

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO



Serfletar ha creado este código con el propósito de guiar las acciones de sus colaboradores con valores y principios sólidos, que reflejen su esencia y su objetivo en la sociedad.

La instrucción es que cada colaborador, sea cual sea su labor dentro de la organización, acoja y aplique este código como una brújula que oriente sus decisiones y ayude a fortalecer la cultura empresarial.

1. VALORES Y PRINCIPIOS

Para lograr los objetivos corporativos, SERFLETAR y sus colaboradores desarrollarán sus actividades bajo la guía de los siguientes valores y principios rectores frente a los otros colaboradores, clientes, la sociedad, sus accionistas, inversionistas, proveedores, otros grupos de interés y/o terceros:

Actitud de servicio. Nos orientamos permanentemente a prestar nuestro servicio de la mejor manera posible, respondiendo con calidad y confiabilidad a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Compromiso. Estamos comprometidos con el cumplimiento de nuestro trabajo, asumiéndolo con responsabilidad y como un medio digno de crecimiento tanto corporativo como individual.

Respeto mutuo. Estamos comprometidos con la inclusión y con la generación de oportunidades de forma equilibrada para toda la población. Promovemos un ambiente de convivencia armónica, basado en el respeto por las diferencias, la humildad, la asertividad y la escucha activa. Condenamos la discriminación en cualquiera de sus formas.

Transparencia. En todos los niveles de nuestra empresa se imponen las buenas prácticas como principio fundamental de nuestras actuaciones. La Ética y la Ley rigen el comportamiento de nuestra organización.

Adaptabilidad. Estamos continuamente adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes y del mercado, reconociendo que cada servicio es único y requiere soluciones flexibles y personalizadas.

2. POLÍTICAS

A continuación, se listan algunas políticas generales y específicas que son divulgadas, entendidas y acatadas por todos los colaboradores. En ellas SERFLETAR define lineamientos generales a observar en el actuar y en la toma de decisiones de sus áreas y colaboradores. Además de las políticas aquí listadas, existen otras políticas, procedimientos, reglamentos, manuales y documentos que son conocidos por los colaboradores en el ejercicio de sus responsabilidades, por tanto, se ven obligados a consultarlas y cumplirlas asegurando los principios y valores contenidos en este código.

- **Conductas esperadas al interior de la Empresa.**
- Los colaboradores deberán conocer y observar las diferentes políticas y procedimientos establecidas y divulgadas por la empresa como parte de su gerenciamiento y control para la

www.serfletar.com

Cra. 46 #32-98 Medellín – Colombia Tel: +57(604) 322 53 44

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO



prevención, identificación, solución y seguimiento de los diferentes riesgos que inciden sobre las actividades desarrolladas por la empresa.

- Actuar en todo momento con profesionalismo, buena fe, lealtad y diligencia en favor de los mejores intereses de la empresa, 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 este código y demás documentos de direccionamiento de la empresa.
- Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro colaborador, que afecte o pueda lesionar los intereses de la empresa 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 colaboradores de la misma, cuidando que estas 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 la ley y de los objetivos y lineamientos propios de Serfletar dentro del espíritu que su gerente le ha querido inculcar.
- Dar buen uso a las instalaciones, vehículos, sistemas de información y demás elementos de trabajo asignados, respetando los lineamientos definidos.
- Responder por los códigos de usuario y contraseñas asignadas para el desempeño de sus labores y mantenerlas de manera confidencial.
- Brindar un trato digno a los colaboradores de la empresa, respetando sus criterios y privacidad, absteniéndose de adelantar conductas discriminatorias contra la persona.
- Informar oportunamente cualquier comportamiento que genere riesgo para la empresa y en el caso de que dichas conductas constituyan base para investigación de hechos delictivos, velar por que se realice la debida denuncia ante las autoridades competentes.
- **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 empresa.

