



**SEGURIDAD Y VIGILANCIA SERVICONCEL LTDA.**

## **CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA**

<b>FECHA ELABORACIÓN</b>		
<i>2024</i>	<i>04</i>	<i>24</i>
<i>Firmado Original</i>		
<b>DIRECTOR SIG</b>		

<b>FECHA REVISIÓN</b>		
<i>2024</i>	<i>04</i>	<i>24</i>
<i>Firmado Original</i>		
<b>GERENTE GENERAL</b>		

<b>FECHA APROBACIÓN</b>		
<i>2024</i>	<i>04</i>	<i>24</i>
<i>Firmado Original</i>		
<b>GERENTE GENERAL</b>		

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	<b>Página 2 de 18</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

SERVICONCEL LTDA., dentro de su política de plan de mejora y apropiación de los procesos que le son propios ha adoptado el concepto de ética como el conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad, para el caso en concreto el comportamiento de nuestros trabajadores dentro del ámbito laboral y familiar, convirtiéndose en un principio rector de la convivencia laboral que contribuya al buen desarrollo de las funciones dentro de un clima organizacional propicio.

Sumado a lo anterior, la estructuración de las políticas éticas van enmarcadas dentro de un propósito de reafirmación y seguimiento que contribuya a la perpetuación de las conductas apropiadas, seguimiento y mejoramiento progresivo.

## 2. OBJETIVOS

- Proporcionar una guía de actuar ético en el desempeño de la actividad y servicio de SERVICONCEL LTDA y de todos sus empleados.
- Proporcionar pautas que contribuyan a que la práctica ética sea adoptada por todos los empleados.
- Motivar a los empleados de SERVICONCEL LTDA a ser un valor agregado en su trabajo y en su entorno familiar y social, a través de su comportamiento ético.
- Contribuir en el logro de la misión, visión de SERVICONCEL LTDA, conforme a los valores definidos para la empresa.

## 3. ALCANCE

Este Código se aplica a todos los empleados de SERVICONCEL LTDA, incluyendo todas las actividades relacionadas con el negocio independientemente del lugar en donde se ejecuten.

El Código establece normas para la interacción con clientes y proveedores, y comprende a quienes actúen en representación de la empresa, a todos quienes hablen en nombre de SERVICONCEL LTDA ante cualquier entidad, empresa o actuación y en cualquier circunstancia independientemente de la magnitud o duración de la representación. Nuestros proveedores deben cumplir con este Código en sus actividades comerciales con SERVICONCEL LTDA.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 3 de 18

#### 4. PRINCIPIOS

La ética, determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Para los efectos de este Código Ética significa que todos los empleados y vinculados que actúen a nombre o representen a SERVICONCEL LTDA, deben hacer lo correcto, de la manera correcta y por motivo correcto en su desempeño y en relación con SERVICONCEL LTDA.

Los principios y valores que se aplican en él, son:

1. **Integridad:** Nos caracterizamos por actuar de forma correcta, tomando decisiones apropiadas y respetuosas en todo momento y situación, conforme a nuestros principios.
2. **Honestidad:** Propendemos justicia a todo nivel de la organización, tratamos de forma imparcial a todas las personas sin buscar beneficio o ventaja de las diferentes situaciones.
3. **Sentido de pertenencia:** La identidad de nuestros colaboradores aporta sustancialmente en el cumplimiento de las metas organizacionales propuestas.
4. **Esfuerzo:** Nuestra disciplina con el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, ha evitado la materialización de acciones indebidas que afecten la imagen de la empresa.
5. **Compromiso:** Las metas y objetivos propuestos se han cumplido con perseverancia y fuerza laboral lo que nos ha posicionado en el mercado con una empresa confiable.
6. **Respeto:** La inclusión y la aceptación de todos nuestros colaboradores y partes interesadas pertinentes, sin diferenciar raza, color, creencias, nos permite consolidar un equipo humano diverso y único.
7. **Confianza:** Buscamos que nuestro personal actúe de forma apropiada, sin exceder los límites definidos por la empresa y los clientes.
8. **Responsabilidad:** Los propósitos, deberes, y tareas se cumplen de forma idónea, optimizando los procesos y resultados previstos por la organización.
9. **Lealtad:** Tenemos la convicción de que nuestro equipo de trabajo, esta presente y brinda su apoyo a la empresa en los momentos buenos como en los de dificultad.
10. **Trabajo en equipo:** Nos movemos por el bien común, en pro del cumplimiento de nuestra plataforma estratégica y cooperando por obtener resultados conjuntos que permitan alcanzar las metas propuestas.

El comportamiento ético, es una obligación de todos, independientemente del cargo que se ocupe. Es muy importante que las personas de altos cargos den ejemplo y demuestren comportamientos éticos incuestionables.

