



# Código de Ética y Conducta 2023

Código: COD-GTH-01

Fecha: 13/07/2023

Versión: 01

Documento Público.

# Introducción

Shivam Colombia SAS, reconoce la importancia de mantener los más altos estándares de ética y conducta profesional en todas nuestras operaciones. Tiene como compromiso brindar servicios de calidad para mantener la confianza de sus clientes, así como de proteger la integridad de sus empleados y la reputación de la empresa. Este Código de Ética y Conducta establece los principios y valores fundamentales que guían las acciones y decisiones diarias.

Shivam procura una cultura que alienta la profesionalidad y la excelencia a través del aprendizaje y el desarrollo profesional, y apoya soluciones y enfoques innovadores, y la búsqueda continua de nuevos modos de apoyar los fines de la empresa.

# Alcance

El alcance de este Código de Ética y Conducta abarca a todos los empleados de la empresa, sin importar su nivel jerárquico o posición. Se espera que cada miembro del personal cumpla con los principios y estándares éticos establecidos en este documento. Además, este Código se extiende a aquellos individuos o entidades que presten servicios a nuestra organización, como proveedores, contratistas y consultores. Shivam espera que dichas partes externas cumplan con los mismos estándares éticos y de conducta que se exigen al personal interno durante el desempeño de sus funciones relacionadas con la empresa.

## Alcance

La adhesión a este Código de Ética y Conducta es un requisito fundamental para todos los empleados y terceros que interactúen en nombre de Shivam. Al promover una cultura de integridad y ética, Shivam busca garantizar la confianza y la reputación de la empresa en todas las operaciones y relaciones comerciales.

Es responsabilidad de todos los miembros del personal comunicar y promover el cumplimiento de este Código a través de su ejemplo y comportamiento ético.

**Nota:** Este Código de Ética y Conducta es una guía general y no pretende abordar todos los posibles escenarios éticos que puedan surgir. En caso de dudas o situaciones particulares, se recomienda buscar asesoramiento adicional de las Gerencias.

# Generalidades

## Aspectos importantes para el desarrollo y aplicación del código de ética y conducta:

- Compromiso de la Gerencia para afianzar un tono ético desde su labor y comunicar activamente la importancia del Código de ética y conducta en todo nivel de la empresa.
- El código de ética y conducta refleja los valores y la cultura de Shivam.
- El código de ética y conducta se debe comunicar de manera clara y accesible a todos los colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas relevantes. Esto implica publicar el código en la página web de la empresa, y ubicar el documento en el sitio establecido por la empresa para la fácil ubicación y consulta de todo el personal interno.
- Al interior de la empresa se debe realizar capacitación y concienciación para ayudar a la debida interpretación y comprensión de los principios éticos y comportamientos esperados por la empresa, con el propósito de la aplicación en su trabajo diario.

# Generalidades

## Aspectos importantes para el desarrollo y aplicación del código de ética y conducta:

- La Gerencia es el responsable y encargado, con la persona que designe de apoyo para monitorear el cumplimiento, Investigar posibles infracciones y tomar medidas disciplinarias adecuadas en caso de ser necesario.
- El código de ética y conducta debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar de que siga siendo relevante y efectivo en el entorno cambiante de la empresa y de la industria de servicios de tecnología.

# Principios y Valores Fundamentales:

## a. Integridad, transparencia y Honestidad

- Actuar con integridad en todas nuestras interacciones y ser honestos en todas las comunicaciones y transacciones comerciales.
- No participar en ninguna forma de fraude, corrupción o actividad ilegal. Respetar los derechos de propiedad intelectual y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- Fomentar un ambiente de transparencia y alentar a los empleados a informar cualquier comportamiento inapropiado, violaciones éticas o cualquier otra irregularidad.
- Responsabilidad personal, Cada empleado es responsable de sus acciones y decisiones. Debe actuar de manera ética, cumplir con las leyes, regulaciones y políticas internas de la empresa.
- Utilizar los recursos de la empresa de manera eficiente y responsable. Esto incluye el uso adecuado de los activos, la gestión responsable de los presupuestos y la minimización del desperdicio.

- Fomentar una cultura de retroalimentación constructiva y evaluación continua. Todos los empleados tienen la responsabilidad de proporcionar y recibir comentarios, así como de aceptar la responsabilidad de mejorar y crecer profesionalmente.
  - Cumplir con los objetivos establecidos y a medir y reportar los resultados de nuestras acciones. Esto nos permite evaluar nuestro desempeño y realizar ajustes necesarios para alcanzar la excelencia.
  - Actuar con transparencia y responsabilidad en todas las actividades y decisiones. ser responsables de las acciones y estar dispuestos a asumir las consecuencias de estas.
- b. Confidencialidad y Protección de la Información
- Respetar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, empleados y de la empresa en su conjunto. Mantener la privacidad y seguridad de los datos y utilizar solo la información en el desempeño de nuestras responsabilidades laborales. No divulgar información confidencial sin la autorización correspondiente, cumplir con lo establecido en los acuerdos de confidencialidad firmados en el proceso de contratación y/o acuerdos firmados posteriormente.

