

# PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: DE-MN-05 Versión: 02 Fecha aprobación versión: 27-03-2024



LO QUE TODO EMPLEADO NECESITA SABER SOBRE ESTE PROGRAMA	
<b>Quién</b>	Esta directiva se aplica a todas las partes interesadas de la Compañía, como proveedores, clientes, empleados, contratistas, terceros, socios o accionistas y en general todas las partes interesadas que tengan relación con la compañía.
<b>Qué</b>	Este programa provee los lineamientos en cuales se enmarca la Compañía y en lo relacionado con la transparencia y ética en los negocios.
<b>Por qué</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La vía sostenible y de buen gobierno corporativo se fundamenta en los valores de la legalidad, ética y transparencia.</li> <li>• Para seguir mejorando la reputación y la continuidad de la Compañía, tomando como base la legalidad, la ética y la transparencia.</li> <li>• Se entiende como ética el ser y actuar de forma responsable, recta, transparente y honesta de acuerdo con la normativa interna o externa.</li> </ul>
<b>Resumen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa busca establecer los compromisos asumidos por la Compañía en materia de hacer frente a cualquier acto incorrecto, antiético o de corrupción, incluido el soborno en cualquiera de sus formas.</li> <li>• Se encuentran resumidos los alcances de este programa y a quienes atañe.</li> </ul>

## Contenido

1. Introducción.....	5
2. Contexto.....	5
3. Propósito.....	5
4. Alcance.....	5
5. Objetivo.....	5
6. Objetivos Específicos.....	5
7. Definiciones.....	6
8. Prácticas de ética, buen gobierno corporativo y transparencia en los negocios.....	8
9. Valores Corporativos.....	9
10. Declaraciones y compromisos.....	9
11. Marco Normativo.....	10
11.1. Normas y Estándares Internacionales.....	10
11.2. Normas Nacionales.....	11
12. Roles y Responsabilidades.....	11
12.1. Roles y Responsabilidades de la Asamblea de Accionistas.....	12
12.1.1. Aprobación del Programa y recursos.....	12
12.2. Roles y Responsabilidades del Representante Legal.....	12
12.2.1. Gestión del Programa.....	12
12.3. Roles y Responsabilidades del Oficial de Cumplimiento.....	13
12.3.1. Nombramiento del Oficial de cumplimiento.....	13
12.3.2. Funciones del Oficial de Cumplimiento.....	14
12.3.3. Posicionamiento del Oficial de cumplimiento.....	15
12.4. Incompatibilidades e inhabilidades de los diferentes órganos.....	15
12.5. Revisor Fiscal.....	15
12.6. Roles y responsabilidades de los empleados.....	16
12.6.1. Prohibiciones y deberes.....	17
12.7. Roles y deberes de los Contratistas.....	17
12.7.1. Prohibiciones y deberes.....	17
12.7.2. Ejecución de Contratos.....	17
12.7.3. Corrupción en Contratos.....	17

12.7.4.	Concesiones o subsidios .....	18
13.	Frente a Regalos .....	18
14.	Actividades de Entretenimiento y Viáticos de los Empleados.....	19
15.	Contribuciones y participación en Campañas Políticas.....	19
16.	Donaciones .....	19
17.	Comisiones.....	19
18.	Conflicto de Interés.....	20
19.	Registros contables.....	21
20.	Canal de Comunicación – Línea Ética .....	21
20.1.	Procedimiento .....	21
20.2.	Canales de denuncia.....	22
21.	Etapas de PTEE .....	22
21.1.	Identificación del Riesgo de C/ST .....	22
21.3.	Medición del Riesgo C/ST.....	23
21.4.	Control del Riesgo C/ST .....	26
21.5.	Monitoreo del Riesgo C/ST .....	27
22.	Debida Diligencia .....	28
22.1.	Procedimiento Debida Diligencia.....	28
23.	Señales de Alerta.....	29
23.1.	Señales de alerta sobre corrupción .....	29
23.2.	Señales de alerta en los procesos de debida diligencia .....	30
23.3.	Señales de alerta en Soborno Transnacional .....	30
23.3.1.	En el análisis de los registros contables, operaciones o estados financieros .....	30
23.3.2.	En la estructura societaria.....	31
23.3.3.	En el análisis de las transacciones o contratos.....	31
23.3.4.	En relación con pagos.....	31
23.3.5.	En el relacionamiento con la entidad que ejerce las funciones de supervisión.....	32
24.	Reportes de denuncias a la Superintendencia de Sociedades y la Secretaría de Transparencia .	32
25.	Políticas.....	33
25.1.	Políticas Generales.....	33
25.2.	Políticas Específicas .....	33
26.	Capacitaciones .....	34

# Programa de Transparencia y Ética Empresarial

27.	Conservación de documentos.....	34
28.	Sanciones.....	35
29.	Vigencia.....	35

## 1. Introducción

SERBAN COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT 900.040.754-0, en adelante “SERBAN” o la “Compañía” ha decidido adoptar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial en adelante “El Programa” velando por el cumplimiento de lo siguiente.

## 2. Contexto

SERBAN COLOMBIA S.A.S., tiene por objeto social la producir, comercializar, comprar, vender, importar, exportar productos de Hardware y/o Software y/o servicios relacionados con el manejo, procesamiento, almacenamiento, administración y/o gestión de datos, información digital o en medios magnéticos o físicos, sistemas de información, aplicaciones, bases de datos y sistemas de información en general para empresas de todo tipo y/o individuos; como parte del compromiso y las buenas prácticas ha implementado el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, en adelante PTEE, bajo el compromiso de no tolerar ninguna conducta que sea contraria a los valores corporativos y que no cumpla con los estándares de transparencia y ética.

## 3. Propósito

Fijar los lineamientos y controles para la gestión del Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la SERBAN, previniendo situaciones de riesgo que se presenten en los procesos y así mitigar el riesgo de corrupción y soborno transnacional – C/ST.

## 4. Alcance

El presente programa aplica a todas las áreas de la compañía, así como, a proveedores de bienes y servicios, clientes, empleados, contratistas, socios o accionistas y demás terceros. La lucha contra actos incorrectos y la corrupción en cualquiera de sus expresiones es un compromiso de la compañía y de todas sus contrapartes; su aplicación y cumplimiento son de carácter obligatorio, sin que pueda alegarse desconocimiento de su contenido o procedimientos para justificar conductas o prácticas de Corrupción y/o Soborno Transnacional.

## 5. Objetivo

El presente Programa de Transparencia y Ética Empresarial, en adelante (PTEE) implementado por la compañía, tiene como finalidad identificar y evaluar en detalle los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, dependiendo de los factores de riesgo propios de la compañía y enaltecer los valores y principios éticos que rigen su actuar en torno a todas las relaciones comerciales o laborales que realizan

## 6. Objetivos Específicos

- La compañía se compromete a identificar y evaluar los riesgos de Corrupción (C) y Soborno Transnacional (ST).

- Establecer políticas y directrices que permitan identificar, medir, controlar y evaluar los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, con el fin de elaborar un plan de acción que permita abordar la prevención de la materialización de los riesgos.
- Crear canales apropiados que permitan a cualquier persona informar de manera confidencial acerca de actividades sospechosas relacionadas con los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional.

## 7. Definiciones

- **Acto incorrecto:** Cualquier conducta identificada por la compañía como lesiva de los principios de ética, transparencia y legalidad.
- **Activos totales:** Son todos los activos corrientes, reconocidos en el estado de situación financiera que corresponden a los recursos económicos controlados por la empresa.
- **Asociados:** Son aquellas personas naturales y jurídicas que han realizado un aporte en dinero en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero a una sociedad o empresa unipersonal a cambio de cuotas, partes de interés, acciones o cualquier otra forma de participación que contemplen las leyes colombianas.
- **Auditoría de Cumplimiento:** Es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida implementación y ejecución del PTEE.
- **Canales de Denuncias:** Es el sistema de reporte en línea de denuncias sobre actos de Soborno Transnacional, dispuesto por la Superintendencia de Sociedades en su página web.
- **Conflicto de interés:** Es aquella situación de carácter objetivo que afecta o puede llegar a afectar la imparcialidad de los socios, miembros de Asamblea de Accionistas, empleados y/o contratistas en la toma de decisiones.
- **Contratistas:** Se refiere, en el contexto de un negocio o transacción, a cualquier tercero que preste servicios a una Empresa 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, uniones temporales o consorcios, o de riesgo compartido con la Empresa.
- **Contrato Estatal:** Corresponde a la definición establecida en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993.
- **Corrupción:** Son todas las conductas encaminadas a que una Empresa se beneficie, o busque un beneficio o interés, o sea usada como medio en, la comisión de delitos contra

la administración o el patrimonio públicos o en la comisión de conductas de Soborno Transnacional.

