

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CORPORACIÓN DE AGENTES ADUANEROS DE GUATEMALA

-CAAG-



AÑO 2022

CONTENIDO

CARTA INSTITUCIONAL	- 8 -
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	- 9 -
Misión	- 9 -
Visión	- 9 -
PRINCIPIOS DE LA CORPORACIÓN	- 9 -
Responsabilidad	- 10 -
Confianza	- 10 -
Honestidad	- 10 -
Compromiso	- 10 -
Constancia	- 10 -
ALCANCE DEL CÓDIGO	- 11 -
a) Autoridades de la Institución	- 11 -
b) Comisiones Internas.	- 11 -
c) Colaboradores	- 11 -
d) Agentes Aduaneros Asociados	- 11 -
e) Proveedores	- 11 -
DIMENSIONES DE LA CONDUCTA ÉTICA DE CAAG	- 12 -
a. Transparencia.	- 12 -

b. Anticorrupción	- 12 -
c. Ciberseguridad y protección de datos	- 12 -
d. Conflicto de interés	- 13 -
e. Discriminación	- 13 -
f. Abuso de autoridad	- 13 -
g. Abuso o acoso sexual, verbal, físico o psicológico	- 14 -
h. Obligaciones y responsabilidades del Agente Aduanero	- 14 -
PAUTAS DE CONDUCTA	- 14 -
Transparencia	- 15 -
Anticorrupción	- 16 -
Ciberseguridad y protección de datos	- 16 -
Conflicto de interés	- 17 -
Discriminación	- 17 -
Abuso de autoridad	- 17 -
Abuso o acoso sexual, verbal, físico o psicológico	- 18 -
Obligaciones y responsabilidades del Agente Aduanero	- 18 -
• Entorno de trabajo	- 18 -
• Seguridad e higiene en el trabajo	- 18 -
• Consumo indebido de drogas, alcohol, tabaquismo u otras sustancias ilícitas	- 19 -

Código de ética y conducta.

- **Relación con el sector privado**..... - 19 -
- **Relación con el sector Gobierno y sus distintas instituciones** - 19 -
- **Relación con otras gremiales**..... - 20 -
- **Relación con sector aduanero local e internacional:** - 20 -

TRIBUNAL DE HONOR..... - 20 -

DENUNCIA RESPONSABLE - 21 -

- **Responsabilidad**..... - 21 -
- **Confidencialidad** - 22 -
- **Anonimato** - 22 -
- **Información**..... - 22 -
- **Correo institucional** - 23 -
- **Formulario electrónico para denuncias**..... - 23 -

DESARROLLO DE UNA CULTURA ÉTICA - 25 -

- **Fortalecimiento administrativo**..... - 25 -
- **Sensibilización e involucramiento** - 25 -
- **Formación** - 26 -
- **Sistema de denuncias** - 26 -

NORMATIVO ÉTICO DEL AGENTE ADUANERO ASOCIADO - 26 -

NORMAS GENERALES - 26 -

CAPÍTULO I	- 26 -
ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	- 26 -
ARTÍCULO 2. OBLIGATORIEDAD.	- 27 -
ARTÍCULO 3. BREVE VOCABULARIO.	- 27 -
Agente Aduanero	- 27 -
Denominaciones del Agente Aduanero	- 27 -
Profesional	- 27 -
Asistente Autorizado	- 28 -
Indecoroso	- 28 -
Erudito	- 28 -
Intersubjetiva	- 28 -
Intrínsecamente	- 28 -
Supranacional	- 28 -
Asunto	- 28 -
ARTÍCULO 4. LIBERTAD DE ACEPTACIÓN.	- 28 -
ARTÍCULO 5. DE LOS RECURSOS E IMPUGNACIONES.	- 29 -
ARTÍCULO 6. EL OBJETO DE LAS IMPUGNACIONES.	- 29 -
ARTÍCULO 7. OBLIGACIÓN PROFESIONAL.	- 29 -
ARTÍCULO 8. RESPONSABILIDAD DEL AGENTE ADUANERO.	- 29 -

ARTÍCULO 9. ACUERDO POR RESULTADOS.	- 29 -
Artículo 10. NO TRANSFERENCIA DE SUS AUTORIZACIÓN	- 29 -
ARTÍCULO 11. DE LOS HONORARIOS.....	- 30 -
CAPÍTULO II	- 31 -
RECIPROCIDAD DEL AGENTE ADUANERO CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y DEMÁS AUTORIDADES	- 31 -
ARTÍCULO 12. PREVALENCIA DEL DERECHO.....	- 31 -
ARTÍCULO 13. HONOR A SU PROFESIÓN.	- 31 -
ARTÍCULO 14. LEALTAD.	- 31 -
ARTÍCULO 15. RESPONSABILIDAD DE SERVICIO.....	- 32 -
ARTÍCULO 16. OBEDIENCIA.....	- 32 -
ARTÍCULO 17. PARTICIPACIÓN Y SUGERENCIA, EN DESIGNACIÓN DE NUEVOS AGENTES ADUANEROS Y FUNCIONARIOS.....	- 32 -
ARTÍCULO 18. INTERFERENCIA PERSONAL.....	- 33 -
ARTÍCULO 19. INTEGRIDAD.	- 33 -
ARTÍCULO 20. ILEGALIDAD PROCEDIMENTAL:	- 33 -
ARTÍCULO 21. CAPACITACIÓN Y APOYO.	- 33 -
ARTÍCULO 22. LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	- 34 -
ARTÍCULO 23. EL CONTRABANDO Y LA DEFRAUDACIÓN ADUANERA.	- 34 -

CAPÍTULO III	- 34 -
AFINIDAD DEL AGENTE ADUANERO CON SU CLIENTELA, COMITENTES, MANDATARIOS Y DELEGANTES	- 34 -
ARTÍCULO 24. FUNDACIÓN.	- 34 -
ARTÍCULO 25. RELACIÓN INTERPERSONAL	- 35 -
CAPÍTULO IV	- 36 -
AFINIDAD DEL AGENTE ADUANERO EN EL EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD PROFESIONAL CON SUS COLEGAS NACIONALES Y EXTRANJEROS	- 36 -
ARTÍCULO 26. SOLIDARIDAD PROFESIONAL.	- 36 -
ARTÍCULO 27. ASISTENCIA.	- 37 -
ARTÍCULO 28. OPINIONES ADVERSAS.	- 37 -
CAPÍTULO V	- 37 -
EL BUEN ACTUAR DEL AGENTE ADUANERO	- 37 -
ARTÍCULO 29. LINEAMIENTOS DEL BUEN ACTUAR.	- 37 -
CAPÍTULO VI	- 38 -
LIMITACIONES DEL AGENTE ADUANERO	- 38 -
ARTÍCULO 30. DE LAS LIMITACIONES.	- 38 -
• De delegar, trasladar o ceder, certificados digitales.....	- 38 -
• Cobrar sin causa justa.....	- 38 -

