

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO



RG-07 V-06

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

Contenido

PRESENTACIÓN	6
CAPITULO I.....	7
PRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD.....	7
ARTÍCULO 1º Naturaleza y Objeto social	7
Objeto s	7
CAPITULO II.....	7
ASPECTOS CORPORATIVOS.....	7
ARTICULO 2º. Declaración:	7
ARTICULO 3º. Misión:	8
ARTICULO 4º. Visión:	8
ARTICULO 5º.....	8
CAPITULO III.....	9
CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	9
ARTICULO 6º. Definición de conflicto de interés:	9
ARTICULO 9º. Normas de conducta:	9
ARTICULO 10º. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés:	11
CAPITULO IV	12
GRUPOS DE INTERÉS. RELACIONES CON COLABORADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD.....	12
ARTÍCULO 11º. Compromisos con los grupos de interés:.....	12
ARTICULO 12º. Objetivos:	12
ARTICULO 13º. Principios generales en relación con los grupos de interés:	13
ARTICULO 14º. Relaciones con colaboradores:	14
ARTICULO 15º. Relaciones con los clientes y usuarios:	14
ARTICULO 16º. Relaciones con proveedores:	15

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO 17º. Relaciones con la comunidad:.....	15
CAPITULO V	15
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	15
ARTICULO 18º. Definición:	15
ARTICULO 19º. Objetivos del Código:	15
ARTICULO 20º. Ámbito de cumplimiento y Obligatoriedad:	16
ARTICULO 21º. Divulgación y consulta:.....	16
ARTICULO 22º. Vigencia de Código de Buen Gobierno:.....	16
ARTICULO 23º. Sanciones:	16
ARTICULO 24º. Documentos relacionados:	16
CAPITULO VI	17
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	17
ARTICULO 25º. Gerencia, Administración y Representación:.....	17
ARTICULO 26º. Órganos Específicos de Administración:	17
ARTICULO 28º. Acción social de responsabilidad:.....	17
CAPITULO VII	18
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.....	18
ARTICULO 29º. Composición de la Asamblea General de Accionistas:.....	18
ARTICULO 30º. Derechos y trato igualitario de los accionistas:	18
ARTICULO 31º. Funciones:	18
ARTICULO 32º. Convocatoria:	19
ARTICULO 33º. Reglas para el funcionamiento de la Asamblea:	19
CAPITULO VIII	20
GERENTE	20
ARTICULO 34º. Aspectos generales:.....	20
ARTICULO 35º. Término:.....	20
ARTICULO 36º. Suplentes:	20
ARTICULO 37º. Principios aplicables en el ejercicio de sus funciones:.....	21
ARTICULO 38º. Funciones y deberes:	21

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO IX	23
FUNCIONARIOS	23
ARTICULO 39º. Política de gestión humana:	23
ARTICULO 40º. Selección de los funcionarios:	23
ARTICULO 41º. Política general de la selección de los funcionarios:	23
ARTICULO 42º. Sistemas de evaluación y control a funcionarios:	23
ARTICULO 43º. Vinculación laboral a la sociedad:	23
ARTICULO 44º. Gestión de desempeño:	24
ARTICULO 45º. Criterios de remuneración:	24
ARTICULO 46º. De las relaciones laborales:	24
CAPITULO X	25
CAPITAL Y ACCIONES	25
ARTICULO 47º. Capitalización:	25
ARTICULO 48º. Colocación de acciones:	25
ARTICULO 49º. Derecho de preferencia en la suscripción:	25
ARTICULO 50º. Negociación de las acciones:	25
ARTICULO 51º. Ausencia de responsabilidad:	26
ARTICULO 52º. Pignoración de acciones:	26
ARTICULO 53º. Embargo y acciones en litigio:	26
CAPITULO XI	26
GESTION DE LA CALIDAD HUMANA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	26
ARTICULO 54º. Compromiso:	26
ARTICULO 55º: Políticas:	26
CAPITULO XII	31
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LA SOCIEDAD Y ACCIONISTAS Y ENTRE ESTOS.	31
ARTICULO 56º. Principio general y mecanismo para solución de conflictos:	31
CAPITULO XIII	31
TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	31

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO 57º. Relaciones económicas entre la sociedad, sus accionistas mayoritarios, sus directores, principales ejecutivos y administradores:	31
ARTICULO 58. Información a disposición de los accionistas:	31
ARTICULO 59º. Revelación de información financiera, de riesgos, de control interno y otra información relevante:	31
ARTICULO 60º. Canales o medios de información:	32
ARTICULO 61º. Informe de gestión:.....	32
ARTICULO 62º. Confidencialidad:.....	33
CAPITULO XIV	34
MECANISMOS DE CONTROL EXTERNOS.....	34
ARTICULO 63º. Entidades:	34
CAPITULO XV	34
MECANISMOS DE CONTROL INTERNO	34
ARTICULO 64º. Aspectos generales:.....	34
ARTICULO 65º. Auditoria interna:	34
CAPITULO XVI.....	35
ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	35
ARTICULO 66º. Compromiso:.....	35
ARTICULO 67º. Controversia frente a grupos de interés:.....	35
CAPITULO XVII	36
OTRAS DISPOSICIONES.....	36
ARTICULO 69º. Aprobación y publicación:	36
ARTICULO 70º Vigencia.	36
ARTICULO 71º Interpretación.	36

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

RG-07 V06
Página 5 de 36

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Gerente	06	30 de junio 2019

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a V.02 (mayo de 2016)
Revisión de la coherencia del documento	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la misión y la visión de QCERT Se elimina la palabra “asesoría” del artículo 64.
Causa del cambio	Cambio realizado a V.03 (Julio 3 de 2018)
Revisión por la dirección cambio de misión	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la misión de QCERT
Causa del cambio	<ul style="list-style-type: none"> Cambio realizado a V.04 (29 de abril de 2019)
Revisión general del documento Recomendación CPII 2018	<ul style="list-style-type: none"> Se unifica lo relacionado con código de Ética para facilitar la comprensión. Revisión general de redacción al documento. Actualización política de Seguridad y Salud en el trabajo.
Causa del cambio	<ul style="list-style-type: none"> Cambio realizado a V.04 (30 de junio de 2019)
Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> Se aclara en el Artículo 13 condiciones no discriminatorias, y se incluye en el mismo apartado el principio de Imparcialidad/independencia, y subcontratación como principios de la relación con las partes interesadas. Se aclara en el Artículo 1 Naturaleza y Objeto social que los recursos del Organismo provienen de la prestación del servicio de Evaluación de Conformidad de acuerdo al alcance de acreditación.

