

# serviOLa

---





***PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA  
EMPRESARIAL (PTEE)***

# TABLA DE CONTENIDO

1. *Obligaciones y Responsabilidades.*
2. *Políticas y Procedimientos.*
3. *Definiciones.*
4. *Principios Corporativos.*
5. *Valores Corporativos.*
6. *Compromiso de los Altos Directivos.*
7. *Gestión de Riesgos - Soborno Transnacional y Corrupción.*
8. *Procedimientos Generales de Auditorías y Debidas Diligencias.*
9. *Funciones del Oficial de Cumplimiento.*
10. *Prohibiciones (Regalos).*
11. *Almacenamiento de Documentación.*
12. *Procedimientos Sancionatorios.*
13. *Deber de Reserva.*
14. *Canal de Comunicación - Línea Ética*



# ***1. Obligaciones y Responsabilidades***

Serviola S.A.S en adelante La Organización, estableció el Código de Ética como el conjunto de conductas éticas que orientan la actuación de la Sociedad y trabajadores en el adecuado funcionamiento de los procedimientos de control en el que se incluye La Política de Antisoborno y Anticorrupción.

El presente programa es de obligatorio cumplimiento para La Organización, sus socios - accionistas, directivos, administradores, trabajadores, clientes y contratistas de tal forma que sus disposiciones se observen con el firme propósito de actuar de manera ética y transparente.

ServiOLA



## ***2. Políticas y Procedimientos***

***POLÍTICA DE ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN:*** Serviola S.A.S promueve con sus clientes internos y externos las buenas prácticas empresariales que comprenden, pero sin estar limitado a ello, el cumplimiento de todas las políticas anticorrupción, antisoborno, antiterrorismo, antifraude y evasión de obligaciones tributarias. Privilegia en sus relaciones la aplicación del principio de transparencia y diálogo directo. Todo conflicto de intereses, así sea de la menor incidencia, debe ser conocido por Serviola S.A.S y solucionado de manera directa en procura de precaver cualquier contingencia que se pueda derivar respecto de la Compañía, sus socios, clientes, proveedores, trabajadores y cualquier persona que tenga relación directa o indirecta con Serviola S.A.S.

ServiOLA





## 2. Políticas y Procedimientos

*POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES: En Serviola S.A.S, consideramos que un conflicto de intereses vulnera el principio de ética cuando una circunstancia pueda implicar disminución de la objetividad, equidad, independencia o imparcialidad, en atención a que puede prevalecer el interés privado o la toma de decisiones en beneficio propio o de un tercero y/o en detrimento de los intereses de la ORGANIZACIÓN.*



# 3. Definiciones

**Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE):** Son los procedimientos específicos a cargo del Oficial de cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento las Políticas de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los riesgos de soborno transnacional y corrupción.

**Contratista:** Se refiere, en el contexto de un negocio o transacción internacional, a cualquier tercero que preste servicios a una Persona Jurídica o que tenga con ésta una relación jurídica contractual de cualquier naturaleza. Los Contratistas pueden incluir, entre otros, a proveedores, intermediarios, agentes, distribuidores, asesores, consultores y a personas que sean parte en contratos de colaboración o de riesgo compartido con la Persona Jurídica.

**Debida Diligencia:** Es la revisión periódica que ha de hacerse sobre los aspectos legales, contables y financieros relacionados con un negocio o transacción internacional, cuyo propósito es el de identificar y evaluar los riesgos de Soborno Transnacional que pueden afectar a una Persona Jurídica, sus Sociedades Subordinadas y a los Contratistas. Respecto de estos últimos, se sugiere, además, adelantar una verificación de su buen crédito y reputación.



# 3. *Definiciones*

***Oficial de Cumplimiento:*** Es la persona natural designada por los Altos Directivos para liderar y administrar el Sistema de Gestión de Riesgos de Soborno Transnacional.

***Políticas de Cumplimiento:*** Son las políticas generales que adoptan los Altos Directivos de una Persona Jurídica para que esta última pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta y esté en condiciones de identificar, detectar, prevenir y atenuar los riesgos relacionados con el Soborno Transnacional y otras prácticas corruptas.

***Soborno Transnacional:*** Es el acto el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus Empleados, administradores, Asociados, Contratistas o Sociedades Subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (u) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.





# 4. Principios Corporativos

## ***AUTOCONTROL***

Es la capacidad de todos y cada uno de los trabajadores de LA ORGANIZACIÓN, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

## ***AUTORREGULACIÓN***

Es la capacidad de todos y cada uno de los trabajadores de LA ORGANIZACIÓN para desarrollar en su interior y aplicar los métodos, normas y procedimientos definidos por la Organización que permitan cumplir con las funciones asignadas, mejorar los procesos y cumplir con las disposiciones legales aplicables.

## ***AUTOGESTIÓN***

Es la capacidad de todos y cada uno de los trabajadores de LA ORGANIZACIÓN para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su gestión.



# 5. Valores Corporativos

**SATISFACCIÓN:** Trabajar día a día para satisfacer a nuestros clientes, trabajadores y proveedores.

**CUMPLIMIENTO:** Cumplir los acuerdos pactados con nuestros clientes.

**LEGALIDAD:** Promover la conciencia legal en todos nuestros procesos con nuestra conducta.

**OPORTUNIDAD:** Asegurar el pago correcto, oportuno y justo de nuestras obligaciones.

**CONFIDENCIALIDAD:** Dar manejo confidencial a la información que tenemos bajo nuestra responsabilidad.

**COMUNICACIÓN:** Fomentar permanentemente una comunicación constructiva, amable, respetuosa, precisa y oportuna.

**INNOVACIÓN:** Generar soluciones innovadoras y versátiles para mejorar los procesos, maximizando el uso de los recursos y la tecnología.