• Autorizar con su firma electrónica	- 38 -
• Coaccionar a sus comitentes	- 38 -
• Demorar o retardar el pago de los tributos	- 38 -
• Efectuar su labor profesional, sin antes no haber cumplido con la garantía de ley.....	- 39 -
• Omitir u ocultar, requisitos formales	- 39 -
• No cumplir con las medidas de seguridad.....	- 39 -
• No custodiar la documentación de sus operaciones.....	- 39 -
• Presentar declaraciones falsas o ficticias	- 39 -
• Promover o practicar la competencia desleal.....	- 39 -
• Las demás que la ley le señale.....	- 39 -
CAPÍTULO VII	- 39 -
DISPOSICIONES FINALES.....	- 39 -
ARTÍCULO 31. DEL CARÁCTER NO LIMITATIVO DEL PRESENTE NORMATIVO.....	- 39 -
ARTÍCULO 32. DE LA OBLIGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE NORMATIVO.....	- 39 -
ARTÍCULO 33. VIGENCIA.....	- 40 -
ANEXOS: Cartas de compromiso	- 41 -

CARTA INSTITUCIONAL

La Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala es una entidad apolítica, laica y sin fines de lucro, fundada en 1948 y fundamenta su existencia en los más altos principios éticos, buenas prácticas institucionales, el estricto cumplimiento de las leyes guatemaltecas, tratados internacionales y un profundo amor por la patria. Principios que, de igual forma, demanda de sus Agentes Aduaneros Asociados. Ya en 2004 la Corporación de Agentes Aduaneros implementó su Código de Ética Institucional y el Decálogo de Buena Conducta del Agente Aduanero.

18 años después, como Auxiliares de la Función Pública Aduanera, se ha tomado la decisión de actualizar dichos instrumentos, de acuerdo con las necesidades resultantes de la continua evolución del comercio internacional y la relación cada vez más estrecha entre los distintos actores de la cadena logística y las autoridades aduaneras de Guatemala. Para la Institución es de suma satisfacción actualizar nuestros instrumentos institucionales y ponerlo en contexto con los parámetros propuestos por la Organización Mundial del Comercio -OMC- a través del Acuerdo de BALI.

Sirva pues, el presente instrumento, para seguir marcando el rumbo del actuar del Agente Aduanero guatemalteco dentro de los parámetros de honestidad, transparencia y buenas prácticas que, como actor destacado en el contexto del comercio exterior, debe prevalecer en sus actuaciones.

Raúl Antonio Palma Cruz

Presidente

Guatemala de la Asunción, 1 de marzo de 2022.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

El marco del comportamiento que rige a todos los grupos de interés internos y de primera línea de CAAG, tienen su sustento en la filosofía institucional, la cual es el marco general de la organización y su razón de ser.

Misión

Cumplir de manera ética y profesional su acción como Corporación, en representación del gremio, brindando permanentemente orientación, asesoría y capacitación a los asociados, buscando su profesionalización en todo lo que representa materia aduanera y Comercio Internacional como un medio de anticipar y satisfacer sus necesidades específicas y que favorezcan el desarrollo integral de los mismos, cumpliendo a su vez con la normativa legal vigente.

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional como una institución líder en Materia Aduanera y de Comercio Exterior, que represente los intereses de nuestros agremiados para garantizar la permanencia del Agente Aduanero en el Sistema Aduanero en forma competitiva, a través de la excelencia profesional.

PRINCIPIOS DE LA CORPORACIÓN

La filosofía organizacional debe ser vivida y transmitida por todas las personas que conforman la CAAG. Esto es posible a través de los 5 principios de la Corporación.

Responsabilidad

Actuar de manera responsable, ética, honesta, equitativa y proactiva, para el beneficio y buen nombre de nuestros agremiados y nuestra organización.

Confianza

Brindar a nuestros agremiados y usuarios una imagen de seguridad y confidencialidad en el manejo de su información.

Honestidad

El contenido de nuestra información es confiable y estrictamente clasificada para el beneficio de nuestros agremiados y usuarios.

Compromiso

Cumplir como Asociación, brindando orientación, actualización y asesoría en materia aduanera y comercio internacional a los agremiados y recabar de los organismos internacionales todo tipo de disposiciones atinentes al ejercicio de la profesión.

Constancia

Propugnamos por el mejoramiento de las operaciones y actividades que realizan nuestros asociados, buscando apoyar a las autoridades del servicio aduanero para la mejora de procedimientos que faciliten el comercio internacional, utilizando estrategias que nos permitan innovar y diferenciarnos de la competencia con base en la calidad del servicio y la asesoría profesional.

ALCANCE DEL CÓDIGO

Este código aplica a todos los grupos de interés primarios directos de la institución, de quienes regirá su comportamiento y actuar en todas las acciones, actividades y funciones que efectúen como integrantes de CAAG, en sus relaciones internas como externas, siendo estos:

- a) **Autoridades de la Institución.** De manera específica se refiere a los Órganos de Gobierno que estipulan los Estatutos: Asamblea General, Junta Directiva y Tribunal de Honor.
- b) **Comisiones Internas.** Figuran las comisiones de asuntos electorales, el comisionado para la fiscalización interna y la comisión permanente de capacitación.
- c) **Colaboradores.** Toda persona que tenga una relación laboral directa patrono – empleador con la institución. Independientemente de su ubicación geográfica.
- d) **Agentes Aduaneros Asociados.** Abarca a todos los asociados a la institución que estén en estatus activo y registrados de manera oficial.
- e) **Proveedores.** Comprende a proveedores de materiales, insumos, maquinaria y/o servicios pactados entre Junta Directiva y proveedores, luego de ser dictaminados por la Comisión de Fiscalización de la CAAG. Este documento guía sus acciones y comportamientos al momento de la relación comercial con la institución.

Todo el personal que labora de manera directa en la institución al igual que todos los socios activos que pertenecen a la misma, deben regir sus conductas y comportamientos por lo que dicta el presente Código de Ética y Conducta.

DIMENSIONES DE LA CONDUCTA ÉTICA DE CAAG

La conducta ética que deben promover y manifestar los grupos de interés primarios directos que se expusieron en el inciso anterior, deben contemplarse en las siguientes 8 dimensiones de la conducta. Estas dimensiones son las principales áreas o temas en los que CAAG centra su gestión ética institucional. A continuación, se define cada una para que se tenga claridad sobre lo que abarca y el enfoque que rige las pautas de conducta que se describen posteriormente.

- a. **Transparencia.** La Corporación y sus distintos órganos de gobierno, comunicarán a sus asociados, siguiendo los canales formales e institucionales y velando siempre por la certeza, celeridad y fidelidad de la información, todo tipo de decisiones que se adopten en el ejercicio de sus cargos. Igual obligación tienen los asociados de comunicar a los órganos administrativos competentes de la Institución, de cualquier aspecto que afecte el ejercicio de la profesión para que se adopten las medidas pertinentes.
- b. **Anticorrupción.** Coordinación interna entre todos los órganos de Gobierno, colaboradores y asociados, en búsqueda de la prevención, detección y sanción de faltas administrativas y hechos de corrupción, así como en la fiscalización y control de los recursos. Compromiso con el cumplimiento de políticas, normas y procesos integrales en el combate a la corrupción, fiscalización y control de recursos de la institución y su correcto uso.
- c. **Ciberseguridad y protección de datos.** Todos los asociados, colaboradores y proveedores deben conocer y seguir los procedimientos y herramientas que se implementan para proteger la información que se genera y procesa a través de

computadoras, servidores, dispositivos móviles, redes y sistemas electrónicos de la institución.