Dentro del comportamiento ético, tiene especial relevancia el respeto por la Carta Universal de los Derechos Humanos, así como los derechos fundamentales y colectivos y en general de los derechos establecidos en nuestra Constitución Política y en aquellos Estados en los cuales operamos. Así mismo estamos obligados a acatar las políticas de gobierno corporativo de SERVICONCEL LTDA, sus procedimientos, lineamientos, prácticas y demás normas que se establezcan.

Actuar en forma ética no es sólo hacer lo que es legal o jurídicamente permitido, es más allá, ir a lo

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 4 de 18

que es correcto, justo, equitativo, respetuoso y responsable con SERVICONCEL LTDA, sus accionistas, los colegas, los empleados, los proveedores, los clientes y con la sociedad en general. El comportamiento ético también lo debemos actuar y exigir lo mismo a quienes interactúan con nosotros.

## **5. LINEAMIENTOS GENERALES**

Se incluirán las situaciones que, con base en la experiencia del negocio, conocemos que pueden presentarse. No todas las situaciones pueden estar descritas en este Código, pero frente a ellas se deben aplicar los mismos principios que se han establecido.

### **5.1. CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LIBERTADES FUNDAMENTALES Y PRINCIPIO DE LEGALIDAD**

En las actividades realizadas por SERVICONCEL LTDA, se actuará dando prevalencia a la ley, al respeto de los derechos humanos y libertades públicas, se asumirán, cumplirán y respetarán todas las políticas, procedimientos y normativas de la organización en su ámbito de actuación, así como las normativas internas de la empresa para la que se presta servicio.

### **5.2. DERECHOS LABORALES**

Para garantizar los derechos constitucionales de los trabajadores SERVICONCEL LTDA, se ha comprometido a brindar un trabajo de calidad, con un trato justo equitativo, respetuoso, incluyente, considerado y diligente, promoverá y respetará el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y afiliación y al derecho a la negociación colectiva, dentro del marco legal colombiano.

### **5.3. RESPETO Y TRATO EQUITATIVO**

Los Funcionarios de SERVICONCEL LTDA., brindan credibilidad y tranquilidad respecto de su gestión, la cual deberá ser desarrollada dentro de un ambiente de respeto y equidad, reconociendo la diversidad de criterios y propiciando un ambiente adecuado para que al interior de la Sociedad se promueva igualdad de oportunidades diversidad, respeto, no discriminación por razón de raza, color, sexo, tendencia sexual, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, discapacidad o cualquier otra condición, no se tolerarán acosos, ni ningún otro tipo de vejación en el desempeño de la actividad laboral hacia ninguna persona, forme parte o no de la organización, no estará permitido bajo ninguna circunstancia, la utilización del trabajo forzoso, así como el trabajo infantil.

### **5.4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.**

Teniendo en cuenta las competencias definidas en el manual de perfil de cargos, la misión, los valores y principios indicados en este código, la organización mantendrá un riguroso programa de selección y contratación, atendiendo a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos con

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 5 de 18

el fin de proporcionar los colaboradores necesarios con las características y cualidades necesarias para el desarrollo misional de la compañía. Así mismo se promoverá su desarrollo personal, profesional y toma de conciencia en el desarrollo de las operaciones de seguridad privada para su correcto desempeño actual y futuro.

### **5.5. DERECHO A LA INTIMIDAD**

Se respetará el derecho a la intimidad de sus colaboradores, cada persona puede desarrollar libremente su propia vida privada e independiente sin interferencia de la organización en especial en lo que se refiere a datos de carácter personal, médicos y económicos. respetará las comunicaciones personales de sus trabajadores.

### **5.6. COMPROMISO CON EL BUEN SERVICIO**

El Ciudadano merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo por lo que:

- ✓ Todo el personal, deberá mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes para lograr la satisfacción del servicio.
- ✓ Establecerá mecanismos que permitan identificar requerimientos y expectativas actuales y futuras de las partes interesadas.
- ✓ Cuenta con mecanismos para identificar y medir los niveles de satisfacción y desarrollar e implementar planes de mejora permanentes.

### **5.7. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

SERVICONCEL LTDA no tolera ninguna forma de corrupción. No creemos que haya justificación alguna para socavar la conducta ética de funcionarios, dueños o empleados de otras empresas. Se promueve una cultura anticorrupción y soborno así mismo exigimos que nuestros grupos de interés tampoco lo hagan con nosotros.

Los empleados de SERVICONCEL LTDA. no deberán acceder a este tipo de ofrecimiento, No promovemos, lideramos ni justificamos el soborno. Soborno se entiende como ofrecimiento de regalos, préstamos, honorarios, propinas o algún beneficio a cualquier persona, a modo de incentivo para actuar de forma contraria a sus legítimos y correctos intereses.

Como empleados de SERVICONCEL LTDA., nuestra relación con servidores públicos se rige por las leyes colombianas.