- **Debida diligencia:** Es el proceso de revisión y evaluación constante y periódico que debe realizar la compañía de acuerdo con los Riesgos de Corrupción o Riesgos de Soborno Transnacional a la que se encuentra expuesta.
- **Empleado:** Es el individuo que se obliga a prestar un servicio personal bajo vinculación laboral o prestación de servicios a una Empresa.
- **Empresa:** Es la sociedad comercial, empresa unipersonal o sucursal de sociedad extranjera supervisada por la Superintendencia de Sociedades, conforme a los artículos 83, 84 y 85 de la Ley 222 de 1995.
- **Entidad Adoptante:** Es la Empresa que no es una Entidad Obligada y que adopta voluntariamente el PTEE, como buena práctica de gobierno corporativo.
- **Entidad Obligada:** Es la Empresa que se encuentra obligada a adoptar todos los lineamientos del PTEE.
- **Entidad Supervisada:** Es la Entidad Obligada o Entidad Adoptante que debe dar cumplimiento o que voluntariamente acoge, respectivamente en el PTEE.
- **Factores de Riesgo:** Son los posibles elementos o causas generadoras del Riesgo C/ST para la compañía.
- **Ingresos Totales:** Son todos los ingresos reconocidos en el estado del resultado del periodo, como principal fuente de información sobre el rendimiento financiero de una Empresa para el periodo sobre el que se informa.
- **Listas restrictivas:** Son listas que relacionan personas y compañías que, de acuerdo con el organismo que las publica, pueden estar vinculados con actividades ilegales o delictivas, como lo son las listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, OFAC, INTERPOL, Policía Nacional, entre otros.
- **Matriz de Riesgo:** Es la herramienta que le permite a la compañía identificar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional.
- **Negocios o Transacciones Internacionales:** Son negocios o transacciones de cualquier naturaleza con personas naturales o jurídicas extranjeras de derecho público o privado.
- **Oficial de Cumplimiento:** Es la persona designada por la Asamblea de Accionistas, para liderar y administrar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

- **Parte Interesada:** Persona u organización que pueda afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la compañía, tales como, empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios estratégicos, comunidades.
- **Pagos de Facilitación, regalos, dadas e incentivos:** Son pagos o regalos de pequeña cuantía que se hacen a una persona (incluyendo funcionarios Públicos o empleados de empresas privadas), para conseguir un favor, acelerar un trámite administrativo, obtener un permiso, una licencia o un servicio, o evitar un abuso de poder.
- **Persona Políticamente Expuesta o PEP:** Corresponde a la definición establecida en el artículo 2.1.4.2.3. del Decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 2° del Decreto 830 del 26 de julio de 2021.
- **Políticas de Cumplimiento:** Son las políticas generales que adopta la compañía para llevar a cabo sus negocios y operaciones de manera ética, transparente y honesta; y esté en condiciones de identificar, detectar, prevenir y atenuar los Riesgos de Corrupción o Riesgos de Soborno Transnacional.
- **Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE):** Es el documento que recoge la Política de Cumplimiento, los procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento la Política de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional que puedan afectar a la compañía, conforme a la Matriz de Riesgo, y demás instrucciones y recomendaciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades.
- **Riesgos C/ST:** Es el Riesgo de Corrupción y/o el Riesgo de Soborno Transnacional.
- **Riesgo de Corrupción:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión se desvíen los propósitos de la administración pública o se afecte el patrimonio público hacia un beneficio privado.
- **Riesgo de Soborno Transnacional:** Es la posibilidad de que una persona jurídica, directa o indirectamente ofrezca o prometa a un servidor público extranjero sumas de dinero, objetos de valor pecuniario o 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. Se encuentra enmarcado en el artículo 433 del Código Penal.

## 8. Prácticas de ética, buen gobierno corporativo y transparencia en los negocios

Las directrices dispuestas en este programa permiten establecer los lineamientos y compromisos asumidos por la Compañía en relación con la prevención, respuesta y sanción de actos incorrectos, antiéticos ilegales o de corrupción, incluido el soborno en cualquiera de sus



formas, con el fin de promover y consolidar una cultura de ética, legalidad y transparencia en el relacionamiento con sus diferentes partes interesadas

## 9. Valores Corporativos

- **Excelencia:** Responsabilidad, confidencialidad, disciplina, efectividad, eficiencia, organización, puntualidad y perseverancia, caracterizan cada una de nuestras acciones.
- **Respeto:** Reconocemos que la diversidad nos fortalece y complementa en la permanente búsqueda de la excelencia, valorando a las personas y al entorno. Nos relacionamos con respeto, amabilidad, cordialidad, tratando de entender diferentes puntos de vista y obtener lo mejor de todos.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con la construcción de relaciones a largo plazo con nuestros clientes, empleados, proveedores y socios de negocios. Sabemos que mantener el foco en nuestros valores y objetivos nos permite contribuir de manera responsable a la sociedad.
- **Pasión por lo que hacemos:** Nos entregamos con amor y alegría a lo que hacemos conscientes de que esto es el motor que nos permitirá lograr nuestros objetivos.
- **Integridad:** Nuestras acciones están enmarcadas en la honestidad, lealtad, transparencia, sinceridad y ética, permitiéndonos generar confianza siendo personas coherentes e íntegras

## 10. Declaraciones y compromisos

La compañía declara y asume una posición de CERO TOLERANCIA frente a cualquier acto incorrecto, antiético, ilegal o de corrupción que atente contra los principios de la ética, la transparencia y la legalidad, incluido el soborno en cualquiera de sus formas, de tal manera que se encuentra prohibida cualquier conducta que corresponda a dichos actos. En consecuencia, la compañía se compromete a:

- Abstenerse de ofrecer, prometer, aceptar, entregar o solicitar ventajas indebidas de cualquier valor, directa o indirectamente, e independientemente de su ubicación, como incentivo para obtener un beneficio, negocio o contrato.
- Cumplir con las leyes en materia anticorrupción que les sean aplicables, incluidas aquellas destinadas a la prevención, detección y sanción del soborno.
- Cumplir con los requisitos que sean adoptados por la compañía para la mitigación de los riesgos de corrupción a los que se encuentra expuesto, incluidos los riesgos de soborno.

- Disponer los recursos humanos, financieros, administrativos y tecnológicos necesarios para que cualquier persona, pueda reportar de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, presuntos actos incorrectos o de corrupción, incluido el soborno.
- Promover el planteamiento de reportes o inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable por medio de la línea ética.
- Tramitar la totalidad de los reportes efectuados y sancionar los actos incorrectos o de corrupción cometidos en el marco de su relacionamiento con las diferentes partes interesadas, incluido el soborno.
- Prohibir cualquier acto de represalia en contra de quienes presenten reportes o inquietudes, garantizar su anonimato y establecer las medidas requeridas para su protección, tales como, la reubicación del reportante, considerar las represalias como una falta disciplinaria, entre otras medidas establecidas.
- Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización periódicos destinados a promover una cultura de ética, legalidad y transparencia al interior de la compañía.
- Establecer procedimientos de debida diligencia que permitan gestionar adecuadamente los riesgos de corrupción en el marco del relacionamiento de la compañía con sus diferentes partes interesadas.
- Implementar y aplicar mecanismos efectivos de sanción o reproche frente a los actos incorrectos o de corrupción cometidos por sus accionistas, Asamblea de Accionistas empleados, contratistas, proveedores y clientes.
- Respalda el diseño, implementación y mejora continua del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

## 11. Marco Normativo

El presente Programa, se encuentra fundamentado en normas nacionales e internacionales, con el fin de combatir actos de Corrupción. Es por esto por lo que establecemos nuestro actuar basados en las normas que relacionamos, pero sin limitarse a las mencionadas a continuación:

### 11.1. Normas y Estándares Internacionales

- La Convención para Combatir el Cohecho de servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, adoptada por Colombia mediante Ley 1573 de 2012. Insta a los países miembros para que promuevan a las empresas a desarrollar y adoptar controles internos adecuados, así como programas o medidas de ética y cumplimiento con el fin de evitar y detectar el cohecho de funcionarios públicos extranjeros.