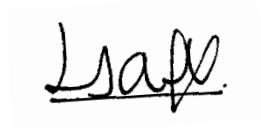
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Isarin Pinzon	Lina Calle	Asamblea de Accionistas

PRESENTACIÓN

El presente Código fue adoptado por la Asamblea de Accionistas en su reunión extraordinaria No. 14, realizada en mayo de 2016 y modificado en la reunión No. 29 de marzo de 2019. Este presenta las reglas de actuación, los mecanismos de control y transparencia de la administración para los procesos que ejecuta en el desarrollo de su objeto social, teniendo como meta prestar un servicio excepcional

Este Código es un marco de actuación institucional que le da a nuestros grupos de interés, el pleno derecho a exigir de **QCERT S.A.S.** la conducta prometida. Es un compromiso para generar seguridad, confianza y transparencia, buscando crear las condiciones adecuadas para potenciar el desempeño empresarial, su gobernabilidad y la prosperidad de sus grupos de interés.

Este Código es también un instrumento para trabajar la ética en todos los niveles de la organización y alinear a todo el equipo de trabajo dentro de un estilo de prestación de servicio unificado. En este orden de ideas, a través de este Código se impartirán instrucciones que guiarán la gestión de la sociedad y se generarán mecanismos de autorregulación y solución de conflictos al interior de la misma.



Firma del Gerente
Isarin Pinzón

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 1° Naturaleza y Objeto social

QCERT S.A.S., es organismo de certificación de productos, constituido conforme a las normas de la Ley Colombiana, como Sociedad por Acciones Simplificada mediante documento privado Registrado el 25 de febrero de 2011, en la Cámara de Comercio de Medellín. Todos los recursos del organismo de certificación provienen de la prestación del servicio de evaluación de conformidad de acuerdo al alcance de acreditación del organismo.

Objeto social.

El objeto social de la compañía es de naturaleza comercial y consiste en la prestación del servicio de certificación de productos, personas, procesos y servicios. En desarrollo de su objeto social podrá ejecutar todas las actividades conexas y complementarias.

No obstante, lo anterior, la sociedad podrá realizar toda actividad económica y civil lícita en el país y en el extranjero sin reserva ni limitación alguna, interviniendo en forma individual o en asociación con otras personas jurídicas o naturales. También puede realizar cualquier clase de actos y negocios jurídicos, disponer de los bienes que conforman su patrimonio, adquirir toda clase de bienes y obligaciones a cualquier título guardando los principios de imparcialidad e independencia.

CAPITULO II

ASPECTOS CORPORATIVOS

ARTICULO 2°. Declaración:

En la Compañía, se cree firmemente en la defensa de las más altas normas de comportamiento ético, y se pretende que todos y cada uno de sus empleados desarrollen sus actividades de tal manera que cumplan una serie de principios fundamentados en la transparencia, la equidad y la imparcialidad. Para los directivos y empleados de la Sociedad, y para quienes ostenten estas mismas calidades, el comportamiento ético no es una opción; es parte integral del ejercicio de su actividad, y así se desarrolla en el Código de Ética implementado en la sociedad.

El propósito es suministrar guías prácticas para la gestión ética de la Compañía y para generar pautas de conducta que reflejen las responsabilidades que deben cumplirse en su interior o en sus relaciones con terceros – ya se trate de accionistas, empleados, proveedores, clientes, entidades de

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO



RG-07 V06
Página 8 de 36

Gobierno y la comunidad en general –, y fomentar así, el desarrollo de relaciones de confianza mutua.

No se pretende dictar reglas detalladas sobre todos los temas. De existir dudas o vacíos en su aplicación o interpretación, ellos serán resueltos por la Gerencia, conforme a los lineamientos trazados por la Asamblea General.

ARTICULO 3º. Misión:

Atender las necesidades de certificación de productos, transformando el conocimiento en valor para el beneficio de nuestros clientes y de sus organizaciones, mediante la gestión de competencias profesionales que garanticen la prestación de un servicio eficiente, oportuno y confiable

ARTICULO 4º. Visión:

Para el año 2025 **QCERT S.A.S** será reconocido como el Organismo de certificación de productos con mayor participación del mercado colombiano y con presencia en América Latina.

ARTICULO 5ºValores Corporativos

Todas las personas relacionadas con **QCERT S.A.S**, ya sea a través de un vínculo laboral o comercial, deben actuar según los siguientes valores

- **Compromiso:** Entrega y dedicación en el desarrollo personal e institucional para una mejora continúa
- **Ética:** Principios morales de nuestros actos encaminados al bienestar individual y social, que nos orientan de manera transparente.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con los compromisos adquiridos y asumimos positivamente las consecuencias de nuestros actos.
- **Excelencia:** Cumplimiento con los estándares de calidad en la prestación de los servicios que nos lleva a satisfacer permanentemente las expectativas de nuestros clientes además de ser un reconocimiento diferenciador frente a los competidores.
- **Respeto:** Valoramos a las personas como a nosotros mismos.
- **Equidad:** Buscamos continuamente prestar nuestros servicios, enmarcados dentro de la normatividad vigente reconociendo los derechos, deberes y necesidades individuales de nuestros clientes.
- **Liderazgo:** Nos caracterizamos por contar con un equipo de trabajo que orienta sus esfuerzos en la consecución de los objetivos organizacionales a través de la innovación, competitividad, motivación y conocimiento.
- **Cortesía:** Nos comprometemos a superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo un servicio cálido y humano, que garantice el buen trato y evidencie nuestro interés hacia sus necesidades.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO III CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

ARTICULO 6º. Definición de conflicto de interés:

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual el administrador o funcionario de la Sociedad que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés de la Sociedad, del cliente, del usuario, o de los proveedores, y de su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extrapatrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