- d. **Conflicto de interés.** Está marcado por el compromiso con la integridad que todas las personas de la Corporación deben poseer. Esto permitirá que sean capaces de demostrar que todas las decisiones se toman teniendo en cuenta los mejores intereses de CAAG y sin prejuicios personales, Lo cual significa que se debe gestionar cualquier conflicto de interés real, percibido o potencial entendiendo que un conflicto de interés surge cuando el cargo de un empleado o autoridad dentro de una institución y sus intereses financieros o personales afectan, podrían afectar o dan la apariencia de afectar, su juicio, su objetividad y su independencia.
- e. **Discriminación.** Bajo ninguna perspectiva o criterio, se tolera ningún comportamiento o trato diferente y perjudicial por parte de una persona de la institución (colaboradores, autoridades o asociados) hacia otra (interna o externa) por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.
- f. **Abuso de autoridad.** No es tolerado que existan conductas basadas en una relación de poder, jerarquizada y desigual de manera exagerada o extralimitada por parte de cualquiera de los grupos de interés principales de CAAG con relación a sus funciones concedidas para el desempeño de su cargo u oficio, con las que una persona se aprovecha de otra que está en una situación de subordinación y que, abusando de su cargo o de su función, ordenare o cometiere cualquier acto arbitrario o ilegal en perjuicio de alguien.

- g. **Abuso o acoso sexual, verbal, físico o psicológico.** Toda pauta, conducta o insinuación que promueva, incite o ejerza cualquier tipo de abuso o acoso por parte de los colaboradores, autoridades o asociados a la Corporación hacia cualquier persona interna o externa; es considerada un comportamiento antiético.
- h. **Obligaciones y responsabilidades del Agente Aduanero.** La base fundamental del existir de CAAG son los Agentes Aduaneros que están asociados a la misma. Son la principal razón de ser y para quienes las acciones, funciones, procedimientos, normativas, reglas y todo instrumento administrativo de la institución están hechas. De ahí que uno de los principales fines y objetivos de la Corporación y que están estipulados en sus Estatutos, es estimular el comportamiento moral y ético de los asociados, para lo cual dicta el marco de conducta y comportamiento ético esperado de los Agentes Aduaneros Asociados, por medio del Normativo Ético del Agente Aduanero Asociado.

PAUTAS DE CONDUCTA

Tanto las autoridades como los colaboradores, asociados y proveedores de CAAG, deberán demostrar su compromiso y liderazgo respetando el presente Código y, en particular, se espera que en la práctica diaria de sus funciones y acciones:

- Sean promotores de la ética.
- Demuestren su compromiso con los valores institucionales.
- Funjan como agentes de cambio y mediadores ante dilemas o conflictos éticos.
- Tengan coherencia e integridad en su pensar, sentir y actuar.

Código de ética y conducta.

- Desarrollen buena comunicación y relaciones de trabajo abiertas y positivas.
- Respete la equidad y la diversidad.
- Se destaquen por ser probos, eficientes, responsables y equitativos.

Para materializar los enunciados anteriores, se delimitan las siguientes pautas de conducta las cuales no pretenden abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, pero si brindar los lineamientos básicos que le permitan a los grupos de interés primarios directos de la institución, tener una guía de comportamiento esperado haciendo énfasis que en caso no exista una norma para un comportamiento específico, esto no signifique que se apruebe una acción y que puede no regirse en el marco de las dimensiones de ética, tanto descritas en este código como las universalmente aceptadas.

Dimensión: Transparencia	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una postura apolítica, evitando comentarios y alusiones a temas políticos de manera que puedan relacionarse con la Corporación. • El recibo y custodia de cualquier pago debe ser atribución exclusiva de aquellos que están facultados para hacerlo y debe emitirse un documento contable válido que ampare la transacción. • Todo dinero aceptado a nombre de la Corporación debe ser objeto de una rendición de cuentas inmediata y de conformidad con las instrucciones establecidas. • Toda persona que ejecute un presupuesto tiene la responsabilidad de usar el dinero sólo a efectos oficiales y de optimizar los recursos, es decir que se deben gastar de manera prudente y apropiada.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna persona puede usar sus cargos oficiales para promover sus propios intereses privados ni los de terceros. • Ninguna toma de decisiones que involucre elegir entre dos personas, productos y servicios, carezca del respaldo y proceso de selección respectivo (compras con proveedores, selección de personal, ascensos, etc.) • Negar la retroalimentación hacia todo aquel que solicite conocer las causas por las cuales no fue elegido en cualquiera de las tomas de decisión descritas en el punto anterior.

Dimensión: Anticorrupción	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • En caso algún proveedor o aliado de la institución obsequie algún presente por motivo de festejo, este se puede aceptar y su destino será decidido por Junta Directiva en beneficio de sus asociados. • Fomentar la prevención contra la corrupción y demostrar compromiso por combatir la corrupción a todo nivel, por medio de un riguroso respeto de las reglas y normas relacionadas. • Denunciar todo tipo o insinuación de soborno.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en transacciones financieras que estén en conflicto con el cumplimiento escrupuloso del deber. • Aceptar ningún tipo de beneficios fortuitos como resultado del ejercicio de las actividades gremiales o laborales. • Obtener beneficios personales como consecuencia de cualquier adquisición de bienes o servicios para la Institución.

Dimensión: Ciberseguridad y protección de datos	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Tener precaución al utilizar medios externos a los sistemas operativos como USB, o disco duro en los servidores y/o ordenadores de la Corporación. • No facilitar códigos o claves de acceso a la base de datos de los servidores físicos o virtuales de la Corporación, sin previa autorización de Junta Directiva. • Velar por la integridad de la información. • Seguir los lineamientos institucionales para uso, manejo y resguardo de la información. • Usar la información de manera adecuada, responsable y de manera exclusiva para fines laborales, respetando las autorizaciones según su puesto y funciones asignadas.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Sustraer información institucional sin autorización y aviso correspondiente. • Utilizar el equipo asignado para fines personales o motivos ajenos al puesto de trabajo. • Trabajar información institucional sin autorización y aviso previo, en equipo personal o fuera de los medios institucionales (enviar a correo electrónico personal o trabajarlo en computadoras personales) • Divulgar información a terceros sin autorización.

Dimensión: Conflicto de interés	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier conflicto o potencial conflicto de interés. • No aceptar alguna asignación en representación de la Corporación con algún tercero, si se tiene vínculos directos o indirectos con éste. • No participar en algún proceso de toma de decisión si se tiene algún vínculo directo o indirecto con alguno de los involucrados.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Que los colaboradores o miembros de órganos internos refieran o apoyen a que un familiar directo ingrese a laborar en la organización. • Falsificar u omitir información sobre familiares que pueda ser considerada como un conflicto o potencial conflicto de interés.

Dimensión: Discriminación	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las decisiones derivadas del ejercicio de las funciones laborales y comerciales diarias deben ser justas, ecuánimes, objetivas y libres de toda discriminación. • Fomentar el respeto a los derechos humanos en todas las relaciones laborales y comerciales durante el ejercicio de las funciones diarias.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar apodosos o sobrenombres. • Utilizar o preguntar información personal para fines no laborales o que sean innecesarios para algún propósito laboral o para la ejecución de las funciones de la persona en su puesto de trabajo. • Clasificar y seleccionar a proveedores por edad, etnia, ubicación geográfica o alguna otra característica, toda vez no sea necesaria para el buen funcionamiento o desarrollo del servicio o producto a proveer. • Colocar en anuncios de reclutamiento o para búsqueda de proveedores, requisitos o características personales.