#### **Asesores y gestores que interactúan con entidades públicas y privadas**

Nos abstendremos de contratar un asesor o gestor si tal relación pudiera parecer un intento de soborno u otra acción corrupta, aunque no sea nuestra intención y conozcamos que no es así.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 6 de 18

El valor de cualquier contrato de asesoría o de gestión debe ser coherente en cuanto al costo de los servicios esperados. Los incentivos de éxito deben revisarse con cuidado para asegurarse que no constituyen o se perciben como recursos para actos corruptos.

## **5.8. REGALOS, ENTRETENIMIENTO Y HOSPITALIDAD**

En SERVICONCEL LTDA., está prohibido dar o recibir regalos, entretenimiento u hospitalidad que puedan parecer excesivos o capaces de influir inapropiadamente en una decisión o en una relación comercial.

En SERVICONCEL LTDA., los empleados no pueden usar su cargo para solicitar cualquier clase de favor personal, pago, descuento, viajes, alojamiento, regalos o préstamos a los proveedores, clientes o grupos de interés. Las solicitudes de este tipo pueden hacer que el benefactor se vea obligado a proporcionar el favor o regalo para evitar perder negocios con la empresa o que el beneficiario acepte un servicio deficiente o de estándar inferior. Estas prácticas están prohibidas.

Cuando un empleado no esté seguro de si debe aceptar o no un regalo, entretenimiento u hospitalidad debe consultar con el oficial de cumplimiento SARLAFT.

## **5.9. DONACIONES**

Ningún empleado está autorizado a destinar los recursos de SERVICONCEL LTDA para donaciones, o regalos, sin cumplir los requerimientos de aprobación establecidos, aún elementos que podían pensarse se pueden dar de baja o que no son útiles a la empresa, sin excepción se requiere autorización de las instancias competentes.

Nos abstendremos de hacer donaciones si las circunstancias pudiesen hacerlas ver como un soborno o cualquier otra acción corrupta, aunque este no sea nuestra intención y sepamos que no es cierto.

## **5.10. CONFLICTO DE INTERÉS**

Existe conflicto de intereses cuando un empleado tiene un interés personal que interfiere con la objetividad que requiere su cargo, afecta su toma de decisiones o puede dar la apariencia de tenerlo.

Dicho conflicto de intereses puede surgir directamente del propio empleado, o indirectamente por medio de su cónyuge, compañero permanente, pariente o persona con quien tenga una relación sentimental o una amistad personal.

El conflicto de intereses puede ser también potencial. Esto ocurre cuando las circunstancias actuales no dan lugar a que un interés personal interfiera con los deberes del cargo, pero es previsible que en el futuro suceda. Es obligatorio para todos los empleados analizar situaciones directas o indirectas de

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 7 de 18

conflictos de intereses, actuales o potenciales, que puedan interferir en sus decisiones y acciones en SERVICONCEL LTDA.

SERVICONCEL LTDA, es consciente de que hay conflictos de intereses que surgen como parte de la interacción de los empleados o sus familias con la sociedad y que no se pueden evitar. No obstante, es necesario que el empleado los reportes de manera oportuna, completa y veraz para permitir a la alta dirección si se deben tomar medidas al respecto.

Se debe actualizar la información sobre conflictos de intereses cuando la situación inicialmente declarada se modifique, termine o cuando surja un nuevo tipo de conflicto. También cuando SERVICONCEL LTDA lo solicite.

Todo empleado tiene la responsabilidad de declarar un conflicto de intereses, procedimiento que no se puede delegar u omitir.

Por lo tanto, no se podrán nombrar familiares, amigos ni asignarles contratos. Si se considera que el familiar o amigo puede tener un buen desempeño en la empresa y que su selección no está guiada por motivos subjetivos, la única instancia que puede dar la autorización es la Gerencia General. Y si el conflicto de interés se presenta a nivel de esta gerencia, será la Junta de Socios encargada de evaluar y resolver el tema.

De existir estas situaciones de amistad o familiaridad se deben anunciar a manera de impedimento para que las decisiones en relación con el otro sean asumidas por una instancia diferente.

Cuando los proveedores se registran con la Empresa o participan en procesos de licitación, cualquier conflicto de intereses que pueda afectar la transparencia del proceso de contratación o la gestión debe reportarse a la correspondiente Área de Compras y a la gerencia.

#### **5.11. NORMAS DE COMPETENCIA**

SERVICONCEL LTDA, compite de manera justa respetando las leyes en materia de competencia o “antimonopolio”, las cuales prohíben acuerdos o entendimientos entre competidores que pudieran debilitar la competencia, restringen el comportamiento de las empresas destacadas del sector y requieren de una aprobación o permiso previo para fusiones, adquisiciones o cualquier otra combinación que pudiera afectar la competencia. SERVICONCEL LTDA se compromete a cumplir con la legislación antimonopolio en los países donde pueda operar.