ARTICULO 9º. Normas de conducta:

1. Relaciones con personas del gobierno, clientes y proveedores:

- No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de que observan un comportamiento ético, social y empresarial contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que se encuentren cuestionados legal o judicialmente.
- La Compañía consagrará su actividad en beneficio de sus clientes, en forma tal que el provecho que reporte de su gestión, revierta en forma integral a aquellos sin perjuicio de la compensación por la gestión adelantada.
- Todos sus funcionarios mantendrán condiciones claras en sus operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se tendrá cuidado en no contratar con clientes o proveedores de dudosa reputación
- Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.
- Las relaciones de la Compañía con el Gobierno y con las entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas estrictas de ética.
- Se procederá, en todos los casos, con criterio justo, evitando dar o propiciar interpretaciones capciosas que tiendan a beneficiar a personas en perjuicio de terceros, de la Compañía o del Estado.
- Se evitará intervenir directa o indirectamente en relaciones no ceñidas a la ley, con las instituciones u organismos públicos, en otra entidad, o entre particulares.
- La Compañía efectuará donaciones solamente a entidades o a personas naturales permitidas por la Ley, con previa autorización de la Asamblea General de Accionistas y con recursos de aquellos que no se encuentren afectados por la destinación específica.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO



RG-07 V06
Página 10 de 36

- No se realizarán auditorías de primera parte a los clientes del Organismo
- No se realizarán actividades de certificación a un cliente al que el organismo le haya prestado un servicio de consultoría. Aquel cliente que haya recibido una consultoría en el desarrollo de la certificación en los últimos dos años, no podrá optar por la certificación por parte de QCERT.
- No se subcontratarán los servicios de auditoría externa para sus clientes con organizaciones consultoras que le hayan desarrollado el sistema de gestión al cliente.
- No se ofrecerán servicios de consultoría, ni recomendarán empresas consultoras a los clientes que desean solicitar el proceso de certificación.
- No se asignará personal que haya sido parte de la evaluación en el desarrollo del sistema de gestión de clientes y cualquier otro tema, salvo si ya han pasado dos años.
- El organismo de certificación no prestará aquellos servicios que atenten contra la confidencialidad, objetividad o imparcialidad en los procesos de certificación; para dar cumplimiento a esta disposición, cada empleado se compromete contractualmente a ofrecer sus servicios profesionales de manera exclusiva, garantizando así que no realizará labores de asesoría y/o consultoría en temas relacionados con la actividad desarrollada por **QCERT**.

2. Conducta de empleados y funcionarios:

2.1 Comportamiento general

- Obrar de buena fe, con lealtad, diligencia y cuidado, velando por los intereses de la Compañía, inclusive ante la falta de normas expresas que reglamenten una materia o asunto particular.
- Abstenerse de tomar decisiones para las cuales no estén autorizados.
- Privarse de intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o indignos, o que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros, o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de las compañías, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
- Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro funcionario o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Compañía.
- Respetar a sus compañeros de trabajo e igualmente a sus familias.
- Abstenerse de informar los datos obtenidos por **QCERT** concernientes a un cliente, proveedores, empleados y demás partes interesadas.
- Privarse de establecer empresas o negocios, o de ser asociados, empleados o administradores de aquellas que compitan o tengan intereses contrarios a la compañía,
- Abstenerse de constituir negocios de interés personal o familiar dentro de las Compañía, como la compra, venta o arrendamiento de equipos o propiedades de la Compañía.
- Abstenerse de autorizar o negar algún negocio con base en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- No aprovecharse de su condición para obtener beneficios para sí o para terceros, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o clientes.
- Privarse de participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Compañía.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- No recibir dinero, regalos, atenciones en general que pueden comprometer la imparcialidad frente a la toma de una decisión.
- No participar en juntas directivas o en la Gerencia de empresas no filiales o subsidiarias, así como la aceptación de cualquier posición directiva en otra empresa, si con ella se origina un conflicto de intereses o interfiere con el desempeño de las labores en la Compañía.
- Con excepción de la Gerencia, los empleados de la Compañía tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios

2.2 Confidencialidad:

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, se recomienda que el comportamiento personal del empleado se ajuste a las siguientes reglas:

- Los empleados mantendrán la debida reserva y protegerán, en todo momento, los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- No comentar temas relacionados con los negocios de la Compañía con el personal ajeno a ésta, incluyendo a amigos y a parientes.
- Los proyectos de la Compañía, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares donde haya terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares. En esos casos, el personal de la Compañía deberá guardar discreción extrema.
- Al transmitir información, los empleados deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- Los negocios que involucren información confidencial, y que se realicen en las oficinas de la Compañía, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.
- Los asesores externos contratados por la Compañía se deberán tratar como externos, y se mantendrán al margen de los proyectos internos, a menos que la consultoría esté relacionada con ese proyecto.

ARTICULO 10º. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés:

Todos los directores, administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben comunicarlo a su superior inmediato.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO



RG-07 V06
Página 12 de 36

Las situaciones potenciales de conflictos de interés, pueden ser recibidas a través de cualquier medio, bien sea diligenciando el FPR-07-01 Tratamiento de no conformidades, a través del correo electrónico servicioalcliente@qcert.com.co o por contacto directo. En todos los casos, se debe gestionar en FPR-07-02 REGISTRO DE ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN. De ser necesario, se debe actualizar la matriz de identificación de riesgos a la imparcialidad, DS 01.

CAPITULO IV GRUPOS DE INTERÉS. RELACIONES CON COLABORADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD.