Dimensión: Abuso de autoridad	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar las jerarquías, funciones, responsabilidades y autoridad concebida según el puesto asignado. • Solicitar al personal a cargo (interno o tercerizado) con quien tiene relación por temas laborales, sólo aquello que competa a sus funciones y obligaciones según la relación laboral o comercial específica.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Interferir en procesos internos haciendo uso y demandando accesos privilegiados con base en el puesto de trabajo. • Ejercer presión para resolución o tomas de decisiones con interés personal. • Presionar a alguien, haciendo uso de una relación de poder sobre otro.

Código de ética y conducta.

- Solicitar o usar equipo, recursos y/o personal institucional, para fines personales.

Dimensión: Abuso o acoso sexual, verbal, físico o psicológico	
Conducta esperada	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar el espacio personal de los demás. • Usar palabras o modismos adecuados, correctos y profesionales, en todo momento.
Conducta no aceptada	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los recursos personales y de trabajo de cada persona. • No es aceptable cualquier tipo de insinuación verbal, gestual o física que pueda implicar acoso de cualquier tipo. • Gritar, maltratar o usar palabras obscenas hacia cualquier persona. • Decir piropos, bromas o chistes fuera de lugar que puedan perjudicar o insinuar alguna situación personal.

Dimensión: Obligaciones y responsabilidades del Agente Aduanero	
Estas se desarrollan en el numeral 10 “Normativo ético del Agente Aduanero”.	

Adicional a estas pautas de conducta, se prohíben todas aquellas acciones que pongan en peligro la integridad de las personas dentro de la institución, el buen convivir y el ambiente laboral, como las que se mencionan a continuación, aclarando que no se limita sólo a estas:

- **Entorno de trabajo:** Se debe mantener una comunicación cordial, educada y profesional; de mutuo respeto y de pronta y efectiva intervención al momento que surja algún tipo de conflicto. No se tolera el acoso laboral, los insultos, la comunicación mal intencionada y/o cualquier actividad que afecte negativamente el entorno de trabajo.
- **Seguridad e higiene en el trabajo:** Es obligación de todo el personal fijo y temporal, directo e indirecto, que ingrese a las instalaciones, el velar por las normas de seguridad e higiene.

Se debe seguir los protocolos de bioseguridad, planes y señalización en caso de siniestros y evitar cualquier situación de peligro incluyendo riesgos potenciales de robo o extorsión.

- **Consumo indebido de drogas, alcohol, tabaquismo u otras sustancias ilícitas:** Conforme la ley nacional y las regulaciones de las entidades de salud y laboral, se prohíbe el consumo indebido de estas sustancias en horarios de oficina. De igual manera, la violación a esta pauta conforma una falta grave por ser un potencial riesgo tanto para la persona en sí como para los miembros de la oficina.

El ejercicio profesional de la Corporación y de los Agentes Aduaneros Asociados, traspasa hacia muchas otras instituciones por medio del relacionamiento continuo. Por lo cual, es importante que dichas relaciones se lleven a cabo en un marco de convivencia y buena fe entre ambas partes. Para ello, se debe tomar en cuenta que todo colaborador, miembro y asociado a CAAG debe acatar los siguientes lineamientos:

- **Relación con el sector privado:** Promover una relación abierta, transparente y productiva con el sector privado. Alentando a aceptar un nivel adecuado de responsabilidad con relación a los problemas que se traten en conjunto, para la identificación e implementación de soluciones prácticas en beneficio de ambas partes y del bien común. Es importante que ambos ejerzan un compromiso contundente contra comportamientos corruptos para disuadir a los grupos de usuarios a pagar propinas o cuotas de facilitación para obtener tratamiento preferencial.
- **Relación con el sector Gobierno y sus distintas instituciones:** Como entidad representante de los auxiliares de la función pública aduanera, los miembros y asociados a la Corporación durante las relaciones que establezcan con el sector Gobierno y sus distintas instituciones

Código de ética y conducta.

deben manifestar en todo momento una conducta ética y moral, basada en el respeto a la institucionalidad y consciente de los derechos, obligaciones y campo de acción de cada institución. Dicha relación debe tener como objetivo el desarrollo del país y en especial, de todo lo relacionado al gremio, su competitividad y eficiencia.

- **Relación con otras gremiales:** Es importante que todo colaborador y miembro de la CAAG, sea consciente que al momento de trabajar en conjunto con otras gremiales lo hace como representante de CAAG, alineando sus acciones, propuestas y planes de trabajo a la misión, visión y valores institucionales de la misma.
- **Relación con sector aduanero local e internacional:** El trabajo de CAAG con sus homólogos a nivel regional e internacional, debe enfocarse en representar de manera objetiva, transparente, profesional y propositiva al gremio nacional, su realidad, cultura y marco de acción legal.

TRIBUNAL DE HONOR

Este órgano interno es la máxima autoridad en materia de disciplina, tal como lo indica los Estatutos vigentes de la Corporación. Son atribuciones del Tribunal de Honor, conocer de las faltas e infracciones que cometan los asociados activos a los presentes Estatutos, sus reglamentos y demás disposiciones que rijan a la Corporación, a la ética, la moral, la integridad y a las buenas costumbres que deben regir la conducta del agente aduanero activo, accionando a solicitud de la Asamblea General o Junta Directiva. Esta atribución se extiende a todo miembro, colaborador y/o proveedor que cometa alguna falta ética o moral en sus actividades, funciones o cualquier relación comercial o laboral para con la institución.

El Tribunal de Honor es el encargado de realizar el análisis y la tipificación de las denuncias que la Junta Directiva, como primer receptor de estas, clasifique como denuncias de carácter ético. Es quien vela por el correcto seguimiento, investigación y resolución de la denuncia ética, además que en todo el proceso debe asegurar la integridad y respeto hacia los involucrados. En las denuncias que involucren a un agente aduanero asociado, el proceso se rige según los Estatutos de la Corporación, el Código de Ética y sus Reglamentos.

DENUNCIA RESPONSABLE

Un tema importante en la gestión ética es el compromiso de todos los involucrados en velar, fomentar y cumplir las normas éticas, vivir los valores institucionales y, utilizar de manera responsable los canales y demás infraestructura que se provea para realizar las denuncias y su respectivo seguimiento.

La denuncia responsable es ser consciente que toda persona tiene derecho a denunciar alguna violación a la ética o moral, pero que también esta acción conlleva a una obligación de ser ético al mismo tiempo que ejerce su derecho. Al hacer una denuncia, se debe cumplir con los siguientes 4 puntos.

- **Responsabilidad:** Asegurarse de utilizar las herramientas cuando sea necesario. Cuando la línea de mando no haya resuelto el problema o porque según la situación se considere necesario apoyo directo por parte de la Corporación. Se debe evitar utilizarlo para afectar a otras personas, hay que recordar que cada denuncia se convierte en una investigación seria y objetiva.