- La Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos (OEA), aprobada por Colombia mediante Ley 412 de 1992. Tiene como objetivo promover y fortalecer el desarrollo en cada uno de los Estados Parte, de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción, e incentivar, facilitar y regular la cooperación entre los Estados en relación con este tema.
- El Convenio Penal sobre la Corrupción del Consejo de Europa.
- El Convenio Civil sobre la Corrupción del Consejo de Europa.
- La Convención de la Unión Africana para prevenir y combatir la corrupción.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC).

## 11.2. Normas Nacionales

- El artículo 23 de la Ley 1778 de 2016, establece el deber en cabeza de la Superintendencia de Sociedades de promover en las sociedades sujetas a su vigilancia, la adopción de programas de transparencia y ética empresarial.
- El artículo 86 numeral 3 del de la Ley 222 de 1995 señala que la Superintendencia de Sociedades está facultada para imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta por doscientos (200) SMMLV, a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos.
- El artículo 7 numeral 28 del Decreto 1736 de 2020, le corresponde a la Superintendencia de Sociedades, promover la transparencia y ética empresarial en sus prácticas de negocios para contar con mecanismos internos de prevención de actos de corrupción.
- Circular Externa 100-000011 del 09 de agosto de 2021, emitida por la Superintendencia de Sociedades.
- Circular Externa 100-000012 del 09 de agosto de 2021, emitida por la Superintendencia de Sociedades
- Circular Externa 100-000016 del 17 de noviembre de 2021, emitida por la Superintendencia de Sociedades
- Ley 2195 de 2022 por medio de la cual, se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

## 12. Roles y Responsabilidades

## 12.1. Roles y Responsabilidades de la Asamblea de Accionistas

Son responsabilidades de la Asamblea de Accionistas en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial:

### 12.1.1. Aprobación del Programa y recursos

- Expedir, definir y aprobar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
- Definir el perfil del Oficial de Cumplimiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la Circular Externa 100-000011 del 09 de agosto de 2021 emitida por la Superintendencia de Sociedades.
- Designar al Oficial de Cumplimiento.
- Asumir un compromiso dirigido a la prevención de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, de manera que la compañía pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta.
- Asegurar el suministro de los recursos económicos, humanos y tecnológicos que requiera el oficial de cumplimiento para el cumplimiento de su labor.
- Liderar una estrategia de comunicación y pedagogía adecuada para garantizar la divulgación y conocimiento eficaz del PTEE a los Empleados, Asociados, Contratistas (conforme a los Factores de Riesgo y Matriz de Riesgo) y demás partes interesadas identificadas.
- Ordenar las acciones pertinentes contra los Asociados y/o miembros de la Asamblea de Accionistas, que tengan funciones de dirección y administración en la compañía, los empleados, y administradores, cuando cualquiera de los anteriores infrinja lo previsto en PTEE.
- Decidir sobre el inicio de operaciones en países con un Índice de Percepción de Corrupción superior al de Colombia, de acuerdo con el listado de Transparencia Internacional.

## 12.2. Roles y Responsabilidades del Representante Legal

Son responsabilidades del Representante Legal en relación con este Programa:

### 12.2.1. Gestión del Programa.

- Presentar con el Oficial de Cumplimiento para aprobación de la Asamblea de Accionistas la propuesta del PTEE.
- Velar porque el PTEE y las Políticas de Cumplimiento de la compañía se articulen.

- Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento en el diseño, dirección, supervisión, y monitoreo del PTEE.
- Proponer la persona que ocupará la función de Oficial de Cumplimiento, para la designación por parte de la Asamblea de Accionistas.
- Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica, cuando lo requiera la Superintendencia.
- Asegurarse de que todas las actividades que resulten del desarrollo del PTEE se encuentren debidamente documentadas, de modo que se permita que la información responda a unos criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad.
- Asegurar la adecuada implementación del PTEE, con el fin de mitigar los riesgos a los cuales se pueda ver expuesta la compañía, en el marco del soborno transnacional y otras prácticas corruptas.
- Comunicar interna y externamente el contenido del Programa.
- Promover una cultura anticorrupción al interior de la compañía en el marco de su relacionamiento con las diferentes partes interesadas.

### 12.3. Roles y Responsabilidades del Oficial de Cumplimiento

#### 12.3.1. Nombramiento del Oficial de cumplimiento

La Asamblea de Accionistas, designará a una persona responsable, quien participará en los procesos del diseño, dirección, implementación, auditoría, verificación y monitoreo del PTEE, así como también estará en capacidad de tomar decisiones frente al control y prevención de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional. En virtud de lo anterior el Oficial de Cumplimiento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Gozar de la capacidad de tomar decisiones para gestionar el Riesgo C/ST y tener comunicación directa con, y depender directamente de la Asamblea de Accionistas.
- Contar con conocimientos suficientes en materia de administración de Riesgo C/ST y entender el giro ordinario de las actividades de la compañía.
- Contar con el apoyo de un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el Riesgo C/ST y el tamaño de la compañía.
- No pertenecer a la administración, a los órganos sociales o pertenecer al órgano de revisoría fiscal (fungir como revisor fiscal o estar vinculado a la empresa de revisoría fiscal que ejerce

esta función, si es el caso) o quien ejecute funciones similares o haga sus veces en la compañía.

- Cuando el Oficial de Cumplimiento no se encuentre vinculado laboralmente a la compañía, esta persona natural puede estar o no vinculada a una persona jurídica.
- No fungir como Oficial de Cumplimiento, principal o suplente, en más de diez (10) Empresas. Para fungir como Oficial de Cumplimiento de más de una Empresa Obligada, (i) el Oficial de Cumplimiento deberá certificar; y (ii) el órgano que designe al Oficial de Cumplimiento deberá verificar, que el Oficial de Cumplimiento no actúa como tal en Empresas que compiten entre sí.
- Estar domiciliado en Colombia

### 12.3.2. Funciones del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento o quien desempeñe esas funciones, será el encargado de velar por el eficiente y oportuno funcionamiento del PTEE y tendrá las siguientes funciones:

- Presentar junto con el Representante Legal, a la Asamblea de Accionistas la propuesta del PTEE.
- Presentar, por lo menos una (1) vez al año, informes a la Asamblea de Accionistas. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de la gestión como Oficial de Cumplimiento y de la administración de la compañía, en general, en el cumplimiento del PTEE.
- Velar porque el PTEE se encuentre articulado a las políticas de cumplimiento internas de la compañía adoptadas por la Asamblea de Accionistas.
- Velar por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del PTEE.
- Implementar una matriz de riesgos y actualizarla conforme a las necesidades propias de la compañía, sus factores de riesgo, la materialidad del riesgo.
- Definir, adoptar y monitorear acciones y herramientas para la detección del riesgo de C/ST, de conformidad con la política de cumplimiento y la matriz de riesgo.
- Garantizar la implementación de canales adecuados que permitan a cualquier persona informar de manera confidencial y segura acerca de incumplimientos al PTEE y posibles actividades sospechosas con Corrupción.
- Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes que la compañía haya establecido y, respecto a colaboradores directos e indirectos, la política de prevención de acoso laboral conforme a la ley.
- Establecer procedimientos internos de investigación en la compañía que permitan detectar incumplimientos al PTEE y actos de Corrupción.
- Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia aplicables al interior de la compañía.
- Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del riesgo de C/ST.

- Diseñar metodologías de clasificación, identificación, medición y control del riesgo C/ST.
- Realizar la evaluación del cumplimiento del PTEE y del Riesgo C/ST al que se encuentra expuesta la compañía.

### 12.3.3. Posicionamiento del Oficial de cumplimiento

Conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades, la compañía presentará el “Informe 58” mediante el Storm User con la información del Oficial de Cumplimiento nombrado por la Junta Directiva, posteriormente enviará a través de la plataforma Storm Web, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la designación del Oficial de Cumplimiento los siguientes documentos:

- Certificación firmada por el representante legal de la compañía en donde conste que el Oficial de Cumplimiento designado cuenta con la idoneidad, experiencia y liderazgo requeridos para gestionar el riesgo de corrupción y/o soborno transnacional.
- Copia del extracto del acta de la Junta Directiva en la que conste su designación.
- La hoja de vida del Oficial de Cumplimiento.
- Documento que acredite el conocimiento en materia de administración del riesgo de corrupción y/o soborno transnacional.
- Certificado de la verificación de habilidades e incompatibilidades del Oficial de cumplimiento suscrito por el Representante Legal.