ARTÍCULO 11º. Compromisos con los grupos de interés:

La Sociedad se encuentra comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas, para lo cual ha identificado los siguientes Grupos de Interés y ha establecido su compromiso con ellos, a saber:

- **Accionistas:** Prestar servicios óptimos, agregando valor.
- **Colaboradores:** Valorar y retribuir equitativamente la labor del equipo de trabajo, reconociendo sus ideas y contribuyendo a su crecimiento
- **Clientes:** Garantizar la prestación óptima de servicios a través de su empresa.
- **Competidores:** No incurrir en prácticas de competencia desleal
- **Proveedores:** Buscar el mejor servicio.
- **Comunidad:** Prestar servicios con calidad, contribuir al desarrollo sostenible, ganar legitimidad y contribuir a la paz y a la preservación del medio ambiente.
- **Estado:** Cumplir con el orden institucional (Constitución y Leyes)

ARTICULO 12º. Objetivos:

Atendiendo a que el éxito de la Compañía depende tanto de sus relaciones internas entre accionistas, Gerente y la organización, como de las relaciones externas con los grupos de interés mencionados en el artículo anterior, la Compañía cuenta con una filosofía y lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgar plenas garantías acerca de la operación de la misma, así como la adecuada protección y garantía de sus derechos. De esta forma los objetivos del manejo de los grupos mencionados son los siguientes:

- Reconocer y asegurar sus derechos, establecidos por ley.
- Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor y para garantizar el adecuado engranaje de los intereses de los mismos en relación con la Compañía al interior de la legislación en general.
- Fomentar una activa participación para lograr el mantenimiento del equilibrio económico de la relación que se entabla entre el Estado y la Compañía, en su calidad de colaborador para la prestación de un servicio público, lo cual debe ser un factor preponderante en la prestación adecuada del servicio, la creación de trabajo, el retorno sobre el patrimonio a los accionistas y la sostenibilidad financiera de la misma.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño en todas las actividades
- Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, según la normatividad y las leyes vigentes.
- Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

ARTICULO 13º. Principios generales en relación con los grupos de interés:

Los directivos, funcionarios y colaboradores de la Sociedad tendrán en cuenta en todas sus actuaciones, en relación con los grupos de interés, los siguientes principios:

- No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a la moral y las buenas costumbres.
- Se ofrecerá a los clientes servicios y productos a partir de la construcción de relaciones de confianza y largo plazo, maximizando la generación de valor.
- Se informará de manera clara las condiciones de los servicios y productos que presta la Sociedad, de tal forma que sea posible que los clientes y usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda relación comercial.
- Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se seleccionará a los proveedores de la Sociedad, según su capacidad, experiencia, honradez y moralidad.
- Se buscará establecer con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- Las relaciones de la Sociedad con el gobierno y con las entidades gubernamentales y demás autoridades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.
- Para la prestación del servicio, QCERT garantizará acceso no discriminatorio a todos los solicitantes; adicionalmente no habrá condiciones indebidas ya sea financieras o de otra índole y el acceso de la prestación del servicio no será condicionado al tamaño del proveedor, membresía, asociación o al número de certificados expedidos. De igual forma, QCERT limita sus requisitos, evaluación, decisión y vigilancia (si la hay) a las actividades relacionadas únicamente con el alcance de la certificación solicitada. En todo caso no habrá requisitos que impidan o inhiban el acceso a los solicitantes, diferentes a aquellos establecidos en la norma NTC ISO/IEC 17065 y en el desarrollo que sobre la misma realice el OEC.
- Imparcialidad e independencia: El compromiso de todo el personal del organismo de certificación contratado y subcontratado, es actuar bajo el principio de imparcialidad, en toda la prestación del servicio, lo cual permite manejar con ética y responsabilidad todas las actividades relacionadas. Para dar cumplimiento a esta disposición, cada empleado y

contratista se compromete contractualmente a cumplir unas obligaciones de imparcialidad y confidencialidad y a ejecutar sus servicios profesionales acorde con dichas obligaciones.

- QCERT no subcontrata totalmente los servicios de evaluación de producto para que otras entidades los efectúen a su nombre. No obstante, podrá bajo los criterios normativos, subcontratar con terceros servicios específicos que integren el proceso de evaluación.

ARTICULO 14º. Relaciones con colaboradores:

La gestión humana en la Sociedad se deberá dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad, con el fin de contribuir a la generación de valor para clientes y colaboradores. La gestión humana en la Sociedad se deberá basar en las siguientes premisas:

- Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas y de la cultura organizacional.
- El modelo de gestión humana en la Sociedad proporciona a los jefes un papel principal en la administración y Gerencia de las personas.
- La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado de sus colaboradores, en todo momento de la relación laboral.
- En este modelo, los colaboradores con su compromiso y desempeño son los gestores de su desarrollo profesional.

ARTICULO 15º. Relaciones con los clientes y usuarios:

Los clientes y usuarios son la razón de ser de la Sociedad y merece su más alta consideración, aprecio y respeto, como consecuencia de lo cual:

- Toda la estrategia de negocios de la Sociedad está enfocada a ofrecer una atención integral a los clientes y usuarios, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo de la comunidad donde se desarrolla.
- La Sociedad deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus clientes y usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de las obras realizadas.
- La Sociedad establecerá medios permanentes que tendrán como objetivo orientar e informar a los clientes y usuarios sobre el proceso de certificación.
- Los derechos de los clientes y usuarios deberán ser reconocidos sin dilaciones.

Parágrafo: Sistema de Atención de Quejas y Reclamos La Sociedad contará con un proceso claramente establecido, para conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de términos de ley, que sean presentadas en relación con un posible incumplimiento por parte de la Sociedad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

Como muestra del respeto a los derechos de los clientes y usuarios, y en aras de asegurar la absoluta transparencia en todas sus operaciones, la Sociedad se compromete a responder y dar solución a las quejas y reclamos planteados por los clientes.

ARTICULO 16°. Relaciones con proveedores:

La Sociedad ha establecido unas Normas, Lineamientos y Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean ágiles, racionales y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos de la Sociedad.

Para la selección de los terceros relacionados con la sociedad se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos: capacidad técnica y patrimonial, idoneidad y trayectoria en el mercado, infraestructura operativa, estabilidad financiera, precio ofrecido y valor agregado.

ARTICULO 17°. Relaciones con la comunidad:

La Sociedad hace un aporte a la comunidad, el cual está reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de sus colaboradores ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales. Como parte de esta filosofía, la Sociedad tiene entre sus objetivos contribuir al progreso económico, social y cultural del país.

