



Carta de Ética y Código de Conducta



Carta de Ética

Considerando que somos empresas de servicios de ingeniería de construcción, nuestra orientación fundamental se debe basar en una actitud de servicio para resolver las necesidades de proyectos de nuestros clientes.

El Grupo se compromete a realizar todos los esfuerzos para asegurar la rentabilidad, protegiendo sus activos fijos y preservando su prestigio.

Sabemos que las personas que trabajan con nosotros son el principal activo del Grupo, especialmente por tratarse de empresas de servicio.

Es por ello que su relación con la empresa se basa en valores como el respeto, la responsabilidad y la calidad con un fin supremo que es el desarrollo de nuestra gente y organización.

La motivación a la persona como elemento fundamental e indispensable para el logro de los objetivos planteados y de esta manera poder mejorar sus ingresos y por ende su calidad de vida y desarrollo profesional. Debemos de desarrollar un ambiente de confraternidad entre los miembros y generar un buen clima laboral que conlleve a conductas responsables y productivas.

Velamos por el respeto de las leyes, por la honestidad de nuestras prácticas laborales y comerciales, formalizando toda relación mediante documentos escritos y contables que sean congruentes con las labores.

Negamos toda posibilidad de efectuar pagos de dinero o especies para obtener contratos o beneficios que no nos corresponden por derecho moral e, igualmente, que nuestro personal acepte pagos en dinero o especies para otorgar contratos o pedidos de proveedores, subcontratistas o services. Con esto demostramos y hacemos participe a nuestros colaboradores que una relación de trabajo produce una relación de GANAR/GANAR.



Gerente General

SERVAN CONTRATISTAS GENERALES SRL
Flor Lesly Serván Sócola



Gerente General

CONSTRUCTORA SAN JORGE EIRL
Florentino Serván Serván

Código de Conducta

INTRODUCCIÓN:

Con el presente Código de Conducta pretendemos buscar el óptimo manejo de nuestros integrantes, su vida profesional dentro y fuera de la empresa.

Este Código de Conducta complementa y desarrolla la Carta de Ética, de modo que sus lineamientos y los valores del Grupo permanezcan en el tiempo.

1. LOS CLIENTES:

“La relación de nuestros clientes se basa en nuestra misión, visión y valores corporativos de Sinceridad, Dedicación, Calidad y Profesionalismo en todas nuestras labores para consolidarnos como empresa líder en el sector y llegar a la mejora continua y buenas relaciones comerciales con nuestros clientes”.

Estos valores se deben reflejar tanto en nuestro cliente externo e interno y cumplir a cabalidad con nuestros estándares de trabajo, vislumbrando, a corto y mediano plazo, la mejora continua de nuestros procesos y relaciones laborales.

Nos basamos fundamentalmente en que somos una empresa local líder en servicios de construcción e ingeniería y nos dedicamos a resolver las necesidades de nuestros clientes en el tiempo pactado y de manera eficiente, brindando valores agregados en nuestras relaciones comerciales y laborales.

En tal sentido en nuestra relación con los Clientes, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- A. Bienes del Cliente: Deberán administrarse con el máximo nivel de responsabilidad y profesionalismo como si pertenecieran a o fueran propiedad de la organización.
- B. Obsequios, pagos, atenciones y/o dádivas: Todos los trabajadores están prohibidos de otorgar y recibir obsequios, pagos, atenciones, etc., que puedan tener efecto directo o influencia en alguna decisión comercial. Las políticas del otorgamiento de regalos por fechas como navidad, cumpleaños u otras fechas especiales, de índole únicamente de reconocimiento, serán pactadas e informadas formalmente.
- C. Información confidencial: Toda aquella información que sea de propiedad de los clientes o se derive de la misma y que no sea de conocimiento público, deberá ser tratada como información confidencial. En ese sentido, dicha información no podrá ser divulgada ni revelada a persona natural y/o jurídica distinta, salvo que se cuente con la previa autorización escrita de los clientes y sólo podrá ser utilizada para los fines propios del negocio con tales clientes.

2. LOS ACCIONISTAS:

“El Grupo se compromete a cumplir responsablemente con todo lo necesario para asegurar a los accionistas una óptima rentabilidad, cuidando los activos, maximizando el capital y preservando la calidad de trabajo y prestigio.”