### 12.4. Incompatibilidades e inhabilidades de los diferentes órganos

En el establecimiento de los órganos e instancias encargadas de efectuar una evaluación del cumplimiento y efectividad del PTEE, la compañía deberá tener en cuenta los conflictos de interés, las incompatibilidades y las inhabilidades de los responsables en el desempeño de sus funciones. En ese sentido, debido a la diferencia de las funciones que corresponden, no se deberá designar al Revisor Fiscal, Auditor Interno, a la Administración u órgano social como Oficial de Cumplimiento.

### 12.5. Revisor Fiscal

De conformidad con lo previsto en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 207 del Código de Comercio, el revisor fiscal deberá cerciorarse que las operaciones, negocios y contratos que celebre o cumpla la compañía, que se ajusten a las instrucciones y políticas aprobadas. Por lo anterior el Revisor fiscal realizara las siguientes funciones:

- El revisor fiscal deberá denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto de corrupción que conozca en el desarrollo de sus funciones. Las denuncias deberán presentarse dentro de los seis (6) meses siguientes al momento que el revisor alerte el acto.

- El revisor fiscal debe prestar especial atención a las alertas que puedan dar lugar a sospecha de un acto relacionado con un posible acto de corrupción.
- Valorar la efectividad del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y emitir opinión sobre el mismo.

## 12.6. El Rol de Gerentes, Coordinadores y Líderes

Los Gerentes Operativos y Coordinaciones y en general todos los líderes, deben dar ejemplo y trabajar aplicando altos estándares éticos, cumpliendo con la PCA. A la vez son responsables de:

- Implementar y asegurar que se mantengan en sitio los controles definidos para prevenir cualquier forma de fraude, corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o incumplimiento de la ley.
- Realizar evaluaciones periódicas de riesgo en relación con el fraude y la corrupción.
- Participar de forma directa en los programas de entrenamiento y capacitación y demás actividades planteadas desde el PETE, además de asegurar que los miembros de su equipo también lo hagan.
- Generar un ambiente propicio para que en su equipo de trabajo se formulen, planteen y escalen cuando sea el caso inquietudes o denuncias en relación con el cumplimiento de la PCGP y del PETE.
- Reportar cualquier situación de Conflicto de Interés sobre la que tenga conocimiento, tan pronto como el hecho se genere.
- Denunciar cualquier acto potencial o real que pueda ser considerado como fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, violación a la confidencialidad de la información, uso inadecuado de los activos de la compañía o incumplimiento de la ley.

## 12.7. Roles y responsabilidades de los empleados

Son responsabilidades de los empleados en relación con el PTEE las siguientes:

- Cumplir con las políticas y procedimientos, correspondientes a la prevención del riesgo de C/ST.
- Participar en los procesos de formación y entrenamiento a los que sean convocados.
- Reportar a través de los canales dispuestos por la compañía cualquier incumplimiento al PTEE.
- Abstenerse de tomar represalias, directa o indirectamente, o alentar a otros a hacerlo, en contra de cualquier otro empleado por denunciar una sospecha de incumplimiento del PTEE.



- Actuarán conforme a los valores corporativos descritos en apartes anteriores, velando porque cada uno de los órganos de gobierno actúe en correspondencia con sus responsabilidades.

## 12.7.1. Prohibiciones y deberes

- Los empleados deben abstenerse de recibir dinero, regalos, comidas o atenciones de lujosos o excesivos por parte de proveedores, clientes o terceros, que puedan comprometer su independencia o buen juicio o que pudieran llegar a afectar el grado de decisión o compromiso frente a algún tema comercial o contractual. Únicamente podrán aceptarse obsequios que no tengan valor comercial o que sean publicidad de la empresa que los otorga.

Ningún empleado usará su cargo en la compañía para solicitar cualquier clase de favor personal, pago, descuentos, viaje, alojamiento, regalos o préstamos a las Contrapartes, sean estas entidades públicas o privadas

## 12.8. Roles y deberes de los Contratistas

### 12.8.1. Prohibiciones y deberes

Los Contratistas que actúan a nombre de la compañía frente a funcionarios públicos o privados deberán conocer y comprometerse a dar cumplimiento de este Programa y se comprometerán en sus contratos a no realizar ningún Acto de Corrupción y a permitir que la compañía monitoree o audite sus actuaciones en Colombia y en el exterior de ser el caso.

### 12.8.2. Ejecución de Contratos

En la ejecución del objeto social de la compañía puede haber la posibilidad de celebración de contratos con entidades gubernamentales colombianas. Y en los casos de presentarse será necesario implementar una serie de procedimientos con el fin de mitigar los riesgos de dicha actividad.

Durante la ejecución de los contratos, estará prohibido para los empleados de la compañía aceptar solicitudes que pueda configurar un acto de corrupción por parte funcionarios públicos sin importar su jerarquía, su autoridad o la naturaleza de la entidad gubernamental en la que labora.

### 12.8.3. Corrupción en Contratos

La compañía se compromete a que en todos los contratos que celebre con empleados, contratistas o terceros se incluirán cláusulas que protejan y le ofrezcan salidas legales, cuando la contraparte realice actos de corrupción.

Conforme a los contratos celebrados, la contraparte deberá cumplir con las disposiciones impartidas en el presente documento y las cargas que este programa le impone, so pena de que la compañía pueda hacer uso de las cláusulas de incumplimiento descritas en el contrato.

#### 12.8.4. Concesiones o subsidios

Las concesiones, financiaciones o subsidios proporcionados por el Gobierno Nacional, u otra institución pública, deberán destinarse única y exclusivamente a los objetivos para los que fueron solicitadas y recibidas. Ningún empleado podrá autorizar concesiones, subsidios, financiación a nombre de la compañía, sin la debida Aprobación del Representante Legal y presidencia de la compañía

### 13. Frente a Regalos

La compañía ofrece y/o entrega regalos y atenciones de menor cuantía y de forma apropiada, modesta y transparente debido a la relación comercial que existe con terceros en unos niveles que no afectan la independencia, ni las negociaciones comerciales y usando el buen juicio para fijar un costo razonable los cuales tienen fines netamente comerciales y/o publicitarios.

Se encuentra restringida la entrega de regalos tales como dinero efectivo, préstamos, tarjetas de regalo en efectivo o equivalentes de efectivo, regalos o gastos de entretenimiento excesivos, lujosos, o frecuentes o atenciones costosas o excesivas que puedan interpretarse como un posible acto de corrupción o que generen alguna ventaja o beneficio indebido para la compañía, cualquier tipo de regalo u atención será avalado por la Gerencia.

- Es contrario a la ley y la moral entregar dinero u objetos de la compañía a funcionarios Públicos o representantes de compañías privadas con el propósito de obtener beneficios para la actividad económica de la compañía.
- Ningún empleado de la compañía usará su cargo para solicitar cualquier clase de favor personal, pago, descuento, viaje, alojamiento, regalos, entre otros a los proveedores, Contratistas o terceros.
- Ningún empleado de la compañía podrá obtener o buscar beneficios de carácter personal derivados de la información que haya obtenido en su calidad de empleado de la compañía.
- No ofrecemos ni entregamos dineros, regalos o dadas a nuestros clientes o empleados de nuestros clientes a cambio de favores o adjudicación de contratos.
- No ofrecemos ni entregamos dineros, regalos o dadas a funcionarios gubernamentales a cambio de favores en tramites o adjudicación de contratos.
- Los empleados deberán abstenerse de aceptar regalos o atenciones lujosas o excesivas que puedan comprometer su independencia o buen juicio en el desarrollo de una relación comercial.

## 14. Actividades de Entretenimiento y Viáticos de los Empleados

La compañía deberá incluir estos gastos dentro del presupuesto anual, conforme al número de empleados en confrontación con el año inmediatamente anterior. Hacen parte de estos gastos: almuerzos, obsequios y actividades de entretenimiento. Estos gastos deberán ser aprobados de manera anticipada por la Asamblea de Accionistas. Los gastos generados deberán contar con sus respectivos soportes como facturas, transferencias electrónicas, constancias internas de entrega de dineros en efectivo a directivos y empleados. Lo anterior con el fin de que puedan soportar el respectivo gasto ante el área de contabilidad de la compañía.

## 15. Contribuciones y participación en Campañas Políticas

La compañía apoya la democracia de nuestro país, pero se abstiene de contribuir económicamente y participar en campañas políticas. La compañía, respeta los derechos de sus empleados a ser políticamente activos; sin embargo, al hacerlo, siempre debe quedar claro que no representan a la compañía. Está prohibido efectuar contribuciones y hacer donaciones financieras a partidos políticos, causas, organizaciones o personas involucradas en la política.