CAPITULO V CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO 18°. Definición:

El Código de Buen Gobierno de la Sociedad es el medio por el cual se estructuran y compilan las políticas, normas y los principios éticos que deben orientar las actuaciones de todas y cada una de las personas vinculadas a la sociedad, en ejercicio de sus funciones, para la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento de su gestión; y a través del cual se divulga al público con el que se realizan actividades comerciales, las directrices generales sobre gobierno corporativo que se aplican en la institución.

QCERT S.A.S., ha decidido implementar procesos y prácticas propios del Buen Gobierno Corporativo, organizando la distribución de derechos y responsabilidades entre todos sus miembros y recogiendo la visión, misión y valores corporativos que tiene establecidos.

ARTICULO 19°. Objetivos del Código:

- Amparar y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, brindando un tratamiento equitativo a éstos.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO



RG-07 V06
Página 16 de 36

- Generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con **QCERT S.A.S.**, en razón a que el desarrollo de su objeto social está regido por sus principios y valores.
- Fijar las políticas, normas, sistemas, principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de la Sociedad y de todos los entes a ella vinculados, a fin de preservar la ética empresarial.
- Ser una carta de presentación ante los accionistas, el mercado, y ante el público en general, de los parámetros de los negocios desarrollados por la Sociedad para que dichas partes interesadas conozcan sus prácticas corporativas, y las normas que rigen la conducta de sus administradores y de los demás funcionarios que integran esta compañía.
- Ofrecer mecanismos que faciliten la transparencia y acceso a la información por parte de accionistas, directivos, empleados, clientes, proveedores y grupos de interés.

ARTICULO 20º. Ámbito de cumplimiento y Obligatoriedad:

Las normas de este Código son de obligatorio cumplimiento por todos los miembros de la Sociedad, esto es accionistas, directivos, empleados, clientes y proveedores. Cualquier enmienda, cambio o complementación que se haga al Código de Buen Gobierno será informada, y el mismo se mantendrá a disposición de cualquier interesado en la sede del domicilio de la sociedad.

ARTICULO 21º. Divulgación y consulta:

Este Código de Buen Gobierno se divulgará a todos los miembros establecidos en el artículo anterior.

Para lograr este objetivo se aplicarán cualquiera de las siguientes medidas: Procesos de inducción de los empleados, publicación en la página web e intranet para todo aquel que desee consultarlo.

ARTICULO 22º. Vigencia de Código de Buen Gobierno:

El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Asamblea General de Accionistas.

ARTICULO 23º. Sanciones:

Toda violación a los Estatutos y a los procedimientos y normas contenidas en el Código de Buen Gobierno, acarreará para los miembros de la Asamblea General de Accionistas, para el Gerente y demás funcionarios que las infringen, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la sociedad cuando ésta sea la afectada.

ARTICULO 24º. Documentos relacionados:

Para efectos de la aplicación integral de este código, e involucrando los elementos constitutivos del sistema de gestión, en lo relacionado al control de documentos y para todos los fines, se deben tener en cuenta los siguientes documentos:

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Constitución Política de Colombia.
- Leyes y demás normas que las desarrollan.
- Estatutos Sociales de la Compañía.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Documentos de origen externo que se correlacionen con prácticas o disposiciones legales o contractuales a cumplir.

CAPITULO VI ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ARTICULO 25°. Gerencia, Administración y Representación:

En términos generales la gerencia, la administración y la representación de la sociedad serán ejercidas por los siguientes órganos sociales:

- La Asamblea General de Accionistas.
- Gerencia.

Cada uno de estos órganos desempeña sus funciones separadamente conforme a las leyes y dentro de las facultades y atribuciones que les confieren los estatutos sociales.

ARTICULO 26°. Órganos Específicos de Administración:

Este código se ve complementado por el organigrama administrativo de **QCERT S.A.S.**, cuyos funcionarios tendrán una responsabilidad especial en la aplicación del mismo.

ARTICULO 28°. Acción social de responsabilidad:

La decisión de iniciar procedimientos de acción social de responsabilidad contra los administradores de la sociedad será tomada por la Asamblea General de Accionistas y procederá, aunque no conste en el orden del día de la respectiva asamblea citada. En este caso la convocatoria podrá realizarse por un número de accionistas que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) de las acciones en que se halle dividido el capital suscrito. La decisión se tomará por más de la mitad de las acciones representadas en la reunión, e implicará la remoción del administrador respectivo.

Parágrafo: Cuando adoptada la decisión por la Asamblea General de Accionistas, no se inicie la acción social de responsabilidad dentro de los tres (3) meses siguientes, ésta podrá ser ejercida por cualquier administrador o por cualquiera de los accionistas en interés de la sociedad

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO VII ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

ARTICULO 29º. Composición de la Asamblea General de Accionistas:

La Asamblea General de Accionistas se compone de los accionistas inscritos en el libro denominado "De Registro de Acciones", o de sus representantes o mandatarios.

ARTICULO 30º. Derechos y trato igualitario de los accionistas:

Nuestros accionistas son protegidos por las normas de gobierno corporativo de la Compañía, las cuales velan por el respeto de sus derechos y la protección de su capital.

➤ **Mecanismos que aseguran un tratamiento equitativo a los accionistas:**

Entre los mecanismos específicos que aseguran un trato equitativo a accionistas, se encuentran:

- Exigir el cumplimiento del Código de Buen Gobierno;
- Ser atendido e informado con el mismo detalle y en la misma época y oportunidad con el fin de proteger sus derechos, de tal manera que la Sociedad, dará el mismo trato en cuanto a petición, reclamación e información a sus accionistas, independientemente del valor de sus participaciones,
- Que la Compañía presente la información, de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el gobierno corporativo.