#### **5.12. CONFIDENCIALIDAD**

SERVICONCEL LTDA, recopila, utiliza, conserva y procesa datos personales de los clientes, proveedores, empleados y visitantes de forma responsable, legítima y diligente aplicando las medidas correspondientes para gestionar su privacidad.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 8 de 18

### **5.13. VERACIDAD EN LA INFORMACIÓN**

Reconocemos que lo que hacemos e informamos afecta a las personas y al cliente. Es por eso que nos comprometemos a reportar con absoluta verdad el contenido de nuestras tareas y registrar los datos en forma completa, evitando expresar opiniones o hacer comentarios sin fundamento que pudieran tener un impacto indebido en contra de terceras personas.

### **5.14. RELACIÓN CON CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES**

La relación con los clientes y proveedores estará basada en la confianza y el respeto y se desarrollará en un marco de colaboración que permita la consecución de objetivos y beneficios mutuos.

La selección y contratación de proveedores, estará fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la empresa, al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica, garantizándose siempre la transparencia, la igualdad de trato y oportunidades y la utilización de criterios objetivos.

Con relación a los competidores la compañía se compromete a participar en los mercados de forma leal y no realizará publicidad engañosa de su competencia o de terceros.

### **5.15. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

Las relaciones con las autoridades, los organismos reguladores, clientes y comunidad se plantearán bajo los principios de cooperación y transparencia siempre teniendo como objetivo ser fuente de generación de oportunidades aportando al crecimiento económico del país.

### **5.16. CONDICIONES DE TRABAJO, SALUD Y SEGURIDAD**

En SERVICONCEL LTDA, estamos comprometidos con la seguridad y salud de nuestros trabajadores y las personas que colaboran con la empresa. Generamos y garantizamos un entorno de trabajo seguro, sano y justo.

### **5.17. ACOSO LABORAL**

Se entiende por acoso laboral cualquier comportamiento sistemático y demostrable que sobre una persona ejerza un empleado, jefe directo o indirecto, colega o subordinado, encaminado a causar intimidación, temor o ansiedad y que tenga como consecuencia el mal desempeño de responsabilidades o la falta de motivación que pueda conducir a la renuncia. SERVICONCEL LTDA no tolera ninguna forma de acoso laboral.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 9 de 18

### **5.18. BUEN TRATO**

SERVICONCEL LTDA promueve el buen trato y tiene CERO tolerancias al maltrato. La exigencia por más fuerte que deba ser, se debe dar con tanta firmeza y claridad cómo tanto respeto. Las decisiones disciplinarias, regaños, sanciones, terminaciones de contrato, deben estar precedidas de claridad sobre los motivos y respeto absoluto del empleado.

Se debe exigir respeto de superiores y compañeros, anunciar al comité de convivencia cualquier tipo de maltrato que se presente.

Los comportamientos de todos y cada uno de los empleados de SERVICONCEL LTDA, debe excluir cualquier tipo de maltrato.

El personal de SERVICONCEL LTDA., no está autorizado para participar en actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes el personal deberá denunciar todo acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que estén en su conocimiento, o tuvieran una sospecha razonable. En caso de que nuestro personal tenga conocimiento de estas situaciones deberá reportar al cliente y al oficial de cumplimiento de la compañía.

En SERVICONCEL LTDA., no se aplican prácticas de esclavitud ni trabajo forzoso u obligatorio ni es cómplice de cualquier otra empresa para que haga uso de este tipo de trabajo, se cuenta con procesos de selección de personal transparentes que aseguran la confiabilidad del personal vinculado, los candidatos voluntariamente aplican a los procesos de selección y desde la contratación se socializa el manual de funciones a través de las inducciones, de igual modo el personal es libre de presentar la desvinculación laboral cuando así lo considere

### **5.19. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO**

Nuestros empleados dan cumplimiento a la normativa legal para la prestación del servicio emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, por tal motivo se establecen consignas generales y particulares en cada dispositivo y se comunica al personal para su estricto cumplimiento, entre los cuales se delega la responsabilidad al personal de vigilancia en cuanto al control de acceso tanto de personas como de vehículos y las demás funciones establecidas contractualmente con el cliente y las definidas internamente, se mantienen los registros en las minutas para la prestación del servicio.

### **5.20. DERECHOS HUMANOS**

SERVICONCEL LTDA ejerce su actividad comercial con el respeto absoluto de los derechos Humanos y por lo mismo, cumpliendo debidamente lo estipulado en la Carta Universal de los Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia y la Constitución Política de los países en donde opere.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 10 de 18

Cualquier violación actual o potencial de los derechos humanos se debe reportar a la Gerencia General.

SERVICONCEL LTDA está comprometida con el cumplimiento y apoyo de todos los derechos y leyes que rijan sus relaciones con los empleados. Este compromiso se extiende a todas las partes de la cadena de valor.