## 16. Donaciones

Teniendo en cuenta que las donaciones constituyen una fuente de riesgo alta, está prohibido usar donaciones para ocultar o disfrazar Actos de Corrupción, en todo caso la compañía se abstendrá de efectuar donaciones si las circunstancias pudiesen hacerlas ver como intentos de Actos de Corrupción. De igual manera ningún empleado está autorizado a destinar los recursos de la compañía para donaciones.

Por tal motivo y con el fin de salvaguardar la legalidad y transparencia de las donaciones, la compañía establece que:

- Las donaciones que se realicen requerirán la aprobación de la Asamblea de Accionistas.
- Se realizará una selección y evaluación de las entidades o fundaciones a apoyar.
- Las donaciones siempre se realizarán utilizando el sistema financiero para garantizar la trazabilidad, en caso de ser en dinero.

Se solicitará el respectivo certificado de donación a la entidad beneficiaria.

## 17. Transparencia en la Selección del Personal

La Compañía reconoce a todos los empleados como personas idóneas, éticas y con valores, es así como, desde las diversas etapas del proceso de selección de personal se vinculan candidatos que cumplen con el perfil del cargo y se identifiquen con los valores y principios de la Compañía y de esta forma minimizar la comisión de posibles actos relacionados con corrupción y soborno

transnacional. Así mismo, y en caso, que un aspirante a ocupar un cargo en la Compañía se confirme que se encuentre en lista restrictivas establecidas en la Política de Debida Diligencia, será descartado del proceso de vinculación.

## 18. Comisiones

- La compañía deberá efectuar las remuneraciones y pago de comisiones a los Contratistas nacionales o del exterior mediante canales bancarios con el fin de poder dejar la trazabilidad de todos los movimientos y pagos.
- Todos los pagos realizados a los contratistas deberán estar soportados por los valores estipulados en el contrato y podrán ser auditados por parte de firmas especializadas que confirmen la legalidad de los pagos.
- Todos los pagos por servicios en el extranjero deberán cumplir con el régimen cambiario colombiano y canalizarse a través de entidades bancarias autorizadas o mediante cuentas de compensación debidamente registradas ante el Banco de la República.

## 19. Conflicto de Interés

Es toda situación en que los intereses personales directos o indirectos de una persona pueden estar enfrentados con los de la compañía, o interfieren con sus deberes, y motivan a un actuar contrario al recto cumplimiento de sus obligaciones laborales. Estas situaciones en las que se contraponen los intereses personales a los intereses organizacionales pueden llegar a generar un beneficio personal, comercial, político o económico a una de las partes que puede llegar a perjudicar a la otra.

Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de interés deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la presidencia, con el fin de evaluar y establecer las acciones respectivas.

## 20. Confirmación Anual De Cumplimiento Y Declaración De Conflicto De Interés

El Programa de Ética y Transparencia Empresarial de la Compañía requiere que la alta gerencia, ejecutivos y empleados envíen de manera anual una Confirmación de Cumplimiento obligatoria, donde confirmen que han leído, entendido y cumplen con las políticas y procedimientos vigentes que a este respecto tiene establecido por la Compañía. Así mismo, deben diligenciar el formulario de Conflicto de Interés aplicando los lineamientos establecidos en el Código de Conducta – Cumplimiento Normativo y la Guía sobre Conflicto de interés en relación con el conflicto de intereses.

El contenido, así como los mecanismos utilizados para la Confirmación Anual de Cumplimiento y la declaración de Conflicto de Interés estarán definidos en el Plan Anual de Comunicación y Entrenamiento.

No obstante, lo anterior, es responsabilidad de los empleados de la Compañía, independiente de su rango o posición, declarar los conflictos de interés potenciales, probables o aparentes tan pronto como estos sean identificados. Para tal fin se debe utilizar el Anexo 04 - declaración de Conflicto de Interés. Su no declaración puede ser considerada como una falta grave en relación con el cumplimiento del PETE. El Oficial de Cumplimiento en conjunto con el CPC deberán estar atentos a identificar los conflictos de interés potenciales y/o reales y a definir las acciones de mitigación pertinentes para su tratamiento.

## 21. Registros contables

La Transparencia está presente en todas las áreas de la compañía, y cumple la ley contable, los gastos se describen de forma completa y exacta en toda la documentación, no sólo en las cantidades de los gastos, sino también en su naturaleza o destino. No se debe crear ningún registro falso o engañoso, ni aceptar de ningún proveedor o de terceros un registro que no cumpla con los requisitos. Toda información que reciba la compañía, (incluye transacciones empresariales, financieras y operativas) debe registrarse oportunamente y de manera precisa. La información financiera debe reflejar transacciones reales y ajustarse a la normatividad contable aplicable. Se prohíbe ocultar información para los estados financieros. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que la persona encargada de solicitar y aprobar un pago no sea la misma.
- Todas las transacciones financieras deben ser identificadas de manera adecuada y detallada, y deben registrarse de manera apropiada y clara en los libros de contabilidad.
- No pueden existir cuentas paralelas a los libros oficiales de contabilidad y no pueden emitirse documentos que no reflejen de manera clara y precisa las transacciones a las que se refieren.
- Ninguna contabilidad u otro documento relevante debe ser destruido intencionalmente antes de lo permitido por la ley.
- Se debe cumplir con todas las disposiciones legales y todas las regulaciones fiscales nacionales.

## 22. Canal de Comunicación - Línea Ética

La compañía ha dispuesto un canal de comunicación para recibir todos los reportes y denuncias de presuntos casos asociados a la corrupción y/o soborno transnacional, así como las situaciones sospechosas que atenten contra los valores corporativos de la compañía. Este canal es de acceso al público, puede ser usado de manera anónima y su existencia es divulgada tanto a los empleados, como a los proveedores y clientes, con el fin de que denuncien hechos y situaciones anómalas que afecten los intereses de la compañía, clientes, proveedores, empleados, accionistas y directivos.

### 22.1. Procedimiento

- Tanto empleados como terceros podrán informar el hecho o situación que detecte a través de los canales de denuncia implementados por la compañía de manera directa o si prefiere conservar su anonimato, deberá reportar la irregularidad a través de cualquiera de los canales establecidos para este fin.
- En caso de que el empleado o tercero tenga una duda o consulta sobre el cómo actuar frente a una determinada situación, puede poner en conocimiento esta situación al oficial de cumplimiento, superior jerárquico o instancias correspondientes.

## 22.2. Canales de denuncia

[codigodeconducta@serbangroup.com](mailto:codigodeconducta@serbangroup.com)

## 23. Etapas de PTEE

La compañía, dentro del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), comprende las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos.

### 23.1. Identificación del Riesgo de C/ST

Esta etapa permite la identificación de los posibles eventos de riesgos C/ST inherentes al desarrollo de la actividad, definiendo lo que puede suceder, cómo y por qué sucede, para así determinar el origen o las causas y las consecuencias de los riesgos.

Así mismo la identificación del riesgo de C/ST, dependerá del tamaño, y estructura del negocio, cuantía y frecuencia de la operación, lugar o ubicación geográfica y demás elementos que sean determinados de acuerdo con las características propias de cada negocio o actividad económica, este deberá efectuarse previo a la negociación, compra y/o venta de un producto y ubicación de sucursales o locales comerciales en jurisdicciones diferentes a la de la sede principal de su negocio, dentro de las fuentes de información se destacan las siguientes:

- Clasificación y análisis de los factores de riesgo a través de la información suministrada en los formatos de conocimiento.
- Información de los medios de comunicación nacional y/o extranjero.
- El grado del riesgo de C/ST, se clasificará como Extremo, Alto, Moderado y Bajo, en cada evento dependiendo del factor de riesgo.

### 23.2. Metodología para la Segmentación de los Factores de Riesgo C/ST

Se entiende por segmentación, el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación).

La segmentación de los factores de riesgo debe hacerse de acuerdo con las características particulares de cada uno de ellos, garantizando homogeneidad al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos.

Se adopta para la segmentación de los factores de riesgo de C/ST, la metodología cualitativa de segmentación de expertos (soportada con el método DELPHI), basada en:

- El mercado objetivo de la entidad y las características de éste.
- Experiencia relevante de la entidad.
- Prácticas y experiencias de la industria.
- Literatura relevante publicada (análisis de tipologías de las unidades de análisis e información financiera, documentos de organismos internacionales [OCDE, el Ministerio de Justicia del Reino Unido y la Organización Transparencia Internacional, entre otras]).
- Opiniones de especialistas y expertos.

En virtud de lo anterior los factores de riesgo serán identificados teniendo en cuenta a las operaciones financieras, contrapartes, los productos y servicios y las jurisdicciones.