### c. Calidad del Servicio

- Brindar servicios de alta calidad a nuestros clientes, cumplir con los estándares acordados y las expectativas del cliente. Esforzarse por mejorar continuamente nuestros servicios y adoptar prácticas y metodologías que aseguren la calidad y eficiencia en nuestro trabajo.

### d. Respeto y Diversidad

- Tratar a todos los empleados, clientes y socios comerciales con respeto, dignidad e imparcialidad, sin importar su raza, género, religión, nacionalidad, orientación sexual o cualquier otra característica personal. Promover un ambiente de trabajo inclusivo y libre de discriminación o acoso, donde se fomenta el respeto mutuo y la colaboración.

## Conducta de los colaboradores esperada por Shivam:

Shivam espera que el comportamiento de los empleados y prestadores de Servicio en relación con su gestión laboral sea el siguiente:

# Trabajo Consciente y Compromiso:

- Realizar las tareas con atención, dedicación y precisión.
- Cumplir con los plazos establecidos y entregar trabajos de calidad.
- Mantener una actitud proactiva y buscar constantemente la mejora en el desempeño laboral.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables en todas nuestras actividades comerciales.
- No participar en prácticas ilegales o antiéticas y fomentamos el cumplimiento de las normas tanto internas como externas.

## Apoyo a las Actividades y Compromisos de la Empresa:

- Colaborar activamente en proyectos y actividades de la empresa.
- Cumplir y obrar siempre en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos, especialmente con los temas regulatorios.
- Mantener una comunicación abierta y efectiva con los miembros del equipo y los superiores jerárquicos.

# Desarrollo y Aprendizaje Continuo:

- Buscar oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y habilidades relacionados con las funciones y áreas de especialización.
- Participar en actividades de formación y capacitación proporcionadas por la empresa.
- Compartir el conocimiento adquirido con otros miembros del equipo.
- Desarrollar y mantener un alto nivel de conocimiento en las áreas de especialización. Así como mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias y avances en tecnología y software relacionados con la industria.
- Compartir conocimientos y experiencias para el crecimiento y desarrollo profesional de todos los miembros del equipo.

## Excelencia en el Servicio:

- Brindar un servicio al cliente de alta calidad, demostrando profesionalismo y empatía.
- Responder de manera oportuna y efectiva a las consultas y solicitudes de los clientes.
- Mantener una actitud positiva y orientada a la solución de problemas.
- Valorar y respetar a los clientes como parte fundamental del negocio.
- Mantener la confidencialidad de la información del cliente y proteger su privacidad.
- Actuar con integridad y honestidad en todas las interacciones con los clientes.
- Brindar un servicio amable y respetuoso interno, entre colaboradores de la misma área, otras áreas y los diferentes cargos.
- Colaborar con las necesidades de los diferentes compañeros de trabajo en pro de cumplir con las tareas encargadas cuando sea posible.

## Cuidado, Salud y Bienestar:

- Cuidar la salud y bienestar personal, adoptando hábitos de vida saludables y promoviendo un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Respetar los límites personales y establecer un entorno de trabajo que fomente el bienestar físico y mental.
- Cumplir con lo establecido por la empresa en cuanto a Seguridad y salud en el trabajo.
- Atención y aplicación de las recomendaciones médicas cuando sean necesarias por enfermedades, condiciones especiales o prevención.

## Contribución al crecimiento de la empresa:

- Contribuir con trabajo y esfuerzo al logro de un buen resultado económico y comercial de la empresa.
- Buscar oportunidades de mejora y eficiencia que beneficien a la empresa en términos financieros.
- Apoyar y promover el crecimiento y desarrollo de la empresa, participando activamente en iniciativas que impulsen la expansión y el éxito.

## Evitar Conflicto de Intereses:

- Evitar cualquier situación en la que exista un conflicto real o aparente de intereses entre los deberes y responsabilidades hacia la empresa y los intereses personales o de terceros. Divulgar cualquier conflicto de intereses y tomar las medidas adecuadas para evitar que influyan en nuestras decisiones o acciones.

# Conclusiones

Este Código de Ética y Conducta refleja la firme convicción de actuar de manera ética, y es una guía para la toma de acciones y decisiones diarias. Todos los empleados de la empresa deben familiarizarse con este Código, cumplir con sus principios y valores, y actuar como guardianes de la integridad y la reputación de la empresa. El cumplimiento de este código es fundamental para asegurar el éxito a largo plazo de la empresa.

# Canal de Comunicación - reporte y tratamiento de infracciones:

Para el reporte de violaciones, sospechas, comportamientos inapropiados o éticamente cuestionables e incumplimientos de lo establecido en el presente documento, la empresa define como único canal, el correo: [cpenagos@shivam.com.co](mailto:cpenagos@shivam.com.co)

Fecha de entrada en vigor: 13 de Julio de 2023

# Datos de contacto



Gerente  
Carlos Penagos  
Correo: [cpenagos@shivam.com.co](mailto:cpenagos@shivam.com.co)  
Cel: 311 764 9531

Gerente Comercial y Administrativa  
María Piedad Pérez  
Correo: [piedad.perez@shivam.com.co](mailto:piedad.perez@shivam.com.co)  
Cel: 320 948 0605

Página Web [www.shivam.com.co](http://www.shivam.com.co)