

APLICABILIDAD

El presente código está dirigido al 100% del personal de Servisión de Colombia el cual está identificado con su carné y registrados ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Debe ser respetado desde el más alto rango de Dirección y desplegarse hacia todos los colaboradores tanto administrativos como operativos.

Así mismo aplicará para todas las modalidades del servicio, las cuales se encuentran identificadas y soportadas en recursos como caninos, vehículos, medios tecnológicos y armas; y las partes interesadas en donde sea pertinente y aplicable.

DISPONIBILIDAD Y DIVULGACIÓN

Teniendo en cuenta la aplicabilidad, el presente documento, así como los documentos de referencia, estarán disponibles en la página web de la organización www.servisiondecolombia.com, así como será divulgado a los colaboradores por medio de capacitaciones periódicas, en la inducción de la organización y el manual de conocimiento corporativo.

LINEAS DE COMUNICACIÓN

En Servisión nos interesa saber cualquier preocupación sobre las prácticas internas, necesidades de nuestros colaboradores, violaciones a los lineamientos del presente código, entre otras. Por eso hemos dispuesto de un canal interno con el cual se puede comunicar de manera libre y directa dirigiéndose personalmente a nuestras oficinas con la persona Responsable de Servicio al cliente, o al correo electrónico servicliente@servisiondecolombia.com o mediante la página web - opción contáctenos, en donde podrá incluso encontrar un formulario de transparencia, en el cual podrá realizar reportes anónimos respecto a las violaciones del presente código o cualquier conducta particular que se deba investigar.

Así mismo, puede hacer uso de mecanismos de solución a través del comité de ética o convivencia, dirigiendo los comunicados directamente por medio escrito al correo convivencia@servisiondecolombia.co

TRABAJO EN EQUIPO

En el desarrollo del objeto social de Servisión de Colombia se reconoce el trabajo

en equipo y por tanto, las directivas lo fomentan para dar respuesta proactiva a todas las situaciones que se puedan presentar diariamente.

Los fracasos y los éxitos son producto de todo un equipo de trabajo para cada proyecto, puesto de trabajo y actividad; por lo tanto, para lograr resultados positivos se deben fortalecer todas las líneas de comunicación directa e indirecta en las cuales se considerarán inaceptables cualquier trato racista, ofensivo, discriminatorio, sexual o que tengan un lenguaje ofensivo.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Todos los colaboradores de Servisión de Colombia deben tener consciencia de la información que manejan y deben restringir la divulgación de esta hacia otras personas dentro y fuera de la organización, partiendo de la necesidad de conocimiento legítima alineada con los intereses de Servisión y en concordancia con el cumplimiento de la ley de Habeas data Ley 1581 de 2012.

La organización restringe la entrega, divulgación, socialización, publicación en redes sociales, uso mal intencionado o con intención particular, en donde se comparta a terceros no autorizados imágenes, datos de personas jurídicas naturales, contactos, correos, documentos, videos u otro tipo de información relacionada con los procesos o actividades desarrolladas por Servisión de Colombia en nombre de la empresa o cualquier persona que lo represente, los clientes, incluido el uso de las marcas. (Ver política de habeas data en página web)

Así mismo se debe reconocer el compromiso de confidencialidad a nivel contractual desde su vinculación, teniendo en cuenta que toda información que se genera producto del trabajo en la organización es propiedad de Servisión de Colombia; y después de su retiro no conservará información interna ni hará uso de ella, atendiendo a su ética profesional.

Finalmente, para la prestación del servicio en sitios de trabajo de clientes, se recalca que está prohibido:

- Uso del teléfono personal.
- Toma de registro fotográfico o filmico al interior de las instalaciones, con excepción a aquellos que tengan roles de investigación o análisis de riesgos previamente autorizados tanto por Servisión de Colombia como por el cliente.