### 23.3. Medición del Riesgo C/ST

El análisis de riesgos de C/ST involucra medir la probabilidad o posibilidad de ocurrencia del riesgo inherente, presentado en cada uno de los eventos y factores de riesgo, así como el impacto en caso de materializarse.

Las consecuencias y probabilidades se combinan para producir el nivel de riesgo. La mejor forma y la más idónea para medir o evaluar el riesgo de C/ST, es mediante estimaciones cualitativas derivadas de análisis de tipologías. El conocimiento de expertos, la experiencia relevante y las prácticas reflejen el grado de convicción de que podrá ocurrir un evento o resultado particular.

#### 23.3.1. Determinación Criterios del Riesgo Inherente C/ST

Para la medición de los riesgos, se establecen los siguientes criterios:

- **Probabilidad:** Corresponde al número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse.

TABLA DE PROBABILIDAD			
Nivel		Posibilidad	Frecuencia
Muy baja (20%)	(0-20%)	Insignificante posibilidad de que el evento ocurra.	Cada 5 años

Baja (40%)	(21-40%)	Alguna posibilidad de que el evento ocurra.	Anual
Media (60%)	(41-60%)	Posiblemente ocurra varias veces.	Semestral
Alta (80%)	(61-80%)	Que ocurra la mayoría de las veces.	Mensual
Muy alta (100%)	(81- 100%)	Que ocurra todas las veces.	Diario

- Impacto:** Se refiere a la magnitud de sus efectos, para evaluar el impacto de los riesgos de C/ST que probablemente se materialicen, se determina el impacto de acuerdo con la siguiente escala:

TABLA DE IMPACTO						
Nivel		Afectación económica o presupuestal (20%)	Legal (20%)	Contagio (20%)	Operacional (20%)	Pérdida reputacional (20%)
Leve (20%)	(0-20%)	Multas, gastos jurídicos, otros costos o gastos e indemnizaciones por una cuantía inferior a 5 SMLMV.	Requerimiento.	No produce efecto contagio.	No produce afectación.	El riesgo afecta la imagen de algún área de la entidad.
Menor (40%)	(21-40%)	Multas, gastos jurídicos, otros costos o gastos e indemnizaciones por una cuantía inferior a 19 SMLMV.	Amonestación.	Puede producir efecto entre línea(s) de servicio(s) relacionadas con la Compañía.	Afectación de un proceso específico, recurso, infraestructura o tecnología para continuar con la operación.	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente; de conocimiento general a nivel interno, accionistas y/o de proveedores.
Moderado (60%)	(41-60%)	Multas, gastos jurídicos, otros costos o gastos e indemnizaciones por una cuantía entre 20 y 50 SMLMV.	Suspensión, inhabilitación de administradores, oficial de cumplimiento y otros funcionarios.	Puede producir efecto contagio entre empresas o entidades relacionadas con la Compañía.	Afectación parcial de algunos procesos, recursos, infraestructura o tecnología para continuar con la operación.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia, frente al logro de los objetivos.
Mayor (80%)	(61-80%)	Multas, gastos jurídicos, otros costos o gastos e indemnizaciones por una cuantía entre 50 y 99 SMLMV.	Suspensión o cierre parcial de operaciones, actividades o remoción de administradores del negocio por	Puede producir efecto contagio significativo entre empresas o entidades relacionadas con la Compañía.	Afectación temporal de procesos, recursos, infraestructura o tecnología para continuar con la operación.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel



			decisión de los reguladores.			departamental y/o municipal.
Catastrófico (100%)	(81-100%)	Multas, gastos jurídicos, otros costos o gastos e indemnizaciones por una cuantía igual o superior a 100 SMLMV.	Cancelación de la matrícula / cierre permanente de operaciones y actividades de negocio por decisión de los reguladores.	Puede producir efecto contagio catastrófico entre empresas o entidades relacionadas con la Compañía.	Imposibilidad de contar con procesos, recursos, infraestructura o tecnología para continuar con la operación.	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país.

Una vez evaluado el riesgo inherente, se obtendrá como resultado el mapa de riesgos a través del cual se visualizará el perfil de riesgo consolidado de la compañía y cuyo objetivo es proveer de manera fácil la información para la toma de decisiones sobre los riesgos ubicados en cada nivel de severidad. Dicho mapa de riesgos se presenta en cuatro (4) niveles de severidad.

- **El Color Rojo:** Representa un Riesgo Extremo.
- **El Color Naranja:** Representa un Riesgo Alto.
- **El Color Amarillo:** Representa un riesgo Moderado.
- **El Color Verde:** Representa un Riesgo Bajo.

MAPA DE CALOR							
		IMPACTO					
		Leve (20%)	Menor (40%)	Moderado (60%)	Mayor (80%)	Catastrófico (100%)	
		(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)	
PROBABILIDAD	Muy alta (100%)	(81-100%)	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
	Alta (80%)	(61-80%)	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
	Media (60%)	(41-60%)	Moderado	Moderado	Alto	Alto	Extremo
	Baja (40%)	(21-40%)	Bajo	Moderado	Moderado	Alto	Alto
	Muy baja (20%)	(0-20%)	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado	Alto

Teniendo en cuenta los niveles mencionados, se debe gestionar el riesgo, siendo necesario fortalecer o implementar actividades de control para reducir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto en caso de materializarse, para lo cual se debe considerar lo siguiente:

- **Extremo:** Requiere el establecimiento de acciones inmediatas, tomando medidas extremas para la mitigación del riesgo ubicado en este nivel.
- **Alto:** Requiere el establecimiento de acciones a corto plazo, que permitan mitigar, tanto la probabilidad, como el impacto.
- **Moderado:** Requiere del establecimiento de acciones al interior de la entidad a mediano plazo, se requiere evaluar el costo/beneficio del plan para mitigar el riesgo.
- **Bajo:** El Riesgo es aceptable o tolerable y su gestión no es prioritaria, se establecen planes de acción sobre actividades de rutina.

### 23.4. Control del Riesgo C/ST

La compañía con el fin de controlar el riesgo de Soborno Transnacional y Corrupción establece la siguiente metodología para la valoración de controles:

TABLA DE VALORACIÓN DE CONTROLES				
CARACTERÍSTICAS DE EFICIENCIA	PESO	PARÁMETRO	CALIFICACIÓN BAJO PARÁMETROS	DESCRIPCIÓN
<b>TIPO</b>	25%	<b>Preventivo</b>	90%	Se aplica sobre la causa del riesgo y su agente generador, con el fin de disminuir la posibilidad de ocurrencia, es decir, debe apuntar a la prevención del riesgo.
		<b>Detectivo</b>	70%	Son las alarmas que se activan frente a situaciones anormales, como lo son las señales de alerta.
		<b>Correctivo</b>	20%	Es el control que se realiza al finalizar el proceso. Surge de la comparación entre lo proyectado y lo realizado. Su finalidad es retroalimentar el proceso para mejorarlo.
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	25%	<b>Automático</b>	90%	Son aquellos procedimientos aplicados desde un computador en un software de soporte; diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir el hombre en el proceso.
		<b>Manual</b>	30%	Son aquellas acciones que realizan las personas responsables de un proceso o actividad.
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	12,5%	<b>Documentado</b>	90%	Se encuentra definido y documentado en los procedimientos y/o manuales del Sistema de Gestión de Calidad.

		<b>Sin Documentar</b>	10%	El control ejecutado no se encuentra documentado en los manuales de procedimientos y/o políticas del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>FRECUENCIA</b>	12,5%	<b>Diario</b>	90%	El control se aplica diariamente.
		<b>Semanal</b>	70%	El control se aplica semanalmente.
		<b>Mensual</b>	50%	El control se aplica mensualmente.
		<b>Concurrente</b>	30%	El control se ejerce con una periodicidad superior a un mes o cada vez que realice la actividad.
<b>RESPONSABLE</b>	12,5%	<b>Designado</b>	90%	El control se encuentra asignado a un funcionario, grupo de trabajo o área.
		<b>No Designado</b>	10%	El responsable de la ejecución del control no se encuentra designado formalmente, es decir cada vez que se ejecuta lo realiza una persona diferente.
<b>EVIDENCIA</b>	12,5%	<b>Con Registro</b>	90%	Las actividades de control se pueden evidenciar a través de documentos registros (físicos o en sistema).
		<b>Sin Registro</b>	10%	Las actividades de control no se pueden evidenciar a través de documentos registros (físicos o en sistema).