SERVICONCEL LTDA no fomenta ni tolera ninguna forma de discriminación, ya sea verbal o por acción, por motivos de raza, color, genero, sexo, idioma, religión, orientación sexual, origen social, condición social, condición indígena o discapacidad.

#### **5.21. EXPLOTACIÓN SEXUAL Y EL ABUSO O LA VIOLENCIA DE GENERO**

SERVICONCEL LTDA., prohíbe que el personal participe o se beneficie de la explotación sexual (incluyendo, a estos efectos, la prostitución) y el abuso, violencia o delitos de género, ya sea dentro de la empresa o públicamente, incluyendo la violación, el acoso sexual, o cualquier otra forma de abuso o violencia sexual.

El personal de SERVICONCEL LTDA., permanecerá alerta ante todos los supuestos de violencia sexual o de género y, en el caso de que se tenga conocimiento los comunicará a la empresa y se procederá a denunciar ante las autoridades competentes.

#### **5.22. LA TRATA DE SERES HUMANOS**

SERVICONCEL LTDA., prohíbe que el personal participe en la trata de seres humanos y deberá permanecer alerta ante todos los supuestos de seres humanos y en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, los comunicara a la empresa quedando a disposición de las autoridades competentes

#### **5.23. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

La alta dirección de SERVICONCEL LTDA., establece como política la vinculación de personal mayor de 18 años y exige a proveedores y contratistas personal para el desarrollo de sus actividades laborales mayor de 18 años. En SERVICONCEL LTDA se promueve el respeto los derechos de los niños, los empleados deben comunicar y denunciar ante las autoridades competentes la existencia de situaciones que generen sospecha razonable de trabajo infantil o situaciones en las que se identifique trabajo infantil, como: venta y tráfico de niños; servidumbre; trabajo forzoso u obligatorio; trabajo forzoso u obligatorio para la prestación de servicios armados; el uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para la prostitución; la producción de pornografía o de actuaciones pornográficas; el uso, proxenetismo u ofrecimiento de niños para actividades ilícitas, en particular para la producción y el tráfico de drogas; el trabajo que, por su naturaleza o las circunstancias en las que se lleva a cabo, es susceptible de ser pernicioso para la salud, la seguridad o la moral de los niños.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 11 de 18

## **5.24. LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMA DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

SERVICONCEL LTDA se identifica y se encuentra comprometido con la sociedad y las autoridades respecto al cumplimiento de las disposiciones reglamentarias y legales que regulan la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento de actividades terroristas y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Para esto se hace necesaria una actuación con los más altos principios éticos, siendo los lineamientos mencionados en el presente documento de total aplicación.

Adicional a lo anterior, todos los empleados, clientes, proveedores y demás partes interesadas deben dar cumplimiento a las políticas descritas en el Manual del Sistema Integral de Prevención y Control del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de armas de destrucción masiva de SERVICONCEL LTDA, y que el desconocimiento, omisión o incumplimiento de lo previsto en este documento y las normas legales vigentes sobre la materia, podrá generar consecuencias de tipo laboral, penal, administrativo, disciplinarias y reputacional, tanto para los empleados como para la Empresa.

De esta forma, se han establecido como principios básicos del Código de Conducta para la Prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, los siguientes:

- La actividad mercantil debe basarse en un doble compromiso: el riguroso cumplimiento de la legalidad y el respeto escrupuloso a criterios éticos exigentes.
- Protección de la imagen institucional frente al riesgo reputacional y legal.
- Decidida colaboración con la justicia en su lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Implementación de esquemas de control, seguimiento y programas de auditoria con el propósito de verificar el estricto cumplimiento de las normas que regulan la prevención y detección de actividades delictivas y de los controles establecidos por la Entidad para estos efectos.

### **5.24.1. REGLAS ESPECIALES DE CONDUCTA**

Las reglas de conducta respecto de los mecanismos de prevención de actividades delictivas, son de imperativo cumplimiento, de manera que se deben observar en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

Para el adecuado cumplimiento del código, SERVICONCEL LTDA, sus Representantes Legales, Directivos, Administradores, Empleados, Oficial de cumplimiento, tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes lineamientos de actuación:

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 12 de 18

### 5.24.1.1. CARGOS Y FUNCIONES

- Los Directivos y empleados de SERVICONCEL LTDA, no revelarán hechos, actos o circunstancias de los que se tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de reglamentos internos o externos o cuando lo solicite una autoridad competente.
- Deberán proteger la información que en desarrollo de sus cargos conozcan o llegaren a conocer, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos.
- Deberán guardar absoluta reserva sobre el desarrollo de análisis, investigaciones o solicitud de información que realicen órganos de control o supervisión internos o externos, y abstenerse de informar a los clientes o terceras personas no autorizadas de estas actuaciones.
- Procederán de forma veraz, digna, leal y de buena fe. No intervendrán en actos simulados, ni en operaciones fraudulentas o en cualquier otra que tienda a ocultar, distorsionar o manipular la información de la Entidad o la realidad de los clientes, en perjuicio de SERVICONCEL LTDA, de los intereses del Estado o de terceras personas.
- Comunicarán los colaboradores oportunamente a sus superiores inmediatos o a cualquiera de los superiores de estos, todo hecho o irregularidad por parte de algún funcionario o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de SERVICONCEL LTDA. También podrán hacerlo directamente al Oficial de Cumplimiento.
- Se considera contrario a los intereses de la Entidad, la omisión de actuación o el no suministro de información, con el propósito de proteger, favorecer, perjudicar o lesionar a una persona.
- La designación del Oficial de Cumplimiento no exime a SERVICONCEL LTDA ni a los demás directivos y empleados de la obligación de aplicar, en el desarrollo de sus funciones, los procedimientos del SARLAFT consagrados en la ley.

### 5.24.1.2. ALTERNATIVAS DE CONDUCTA

Los directores, representantes legales, revisores fiscales y en general todos los funcionarios con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

Con base en lo anterior, tanto la organización como sus empleados deberán:

- Comunicar de manera inmediata, acerca de la existencia o de la potencial aparición de un conflicto de intereses y de las medidas que se adoptarán para evitarlo.
- Los negocios con familiares y allegados, clientes, proveedores, asesores externos y demás terceros ligados directa o indirectamente con los empleados o con SERVICONCEL LTDA, se manejarán con criterio justo, de buena fe y nunca serán motivados por intereses particulares que puedan menoscabar el prestigio, la imagen, la seguridad o la rentabilidad.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 13 de 18

Por lo tanto:

- SERVICONCEL LTDA, sus representantes legales y funcionarios, están obligados a privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos de las operaciones y transacciones sobre la ganancia puntual para la entidad y sobre el logro de metas comerciales.
- No podrán vincular o realizar operaciones o transacciones con las personas naturales o jurídicas señaladas por los órganos del Estado Colombiano, entidades o gobiernos extranjeros, como presuntamente relacionadas con movimientos ilícitos de capital y en general con todas aquellas personas de las cuales se tenga duda sobre la licitud de sus actividades tanto comerciales como personales, o aquellas que realizan actividades prohibidas por la ley o que afectan la moral y buenas costumbres, atentan contra la credibilidad y los intereses de la organización.
- Se abstendrán de autorizar operaciones o servicios a favor de usuarios cuando con éstos o aquellas se puedan violar las normas o regulaciones sobre prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- La obligación de reserva respecto de todas las actuaciones relacionadas con la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, primará sobre el derecho del cliente a ser informado sobre las situaciones especiales que puedan afectar su cuenta. Por lo tanto, los funcionarios se abstendrán en todo momento de informar a través de cualquier modalidad al cliente, sobre análisis, investigaciones o reportes de operaciones inusuales que realice la Entidad u organismos de Control y Supervisión externos.
- No se podrá hacer uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.
- Todo empleado deberá comunicar de manera inmediata al superior jerárquico o áreas competentes de la organización, cualquier actividad delictiva, inusual o dudosa de que se tenga conocimiento.

#### **5.24.2. RESPONSABILIDAD**

Los empleados de SERVICONCEL LTDA, están en la obligación de colaborar con las investigaciones adelantadas o solicitadas. La falta de colaboración, la omisión intencional de información o el suministro de información errónea deben ser evaluados en su debido momento para determinar la seriedad del hecho y serán comunicados al oficial de cumplimiento SARLAFT para que disponga la investigación disciplinaria correspondiente.

#### **5.24.3. SANCIONES Y CONSECUENCIAS POR INCUMPLIMIENTO**

La conducta violatoria, ya sea por acción u omisión, de los procedimientos, normas y reglas éticas en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, podrá originar los siguientes tipos de sanciones:

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 14 de 18

#### **5.24.3.1. De carácter laboral**

Las faltas por acción u omisión en la aplicación de las normas y procedimientos en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, se sancionará con una de las siguientes medidas, de acuerdo a la naturaleza y características de los hechos y al grado de responsabilidad del funcionario:

- a. Llamado de atención con copia a la hoja de vida por una sola vez, cuando se compruebe que el incumplimiento no produce consecuencias graves a la empresa dentro de su operación normal o imagen de ésta.
- b. Suspensión del contrato de trabajo después de realizado el debido proceso y de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo. En el evento de que se detecten conductas similares repetitivas o de algún grado de importancia o en conexión con otros incumplimientos del tema, la suspensión de contrato de trabajo, previo el cumplimiento legal de los descargos pertinentes en ambos casos, según lo establece el Reglamento Interno de Trabajo.
- c. Terminación del contrato de trabajo por justa causa.

Se examinará cada uno de los expedientes con objetividad, revisando tanto las circunstancias atenuantes como agravantes a fin de adoptar decisiones con criterios uniformes.