ARTICULO 31º. Funciones:

Como órgano de dirección de los asuntos sociales, la Asamblea General de Accionistas se reserva las siguientes funciones:

- Nombrar el Revisor Fiscal de la compañía y el suplente de éste, y removerlos libremente, así como señalar la cuantía y periodicidad de los honorarios, cuando haya lugar a esta figura, en caso de que por ley se requiera de este cargo.
- Examinar, aprobar o reprobar las cuentas que le presenten cada cuatro meses el Gerente, lo mismo que los balances practicados en el mismo período; e introducir a éstos las reformas que considere necesarias.
- Considerar los informes que le presenten el Gerente y el Revisor Fiscal, y exigir informes a cualquier funcionario o empleado de la compañía.
- Disponer qué reservas deben hacerse además de la legal, todo con sujeción a las normas legales.
- Fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazo en que se pagará en concordancia con las normas legales y estatutarias.
- Decretar la cancelación de las pérdidas teniendo en cuenta las reglas establecidas en la ley y en los presentes estatutos.
- Reformar los estatutos y encargar al Gerente para que eleve a escritura pública los decretos o acuerdos de reforma en los casos en que sea necesario.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Decretar el aumento de capital suscrito mediante la creación de nuevas acciones o el aumento del valor nominal de las ya emitidas, teniendo en cuenta lo que al respecto establecen la ley y los estatutos.
- Dirigir la marcha y la orientación general de los negocios sociales en interés de los mismos y ejercer las demás funciones que le señalen la ley y los estatutos.
- Aprobar la enajenación global de los activos fijos de la compañía, y el gravamen o arrendamiento del conjunto de los establecimientos de comercio de propiedad de la sociedad.
- Adoptar la decisión de entablar la acción social de responsabilidad contra los administradores, con una mayoría de la mitad más una de las acciones representadas en la reunión.
- Aprobar el reglamento de colocación de acciones. Dicho reglamento no se requerirá en los casos en que se decrete un dividendo en acciones, o en que todos los accionistas a prorrata aprueben simultáneamente suscribir acciones.
- Autorizar expresamente al gerente para actuar y comprometer a la sociedad para todos aquellos actos y contratos en los que el artículo 34 de estos estatutos le hayan impuesto limitaciones.

ARTICULO 32º. Convocatoria:

La convocatoria se comunicará mediante carta enviada a la Gerencia que cada accionista haya registrado en la Sociedad, adicionalmente, y sólo si así lo desea la administración, podrá colocar un aviso en un diario de circulación en el domicilio principal de la sociedad. Para las reuniones en que haya de aprobarse balance de fin de ejercicios, la convocatoria debe ser realizada con una antelación no menor de cinco (5) días hábiles, plazo que empieza a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que se convocó, y termina a la media noche del día anterior al de la reunión; por lo tanto no se tendrán en cuenta ni el día de la convocatoria, ni el día de la sesión. En el aviso o convocatoria para las reuniones, se insertará el orden del día, lugar específico, fecha y hora de la reunión, oportunidad y contacto para ejercer el derecho de inspección. La administración de la sociedad, propenderá por hacer de manera efectiva estas citaciones, no sólo con los mínimos legales establecidos en la ley y en los estatutos, sino a través de promoción y contacto directo con los accionistas; siendo el directamente encargado de verificación y cumplimiento de lo aquí establecido.

Si los accionistas así lo expresasen, se podrá realizar una reunión anticipada de información y resolución de dudas con el fin de garantizar que los accionistas están debidamente informados de los temas a tratar en dicha reunión.

En todo caso el Gerente, para la convocatoria a los accionistas podrá acudir a los mecanismos de citación preferidos por los accionistas de conformidad a lo expresado por ellos en el formato de información de contacto, de lo cual deberá dejar constancia de la citación enviada.

ARTICULO 33º. Reglas para el funcionamiento de la Asamblea:

En cuanto al ejercicio de las facultades y funciones reservadas a la Asamblea General de Accionistas, este órgano de la compañía se sujetará a las siguientes reglas:

- A excepción hecha de los casos en que la ley o las que los estatutos exijan o lleguen a exigir un mayor número de votos, para todos los casos, dispositivos o administrativos, en la Asamblea General de Accionistas se requiere el voto afirmativo de un número singular o plural de accionistas que represente por lo menos la mitad más una de las acciones representadas en la respectiva reunión.
- Siempre que se trate de elegir a dos o más personas para integrar una misma junta, comisión o cuerpo colegiado, se aplicará el sistema de cociente electoral.
- No se podrá votar con las acciones de las cuales la compañía sea dueña.
- Todos los accionistas podrán votar con el total de las acciones que están representando en el momento de efectuarse la respectiva votación, cualquiera que sea su número.
- Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, las materias que a continuación se indican, sólo podrán ser acordadas por la Asamblea de Accionistas, mediante el voto favorable de un número plural de accionistas que represente, cuando menos, los dos tercios de las acciones suscritas: la fusión o escisión de la Sociedad; la disolución de la Sociedad; la enajenación del 50% o más del activo o pasivo social, quedando excluido de ello las ventas de activos dentro del giro social; el otorgamiento de garantías reales o personales para caucionar obligaciones, sean éstas de filiales de la Sociedad o de terceros; la modificación de las facultades reservadas a la Asamblea de Accionistas; y la disminución y/o aumento de capital de la Sociedad.

CAPITULO VIII

GERENTE

ARTICULO 34º. Aspectos generales:

La compañía tiene un (1) Gerente. La administración inmediata de la compañía, su representación legal y la gestión de los negocios sociales estarán a cargo de un Gerente designado por la Asamblea de Accionistas.

Todos los empleados de la compañía con excepción de los designados por la Asamblea General de Accionistas y los dependientes del Revisor Fiscal, si los hubiere, estarán sometidos al gerente en el desempeño de sus cargos

ARTICULO 35º. Término:

El Gerente será elegido para períodos de 1 año, y podrá ser reelegido indefinidamente y removido en cualquier momento.

ARTICULO 36º. Suplentes:

En los casos de falta accidental o en las absolutas mientras se provee el cargo, o cuando se hallare legalmente inhabilitado para actuar en asuntos determinados, el gerente será reemplazado por un (1) suplente.

Parágrafo: Entiéndase por falta absoluta del Gerente, su muerte o renuncia y en tales casos el suplente actuará por el resto del período en curso, salvo que se produzca antes un nuevo nombramiento en propiedad.