### 23.5. Monitoreo del Riesgo C/ST

Esta etapa permite realizar seguimiento a la evolución del perfil de riesgo inherente, al Soborno Transnacional y Corrupción y la detección efectiva de actividades inusuales, permitiendo realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora al Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

La autoevaluación se fundamenta en los siguientes mecanismos:

- Seguimiento a los procesos responsables de la vinculación de contrapartes.
- Análisis de los beneficios alcanzados.
- Revisar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la compañía.
- Revisar el nivel de aprendizaje de la organización en relación con la administración de sus riesgos.

Así mismo, utiliza las siguientes herramientas:

- Levantamiento y clasificación de información.
- Plan de trabajo anual.

**Línea de Ética:** [codigodeconducta@serbangroup.com](mailto:codigodeconducta@serbangroup.com)

- Matrices de riesgo.
- Redacción de informes.
- Presentación de reportes ante el representante legal y la Asamblea de Accionistas.
- Seguimiento y evaluación del funcionamiento del programa.

En esta etapa se comprende la identificación de nuevos riesgos, que pueden afectar los objetivos del Programa, por lo tanto, se ejecutan metodologías (segmentación, entrevistas y encuestas, entre otras), que permitan actualizar el perfil de riesgo con una periodicidad mínima anual o cuando el desarrollo del negocio así lo requiera.

El oficial de cumplimiento realizará un seguimiento periódico a los riesgos establecidos en la matriz y al cumplimiento de las políticas establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

## 24. Debida Diligencia

La debida diligencia, se encuentra orientada a identificar y evaluar los riesgos de C/ST que se encuentren relacionados con la actividad de la compañía. Se establece dentro de sus lineamientos la necesidad de conocer a las partes con quienes sostiene relaciones laborales o acuerdos comerciales. Este proceso se debe realizar previo a tener una relación comercial, laboral o contractual con las contrapartes (accionistas, clientes, proveedores, empleados, contratistas entre otros).

### 24.1. Procedimiento Debida Diligencia

La compañía adopta procesos de Debida Diligencia, conforme a la normatividad vigente y los estándares internacionales, respecto a la vinculación de sus contrapartes, clientes, proveedores, empleados, contratistas y asociados, con el propósito de (i) prevenir y mitigar los Riesgos C/ST a los que se encuentra expuesta la compañía, y (ii) detectar y/o controlar cualquier operación, contrato o negocio que se pretenda realizar que pueda dar lugar a actos Corruptos o de Soborno Transnacional.

En virtud de lo anterior:

- La compañía dentro del proceso de vinculación de clientes realiza una rigurosa búsqueda en Listas Restrictivas, cuyo resultado se guarda como evidencia de la labor realizada.
- En los procesos de selección de proveedores, igualmente se realiza la búsqueda en Listas Restrictivas y se abstendrá de contratar con cualquier persona que aparezca con reportes negativos en dichas listas.
- De igual manera en la selección y contratación de los empleados, se realiza la búsqueda en listas restrictivas con el fin de asegurarse de que no ingresen personas que pongan en riesgo a la compañía.

- Cualquier señal de alerta deberá ser considerada como una situación generadora de riesgo y será informada al oficial de cumplimiento.
- En caso de que se dé un movimiento accionario, para el ingreso de un nuevo accionista y/o miembro de Asamblea de Accionistas, se debe realizar la debida diligencia, con el fin de tener un conocimiento detallado de la contraparte.
- La compañía no se fusionará, ni adquirirá participación en compañías que hayan sido sancionadas por Actos de Corrupción.
- Todas las actividades relacionadas con la debida diligencia constaran por escrito a fin de tener fácil acceso y entendimiento para el oficial de cumplimiento.
- Anualmente se efectuará actualización de las contrapartes (clientes, proveedores, contratistas y empleados).

## 25. Señales de Alerta

Son circunstancias particulares que llaman la atención y justifican un mayor análisis. Para tal efecto la compañía deberá adoptar medidas de prevención.

### 25.1. Señales de alerta sobre corrupción

- Personas jurídicas (tipo consorcio o unión temporal) que haya ganado varias de las licitaciones más grandes de diferentes autoridades.
- La contraparte que exige la inclusión de cláusulas no razonables para la ejecución del contrato, como son restricciones para la ubicación del contratista, plazos que no se pueden cumplir según la lógica o plazos muy ajustados de cumplimiento, etc.).
- La contraparte es una persona jurídica con poca o nula experiencia en contratación con empresas del Estado pero que recibe contratos gubernamentales.
- La contraparte no es idónea para ejecutar un contrato público por su tamaño, su experiencia o su área de negocios.
- Realizar depósitos o transferencias hacia cuentas de partidos políticos.
- Información pública que vincula a la contraparte con la corrupción u otros delitos financieros.
- Solicitud por parte de alguna contraparte, para que la compañía genere facturas falsas o cualquier documento falso.
- Presentación de reporte de regalos, atenciones, cortesías, donaciones, contribuciones caritativas, invitaciones a desayunar, comer, cenar, etc., invitaciones a conferencias o eventos académicos o profesionales, invitaciones a eventos de entretenimiento (deportivos, artísticos, etc.) no claro o pobremente documentados.
- Solicitud por parte de alguna contraparte para que su identidad y relación con la compañía se mantenga en secreto
- Operaciones en el exterior cuyos términos contractuales sean altamente sofisticados.
- Operaciones que no tengan una explicación lógica, económica o práctica.

- Operaciones que se salgan del giro ordinario del negocio.
- Operaciones en las que la identidad de las partes o el origen de los fondos no sea clara. Bienes o derechos, incluidos en los estados financieros, que no tengan un valor real o que no existan.

## 25.2. Señales de alerta en los procesos de debida diligencia

- En la debida diligencia de la contraparte o de la transacción aparecen como justificación de las inusualidades palabras y frases que a menudo se usan como eufemismos para coimas (por ejemplo, comisiones, tarifas de comercialización, recargos, etc.).
- La contraparte es renuente a aportar información
- La contraparte es renuente o es incapaz de explicar alguna de las siguientes situaciones: su actividad, la historia de su negocio, la identidad del beneficiario final, origen de los recursos, las contrapartes con las que realiza transacciones, las contrapartes extranjeras con las que tiene vínculos.
- La contraparte insiste en utilizar intermediarios para realizar transacciones sin justificación fehaciente o en omitir entrevistas personales sin razón válida.
- Impedir o retrasar la entrega de documentación o información necesaria para realizar una transacción.
- La contraparte es Persona Expuesta Políticamente (PEP).
- La contraparte es procesada por vínculos con delincuentes.
- Las transacciones realizadas con la contraparte no son coherentes con su actividad económica.
- La contraparte incrementó abruptamente su actividad luego de largos periodos de inactividad.
- La información de la contraparte no es posible verificarla o confirmarla.
- La contraparte proviene de una jurisdicción de baja o nula imposición (Paraísos Fiscales)
- La contraparte realiza muchas transacciones cuya cuantía individual es baja.
- La contraparte mantiene un saldo bancario cercano a cero a pesar de tener gran volumen de transacciones.
- La contraparte presenta documentación falsa.
- La contraparte está reportada en las listas de control.
- La única dirección que tiene la contraparte es una casilla postal de correo.
- La contraparte no lleva a cabo ninguna actividad real o aparente.
- La contraparte no tiene personal.
- La contraparte no tiene presencia física.
- Las transacciones son altamente cuantiosas y en efectivo.

## 25.3. Señales de alerta en Soborno Transnacional

### 25.3.1. En el análisis de los registros contables, operaciones o estados financieros

#### A. Soportes Contables

- Facturas falsas e infladas y exceso de descuentos o reembolsos
- Operaciones en el extranjero cuyos términos contractuales son altamente sofisticados
- Transferencia de fondos a países considerados como paraísos fiscales.

## **B. Estados financieros**

- Existen bienes o derechos adquiridos o créditos a mayor o menor valor de mercado
- Prestamos inexplicables con una entidad no relacionada
- Deudas de bienes que no han sido identificados o que el valor del pasivo parece excesivo
- Bienes o derechos que no tienen un valor real o que no existen,

## **C. Operaciones**

- Operaciones que no tengan una explicación lógica, económica o práctica.
- Donde la identidad de las partes o el origen de los fondos no es clara.
- Está involucrada una persona expuesta públicamente.

### **25.3.2. En la estructura societaria**

- Estructura jurídica compleja o internacional sin aparentes beneficios comerciales, legales o fiscales o poseer y controlar una entidad jurídica sin objetivo comercial, particularmente si está localizada en el extranjero.
- Empresas con estructuras societarias como “off shore entities” o “off shore bank accounts”.