**VERSATILIDAD:** Permanecer alerta a los cambios de los clientes y del mercado siendo canalizadores de información para la mejora.

**COMPETENCIA:** Estar comprometidos con nuestro aprendizaje permanente siendo multiplicadores de conocimiento.

serviOLA



# 6. *Compromiso de los Altos Directivos*

Los altos directivos de la organización estamos comprometidos de manera decidida a realizar las siguientes actividades con el objetivo de prevenir la materialización de riesgos asociados al soborno transnacional:

1. Expedir políticas de cumplimiento.
2. Promover una cultura de transparencia e integridad en la cual el soborno transnacional y la corrupción son consideradas inaceptables.
3. Aprobar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
4. Control y Supervisión de las políticas de cumplimiento.
5. Elección de un Oficial de Cumplimiento
6. Asegurar el suministro razonable de los recursos económicos, humanos y tecnológicos que requiera el oficial de cumplimiento para el desarrollo exitoso de su labor.
7. Liderar una estrategia de comunicación interna y externa adecuada para garantizar la divulgación eficaz de las Políticas de Cumplimiento, del Programa de Ética Empresarial y el compromiso con la prevención del Soborno Transnacional y de cualquier otra práctica corrupta en los Empleados, Asociados, Contratistas y la ciudadanía en general.
8. Desarrollar mecanismos adecuados para comunicarle a los Asociados, administradores y Empleados, de manera clara y simple, las consecuencias de infringir el Programa de Ética Empresarial de la Persona Jurídica.



# 7. *Gestión de Riesgos - Soborno Transnacional y Corrupción.*

GG02-V1-07-May2021

La administración de riesgos asociados al soborno transnacional en La Organización se desarrolla de acuerdo con el procedimiento PG07 GESTIÓN DE RIESGOS, adicionalmente se establecen los siguientes elementos complementarios:

- Oficial de Cumplimiento
- Políticas de cumplimiento
- Comité de Riesgo
- Matrices de Riesgo
- Auditorías Internas de Cumplimiento
- Desarrollo de Actividades de Debida Diligencia

serviOLA



## ***8. Procedimientos generales de Auditorías de Cumplimiento y Debidas Diligencias***

- Desarrollar auditorías de cumplimiento periódicas en relación con terceros nacionales y extranjeros.
- Evaluar si las medidas y procedimientos implementados por la organización son eficientes para mitigar la materialización de conductas indebidas asociadas al Soborno Transnacional.
- Establecer actividades de debida diligencia en las que se considere la evaluación de posibles aspectos legales, contables o financieros.

# 9. *Funciones del Oficial de Cumplimiento*

- Articular las políticas de cumplimiento con el PTEE.
- Liderar la Estructuración del PTEE.
- Dirigir actividades periódicas de evaluación de riesgos de Soborno Transnacional
- Presentar trimestralmente informes de su gestión a los Altos Directivos de La Organización.
- Informar a la Alta Dirección acerca de las infracciones realizadas por empleados al PTEE de acuerdo a la evidencia válida y suficiente obtenida.
- Desarrollar capacitaciones a personal de planta.
- Gestionar denuncias Línea Ética de acuerdo a los procedimientos internos de La Organización.



## ***10. Prohibiciones (Regalos)***

Se prohíbe cualquier conducta relacionada ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, dádivas, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo, en beneficio propio o de un tercero. Incluye entre otras acciones, el cobro a los contratistas o proveedores, para realizar u omitir actividades del proceso o agilización de trámites.

Se prohíben las conductas encaminadas a actuar de forma contraria a los intereses o los reglamentos de la Organización, abusando de su posición de confianza para alcanzar alguna ganancia personal o ventaja para un tercero.



# ***11. Almacenamiento de documentación***

La Organización ha establecido en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad el procedimiento para archivo y conservación de documentos con el fin de tener conocimiento acerca del ciclo vital de los documentos y su disposición final que se produce en labores propias de La Organización de acuerdo con la normatividad aplicable.



## ***12. Procedimientos sancionatorios***

El incumplimiento a las directrices establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), originará la aplicación de los mismos procedimientos sancionatorios frente a la inobservancia del Código de Ética de La Organización, el cuál establece entre otros procedimientos:

“El Socio, Presidente, Gerente, Jefe o trabajador que incumpla el presente Código de Ética será sancionado conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo. Para el caso de personas del Nivel Directivo (Presidente, Gerente, Jefe) la sanción la impondrá la Asamblea de Accionistas.”

## ***13. Deber de Reserva***

La información obtenida en desarrollo de procedimientos y prácticas que conforman el PTEE está sometido a reserva, lo que significa que la misma sólo podrá ser conocida por la Superintendencia de Sociedades previo requerimiento y las autoridades, que, en ejercicio de su función, la requieran Por lo tanto todos los trabajadores de Serviola S.A.S que tienen responsabilidades asignadas en el presente Manual y los procedimientos que de él se deriven, están en la obligación de custodiar y limitar el uso de la misma a los fines establecidos.



# ***14. Canal de Comunicación - Línea Ética***

La Organización cuenta con la Línea Ética, la cual es un canal de comunicación (Correo electrónico: [lineaetica@serviola.com.co](mailto:lineaetica@serviola.com.co)), que permite reportar en forma confidencial las fallas y/o conductas no aceptables en el marco del Código de Ética y Programa de Transparencia y Ética Empresarial en los cuales están incluidos los aspectos de Conflicto de Intereses, Soborno, Corrupción (Incluido el Soborno Transnacional).

La administración de la Línea Ética está regulada en nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad por un procedimiento denominado LÍNEA ÉTICA, es un canal confidencial abierto 7 \* 24 horas del día y operado en los días y horas laborales de la Organización.





serviOLA