3. LOS COLABORADORES

“El personal es la principal potencia y activo, especialmente por tratarse de empresas de servicio. Es por ello que su relación con la empresa se basa en respeto y confianza, desarrollo y motivación, calidad y producción.”

“Es responsabilidad del personal fomentar entre las empresas del Grupo un clima de trabajo, de colaboración y confraternidad y ayudar a transmitir estos valores a todos los miembros de la organización, especialmente a los nuevos.”

Para mantener las aptitudes que individualizan al personal del Grupo Serván, cada uno deberá incluir entre sus normas de comportamiento las siguientes:

- A. Responsabilidad autónoma de sus funciones específicas: Se espera que cada colaborador del Grupo realice sus funciones de manera autorregulada.
- B. La puntualidad: Valor que promueve el cumplimiento y buenas costumbres.
- C. Las buenas prácticas: Sobre todo en el uso moderado de los medios de comunicación (internet, telefonía), los descansos, el manejo de herramientas y uso de espacios e instalaciones de la empresa.
 - El colaborador deberá tener en cuenta que el Grupo considera que el correo electrónico interno no deberá usarse para emitir opiniones personales de carácter político, religioso, o ser de alguna manera ofensivas, de corte discriminatorio o en contra de principios morales.
 - Los líderes del Grupo Serván y de los equipos de trabajo son el reflejo de nuestra cultura, pregonando con el ejemplo nuestros valores corporativos y las políticas que conforman la base de una sólida organización.
- D. Clima Organizacional: En el Grupo Serván se fomenta y promueve el buen clima laboral entre todos nuestros colaboradores, para ello todos tenemos la responsabilidad de asumir retos como líderes y generar y mantener un buen ambiente de trabajo entre los equipos que tenemos a cargo. Es compromiso de la organización crear un ambiente de camaradería.

- E. Crecimiento laboral: El Grupo Serván fomenta el desarrollo de capacidades de sus trabajadores. Por eso, es responsabilidad de cada colaborador participar de manera activa en todos los programas de capacitación que el Grupo ha creado con el fin de incentivar y desarrollar su crecimiento (talleres, charlas, seminarios, diplomados). Asimismo, generamos y mejoramos capacidades que contribuyen al desarrollo de la empresa.
- F. Acoso u Hostilización: Se entiende como acoso u hostilización, el trato ofensivo u hostil hacia otra persona, ya sea de manera escrita, verbal o mediante actos o gestos inapropiados.
- Todo colaborador que forme parte del Grupo Serván debe respetar a los demás colaboradores sin importar su rango. Del mismo modo, todo colaborador está en la obligación de respetar a todas las personas con las que interactúe, personal de servicios complementarios (tales como vigilantes y personal de limpieza), clientes, proveedores y en general cualquier tercero.
 - El Grupo Serván es respetuoso de la privacidad de cada uno de sus colaboradores. En ese sentido, toda información que constituya parte de la privacidad de los colaboradores se manejará de manera confidencial y con el respeto que cada individuo merece.
- G. Discriminación: Se espera que los colaboradores del Grupo Serván traten con respeto a las personas, sin realizar ningún tipo de acto discriminatorio en razón de la condición social, creencia, nacionalidad, raza, sexo, opción sexual, religión, discapacidad, enfermedad, apariencia o en general cualquier característica que pudiera generar algún tipo de diferencia entre las personas.
- H. Acoso Sexual: El Grupo Serván no permitirá conductas que constituyan acoso sexual entre su personal. De existir casos serán tratados de conformidad con la Política correspondiente.
- I. Consumo de Alcohol y/o drogas: Está totalmente prohibido el consumo de alcohol y/o drogas durante el horario de trabajo, salvo se trate de eventos organizados por la propia empresa (alcohol). Aquel colaborador que parezca estar ebrio o bajo la influencia de drogas y/o estupefacientes no podrá ingresar a las oficinas o a las áreas designadas para las labores, ni se permitirá su permanencia en el puesto de trabajo.
- J. Buen comportamiento: Todos los colaboradores del Grupo tienen que seguir un comportamiento respetuoso en todas sus relaciones y labores con los demás compañeros de trabajo, como por ejemplo utilizar un lenguaje verbal y corporal adecuado, mantener una buena imagen (aseo, vestimenta adecuada y cuidado personal), tener un comportamiento coherente dentro del entorno donde desarrolla sus funciones.