#### **5.24.3.2. De carácter Administrativo**

Se podrán imponer sanciones de carácter institucional y/o personal por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

#### **5.24.3.3. De carácter penal**

Por parte de las autoridades judiciales en los términos del artículo 323 y siguientes del Código Penal Colombiano.

### **5.25. CONSULTAS AL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SARLAFT**

Los empleados, proveedores., clientes o cualquier interesado puede alertar a SERVICONCEL LTDA sobre asuntos éticos y deben poder hacerlo sin temor a retaliaciones ya sea que se identifiquen, soliciten confidencialidad sobre su identidad o lo hagan de manera anónima.

El oficial de cumplimiento SARLAFT investigará si una persona denuncia que ha recibido alguna amenaza o recriminación por haber realizado un reporte a la Línea Ética.

Todas las consultas, reportes o dilemas éticos que se reciban deben tratarse bajo parámetros estrictos de:

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 15 de 18

- Confidencialidad: la instancia competente garantizara en todo momento la confidencialidad y la reserva.
- Objetividad: las instancias competentes garantizarán un análisis exhaustivo de las consultas, denuncias o dilemas éticos para dar la orientación más adecuada y en el caso de denuncias, determinar conforme a los procesos establecidos, el incumplimiento del Código.

## 5.26. MEDIO AMBIENTE

SERVICONCEL LTDA, se encuentra plenamente comprometida con la protección del medio ambiente, cumpliendo los requisitos legales y normativos.

Nuestro compromiso ambiental se fundamenta en:

- El estricto cumplimiento de los requisitos legales, los que la organización suscriba y los estándares aplicables a nuestra actividad económica.
- La identificación y valoración de impactos ambientales derivados del ejercicio de nuestra actividad, a través de la implementación de programas encaminados hacia la prevención de la contaminación del ambiente y uso sostenible de los recursos naturales.
- La adopción de prácticas socialmente responsables en todos los ámbitos de influencia de la organización.

## 5.27. USO DE BIENES Y/O RECURSOS DE LA EMPRESA

Los empleados tienen la obligación de usar los bienes y recursos de SERVICONCEL LTDA únicamente para los fines para los cuales les fueron confiados.

Todo empleado o proveedor está obligado a reportar el robo, fraude, y otras acciones deshonestas relacionadas con los bienes y recursos de SERVICONCEL LTDA cuando se percate de ello.

## 6. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La distribución del presente código de ética y conducta se hará de manera electrónica a través de correo electrónico, la página de intranet de la compañía. Así mismo se cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación:

### Línea de atención

Cristian Mayorga Martin  
 Oficial de cumplimiento  
 Correo electrónico: [cristianmayorga@seguridadsvs.com](mailto:cristianmayorga@seguridadsvs.com)  
 Dirección: Cr 46 No. 91-10  
 Teléfono: 7449649

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 16 de 18

## 7. POLÍTICA DE REPARACIÓN DE SERVICONCEL LTDA.

SERVICONCEL LTDA, se compromete a mantener una cultura en la que nuestros empleados se sientan cómodos a la hora de informar sobre posibles incumplimientos al presente código. SERVICONCEL LTDA, no tolerará ningún tipo de represalias relativas al empleo contra empleados que informen sobre posibles problemas de cumplimiento. Los empleados que tomen represalias contra otros empleados por informar sobre posibles problemas de cumplimiento serán sometidos a medidas disciplinarias estrictas, que pueden conllevar hasta la terminación unilateral de la relación contractual.

## 8. MEDIDAS CORRECTIVAS Y DISCIPLINARIAS

Uno de los aspectos más importantes de nuestro programa de cumplimiento consiste en tomar medidas correctivas efectivas y, en los casos necesarios, medidas disciplinarias frente al incumplimiento del presente código.

## 9. MODELO TOMA DE DECISIONES ÉTICAS EN SERVICONCEL LTDA.

Su reacción inicial lo hace sentir tranquilo, cuestionese:

- ¿La acción o decisión es lícita?
- ¿Su decisión responde a nuestros principios?
- ¿Qué pensarían los demás?

Si es necesario DETENGASE y reevalúe antes de actuar

### ¿QUE ES SER ÉTICO?

1. Ser transparente y recto en el trabajo, tanto con lo que se dice como con lo que se hace en cualquier actividad. Realizar las actividades entendiendo el propósito y desempeño esperado de la labor.
2. Ser respetuoso de los demás y tolerante con las diferencias. Realizar el trabajo valorando y tolerando a las personas, sin menospreciar las opiniones del otro.
3. Mantener relaciones basadas en el respeto entre jefes, subalternos y compañeros de trabajo.
4. Transmitir confianza e incentivar el trabajo en equipo, asumir la responsabilidad por las acciones y omisiones realizadas en el ejercicio de las funciones y responsabilidades.
5. Asumir con responsabilidad las funciones desarrolladas, consciente de los deberes y del impacto de los actos frente a la empresa, los clientes, los empleados y la sociedad en general.
6. Reconocer y aprender de los errores, identificar causas e implementar acciones para evitar que se repitan.
7. Cuidar los recursos asignados por la empresa y optimizar su uso.
8. Cumplir con la jornada laboral y su uso exclusivo en labores asociadas con las funciones y

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	<b>Página 17 de 18</b>

responsabilidades asignadas.