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO



- Comunicar oportunamente a sus superiores todo hecho o irregularidad por parte de un proveedor, cliente, empleado del gobierno o cualquier tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de la empresa.
- Observar criterios de imparcialidad y objetividad en la selección de proveedores, velando siempre por proteger el mejor interés de la empresa.
- Informar a la compañía sobre ofrecimientos de terceros que puedan ir en contra de los lineamientos señalados en este código.
- 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 empresa o que desarrollen actividades ilícitas o en contravención de los principios éticos de la empresa.
- Serfletar 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 la empresa se hará protegiendo el buen nombre y la información de la compañía. En todos los casos dicha participación deberá efectuarse a título estrictamente personal.
- **En relación con Información de la Empresa.**
 - Conocer y aplicar el modelo interno de seguridad de la información, para el manejo seguro de la información de la empresa, incluyendo la necesidad de clasificar la información según su naturaleza (restringida, Interna o pública).
 - Los colaboradores de la empresa se abstendrán de comunicar a otros colaboradores sin autorización para ello o compartir con terceros, información confidencial de la empresa 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 empresa 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 colaborador es de propiedad de Serfletar y los colaboradores seguirán los parámetros establecidos en este código y demás políticas de la compañía para darle un manejo adecuado.
 - Cuando un colaborador finaliza la relación con la empresa 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 empresa.



3. CONDUCTAS PROHIBIDAS.

Se consideran prohibidas o contrarias a los principios éticos y de conducta de la empresa, 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. (Por ejemplo, para transacciones financieras, transacciones comerciales, selección de proveedores u otra)
- 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 empresa como parte de su estructura de manejo y control.
- Con intención, omitir o consignar datos en forma inexacta en los informes, estados financieros entre otros documentos que se presenten a consideración de sus superiores, tendientes a obtener una aprobación o decisión que, a juicio del superior, habría sido diferente si los datos se ajustaran a la realidad.
- Usar las instalaciones de la empresa para adelantar eventos políticos o difundir material que atente contra la libertad religiosa y política entre otros.
- Entregar documentos sin el lleno de las formalidades legales y demás requisitos establecidos por la empresa y no dar aviso oportuno del incumplimiento al jefe inmediato.
- Usar indebidamente por acción, omisión, error, negligencia o descuido la firma autorizada, de manera tal que incida negativamente frente a los intereses de la empresa o los ponga en peligro.
- Ocultar la existencia de un conflicto de interés en el que se encuentre el colaborador. Denunciar esta situación es un comportamiento que se convierte en una responsabilidad, no es una opción.
- Realizar actos que entorpezcan o incidan negativamente en el normal desarrollo de las actividades de la empresa o en perjuicio de terceros.
- Aceptar o solicitar para sí mismo o para terceros dádivas o beneficios de clientes y/o proveedores de la empresa o a terceros, a cambio de favorecimientos, escogencia o concesión de tratamientos o servicios especiales en beneficio propio.



- 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.
- Autorizar o ejecutar operaciones que afecten los intereses de la empresa, negociar bienes y/o mercancías o negociar en cualquier forma algún objeto de propiedad de la compañía sin la autorización correspondiente y sin seguir los parámetros establecidos por la empresa.
- 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 empresa 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 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 de la empresa deberán abstenerse de efectuar en nombre o representación de la misma, declaraciones o conceder entrevistas en medios de comunicación, sin autorización de la gerente de la compañía o en contravención de lo dispuesto por las políticas que al respecto establezca la empresa.
- Incumplir cualquier lineamiento señalado en este código, en las demás políticas, procedimientos, reglamentos, manuales y/u otro documento que haga parte de la estructura de manejo y control de la empresa.
- Acceder, utilizar, divulgar o almacenar información personal de terceros sin autorización expresa de la dirección. Esta conducta vulnera los principios de privacidad, seguridad y respeto establecidos en la ley 1581 de 2012, y puede generar consecuencias legales y disciplinarias. La empresa condena cualquier forma de mal uso de datos personales, incluyendo su manipulación con fines personales, comerciales o discriminatorios.

4. CONFLICTOS DE INTERÉS

Ante la presencia o posible existencia de un conflicto de interés, los colaboradores involucrados se abstendrán de tomar cualquier decisión, informarán a quien corresponda y se procederá de acuerdo a las siguientes indicaciones: colaboradores en general: En el caso que cualquier colaborador de la empresa (distinto de la Gerente) se vea ante la presencia o posible existencia de un conflicto de

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO



interés, planteará inmediatamente el caso ante el superior inmediato quien validará la posible existencia de dicho conflicto. Si el superior inmediato evidencia la existencia de conflicto de interés, lo reportará al director de gestión humana o director administrativo, quien podrá tomar decisiones para resolver el conflicto y en caso contrario lo reportará al Comité de Ética y Conducta para su respectivo análisis y decisión. Directivos: En los casos en que el colaborador incurso en la presencia o posible existencia de un conflicto de interés corresponda a un directivo de la empresa, éste reportará inmediatamente el caso a la Gerente quién validará la existencia del conflicto e indicará el manejo y metodología de solución.