- K. Robo o fraude: El Grupo Serván no tolera el comportamiento deshonesto, por ello, cualquier colaborador que conozca de algún robo, fraude u otra acción deshonestas deberá comunicarlo de manera inmediata a su jefe inmediato o al Jefe de Gestión Humana o Recursos Humanos.
- L. La Seguridad: El Grupo Serván promueve y exige a sus colaboradores que se priorice su propia seguridad y del equipo a cargo ante cualquier situación de riesgo. Es por esto que todo el personal deberá cumplir estrictamente con las medidas de seguridad conforme al desempeño de las funciones y de acuerdo a las Políticas referentes.

4. LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

“Estamos totalmente comprometidos con la Responsabilidad Social y sabemos que esta política, mejora la calidad de vida de la comunidad en la que incursionamos.”

5. DEL MANEJO DE INFORMACIÓN

“La empresa y su personal están comprometidos a transmitir exacta y verazmente las informaciones de la empresa que sean de difusión pública tanto interna como externamente y guardar la mayor discreción con respecto a la información de carácter confidencial tanto de la empresa como de nuestros clientes, especialmente aquellos empleados que tengan acceso a la información privilegiada”

La Información confidencial deberá tratarse de acuerdo los términos establecidos en este mismo documento, mientras que la Información Privilegiada deberá manejarse de conformidad con las Normas de Conducta del Grupo.

Debemos señalar que aquella información que se elabore independientemente por algún trabajador del Grupo Serván es de propiedad de la empresa para la cual se encuentra laborando.

6. CONFLICTO DE INTERESES

“Todo el personal debe evitar cualquier relación comercial, familiar o financiera que puedan ponerlos en una situación de duda entre sus intereses particulares y los del Grupo”.

Definición: Se entiende por conflicto de intereses aquellos casos en el cual el colaborador tiene un interés particular de manera directa o a través de algún familiar que pueda impedir un objetivo, el desarrollo de sus labores, como, por ejemplo: involucrarse financieramente con un proveedor, que ingrese a un familiar directo a laborar dentro de la empresa, generar relaciones comerciales con familiares o colaboradores, generar competencias comerciales con clientes.

Es obligación del colaborador que se encuentre en una situación de posible conflicto de interés, declarar a su jefe directo o al área de Recursos Humanos.

7. PRÁCTICAS COMERCIALES

“Todo contrato debe formalizarse en un documento escrito y los documentos contables deben corresponder estrictamente a la realidad de los servicios.

“El Grupo niega toda posibilidad de efectuar pagos en dinero o especies para obtener contratos o para obtener beneficios que no le corresponden el derecho moral. Igualmente, no es permitido que el personal acepte pagos en dinero o especies para otorgar contratos o pedidos a proveedores, subcontratistas o empresas de servicios”.

El Grupo Serván cumple con la Constitución y las leyes aplicables. Del mismo modo, busca hacer negocios dentro de la buena fe, la moral y las buenas costumbres.

Conforme a lo detallado, el personal del **Grupo Serván** tendrá en cuenta lo siguiente:

- A. Sobornos: Todos los colaboradores están prohibidos de ofrecer sobornos, compensaciones y en general cualquier tipo de dádivas a funcionarios públicos, sus familiares o representantes, Clientes y/o proveedores para obtener beneficios que no le corresponden por el derecho moral.

Todo colaborador del Grupo Serván deberá evitar verse involucrado de manera alguna en cualquier acto de corrupción a cualquier nivel.

Cualquier colaborador del Grupo que conozca o sospechare de alguna conducta inapropiada deberá denunciarla.

- B. Interacción proveedores: Se integrarán al Grupo solamente los proveedores que cumplan con los estándares económicos, de calidad, servicio y al mismo tiempo deberán mantener las políticas de buenas prácticas y de seguridad que se pregonan.