9. Cumplir con los requisitos legales pertinentes para el desarrollo de las funciones.
10. Cumplir eficazmente con los controles determinados, aportando lo mejor para atender y satisfacer las necesidades de los clientes internos, externos y usuarios.
11. Mantener una presentación personal apropiada, evitar conductas que impacten en forma negativa la reputación y el nombre de la Empresa.
12. Realizar las actividades involucrando acciones que incrementen en lo posible el bienestar de la compañía y la protección del medio ambiente, usando en forma racional el agua, la energía y reciclando los residuos.
13. Trabajar con entusiasmo, compartiendo conocimientos con los compañeros, sin egoísmo y aceptando con actitud positiva diferentes puntos de vista frente a opiniones personales.
14. Apoyar en la adaptación a un cargo a nuevos empleados de la empresa, propender porque las actuaciones se convierten en referencia positiva para los demás.
15. Demostrar sentido de pertenencia y compromiso por la empresa, generando comentarios positivos de ella.
16. Entender que SERVICONCEL LTDA, promueve el buen trato y que tiene CERO tolerancias al maltrato. Denunciar cualquier tipo de maltrato y no propiciarlo. Bajo ninguna circunstancia maltratar a los demás
17. Evitar generar comentarios malintencionados que afecten a las personas que atenten contra el buen nombre de la empresa.
18. No divulgar situaciones personales de los compañeros de trabajo que pertenecen a su órbita privada.
19. Poner al máximo la capacidad para entregar resultados de valor con oportunidad y veracidad frente a las responsabilidades que me fueron asignadas.
20. Promover oportunidades de mejoramiento para incrementar el desempeño; lograr las competencias y aptitudes necesarias para el desempeño de las labores, que deriven mayor satisfacción a nuestros clientes y usuarios.
21. Usar en forma apropiada los servicios de comunicación electrónicos o impresos asignados, así como también cuentas de correo electrónico, accesos a internet, boletines, minutas, etc., y no divulgar información ilegal, confidencial, extorsiva, racista o pornográfica o extraer información de propiedad de la compañía a través de estos.
22. Manejar con seguridad la información que manipule para el desarrollo de las funciones, evitando la fuga o pérdida de datos estratégicos o confidenciales para la empresa.
23. Realizar mi trabajo bajo la cultura del auto-cuidado, evitando situaciones que afecten o pongan en peligro mi bienestar físico y mental.
24. Implemento los controles de seguridad industrial y salud ocupacional en los diferentes lugares de trabajo, y participó activamente en el reporte de condiciones o actos inseguros que eviten situaciones de incidentes o accidentes.
25. Manifiesto mi apoyo voluntario, cuando no intercede con mis responsabilidades laborales, en la realización o participación de eventos que involucren mis compañeros, mi familia.
26. Rechazo cualquier oportunidad u oferta para incumplir mis funciones o realizar algún acto que atenta contra la empresa o los clientes.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA</b>	SVSC-COD001-GGE	24-04-2024
		VERSION 2	Página 18 de 18

27. Rechazo cualquier oportunidad u oferta para realizar cualquier acto indebido, porque entiendo que un comportamiento ético vale más que lo que indebidamente pueda recibir.
28. Entiendo que la empresa cumple con sus obligaciones y si tengo alguna inconformidad la hago saber de manera respetuosa con la convicción de que me será evaluada y resuelta adecuadamente mi solicitud.
29. Entiendo que SERVICONCEL LTDA, es buen trato y que tiene CERO tolerancias al maltrato. Por tanto, debo denunciar cualquier tipo de maltrato y no propiciarlo. Bajo ninguna circunstancia puedo maltratar a los demás.
30. Entiendo que exigencia no es maltrato, como no lo son la aplicación de llamados de atención y sanciones, siempre impuestas con el debido respeto.

Actualización y Divulgación: Este Código será revisado anualmente por la Gerencia General y aprobado por la junta de socios y cualquier cambio será comunicado a todos los colaboradores, así como a los grupos de Interés a los que tenga lugar.

Vigencia: El Código entrará en vigencia una vez publicado en los medios que la administración considere conveniente, previa aprobación formal de la Gerencia General

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A MODIFICAR	FECHA APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN
N.A	2022 - 12 - 06	Emisión del documento.
1	2024-04-24	Revisión y actualización general de documento. Actualización sistema SIPLAFT a SARLAFT 2.0 de acuerdo a circular 20240000245 de 2024, artículo 5.1.2.