar en provecho propio o de terceros o de

suministrar a terceros Información Privilegiada de la Sociedad e informar acerca de cualquier posible violación que pudiera llegar a conocer en relación con este deber.

- En todos los casos, la información que se genera y maneja en la ejecución de funciones de cada funcionario es de propiedad de la Sociedad, y los funcionarios seguirán los parámetros establecidos en éste código y demás Políticas de la compañía para darle un manejo adecuado.
- Cuando un funcionario finaliza la relación con la sociedad entregará a su superior inmediato o a quien corresponda la información que maneja o a la que tiene acceso bajo los protocolos definidos por la compañía.

Otras conductas prohibidas. Se consideran prohibidas o contrarias a los principios éticos y de conducta de la Compañía, las siguientes:

- Violar la reserva de Información Confidencial puesta bajo la responsabilidad del colaborador o conocida por éste en razón de su cargo.
- Utilizar o compartir Información Privilegiada conocida en ejecución o con ocasión de sus responsabilidades, para la obtención de un provecho para sí o para un tercero.
- Facilitar códigos de usuario y contraseñas asignadas a compañeros o terceros.
- Utilizar para propósitos diferentes al cumplimiento de sus funciones o compartir con terceros los manuales, políticas, procedimientos, lineamientos o cualquier otro documento elaborado por la organización como parte de su arquitectura interna de gobierno y control.
- Usar las instalaciones de la Sociedad para adelantar eventos religiosos, políticos o difundir materia que atente contra la libertad religiosa y política entre otros.
- Usar indebidamente por acción, omisión, error, negligencia o descuido la firma autorizada, de manera tal que incida negativamente frente a los intereses de la Compañía o los ponga en peligro.
- Realizar actos que entorpezcan o incidan negativamente en el normal desarrollo de las actividades de la Sociedad o en perjuicio de terceros.
- Utilizar influencias que favorezcan indebidamente a miembros de la familia, amigos o personas que estén vinculados de cualquier forma con un colaborador o para perjudicar a terceros.
- Presentar cuentas de gastos ficticios o reportar como cumplidas actividades o tareas no efectuadas.
- Solicitar u obtener, de los colaboradores bajo su mando, concesiones o

beneficios valiéndose de su posición.

- Enviar, recibir o suministrar información de la Sociedad en forma escrita, verbal, magnética o electrónica o por cualquier medio, a colaboradores o terceros sin la debida autorización del responsable de la información o sustraer información utilizando USB's o cualquier otro medio electrónico de almacenamiento para uso y/o beneficio personal. Toda información manejada en la compañía es de la exclusiva propiedad de ésta.
- Los colaboradores deberán abstenerse de efectuar en nombre o representación de la organización, declaraciones o conceder entrevistas en medios de comunicación, sin autorización de la Gerencia o Junta Directiva o en contravención de lo dispuesto por las políticas que al respecto establezca la Compañía.
- Incumplir cualquier lineamiento señalado en éste Código, en las demás políticas, procedimientos, reglamentos, manuales y/u otro documento que haga parte de la arquitectura de gobierno y control de la Sociedad.
- Los demás actos u omisiones que la Ley o el reglamento de trabajo de la Compañía definan como "mala conducta".

Los integrantes del Comité de Cumplimiento evaluarán el grado de cumplimiento de las normas y los procedimientos institucionales, para detectar desviaciones y tomar los correctivos necesarios y si es del caso, aplicar las sanciones a que dé lugar.

b) AUSTERIDAD EN LOS GASTOS.

Los gastos asumidos por Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, deben ser proporcionales a las necesidades del desarrollo operacional y administrativo. Un directivo, representante legal o empleado no debe obtener ganancias como resultado de una erogación o gasto autorizado. Quienes aprueben reportes de gastos son responsables de la razonabilidad de los mismos y de verificar su oportunidad y confiabilidad.

5.4. NORMAS ÉTICAS ZONA FRANCA INTERNACIONAL DE PEREIRA

La Sociedad Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, ha definido como normas éticas de sus empleados, representantes y directos, las siguientes:

- La actividad de la Compañía debe basarse en el cumplimiento de la normatividad y el respeto estricto de los más altos principios éticos.
- Se debe proteger la imagen institucional frente al riesgo reputacional y legal.