- **Confidencialidad:** La confidencialidad es la regla más importante para este proceso. Durante cada fase se tiene sumo cuidado de no revelar información, datos de contacto, nombres o alguna información de la denuncia. Esto debe ser recíproco, el o la denunciante deben mantener la confidencialidad de la denuncia y no contar a otros compañeros que se realizó una denuncia ya que esto podría obstaculizar la investigación.
- **Anonimato:** Es un derecho que toda persona tiene al realizar una denuncia por medio de los canales oficiales institucionalizados. El principal objetivo es encontrar la verdad sobre las denuncias recibidas y solucionar de manera eficiente y ecuánime los problemas encontrados. Cabe resaltar que el proceso de denuncia puede ser o no anónimo, eso depende del denunciante. El brindar la mayor cantidad de datos facilita la investigación y permite mayor rapidez y objetividad en el proceso; reiterando que todos los datos se manejan de manera confidencial.
- **Información:** Para poder brindar un proceso correcto ante una denuncia recibida, es necesario que se haga llegar toda la información disponible durante la denuncia. Las evidencias ayudaran a encontrar la verdad de una forma más ágil. Es importante que se envíe evidencia sólo en caso de tenerla ya disponible, de otra forma se está arriesgando la integridad del ambiente laboral y el buen funcionamiento del departamento o la integridad del agente aduanero denunciado si fuera el caso.

7.1 Canales de denuncia

La corporación pone a disposición de cualquier persona que desee realizar una denuncia de carácter ético, dos opciones las cuales están disponibles 24 horas durante todos los días del año. El compromiso es brindar una respuesta en un tiempo prudencial no mayor de ocho (8) días calendario

Código de ética y conducta.

para iniciar el análisis, investigación y seguimiento de la denuncia. En caso el o la denunciante deseen brindar sus datos, se le contactará y mantendrá informado de manera oportuna, sobre el proceso y su cierre. Los canales institucionales son:

- **Correo institucional:** Con el fin de mantener la objetividad y transparencia en la denuncia, en el correo electrónico: denuncias@caag.org.gt el cual está direccionado de manera directa al correo de un representante de Junta Directiva con copia al correo electrónico: tribunaldehonor@coraduca.net el cual es revisado por uno de los vocales titulares como representante del Tribunal de Honor.
- **Formulario electrónico para denuncias:** Está ubicado en la página web de la institución en un submenú específico sobre cultura ética. En este apartado también puede encontrar información general del código de ética y conducta, el normativo ético del Agente Aduanero Asociado, el correo electrónico institucional para denuncias y el formulario para llenar en línea desde la página. Dicho formulario está direccionado a los dos mismos correos electrónicos que se direcciona el correo electrónico de denuncias éticas. Los campos que contiene son: datos de contacto opcionales, descripción detallada de la denuncia y nombre de personas involucradas. El formulario se encuentra en el siguiente enlace: www.caag.org.gt

Es importante indicar que, aunque existen estas dos vías de denuncia, cualquier persona que se sienta amenazada o considere que existe una causa de fuerza mayor que de manera urgente deba ser conocida por las autoridades de CAAG; puede acercarse a cualquier miembro del Tribunal de Honor y/o de la Junta Directiva, si lo considera prudente y pertinente según la emergencia, quienes le orientarán sobre los pasos a seguir para registrar la denuncia. El comportamiento contradictorio

Código de ética y conducta.

con el Código de Ética y Conducta no se debe considerar aceptable y se debe tratar en tiempo oportuno.

7.2 Proceso de denuncia

El proceso de denuncias ética se puede utilizar para denunciar acciones que atenten contra la ética, la moral, la competencia desleal, contra la libre competencia y los valores institucionales por parte de colaboradores, miembros de los órganos de gobierno o comisiones internas, Agentes Aduaneros Asociados y/o proveedores directos.

Toda denuncia recibida será tomada con seriedad y objetividad. Pasa a un proceso de investigación y es evaluada por el Tribunal de Honor. El proceso de denuncia consta de 5 fases desde su recepción hasta su cierre. El proceso permite que se de resolución a los problemas de la manera más eficiente y rápida posible, considerando las variables de cada denuncia y los potenciales impactos tanto para la integridad de las personas involucradas como para la institución.

Junta Directiva y el Tribunal de Honor adoptarán medidas eficaces para investigar seriamente todas Las quejas.

7.3 Sanciones

Después de realizada la investigación, el Tribunal de Honor, con base en los Estatutos, reglamentos, ley vigente y demás documentos de soporte, procederá a dar una resolución a la denuncia la cual debe ser debidamente comunicada a las partes involucradas y éstas deberán acatar. El incumplimiento de lo resuelto por el Tribunal de Honor representa una falta grave.

Todas las sanciones variarán según la gravedad de la situación y el impacto o potencial impacto de la situación denunciada. En el caso de los colaboradores directos puede ser desde una llamada de atención hasta un despido justificado. En el caso de un miembro de algún órgano de gobierno

Código de ética y conducta.

y/o un asociado activo, las sanciones se rigen por el Artículo número 37 de los Estatutos y puede ser desde una amonestación pública o privada hasta suspensión definitiva. Si se tratara de un hecho delictivo, la Corporación estará obligada a denunciarla antes las autoridades competentes. En el caso de un proveedor puede implicar la anulación completa de la relación comercial hasta una acción legal.

Como parte del respeto que la Corporación tiene hacia los derechos de las personas, toda resolución emitida por el Tribunal de Honor en caso de una denuncia ética tiene el recurso de revisión y apelación.

DESARROLLO DE UNA CULTURA ÉTICA

La Corporación de Agentes Aduaneros tiene un compromiso con el desarrollo y fomento de una cultura ética tanto a nivel interno como externo. Por ello implementa un modelo de gestión ético en el cual se tienen los siguientes pilares:

- **Fortalecimiento administrativo:** Por medio del presente Código de Ética y Conducta que incluye el Reglamento del Tribunal de Honor, el cual norma las pautas de comportamiento.
- **Sensibilización e involucramiento:** Cada colaborador, asociado y proveedor de la institución, debe conocer, entender y promover el Código de Ética y Conducta de la CAAG y firmar la carta de compromiso en la cual rectifica que lo conoce y que se apegará a las pautas de comportamiento del presente código. De igual forma existe una campaña de sensibilización en redes sociales institucionales sobre las normas éticas y morales, pautas de comportamiento aceptables, entre otros.

- **Formación:** Por medio del plan anual de capacitación que incluye temas éticos y de convivencia y actuar responsable. Este plan contempla actividades tanto para públicos de interés internos como externos.
- **Sistema de denuncias:** Con este pilar se complementa el seguimiento a las acciones y al fomento de una cultura ética. Este elemento permite que en la práctica se cumpla con lo que dicta la teoría, asegurando el actuar ético y responsable de los principales grupos de interés mapeados por la institución.

NORMATIVO ÉTICO DEL AGENTE ADUANERO ASOCIADO

En este apartado de encuentran las pautas de conducta y ética que todo Agente Aduanero Asociado a la Corporación, debe mostrar y fomentar en el ejercicio de su profesión. Cualquier violación a estas normas, puede ser denunciado por medio de los canales de denuncia ética y se procederá a su respectiva investigación.

Estas normas fueron actualizadas con el fin primordial de fomentar y velar por el comportamiento ético del Agente Aduanero Asociado.

NORMAS GENERALES

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las normas del presente normativo serán aplicables a las actuaciones de todos los Agentes Aduaneros Asociados, Colaboradores y Proveedores.

ARTÍCULO 2. OBLIGATORIEDAD.

La Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala, a través de su Junta Directiva, velará por el fiel cumplimiento del presente Código y cuando proceda el Tribunal de Honor aplicará las sanciones legales correspondientes a los infractores y podrá solicitar la colaboración de la autoridad administrativa a efecto de respetar su cumplimiento.

- 27 -

ARTÍCULO 3. BREVE VOCABULARIO.

Para los efectos de la presente normativa se entenderá por:

- **Agente Aduanero:** Al auxiliar de la función pública aduanera, autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria, para actuar habitualmente en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural o jurídica, con las condiciones y requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano, su Reglamento, la Ley Nacional de Aduanas y la Legislación Nacional.
- **Denominaciones del Agente Aduanero.** Declarante o Mandatario Aduanero.
- **Profesional:** Persona quien, por su profesión o hábito, desempeña una actividad que constituye su principal fuente de ingresos en forma habitual y remunerada. En sentido estricto, esta palabra designa solamente las carreras universitarias. Pero en sentido amplio, abarca también los oficios y trabajos permanentes remunerados, que de hecho no requieren un título universitario. En virtud de su profesión, al sujeto se le confieren deberes y derechos especiales.

- **Asistente Autorizado:** Es el empleado del Agente Aduanero, autorizado por la Aduana, para representarlo en todas las operaciones y trámites que este le designe realizar en las distintas aduanas de la República.
- **Indecoroso:** Falta contra la dignidad y el honor.
- **Erudito:** Conocedor de diversas ciencias de las cuales se vale para comparación o citas en sus exposiciones.
- **Intersubjetiva:** Lo que sucede en la comunicación intelectual o afectiva entre dos o más personas.
- **Intrínsecamente:** Interioridad, íntimo, esencial o consubstancial.
- **Supranacional:** Manifestaciones fuera de nuestro país, más allá de lo nacional.
- **Asunto:** Caso concreto que entra a conocer el Agente Aduanero en su calidad de profesional en la materia, relacionado con la importación, exportación, tránsito o cualquier otro régimen aduanero al cual fue o será sometida una mercancía o, en su caso, la defensa fiscal solicitada por su mandante.

ARTÍCULO 4. LIBERTAD DE ACEPTACIÓN.

Es la facultad del Agente Aduanero de aprobar o rechazar los servicios que le son requeridos, sin estar obligado a explicarse sobre la actitud de su rechazo, prescindiendo de su interés particular, prefiriendo así el interés por la justicia.

Cuando el Agente Aduanero preste sus servicios como funcionario público, debe de abstenerse de prestar sus servicios como Agente Aduanero, con el fin de evitar conflictos de interés con su independencia profesional.

ARTÍCULO 5. DE LOS RECURSOS E IMPUGNACIONES.

Al Agente Aduanero como representante de su mandante, le asiste el derecho de poder impugnar las resoluciones de la Administración Pública, cuando afecten derechos e intereses propios y de sus mandantes.

ARTÍCULO 6. EL OBJETO DE LAS IMPUGNACIONES.

El objetivo primordial de toda impugnación es conseguir que se aplique la justicia tributaria aduanera de manera ecuánime y no únicamente la defensa de su cliente.

ARTÍCULO 7. OBLIGACIÓN PROFESIONAL.

Cumplir con la constitución, las leyes, los tratados y convenios que le sean inherentes a su especialidad.

ARTÍCULO 8. RESPONSABILIDAD DEL AGENTE ADUANERO.

El Agente Aduanero deberá responder por dolo, imprudencia, error o negligencia inexcusable, en la realización de sus actos.

ARTÍCULO 9. ACUERDOS

El Agente Aduanero, en el ejercicio de su mandato, se abstendrá de convenir participación alguna por el resultado doloso de clasificaciones arancelarias, aforos, liquidaciones, reparos, incidencias o asuntos inherentes a su especialidad.

ARTÍCULO 10. NO TRANSFERENCIA DE SUS AUTORIZACIÓN

El Agente Aduanero, en el ejercicio de su profesión debe actuar personalmente o a través de sus asistentes autorizados, en las actividades propias de su función, evitando transferir la autorización

para operar como tal a un tercero no autorizado. Se entenderá como un tercero no autorizado aquel que no esté registrado por el Servicio Aduanero como Agente Aduanero Activo.

ARTÍCULO 11. DE LOS HONORARIOS.

El Agente Aduanero deberá tener presente que uno de los objetivos primordiales de su función es la justicia tributaria y colaborar con su desarrollo. Para la percepción y estimación de sus honorarios profesionales por el agenciamiento aduanal, el Agente Aduanero deberá tener presente:

- Respetar, aplicar y hacer que se cumpla la legislación vigente con relación a la estimación de los honorarios en el ejercicio de la profesión, según el arancel legalmente autorizado;
- El valor o cuantía del asunto;
- Grado de dificultad en la clasificación y elaboración de la declaración aduanera o planteamiento del asunto;
- La especialidad de su comitente;
- Si su servicio profesional es constante u ocasional;
- Tiempo empleado en el desarrollo del asunto y resolución final;
- Grado de dificultad en la aplicación de los regímenes aduaneros de la importación o exportación y sus modalidades;
- Dedicación y conocimiento especial en los asuntos que se le planteen;
- Lugar y distancia de la realización de la gestión;
- Los demás aspectos, en adaptación a los cambios modernos de la globalización y demás tratados de actualidad que forman parte de su especialidad.

CAPÍTULO II

RECIPROCIDAD DEL AGENTE ADUANERO CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y DEMÁS AUTORIDADES

- 31 -

ARTÍCULO 12. PREVALENCIA DEL DERECHO.

Como Auxiliares de la Función Pública Aduanera en calidad de Agente Aduanero y mandatario de importadores y/o exportadores ante el Servicio Aduanero, velará porque todo lo que haga en su profesión sea estrictamente jurídico, con rectitud, honestidad, equidad y sobre todo con justicia. Su actuación se fundamentará no solo en la ley, sino además con una correcta intención y buena fe, considerando siempre la preeminencia del valor humano.

ARTÍCULO 13. HONOR A SU PROFESIÓN.

El honor profesional del Agente Aduanero deberá percibirse como una cualidad moral, que lleva al más severo cumplimiento la labor que desarrolla, con notoria y estricta honestidad, rectitud, dignidad y con el debido respeto, apreciación y estima de los colegas, funcionarios públicos y clientes, esto con el objeto de combatir cualquier tipo de conducta indecorosa por los medios legítimos a su alcance.

ARTÍCULO 14. LEALTAD.

El Agente Aduanero en el cumplimiento de sus obligaciones pondrá en práctica la buena fe, rectitud, equidad, honradez, legalidad y justicia para desempeñarlas con nobleza, ante la Administración Tributaria y demás Autoridades de la Administración Pública.

ARTÍCULO 15. RESPONSABILIDAD DE SERVICIO.

El Agente Aduanero en el desempeño de su labor y compromisos de su labor, ante las autoridades tributarias y administrativas, deberá ser fiel cumplidor de sus normas y mandatos.

ARTÍCULO 16. OBEDIENCIA.

La labor del Agente Aduanero será desarrollada bajo las más estrictas normas del debido respeto ante la administración tributaria y demás autoridades del Estado, y exigir reciprocidad. Cualquier falta respecto a este principio, debe de hacerse del conocimiento del Tribunal de Honor de la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala, o ante la autoridad que corresponda, según se trate.