- Realizar grabaciones de audio sin previo consentimiento de las partes, debidamente evidenciado.
- Brindar información a terceros: rutinas de seguridad, vulnerabilidades del puesto de trabajo, eventos presentados / riesgos materializados, ubicaciones de controles, horarios de trabajo propios, de compañeros o del cliente.

RESPECTO A LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE COLABORADORES Y CLIENTES

En cumplimiento a la regulación Colombiana aplicable y en concordancia a nuestras políticas de protección de datos personales, los colaboradores de Servisión tienen la responsabilidad de salvaguardar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información; por lo tanto, toda información personal de terceros debe ser restringida respecto a los usos no autorizados.

Cada uno de los colaboradores debe implementar todas las medidas conocidas y necesarias para mantener de forma segura todos los registros confidenciales de los trabajadores, usuarios, clientes y proveedores, que se posean de manera física o digital.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Servisión de Colombia en general se acoge a todos los requerimientos legales vigentes; así mismo, ha determinado una política de derechos humanos de estricto cumplimiento alineada con la Constitución Política Colombiana y a la declaración universal de derechos humanos.

Los miembros de Servisión de Colombia deben respetar y valorar la dignidad humana; por tanto, se rechaza cualquier forma de discriminación, tratos denigrantes, abuso o maltrato a otros, así como nunca se deben ver involucrados en violaciones de derechos humanos en forma de esclavitud, castigo corporal o trabajo infantil y/o cualquier otra falta que atente contra sus derechos.

No habrá justificación para este tipo de conductas prohibidas incluso si hay una directriz superior.

Cualquier violación a los derechos humanos generado por parte de personal propio o terceros actuando en nombre de la organización generará:

- Comunicado formal a la persona afectada con ofrecimiento de disculpas.

- Ofrecimiento de acompañamiento al afectado para realizar la denuncia correspondiente ante las entidades competentes.
- Apoyo psicológico por parte de la organización a los afectados.

USO DE LA FUERZA Y APREHENSIÓN

Los colaboradores de Servisión de Colombia utilizarán el contacto físico para detener a una persona, como la última medida para salvaguardar su integridad física o la de otros ante una amenaza inminente de violencia en contra de sus compañeros de trabajo, clientes o la propiedad bajo su protección, entregando el aprehendido a la autoridad competente e informando tanto a la empresa como al cliente.

Estas aprehensiones deberán realizarse bajo tratos humanitarios y en particular se prohíbe torturas, tratos crueles, degradantes o castigos por cuenta propia.

Para todos los casos, en un proceso de aprehensión siempre se debe contar con la visual de una cámara de video vigilancia que permita realizar trazabilidad de las actividades realizadas hacia el aprehendido. De la misma forma, se deberá propender por usar los espacios destinados por el cliente (donde aplique).

LUGARES DE TRABAJO SIN VIOLENCIA

Para garantizar la capacidad de concentración y reto hacia las funciones que se ejercen diariamente, se debe promocionar un ambiente cortés y respetuoso en donde todas las discrepancias entre los equipos se deben solucionar con calma, sin acoso, amenazas, intimidaciones, ni daños a otras personas o incluso a la propiedad ya sea por comportamientos verbales o no verbales.

Servisión de Colombia no permite que los colaboradores (salvo aquellos que se les ha suministrado como dotación y teniendo previo examen psicofísico), posean o porten armas, incluidos revólveres, cuchillos, garrotes, municiones, explosivos u otros dispositivos que se utilicen principalmente para infringir heridas dentro de las sedes de Servisión o en la prestación del servicio en alguno de nuestros clientes.

Está totalmente prohibido la entrega de las armas de dotación, munición para la realización de actividades ilícitas, a terceros ajenos a la organización o incluso a colaboradores que no tengan previa autorización por la empresa para recibirla o manipularla.

Se promoverá la seguridad en los casos y ambientes, así que se destinan espacios

seguros como cajillas, casilleros u otros, para guardar aquellas herramientas u objetos que puedan usarse como arma.

PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GENERO, EXPLOTACIÓN SEXUAL Y TRÁFICO DE PERSONAS

Todos los colaboradores y partes interesadas de Servisión de Colombia asumen el compromiso para prevenir la violencia de género, explotación sexual y tráfico de personas; reportando cualquier actividad sospechosa relacionada a las autoridades competentes y a la organización: violación, abuso sexual u otro crimen basado en violencia de género.

No se promoverá el tráfico de personas bajo ninguna circunstancia, incluyendo el reclutamiento, albergue, transporte, provisión y obtención de personas derivado de un acto sexual inducido por la fuerza, fraude, coerción, esclavitud o ajuste de cuentas.

EVITAR EL ACOSO

Servisión de Colombia no auspicia ni autoriza a sus empleados a que participen en conductas que impliquen acoso de ningún tipo. Está prohibida cualquier tipo de represalia en contra de un empleado que informe eventos de discriminación o acoso supuestos o conocidos.

Se pueden reconocer conductas de acoso como se describe en la Ley 1010 de 2006:

*“ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE ACOSO LABORAL.
Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.*

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. *Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como*

empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral: *toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.*

3. Discriminación laboral: *<Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013> todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.*

4. Entorpecimiento laboral: *toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*

5. Inequidad laboral: *Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.*

6. Desprotección laboral: *Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador”*

LUGARES DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS Y ALCOHOL

Servisión de Colombia parte del criterio que el alcohol, las drogas y otras sustancias pueden afectar negativamente la seguridad, la eficacia, la actitud, la confiabilidad y el criterio de nuestros empleados, y por tanto no son aceptables en los sitios de trabajo, así como empezar a ejercer las funciones bajo los efectos de estas, atendiendo a nuestra política de uso y consumo de tabaco, alcohol, sustancias psicoactivas, juego y otras adicciones.

Es así que, salvo el consumo legal, moderado y prudente durante eventos sociales organizados de carácter corporativo, los colaboradores de Servisión de Colombia no están autorizados a consumir o estar bajo la influencia del alcohol, así como tampoco poseer, distribuir o estar bajo la influencia de drogas ilegales o sustancias

alucinógenas en el trabajo.

DIVERSIDAD, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y RESPETO

Creemos que la diversidad en el trabajo aporta variedad de capacidades, experiencias y perspectivas, herramientas que conllevan al éxito; por tanto, Servisión de Colombia busca diariamente garantizar oportunidades laborales, inclusión y respeto.

Todos los colaboradores deben estar comprometidos con la no discriminación de clientes, socios, otros trabajadores o cualquier otra parte interesada debido a su raza, color, religión, nacionalidad, género, edad, discapacidad, enfermedades, orientación sexual, estado civil, servicio militar o cualquier otra condición o creencia.

CONFLICTOS DE INTERES

Todos los colaboradores y directivas de Servisión de Colombia deben evitar conflictos de interés incluso si estas son aparentes.

Si alguna persona o familiar con la que un colaborador guarda estrecha relación forma parte de la planta operativa o administrativa de Servisión, debe asegurarse que sus acciones y decisiones sirven los intereses organizacionales. Se debe observar si las relaciones influyen en la objetividad de quien las toma.

Por consiguiente, debe entenderse como conducta obligada para todos los integrantes de la compañía la tendencia a evitar colocarse en las siguientes situaciones o similares:

- a. La participación directa o indirecta en la propiedad de un negocio o empresa que actúe como proveedor de bienes o servicios para la compañía.
- b. Suministrar información de la empresa para beneficio propio o de terceros
- c. Usar la posición o influencia de su cargo para desviar oportunidades o negocios de la empresa, en beneficio propio, de un familiar o allegado o para presionar directa o indirectamente al personal a su cargo con el fin de ejercer negociaciones que redunden en beneficio personal o de personas relacionadas.
- d. Intervenir a nombre de la empresa en retribuciones, pagos, atenciones o favores diferentes a los aceptados en el medio de los negocios.