- **Dávivas y Beneficios:** En Serfletar las decisiones y los resultados se sustentan en el criterio ético de quienes hacen parte de la empresa; por tanto, dichas decisiones y resultados, de ninguna manera podrán estar influenciados por dádivas o beneficios otorgados por clientes y/o proveedores de la empresa o de terceros. Los colaboradores de la empresa se abstendrán de aceptar u ofrecer beneficios, regalos, tratos preferenciales, invitaciones u otro parecido que pudiera comprometer su imparcialidad en la toma de decisiones y consecución de resultados. Serfletar permite a sus colaboradores recibir regalos, invitaciones, atenciones o gratificaciones siempre y cuando se cumplan los parámetros establecidos en las políticas definidas por las empresas (Lo que siempre implicará informar a su superior para que los máximos órganos de administración de la compañía concedan los permisos correspondientes). Los colaboradores que incurran en prácticas que constituyan conflicto de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones civiles, penales y/o laborales que la ley y los reglamentos internos de la empresa contemplan para el efecto.
- **Cumplimiento de Este Código Por los Colaboradores:** Corresponde a cada colaborador dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente código, de conformidad con el principio de autocontrol y autorregulación.
- **Gerencia, Recursos Humanos, y Auditoria:** Sin perjuicio del deber de autocontrol y autorregulación que le corresponde a cada uno de los colaboradores y una vez asignadas las funciones al Comité de Ética y Conducta, las direcciones responsables, dentro de sus procesos de evaluación y auditoria, verificarán la aplicación y cumplimiento del presente código y emitirán comentarios para su actualización y mejora.
- **Comité de Ética y Conducta:** Una vez instalado corresponde al Comité de Ética y Conducta evaluar y dirimir las situaciones que le fueren informadas, considerando los lineamientos del presente Código y las demás normas que rigen en la empresa.
Para efectos de verificar asuntos referentes al cumplimiento del presente Código, la empresa contará con un Comité de Ética y Conducta. El Comité de Ética y Conducta estará conformado por tres (3) miembros: La Gerente, director de gestión humana y un representante de los colaboradores elegido por voto simple mayoritario. En los casos que así lo consideren sus miembros, el Comité podrá contar con el apoyo y asesoría de otros colaboradores o áreas de la Compañía. El Comité podrá reunirse válidamente con la presencia de al menos dos (2) de sus miembros y se reunirá de manera presencial o a través de medios de comunicación no presenciales, siempre que ello sea necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas.

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO



Como parte de sus responsabilidades, el Comité de Ética y Conducta de la Sociedad tendrá a cargo las siguientes funciones:

- Conocer los asuntos referentes a la implementación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la empresa.
- Analizar los eventos de posible violación del presente Código y establecer si se ha incurrido en conductas violatorias del mismo.
- Dictar las medidas necesarias para corregir las conductas violatorias del Código De Ética Y Conducta y decidir acerca de las sanciones aplicables a los colaboradores que hubieren desarrollado conductas en contravención de este.
- Evaluar la adecuada divulgación y conocimiento del Código de Ética y Conducta entre los colaboradores de la empresa. En el momento en que los posibles casos de violación del presente código llegaren a involucrar a uno o más de sus miembros, el Comité se conformará por aquellos miembros que no hicieren parte de las circunstancias objeto de estudio. Si no fuere posible conformar el Comité por falta de quorum, la Gerente de la Empresa designará el (los) miembros sustitutos o un Comité Ad-hoc para analizar y determinar la existencia de los posibles casos de violación del presente código.

5. SANCIONES

Sin perjuicio de los recursos civiles y penales que pudieren tener lugar de acuerdo con la regulación aplicable, el incumplimiento total o parcial del presente Código, dará lugar a la aplicación de sanciones laborales, que podrán incluir la terminación unilateral del contrato con justa causa. Las sanciones laborales serán determinadas por el Comité de Ética y Conducta en función de la gravedad de dicho incumplimiento después de realizar el debido proceso. No habrá una estandarización de sanciones, dependerá del análisis de cada caso.

6. APROBACIÓN

	Revisó	Aprobó
Cargo	Coordinador Administrativo	Gerente General
Firma		