ARTICULO 37º. Principios aplicables en el ejercicio de sus funciones:

- **Tratamiento de las partes interesadas:** En relación con los grupos de interés no se dará lugar ni se permitirán condiciones, procedimientos o decisiones que sean inseguras o indignas. La alta dirección se compromete con la imparcialidad del ejercicio de sus funciones y en el direccionamiento que el organismo otorga.
- **Planificación financiera y presupuestal:** La planificación financiera para cualquier año fiscal no correrá riesgos financieros, se derivará de un plan anual y será coherente con la actuación de la empresa. Corresponde a la asamblea aprobar los presupuestos y las inversiones, los planes estratégicos previos a la planificación financiera y establecer los topes para la inversión cuando para fines del servicio ésta se aparte de lo planificado.
El presupuesto, deberá realizarse a más tardar en el mes de noviembre, y ha de ser presentado a la Asamblea General de Accionistas por el Gerente de la sociedad, quien expondrá el plan de acción para el año siguiente, el procedimiento que se implementó en su realización y cuáles van a ser los estamentos de verificación para su cumplimiento.
- **Condiciones y actividades financieras:** El Gerente no dará lugar ni permitirá la aceptación de riesgos innecesarios ni desviaciones de las políticas.
- **Protección de los activos:** El Gerente no permitirá que los activos de la Sociedad estén desprotegidos o se mantengan inadecuadamente o se arriesguen innecesariamente.
- **Inversión de excedentes:** El Gerente invertirá los fondos empresariales sobrantes de tal manera que se maximicen los ingresos, pero al hacerlo evitará el riesgo de pérdida del principal o del mantenimiento de la liquidez apropiada.
- **Vinculación y promoción de trabajadores:** el Gerente garantizará la transparencia y objetividad en la selección y promoción de funcionarios.
- **Compensación de trabajadores, consultores, prestatarios:** Con respecto al empleo, retribución y beneficios de empleados, consultores y trabajadores temporales, el Gerente no dará lugar ni permitirá riesgos a corto o largo plazo de los resultados presupuestados.
- **Comunicación y apoyo:** El Gerente garantizará que todas las decisiones y acciones directivas sean debidamente informadas.
- **Relaciones con accionistas:** Las relaciones del Gerente con los accionistas no violarán los más altos valores de transparencia y capacidad de reacción ni impedirá la función directiva.

ARTICULO 38º. Funciones y deberes:

En desarrollo de lo estipulado en los artículos 99 y 196 del Código de Comercio son funciones y facultades del Gerente de la compañía las siguientes:

- Hacer uso de la denominación social.
- Ejecutar los decretos de la Asamblea General de Accionistas.
- Ejercer las funciones que le delegue la Asamblea de Accionistas.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

RG-07 V06
Página 22 de 36

- Designar y remover libremente los empleados de la compañía que no dependen directamente de la Asamblea General de Accionistas y escoger, también libremente, al personal de trabajadores, determinar su número, fijar el género de labores, remuneraciones, y hacer los despidos del caso.
- Constituir los apoderados judiciales y extrajudiciales que juzgue necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándoles las facultades que estime conveniente, de aquellas que él mismo goza.
- Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan al desarrollo del objeto social con las limitaciones establecidas en los estatutos. En ejercicio de esta facultad el Gerente podrá dar o recibir en mutuo cantidades de dinero; hacer depósitos bancarios; firmar toda clase de títulos valores y negociar esta clase de instrumentos, firmarlos, aceptarlos, protestarlos, endosarlos, pagarlos, descargarlos, tenerlos, etc.; comparecer en los juicios en que se discuta la propiedad de los bienes sociales o cualquier derecho de la compañía; transigir, comprometer, desistir, renovar, recibir e interponer acciones y recursos de cualquier género de todos los negocios o asuntos de cualquier índole que tenga pendiente la compañía; representar a la sociedad ante cualquier clase de funcionarios, tribunales, autoridades, personas jurídicas o naturales; y, en general actuar en la dirección de la empresa social.
- Convocar a la Asamblea General de Accionistas de la compañía a sesiones extraordinarias, cada vez que lo juzgue conveniente o necesario, o cuando se lo solicite un número de accionistas que represente por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de las acciones suscritas.
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en sus sesiones ordinarias, el balance de cada ejercicio, y un informe sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión y las medidas cuya adopción recomiende a la Asamblea.
- Apremiar a los empleados y demás servidores de la compañía a que cumplan los deberes de su cargo, y vigilar continuamente la marcha de la empresa, especialmente su contabilidad y documentos.
- Cuidar que la recaudación o inversión de los fondos de la empresa se hagan debidamente.

CAPITULO IX FUNCIONARIOS

ARTICULO 39°. Política de gestión humana:

La Política de Gestión Humana tiene por objetivo atraer, mantener y retener el talento humano que la Sociedad necesita para desarrollar su gestión, alcanzar la visión y lograr el desarrollo integral hombre-organización.

Será la gerencia junto con el área administrativa, la responsable de llevar a cabo políticas tendientes a promover al personal que labora en **QCERT S.A.S.** y de realizar las acciones propias para llegar a las personas más necesitadas en una labor conjunta con organizaciones solidarias.

ARTICULO 40°. Selección de los funcionarios:

El proceso de selección de los funcionarios se hará de acuerdo con las políticas aprobadas por la Asamblea General de Accionistas.

Para ser un funcionario al servicio de la sociedad se exigirá que el personal cuente con las competencias que requiere el cargo a desempeñar, bajo los controles de selección establecidos.

Todos los cargos al interior de la empresa deberán tener un manual de funciones, incluyendo los puestos directivos u operativos. Los cargos actuales o futuros deben obedecer a una real necesidad de la empresa. La empresa tendrá una estructura administrativa racional acorde con las realidades del mercado.

ARTICULO 41°. Política general de la selección de los funcionarios:

El proceso de selección de los funcionarios se realizará de acuerdo con los procedimientos establecidos relativos a gestión humana.

ARTICULO 42°. Sistemas de evaluación y control a funcionarios:

En aras de asegurar el buen de desempeño de los directivos de la sociedad, se aplicarán los siguientes controles:

- Implementar una metodología para evaluar el desempeño.
- Hacer público al personal del organismo de certificación los logros obtenidos y oportunidades de mejora encontradas al interior de los procesos de la organización.