ARTÍCULO 17. PARTICIPACIÓN Y SUGERENCIA, EN DESIGNACIÓN DE NUEVOS AGENTES ADUANEROS Y FUNCIONARIOS.

El Agente Aduanero deberá luchar por todos los medios legales a su alcance, para que en el otorgamiento de nuevas patentes de Agentes Aduaneros y de nuevas autoridades de administración tributaria aduanera, recaiga en personas probas, capaces y honorables. Por lo que su inclusión en las ternas examinadoras es necesaria. Así mismo, proponer ante las diferentes instancias institucionales, a todo aquel Agente Aduanero con reconocimiento académico, con la suficiente experiencia en el ramo y que cumpla con los requisitos que la ley le señala, para ocupar cargos públicos en la administración tributaria aduanera, sin intereses políticos, particulares o de otro fondo.

ARTÍCULO 18. INTERFERENCIA PERSONAL.

El profesional Agente Aduanero, no ejercerá ningún tipo de influencia personal, sobre la autoridad aduanera o personal técnico, ya que esto constituye falta grave o delito, al tratar de interferir en el correcto y honrado desarrollo de su labor.

ARTÍCULO 19. INTEGRIDAD.

La certeza, probidad y honradez del Agente Aduanero ante la autoridad y en su proceder, será el mérito de su profesión.

ARTÍCULO 20. ILEGALIDAD PROCEDIMENTAL.

El Agente Aduanero, deberá abstenerse de abusar de la impugnación en materia recursiva, ante la autoridad superior aduanera, con el solo objeto de entorpecer el correcto y normal desarrollo de la función aduanera del país.

ARTÍCULO 21. CAPACITACIÓN Y APOYO.

A raíz de su profesionalidad por casi un siglo, tanto la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala como los Agentes Aduaneros individualmente considerados, deberán participar, contribuir, colaborar, ayudar e impartir cursos, seminarios, convenciones, cátedras profesionales, relativos a materia aduanera ante sus colegas, la Administración Tributaria, otras autoridades y ante la sociedad importadora y exportadora guatemalteca.

A través de la Comisión Permanente y de Capacitación y su Escuela Aduanera deberá coadyuvar con su experiencia a la elaboración de métodos y programas para un mejor desarrollo administrativo y profesional en el ámbito aduanero.

ARTÍCULO 22. LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN.

La problemática del flagelo de la corrupción en el sector aduanas, debe ser atacado de frente, pues este solo hace imperar la cultura del más fuerte y poderoso, sustentadas en un afán de enriquecimiento ilícito, que indefectiblemente daña no solo nuestra dignidad profesional sino también la economía nacional.

- 34 -

ARTÍCULO 23. EL CONTRABANDO Y LA DEFRAUDACIÓN ADUANERA.

Estos constituyen pilares sobre los que se sustenta la corrupción y es deber del Agente Aduanero combatirlos, no inmiscuirse en tales prácticas y denunciar la internación y egreso de mercancías por vías ilegales y, ser garante de la aplicación de las leyes relacionadas y velar por el interés fiscal del país.

CAPÍTULO III

AFINIDAD DEL AGENTE ADUANERO CON SU CLIENTELA, COMITENTES, MANDATARIOS Y DELEGANTES

ARTÍCULO 24. FUNDACIÓN.

En la formación e integración de su cartera de clientes, el Agente Aduanero deberá considerar lo siguiente:

- Guardarse de ofrecer sus servicios u opinar sobre asuntos de su especialidad, si estos no le fueren solicitados;
- Establecer una relación de amistad y de capacidad profesional asesorándolo en base a su intelecto y conocimientos técnicos aduaneros;

Código de ética y conducta.

- Mostrarse ante su clientela con profesionalismo y lealtad;
- Evitar ofrecer dádivas, comisiones o participación alguna de sus honorarios;
- Inhibirse de poner en tela de juicio o difamar la labor de otro colega, con el propósito de beneficiarse personalmente;
- Orientar a base de sus conocimientos aduaneros, con la verdad y sinceridad de las consultas que se le hagan apegado siempre a derecho.

ARTÍCULO 25. RELACIÓN INTERPERSONAL

Las relaciones interpersonales para con su cliente serán cordiales, de respeto mutuo y responsabilidad, debiendo observar lo siguiente:

- Servir a su cliente con eficiencia, empeño y dedicación;
- Los servicios profesionales estarán en relación directa con el cliente en lo individual o en caso de personas jurídicas, con su representante legal;
- Es deber del Agente Aduanero procurar con éxito los asuntos que le han sido encomendados por su mandante;
- El Agente Aduanero deberá opinar siempre con profesionalismo, garantizando a su cliente recibir una asesoría adecuada;
- En la prestación de sus servicios profesionales no deberá tomar en cuenta sexo, raza, color, clase social, nacionalidad, política o creencias religiosas, pues toda persona está respaldada por la ley para ejercer su derecho de libertad de comercio;
- Cuando acepte la gestión de determinado asunto, no la abandonará sin causa justificada, excepto cuando la ley le faculte para hacerlo.

CAPÍTULO IV

AFINIDAD DEL AGENTE ADUANERO EN EL EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD PROFESIONAL CON SUS COLEGAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

- 36 -

ARTÍCULO 26. SOLIDARIDAD PROFESIONAL.

La solidaridad profesional se considera fundamental en el seno de nuestra organización, debiendo estimularse su difusión, por ello se recomienda:

- Que los contratos y convenios celebrados entre Agentes Aduaneros sean cumplidos con apego a su contenido, a efecto de no poner en peligro su honor profesional y realizarlos con fidelidad cuando esa haya sido la fiel expresión de su voluntad;
- Abstenerse de intervenir a favor del mismo usuario, sin darle aviso previo al colega que ya lo atiende, excepto en el caso de que este haya renunciado a seguir asistiéndolo, la solidaridad en este caso se verá manifiesta cuando exista seguridad que los honorarios de su colega, han sido debidamente solventados;
- La actuación solidaria del Agente Aduanero, fundamentalmente se basa en la colaboración y reciprocidad, en este caso implicará responsabilidad mutua, lo que dará como resultado que sea permisible la participación de sus honorarios tanto a nivel nacional como internacional;
- Los servicios de los Agentes Aduaneros entre países signatarios podrán establecer mecanismos de colaboración, para el desarrollo de sus actividades profesionales y que

tiendan a la agilización y modernización de sus servicios, así como para la facilitación y el control de las operaciones aduaneras:

- Los Agentes Aduaneros con respecto a la solidaridad la deberán tomar en cuenta no solo en lo referente a sus derechos, sino que también con relación a su responsabilidad solidaria.

ARTÍCULO 27. ASISTENCIA.

La asistencia y ampliación de la cobertura de las operaciones de los Agentes Aduaneros al perfeccionarse la unión aduanera entre países, podrá actuar como tal, en cualquiera de los países que constituyan dicha unión, apegándose de hecho a los requisitos y condiciones que las Direcciones y Administraciones Aduaneras de cada país establezcan.

ARTÍCULO 28. OPINIONES ADVERSAS.

En su aplicación, el Derecho Aduanero significa pluralidad de sentimientos y opiniones, debiendo poner especial cuidado en la interpretación y aplicación de sus normas, conforme a doctrina y jurisprudencia reconocidas.