- Se debe colaborar en todos los casos con las autoridades.
- Todos los colaboradores deberán acogerse, desarrollar y cumplir el Reglamento de Trabajo, Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo que la Sociedad ha adoptado, así como el respectivo contrato laboral.
- Al interior de cada una de las áreas, los comités existentes deberán monitorear los objetivos e indicadores definidos en el direccionamiento estratégico, además del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Los procedimientos internos reglamentados y los que están incluidos dentro de las políticas corporativas, el Reglamento de Trabajo, el Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y el Sistema de Gestión de Calidad – Seguridad y Salud en el Trabajo serán de obligatorio cumplimiento por todos los colaboradores, a partir de su publicación o actualización.

a) DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Reserva de la Información de Clientes y Usuarios

Los directivos y colaboradores de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, deben proteger la información de carácter reservado que ha sido dada a conocer por sus clientes, usuarios y la Compañía.

El manejo de la información implica:

- No revelar la información de la Compañía a personas que no pertenezcan a ella o que perteneciendo a la misma no tengan autorización para conocerla.
- No utilizar en provecho propio o ajeno, la información privilegiada que ha conocido en razón de sus funciones.
- Suministrar, en la medida de lo necesario, la información requerida por las dependencias de la Compañía.
- Abstenerse en los sitios de trabajo, en el hogar, en los compromisos sociales y demás lugares públicos, hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de los accionistas, directivos, empleados, clientes y usuarios.

- Abstenerse de realizar afirmaciones falsas sobre la empresa, su personal directivo, los trabajadores o sobre sus productos o servicios.

Se exceptúa de la reserva de información, las solicitudes de información formuladas de manera específica por las autoridades, dentro de las investigaciones de su competencia.

Reserva de Información Privilegiada

Los directivos y empleados de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, deben proteger la información de carácter reservado que ha sido dada a conocer por autoridades competentes por investigaciones de carácter penal, civil o comercial sobre actuaciones de los clientes y usuarios. Esta reserva incluye las operaciones inusuales detectadas o el reporte de operaciones sospechosas remitidas a la UIAF, o a cualquier otra autoridad competente.

b) ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Clientes / Usuarios

- Atender con rectitud, amabilidad y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes y usuarios.
- Explicar a los clientes y usuarios la forma como opera cada uno de los servicios, informar las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual, es decir que quede claro el conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre del negocio.
- Cumplir con la entrega, a los clientes y usuarios, de la información relevante para la realización de sus operaciones, así como también entregarles oportunamente la documentación de los negocios realizados de acuerdo con la forma convenida, ya sea física o digitalmente.
- Brindar en forma exacta y oportuna a las dependencias internas, a los clientes, usuarios y a las entidades externas, la información que no sea de carácter reservado o privilegiado.

5.5. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Sin perjuicio de las sanciones que por la realización de conductas contempladas en este Código puedan imponer las autoridades competentes ni de lo dispuesto en el Reglamento de Trabajo, la Organización podrá imponer sanciones, las cuales serán imputadas a través de la gestión jurídica, por las infracciones a las políticas y procedimientos internos de la Compañía, en las que hayan podido incurrir los empleados de la Sociedad.

a) FALTAS

Las faltas cometidas por los destinatarios de este código pueden ser de tres tipos.

Falta Gravísima

Es la falta que lesiona muy gravemente los principios y normas, afectando la estabilidad de la empresa y lesionando los intereses legítimos de los usuarios y clientes. Se consideran faltas gravísimas, entre otras, las siguientes:

- Colaborar, coadyuvar o facilitar dolosamente o con culpa grave la realización de operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- La violación de las normas y disposiciones legales.
- Uso indebido de la información privilegiada o la violación de las políticas establecidas para el uso de la información de carácter confidencial.
- El causar en forma intencional un daño al patrimonio o a los intereses legítimos de la Compañía, a un usuario o un cliente.
- Violar la reserva de la información de los usuarios o clientes, en provecho del infractor o de terceros.
- La violación de los parámetros establecidos en las políticas corporativas, el Sistema de Control y Seguridad, el Sistema Integral para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Programa de Prevención del Riesgo de Corrupción y Soborno.
- La reincidencia en la realización de una conducta constitutiva de una falta grave.

Falta Grave

Es la falta que atenta contra los principios y normas, sin representar una afectación grave a la estabilidad de la Compañía o una afectación grave a los intereses legítimos de los usuarios o clientes. Serán faltas graves, entre otras, las siguientes:

- Omitir el cumplimiento de las obligaciones de divulgación de información.

- Recibir dádivas o regalos de los usuarios, clientes o proveedores, en exceso de los límites establecidos en el presente Código y sin la autorización debida.
- El trato irrespetuoso hacia un usuario o cliente.
- Ejecutar actividades sin el cumplimiento de las instrucciones específicas u omitir la realización de tareas asignadas cuando estas sean necesarias para celebrar la operación.
- Omitir información sobre la comisión de una conducta constitutiva de una falta gravísima.
- La no observancia de las decisiones tomadas por las directivas en lo concerniente al manejo de los usuarios y clientes.
- La reincidencia en la realización de una conducta constitutiva de una falta leve.