- C. Operaciones comerciales: El Grupo Serván promueve la transparencia y el cumplimiento de las normas contables, financieras y legales, por lo que exigirá fidelidad en el registro de sus operaciones comerciales, de manera que todo registro sea hecho de acuerdo con la realidad de la operación.

En igual forma, toda actividad comercial de las empresas del Grupo Serván será reflejada en los Estados Financieros, en la Memoria Anual, en los Informes al mercado y en general en cualquier información que brinde cualquiera de las empresas del Grupo a terceros externos.

Todo colaborador está en la obligación de ser transparentes en sus actos y en sus labores, evitando el engaño y el ocultamiento de información.

8. CANAL ÉTICO

A. ¿Qué debemos reportar como canal ético?

- Robo de inventarios o activos del Grupo, uso inapropiado de los activos del Grupo.
- Inapropiado reporte de tiempo y gastos.
- Conflicto de intereses.
- Acoso y hostigamiento.
- Pago o solicitud de sobornos.
- Regalos y entretenimiento inapropiados.
- Violaciones de confidencialidad.
- Falsificación de documentos.
- Practicas cuestionables de registro contable y de auditoría (p.e. alteración de registros contables).
- Facturación inapropiada.
- Fraude.
- Situaciones que permitan cuestionar la independencia de los auditores externos.
- Represalias contra personas que hayan reportado preocupaciones.
- Incumplimiento a la Carta de Ética y al Código de Conducta.

El Canal no está pensado para situaciones que pertenezcan a la índole laboral, como remuneraciones y condiciones, prestaciones laborales y otros que manejan generalmente las personas responsables de recursos humanos. B. ¿Qué canales tengo disponibles?

Los medios utilizados por El Operador como parte del Canal Ético, que puedes utilizar son los siguientes:

- Correo electrónico, canaletico.servan@gruposervan.com, administrado únicamente por el oficial de cumplimiento.
- Página web de la línea ética: <https://gruposervan.com/linea-etica.php>, administrada únicamente por el oficial de cumplimiento.
- El encargado de cumplir con la función de Oficial de Cumplimiento estará a cargo de Ing. Silvia Álamo Valdiviezo quien atenderá a través de la línea telefónica 986231008.

C. ¿Qué pasa si alguien proporciona información falsa?

Todo caso recibido será revisado y validado por las áreas correspondientes e iniciar la investigación de la persona (en caso de ser anónima la comunicación) y del hecho o persona en mención.

Toda información será procesada e investigada por las áreas de directa influencia para tomar las medidas preventivas o correctivas correspondientes.

9. ANEXOS**ANEXO 1: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- Anónimo: Condición de un documento o información del que no se conoce quién es el autor.
- Confidencial: Condición de un documento o información que se hace o se dice en confianza entre dos o más personas, con la seguridad de que será mantenido en reserva en ese grupo.
- Carta de Ética: Documento que define nuestra relación con los clientes, el personal, la comunidad y el principio de honestidad en las prácticas comerciales.
- Código de Conducta: Norma interna que complementa y desarrolla la Carta de Ética, de modo que sus lineamientos y valores del Grupo permanezcan en el tiempo. Contiene los comportamientos que el Grupo espera de sus colaboradores, ejecutivos y directores, los que se basan en los valores del Grupo y en su compromiso de mantener prácticas de negocio éticas y respetuosas de la legislación vigente.
- Canal Ético: Herramienta que sirve para comunicar a través de diversos mecanismos (email, página web, atención telefónica, entre otros) preocupaciones serias y sensibles relacionadas con potenciales irregularidades o incumplimientos con la Carta de Ética y Código de Conducta.

ANEXO 2: TIPOS DE PREOCUPACIONES

Intentos u organización de robos, conflictos de intereses, paralizaciones, mal uso del tiempo, sobornos, nepotismo, acoso sexual, discriminación, abusos jerárquicos, incumplimientos legales o de políticas, malas prácticas profesionales, y falsificaciones.

ANEXO 3: INTERVINIENTES

Tipo, individuo, hecho.

Se harán las investigaciones de manera confidencial y discreta.



Gerente General
SERVAN CONTRATISTAS GENERALES SRL
Flor Lesly Serván Sócola



Gerente General
CONSTRUCTORA SAN JORGE EIRL
Florentino Serván Serván