- e. Informar por escrito al jefe inmediato cuando se presente una situación de conflicto de intereses, de forma clara y oportuna, para determinar con él la conducta a seguir.
- f. Marginarse de cualquier proceso decisorio relacionado directa o indirectamente con la situación que genera conflicto de intereses.

En ningún caso se admite para el personal administrativo y operativo tener familiares trabajando y de quien es líder o jefe inmediato.

Finalmente, no se permiten relaciones sentimentales entre empleados de Servisión y de estos con funcionarios de clientes, en donde se genere pérdida de objetividad en la toma de decisiones o ejecución de controles, así como la misma pueda generar adversidades en el clima laboral o favoritismos.

MEDIDAS ANTI-SOBORNO Y ANTI-CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que la corrupción degenera la confianza y daña la reputación de la organización, se ha establecido una política anticorrupción de estricto cumplimiento.

Por tanto, Servisión no tolera prácticas corruptas y se debe evitar cualquier acto que pueda constituir soborno, incluso en apariencia al tratar con cualquier persona, incluyendo funcionarios, empleados de empresas públicas o de control estatal y funcionarios de organizaciones en general o miembros de partidos políticos.

SELECCIÓN Y TRATO IMPARCIAL DE PROVEEDORES

La selección de proveedores en Servisión se debe reconocer como una actividad imparcial y por tanto se debe:

- Seleccionar a los proveedores en función a la oferta competitiva, sin favoritismos.
- Ayudar a los proveedores a cumplir las expectativas de Servisión.
- Respetar los acuerdos de pago inicialmente pactados y no imponer condiciones abusivas.
- Proteger la información de los proveedores.

Teniendo en cuenta las actividades documentadas para la selección y el seguimiento de eficacia de los proveedores se dará continuidad con las relaciones

comerciales. En ninguna circunstancia se mantendrán cuando el proveedor no cumpla las expectativas previstas.

DAR Y ACEPTAR OBSEQUIOS Y ATENCIONES SOCIALES

Los colaboradores de Servisión nunca deben solicitar ni aceptar beneficios personales tangibles o intangibles de ningún tipo, que se otorgan a cambio de garantizar compras, afiliaciones o cualquier tipo de relación con la organización. Cualquier obsequio que esté diseñado para beneficiar a Servisión debe ser entregado a las directivas para su correcta disposición.

USO DE RECURSOS

Todos los colaboradores de Servisión deben estar comprometidos con el cuidado de los recursos, respetarlos y protegerlos, asegurándose que no se pierdan, se dañen, se utilicen indebidamente, ni se presten a otros, se transfieran, se vendan, se donen sin autorización directa de la empresa o se utilicen para cometer actividades ilícitas.

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Toda la información financiera de Servisión es revelada ante los organismos de Inspección, acogiéndonos a los criterios de información financiera y a la regulación establecida en Colombia.

Por lo anterior, es preciso que todos los colaboradores que generan información que alimente la contabilidad, entreguen los soportes de manera oportuna, atendiendo a la fiabilidad y transparencia con la que se requiere.

Todos los soportes que se entreguen en referencia a gastos o desembolsos de dinero relacionados con la labor deben estar debidamente justificados y a nombre de Servisión de Colombia.

VIAJES RESPONSABLES

Los colaboradores de Servisión deben reportar sus gastos de viaje (cuando aplique) de forma sincera, exacta, completa y oportuna.

Lo anterior refiere al compromiso de los miembros de Servisión por gastar lo necesario, bajo los montos autorizados, entregando la información que concierne únicamente a las actividades encomendadas de carácter laboral, nunca utilizando los fondos de Servisión con algún objetivo personal o solicitando reembolso de gastos no incurridos para complementar sus ingresos.

No visite lugares que puedan perjudicar la imagen de Servisión, como son aquellos de orientación sexual. En ningún caso se hará reembolso de gastos incurridos en estos establecimientos.

EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La totalidad del personal debe comprometerse con el seguimiento de procedimientos internos que permitan garantizar el trabajo con terceros que realicen actividades legítimas y cuyo dinero no proviene de actividades ilícitas.

Nunca un miembro de Servisión de Colombia debe aceptar o facilitar a sabiendas el lavado de dinero ni la financiación del terrorismo, tomando medidas para el conocimiento de los clientes, proveedores y cualquier tercero que desee tener relaciones comerciales con la organización.

Es deber de todos los colaboradores reportar cualquier indicio de actividades inusuales o sospechosas, para lo cual se han dispuesto canales de comunicación a los correos calidad@servisiondecolombia.com , dparada@servisiondecolombia.com , servicliente@servisiondecolombia.com.

La organización se compromete en capacitar al personal en señales de alerta que puedan reportarse al oficial de cumplimiento y a la UIAF como un reporte de operación sospechosa, inusual o intentadas.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Comprometida con el cuidado del medio ambiente, Servisión promueve a todos los colaboradores, proveedores, clientes y socios a adoptar medidas que mitiguen el impacto en el mismo.

Todos los colaboradores deben promover en todos los ambientes en donde se encuentren, tanto laborales como personales, prácticas de reciclaje, reducción de

consumos de agua, luz y otros recursos, limitar impresiones y reutilización; así mismo, se espera seguir las medidas dispuestas por Servisión para el desecho de todos los productos y componentes de medios tecnológicos y de dotación.

Es compromiso de todos, dar buen uso a los medios tecnológicos asignados para la prestación del servicio o cumplimiento de funciones, en razón a maximizar o extender la vida útil de estos elementos.

CUMPLIMIENTO DE LEYES

Servisión de Colombia, incluyendo sus colaboradores y terceras partes asociadas deben:

- Obedecer en todo momento los requisitos legales aplicables
- Comprender los requisitos legales que se aplican a cada actividad usando los recursos adecuados.
- Abordar y resolver cualquier incumplimiento legal que se haya identificado de forma oportuna.
- Reportar cualquier requisito legal aplicable.

PROTECCION CONTRA REPRESALIAS

Toda medida perjudicial amenazada o adoptada porque una persona ha presentado un informe acerca de falta de conducta o ha cooperado con una auditoría o investigación oficial es considerada una represalia.

Aunque los colaboradores pueden elevar la situación a los diferentes departamentos al interior de la organización o específicamente a servicio al cliente o control interno, el personal solo puede protegerse cuando se dé la represalia.

Para evitar represalias, se podrá realizar una o varias de las siguientes medidas:

1. Solicitar reasignación del colaborador al área operativa en caso de ser un colaborador de dicha área.
2. Solicitar autorización del colaborador autorización para tratar el caso puntual con terceros.
3. Solicitar cualquier otra medida particular que se pueda ejecutar sobre el caso puntual, elevando los requerimientos a la alta dirección.

Toda vez que el colaborador necesite denunciar una represalia por un hecho particular o ha cooperado con una auditoría o investigación, se realizará al comité de convivencia laboral o al correo de control interno dparada@servisiondecolombia.com por intermedio de la responsable de cliente interno o de manera directa.

COLABORACIÓN A LAS INVESTIGACIONES

Todos los colaboradores están en la obligación de cooperar con las investigaciones, no se tolerará impedimentos de testigos, testimonios o a las investigaciones, tampoco la entrega de información tergiversada o falsa que impida o desvíe el resultado de la investigación.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL PRESENTE CÓDIGO

Los incumplimientos al presente código de ética serán considerados equivalentes a las faltas contempladas en el Reglamento Interno de trabajo, y conllevarán el proceso disciplinario correspondiente por parte de Servisión. Sin embargo, las infracciones a la ley pueden exponer a la persona que las incumplió (y a la empresa) a procesos judiciales.

Este documento lo revisó y aprobó la alta dirección.