Falta Leve

Es la falta que implica una violación a los principios y normas sin afectar la estabilidad de la Compañía ni los intereses legítimos de los usuarios o clientes.

b) SANCIONES

Previo análisis del Comité de Cumplimiento o en su defecto de la Gerencia General de la Compañía, sobre la responsabilidad del empleado, se procederá a la aplicación de las siguientes sanciones:

- La realización de una falta gravísima implicará la terminación unilateral justificada del contrato de trabajo. De acuerdo a lo establecido en el numeral 6° del artículo 62 del C.S.T., subrogado por el artículo 7° del Decreto Ley 2351 de 1965.
- La realización de una falta grave implicará la suspensión no remunerada del empleado infractor por un término no superior a quince (15) días hábiles.
- La realización de una falta leve implicará un llamado de atención por escrito que se anexará a la hoja de vida.

No obstante lo consignado en este código, la aplicación de las sanciones serán evaluadas en cada caso en particular por parte del Comité de Cumplimiento, la

Gerencia o Junta Directiva según el caso.

c) ACCIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Si un directivo, representante legal o empleado obra con negligencia u omisión en el desempeño de sus funciones y perjudica con su actuación a la Compañía o a una persona natural o jurídica, cliente, usuario o no de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, será responsable civilmente de las pérdidas económicas o morales sufridas por razón de las infracciones cometidas.

5.6. Divulgación y Medios de Comunicación

- **Divulgación:** La Gestión Jurídica y la Gestión Administrativa serán las encargadas de establecer los procedimientos y medidas necesarias para verificar la difusión de este Código entre los colaboradores de la compañía y evaluar periódicamente su conocimiento.
- **Medios de Comunicación:** Adicional al Comité de cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento, la compañía pone a disposición de sus colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y demás grupos de interés y/o terceros las siguientes alternativas de comunicación:

La Línea Ética, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de la organización.

La Línea Ética ha sido establecida bajo parámetros de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información suministrada y protegen la identidad de quien suministra la información. Los reportes recibidos por ésta línea son remitidas automática e inmediatamente a los encargados de realizar las validaciones o investigaciones pertinentes.

Los proveedores, accionistas, inversionistas y terceros podrán acceder a la Línea Ética a través de la página web de la Sociedad www.zonafrancadepereira.com. Por su parte, los colaboradores podrán acceder a la Línea Ética a través de la Intranet de la compañía.

La sociedad propende por lograr la protección frente a represalias en contra de un Colaborador, directivo o tercero que denuncie un evento de fraude o corrupción, facilite información de buena fe sobre una conducta antiética o coopere con una investigación debidamente autorizada.

Para poder recibir protección, los denunciantes deben actuar de buena fe y bajos los principios y valores descritos en este Código.

5.7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos Externos:

- Constitución Política de Colombia.
- Régimen Laboral Colombiano y demás normas concordantes.
- Circular 0170 de 2002

Documentos Internos:

- MA-JU-02 Manual SIPLA.
- PR-GH-01 Reglamento de Trabajo.
- PR-JU-03 Programa de Prevención del Riesgo de Corrupción y Soborno.

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
2	02/08/2022	<ul style="list-style-type: none">• En todo el documento se relaciona la razón social “Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal.• En el ítem 3 se anexa responsable “Oficial de Cumplimiento”.• En el numeral 5.3, literal a) NORMAS DE COMPORTAMIENTO: se anexa el título “Al Interior de la compañía”, con su correspondiente texto explicativo. Se anexa título: “Frente a Terceros”, al cual se le anexan las primera 6 viñetas de contenido y las últimas 2. Se anexan títulos: “En relación con la información de la sociedad” y “Otras Conductas Prohibidas”, con sus correspondientes textos explicativos.• En el ítem 5.5 REGIMEN SANCIONATORIO, literal b) SANCIONES, se anexa el enunciado “No obstante lo consignado en este código, la aplicación de las sanciones serán evaluadas en cada caso en particular por parte del Comité de Cumplimiento, la Gerencia o Junta Directiva según el caso”.• Se anexa ítem 5.6 DIVULGACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, así como su contenido de referencia al título.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Edwin Vallejo	Nombre: Andrea Liliana Galán	Nombre: Juan Alberto Sánchez (Junta Directiva)
Cargo: Coordinador Jurídico	Cargo: Gerente	Cargo: Junta Directiva

COPIA NO CONTROLADA