CAPÍTULO V

EL BUEN ACTUAR DEL AGENTE ADUANERO

ARTÍCULO 29. LINEAMIENTOS DEL BUEN ACTUAR.

Además de los principios del presente código, el Agente Aduanero deberá sujetarse a los lineamientos siguientes:

- Estudio: El mandatario aduanero deberá siempre buscar cómo cultivar el intelecto;

- Imparcialidad: Es uno de los deberes más relevantes del actuar del Agente Aduanero, en su función;
- Independencia: El actuar del Agente Aduanero, estará libre siempre de cualquier interferencia, con el objeto de que pueda desempeñar libremente su profesión, persiguiendo con esto resguardar la correcta aplicación del Derecho.

CAPÍTULO VI

LIMITACIONES DEL AGENTE ADUANERO

ARTÍCULO 30. DE LAS LIMITACIONES.

El Agente Aduanero en el ejercicio de su actividad profesional se abstendrá:

- **De delegar, trasladar o ceder, certificados digitales**, firmas electrónicas, contraseñas, claves de acceso confidenciales o de seguridad (PIN), que equivalen para todos los efectos legales, a su firma autógrafa que, como Agente Aduanero le son asignadas por las autoridades;
- **Cobrar sin causa justa**, honorarios superiores o inferiores a los establecidos en su arancel;
- En la **contratación de sus servicios** se abstendrá de retardar maliciosamente los mismos;
- Autorizar con su firma electrónica, declaraciones aduaneras notoriamente ilegales;
- **Coaccionar a sus comitentes** a utilizar sus servicios profesionales;
- **Demorar o retardar el pago de los tributos** a que se hacen acreedores los sujetos pasivos de la obligación aduanera;

- **Efectuar su labor profesional, sin antes no haber cumplido con la garantía de ley;**
- **Omitir u ocultar, requisitos formales** en sus declaraciones aduaneras;
- **No cumplir con las medidas de seguridad** que establecen los sistemas informáticos y medios de transmisión electrónica con el sistema aduanero y con el uso de códigos, claves de acceso confidenciales o de seguridad;
- **No custodiar la documentación de sus operaciones**, como la ley señala;
- **Presentar declaraciones falsas o ficticias**, en sus trámites y operaciones aduaneras;
- **Promover o practicar la competencia desleal;**
- **Las demás que la ley le señale.**

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 31. DEL CARÁCTER NO LIMITATIVO DEL PRESENTE NORMATIVO.

Todo el cuerpo de normas del presente normativo, no implican la negación de otras que puedan resultar del ejercicio profesional del Agente Aduanero.

ARTÍCULO 32. DE LA OBLIGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE NORMATIVO.

La normativa antes descrita, es obligatoria para todos los Agentes Aduaneros asociados a la Corporación. El Agente Aduanero, que ingrese como asociado, debe de aceptar su cumplimiento irrestrictamente.

ARTÍCULO 33. VIGENCIA.

El presente Código de Ética y Conducta, entró en vigor el día quince de diciembre de 2004, por haber sido aprobado por la Asamblea General, de conformidad con el acta número setecientos cuarenta y dos (742), punto décimo, numeral tercero, folios ciento catorce y ciento quince del libro de actas de la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala. La presente es una actualización al mismo de fecha 1 de marzo del 2022.

ANEXOS: Cartas de compromiso

En concordancia con el inciso 4 “Alcance del código”, se presentan a continuación tres cartas de compromiso para:

- **Personal interno:** (colaboradores, miembros de comités y órganos de gobierno): Al momento en que ingrese un nuevo colaborador o miembro de la Corporación, se le hace entrega de una copia del presente código de ética y conducta, se hace una breve presentación de este y al finalizar, debe firmar la carta de compromiso respectiva y esta se archiva en su expediente.
- **Asociados:** Dentro del proceso de aceptación de un asociado nuevo, se le entregará una copia del presente código, habrá una presentación de este y al finalizar, el Agente Aduanero deberá firmar la carta de compromiso. Dicho documento formará parte del expediente del asociado mientras esté activo en la Corporación.
- **Proveedores:** Todo proveedor de producto o servicio, debe regir su relación comercial y comportamientos con base en las pautas indicadas en este código. Por ello, debe contar con una copia, el o la encargada del área de proveeduría realizará una breve presentación del contenido y solicitará a cada proveedor que firme la carta de compromiso respectiva.

Al momento en que entre en vigor el presente código de ética y conducta, se realiza una presentación general con los principales grupos de interés en donde los actuales colaboradores, miembros, asociados y proveedores, firman sus cartas de compromiso.



CARTA DE COMPROMISO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

PERSONAL INTERNO

- 42 -

Guatemala, ___ de ___ del 20__

Yo, _____ quien me identifico con DPI número _____ por este medio confirmo he leído con detenimiento todo el contenido del Código de Ética y Conducta de la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala. Comprendí cada uno de los incisos y firmo esta carta de compromiso, acto con el cual, reitero que mis acciones, conductas y comportamientos, serán realizados de manera consciente, respetando el marco de actuación que brinda este código.

De igual manera, me comprometo a fomentar y velar por ser embajador(a) de la cultura ética, siendo ejemplo en mi diario vivir y en el desarrollo de mis funciones. Conozco el derecho que tengo de denunciar actos antiéticos y también la obligación de hacer denuncias responsables. Trabajaré junto con mis colegas por crear una cultura de ética en el gremio y sus instancias.

Firma: _____

C.C.: archivo interno.



CARTA DE COMPROMISO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ASOCIADO ACTIVO

Guatemala, ___ de ___ del 20__

Yo, _____ quien me identifico con DPI número _____ por este medio confirmo he leído con detenimiento todo el contenido del Código de Ética y Conducta de la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala y **en especial, el Normativo Ético del Agente Aduanero Asociado.** Comprendí cada uno de los incisos y firmo esta carta de compromiso, acto con el cual, reitero que mis acciones, conductas y comportamientos, serán realizados de manera consciente, respetando el marco de actuación que brinda este código.

De igual manera, me comprometo a fomentar y velar por ser embajador(a) de la cultura ética, siendo ejemplo en mi diario vivir y en el desarrollo de mi profesión. Conozco el derecho que tengo de denunciar actos antiéticos y también la obligación de hacer denuncias responsables. Trabajaré junto con mis colegas por crear una cultura de ética en el gremio y sus instancias.

Firma: _____

C.C.: archivo interno.



CARTA DE COMPROMISO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

PROVEEDORES

Guatemala, ___ de ___ del 20__

Yo, _____ quien me identifico con DPI número _____ por este medio confirmo he leído con detenimiento todo el contenido del Código de Ética y Conducta de la Corporación de Agentes Aduaneros de Guatemala. Comprendí cada uno de los incisos y firmo esta carta de compromiso, acto con el cual, **reitero que todas las acciones, conductas y comportamientos que realice en el marco de la relación comercial con la Corporación**, serán realizados de manera consciente, respetando el marco de actuación que brinda este código.

De igual manera, me comprometo a fomentar y velar por ser embajador (a) de la cultura ética, siendo ejemplo en mi diario vivir y en el desarrollo de mi profesión. Conozco el derecho que tengo de denunciar actos antiéticos y también la obligación de hacer denuncias responsables. Trabajaré junto con mis colegas por crear una cultura de ética en el gremio y sus instancias.

Firma: _____

C.C.: archivo interno.