### **25.3.3. En el análisis de las transacciones o contratos**

- Contratos con empresas controladas por una Persona Expuesta Políticamente, cuando ésta está autorizada a otorgar contratos.
- Recurrir con frecuencia a contratos de consultoría o de intermediación, uso de joint venture.
- Contratos se concedieron sin una licitación, negociaciones o documentos.
- Contratos con apariencia de legalidad que no reflejen deberes y obligaciones contractuales precisas.
- Contratos celebrados con empresas de reciente creación, no transparente o no identificables.
- Contratos con intermediarios o consultores que prestan servicios a un solo cliente.
- Pérdidas o ganancias inusuales en los contratos o cambios significativos sin justificación comercial.

### **25.3.4. En relación con pagos**

## A. Identificación de pagos

- Efectuados desde o hacia países considerados de alto riesgo a personas no identificadas fácilmente o a empresas cuyos propietarios no pueden ser identificados.
- Realizados o recibidos a través de intermediarios en terceros países por prestación de servicios en países considerados de alto riesgo.
- Los realizados por viajes, hospedajes y donaciones a Personas Expuestas Políticamente.
- Comisiones fraccionadas y pagadas en varios giros a diferentes cuentas en el extranjero o a los pagos efectuados a países con reglas de secreto bancario donde no se intercambia información financiera.

## B. Pagos efectuados bajo facturas

- Que no se ajustan al perfil habitual de la empresa
- Que no se requieren en los contratos
- Auto preparadas en vez de facturas a terceros
- Inmediatamente después o antes de la recepción de la factura o la firma de un contrato.

## C. Pagos a cuentas bancarias

- En países distintos de aquellos donde se encuentra el beneficiario.
- A cuentas bancarias personales en lugar de cuentas empresariales
- A entidades que no han participado en los proyectos o transacciones
- Desviación de procedimientos habituales para la aprobación de los pagos.
- Pagos efectuados o recibidos cuando no existe un contrato escrito, o donde los contratos no son claros o no están disponibles.

### 25.3.5. En el relacionamiento con la entidad que ejerce las funciones de supervisión

- Incumplimiento de las órdenes impartidas por la Superintendencia de Sociedades o de lo dispuesto en el Programa de Cumplimiento.
- Investigación en materia de Soborno Transnacional o que la compañía haya sido sancionada por infracciones al régimen de Soborno Transnacional. De igual manera que tengan antecedentes cuestionables o reputación ambigua en temas de corrupción en otros países.

## 26. Reportes de denuncias a la Superintendencia de Sociedades y la Secretaría de Transparencia

En el evento en que se identifiquen denuncias relacionadas con el soborno transnacional u otra práctica corrupta, se deben efectuar los reportes en los siguientes enlaces.

- Canal de denuncias por Soborno Transnacional – Superintendencia de Sociedades:

<https://www.supersociedades.gov.co/es/web/asuntos-economicos-societarios/canal-de-denuncias-por-soborno-transnacional>

Línea de Ética: [codigodeconducta@serbangroup.com](mailto:codigodeconducta@serbangroup.com)



- Canal de denuncias por Actos de Corrupción – Secretaría de Transparencia: <http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>

## 27. Políticas

Los colaboradores que vayan en contravía con lo establecido en el PTEE estarán sujetos a sanciones de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales y deberán anteponer el cumplimiento de normas establecidas para la prevención de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional.

### 27.1. Políticas Generales

El PTEE compila todas las normas en materia de prevención y mitigación de los Riesgos de Corrupción y de Soborno Transnacional, así como los principios y valores éticos con que cuenta la compañía, para llevar a cabo sus negocios de manera ética y transparente.

- La compañía rechaza y no participa en actos de corrupción, incluido el soborno transnacional.
- Implementa mecanismos necesarios para combatir y luchar contra la corrupción y otros actos delictivos relacionados con el soborno transnacional.
- Imparte dentro de la compañía una cultura institucional anticorrupción y Ética Empresarial.
- Establece reglas de conducta con el fin de prevenir la ocurrencia de cualquier acto de Corrupción derivado de la entrega y recepción de regalos, dineros o dadas.
- Evalúa y gestiona de forma oportuna todas las denuncias recibidas y adopta una política de no represalias contra el reportante de presuntos actos de corrupción.
- Se mantienen los canales adecuados con el fin de facilitar la comunicación en el evento en que se presenten situaciones de corrupción y otros actos delictivos.

### 27.2. Políticas Específicas

- Se prohíbe autorizar, entregar, ofrecer, prometer, cualquier objeto de valor directa o indirectamente a nuestras contrapartes o terceros involucrados con la compañía.
- Ningún empleado de la compañía podrá beneficiarse, en las compras privadas que realice a socios comerciales o proveedores, de descuentos o condiciones ventajosas que excedan las condiciones generales que se apliquen con carácter general.

- Se prohíbe ofrecer o prometer cualquier donación o contribución económica a nombre de la compañía salvo que el destino de los fondos sea para reconocidas causas humanitarias. Estas donaciones deberán tener la autorización del equipo de responsabilidad social corporativa.
- La compañía por ningún motivo realizará contribuciones de ninguna índole, para la financiación o promoción de campañas o partidos políticos.
- La compañía no acepta el uso de información privilegiada y rechaza todo tipo de prácticas restrictivas de la competencia.

## 28. Capacitaciones

- La Compañía, a través del Oficial de Cumplimiento, realizará capacitaciones a los colaboradores de manera periódicamente, mínimo una (1) vez al año, así como en el momento en que haya modificaciones y/o actualizaciones.
- Se elaborará un Plan de divulgación por medio de publicaciones en medios impresos o virtuales, el cual contemple los temas a divulgar; reflejando, entre otros, de manera expresa e inequívoca, las obligaciones de los administradores relacionadas con la prevención de la Corrupción y los canales dispuestos para recibir denunciar respecto de las actividades relacionadas con el soborno transnacional u otra practica corrupta.
- El Oficial de Cumplimiento determinará qué contratistas deberían ser capacitados por la compañía siempre que ello reporte algún beneficio para el Programa. Se les ofrecerá a estos contratistas la posibilidad de asistir a las jornadas de capacitación.
- Tanto la divulgación como la capacitación implicarán un esfuerzo continuo de sensibilización y/o actualización que deberá reflejar los cambios que presente el entorno de la Compañía respecto de los Riesgos C/ST. Dando mayor atención a los individuos o negocios que estén expuestos en mayor grado a dichos riesgos, al participar en actividades de contratación estatal o negocios de distribución en países o zonas geográficas con alto índice de inestabilidad riesgo de Soborno Transnacional u otra practica corrupta.

### 28.1. E-Learning

La Compañía podrá implementar herramientas de e-learning para desarrollar diferentes cursos educativos relacionados con temas de Cumplimiento que deberán ser desarrollados por todos los empleados de la Compañía conforme a lo establecido en el Plan Anual de Comunicación y Entrenamiento.

## 29. Conservación de documentos

La compañía en cumplimiento del programa conservará los documentos que se generen a través de reportes, investigaciones, listados, actas, entre otros y se mantendrán guardados en archivos físicos o digitales, si así lo permite la ley y deberán conservarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005 y/o norma que lo modifique o lo sustituya correspondiente a diez (10) años, vencido este término los documentos podrán ser destruidos siempre y cuando se garantice la reproducción exacta mediante cualquier medio digital.

## 30. Sanciones

Es responsabilidad de todos y cada uno de los empleados de la compañía acatar las disposiciones impartidas en el presente documento, su incumplimiento será considerado como una falta grave y por lo tanto será justa causa para la terminación del contrato de trabajo, que estará alineado con las normas laborales aplicables para tal efecto. Lo anterior sin perjuicio de acarrear con las consecuencias penales y administrativas que se deriven por el incumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Estas sanciones se pueden llegar a presentar en el evento en que cualquiera de los empleados, accionistas, socios, directivos realicen alguna conducta que vaya en contravía del presente programa y no sea informada a tiempo tal situación.

## 31. Vigencia

El presente Programa entra a regir a partir de su publicación y será revisado periódicamente o al menos una vez al año, cualquier modificación o eliminación será informada a través del mecanismo que disponga la compañía y el oficial de cumplimiento, será comunicado a todos los empleados, así como a los grupos de interés a través de los recursos publicados.

Versión	Fecha de entrada en vigor	Fecha de aprobación	Autor	Revisado Por	Aprobado por
02	27-03-2024	27-04-2024	AQUIA S.A.S	Luz Stella Suarez	Asamblea de Accionistas