ARTICULO 43°. Vinculación laboral a la sociedad:

Únicamente se vincularán a la Sociedad aquellas personas que hayan pasado por el proceso de selección designado, teniendo en cuenta los Principios Éticos Institucionales.

Cualquier persona que se vincule a la Sociedad deberá ser capacitada sobre este Código de Buen Gobierno.

ARTICULO 44°. Gestión de desempeño:

La Sociedad contará con un proceso por medio del cual se establezcan las guías y parámetros para darle seguimiento al desempeño de los funcionarios dentro de la organización, el cual debe cubrir una evaluación periódica de las gestiones realizadas, partiendo del cumplimiento de los objetivos corporativos.

El funcionario que no obtenga una buena evaluación de gestión de desempeño podrá desarrollar un plan de mejoramiento si a criterio de la administración es pertinente, no obstante, podrá ser desvinculado de la sociedad si el resultado persiste de acuerdo con los procedimientos que para el efecto se tengan en la Sociedad.

ARTICULO 45°. Criterios de remuneración:

La Sociedad adoptará los criterios para establecer la remuneración o compensación del personal de la organización de acuerdo con las políticas y presupuesto aprobado por la Asamblea General de Accionistas, la que se enfocará en las políticas y remuneración que el mercado señale para el cargo que se designe.

Para establecer los diferentes salarios o bonificaciones que la Compañía proporcione a su personal, se tendrá en cuenta su experiencia, nivel de estudios, conocimientos, antigüedad en la empresa y las responsabilidades que ocupen en el interior de la Sociedad.

ARTICULO 46°. De las relaciones laborales:

En **QCERT S.A.S**, se promueve el desempeño superior, y es por eso que se motiva el logro y superación de las metas acordadas y la contribución efectiva al alcance de los resultados establecidos. Para ello se dispondrá de mecanismos de capacitación continua a todo el personal de la Empresa, los cuales estarán sujetos a la reglamentación que estime conveniente la Asamblea General de Accionistas junto con la gerencia del Organismo.

CAPITULO X CAPITAL Y ACCIONES

ARTICULO 47º. Capitalización:

La Asamblea General de Accionistas puede convertir en capital social, susceptible de creación de nuevas acciones o de aumentar el valor nominal de las ya emitidas, cualquier reserva social de aquellas que se formen de acuerdo con lo previsto en estos estatutos, o el producto de primas obtenidas por colocación de acciones emitidas.

ARTICULO 48º. Colocación de acciones:

Corresponde a la Asamblea General de Accionistas la decisión de emitir acciones de la compañía. Para la colocación de acciones, bien sea de las ya creadas o de las que se emitieren en el curso de la vida social, la sociedad preferirá como suscriptores a quienes sean accionistas el día en que se comunique la oferta y ello en forma proporcional al número de sus acciones. No obstante, la Asamblea General de Accionistas podrá, mediante el voto favorable de no menos de la mitad más una de las acciones suscritas, modificar la regla anterior en casos particulares, estableciendo un sistema diferente de suscripción. Corresponde a la Asamblea General de Accionistas modificar en cada específico y determinado caso el régimen general de preferencia que tienen los accionistas para la suscripción de sus acciones y, por consiguiente, ordenar que la colocación se haga en proporción distinta o en cabeza de terceros. Toda emisión de acciones podrá revocarse o modificarse por la Asamblea General de Accionistas, antes de que sean colocadas o suscritas, con sujeción a las exigencias prescritas en la ley o en los estatutos para su emisión.

ARTICULO 49º. Derecho de preferencia en la suscripción:

Se busca que la negociación de las acciones esté enmarcada dentro del más amplio concepto de lealtad, transparencia y equidad, conservando el carácter cerrado de la compañía, pero simultáneamente respetando el derecho de los accionistas a enajenar sus acciones después de ofrecerlas con preferencia. Las acciones de quien esté interesado en venderlas o cederlas, se ofrecerán con sujeción a las reglas establecidas en los estatutos sociales para esto.

ARTICULO 50º. Negociación de las acciones:

Las acciones son títulos valores de participación, negociables conforme a la Ley, salvo los casos legalmente exceptuados y el derecho de preferencia consagrado en los estatutos.

En los casos de enajenación, la inscripción en el Libro de Registro de Acciones se hará en virtud de orden escrita del enajenamiento, bien sea mediante "carta de traspaso", o bajo la forma de endoso en el título respectivo. En las ventas forzadas y en los casos de adjudicación judicial, el registro se efectuará mediante exhibición del original o copia auténtica de los documentos pertinentes en que se contenga la orden o comunicación de quien legalmente debe hacerlo.

Para hacer la nueva inscripción y expedir el título al adquirente, la Compañía cancelará previamente los títulos expedidos al tradente o propietario anterior.

ARTICULO 51º. Ausencia de responsabilidad:

La compañía no asume responsabilidad alguna por los hechos consignados o no en la carta de traspaso o en el acto de endoso, que puedan afectar la validez del contrato entre el tradente y el adquirente y, para aceptar o rechazar un traspaso, le bastará con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley y por estos estatutos. Tampoco asume responsabilidad alguna la compañía en lo que respecta a la validez de las transmisiones hechas a título de herencia o legado y las mutaciones de dominio causadas por sentencia judicial, casos éstos en los cuales se limitará a atender la decisión que acarrea la transmisión o mutación o a apreciar la comprobación misma de una y de otra.

ARTICULO 52º. Pignoración de acciones:

La prenda no confiere al acreedor los derechos inherentes a la calidad de accionista, sino en virtud de estipulación o pacto expreso que se haga conocer a la compañía. En consecuencia, cuando las partes no estipulen nada en contrario u omitan notificar sus estipulaciones a la compañía, los dividendos serán pagados al deudor pignorante quien también conservará los derechos de deliberar y votar en la Asamblea General y los demás propios de su calidad de accionista.

ARTICULO 53º. Embargo y acciones en litigio:

Cuando existiere litigio sobre acciones y se ordene la retención de sus productos, la Compañía conservará estos en depósito disponible, sin interés, mientras el funcionario que dio la orden de retención no haya notificado oficialmente a quien deben entregarse.

En caso de embargo, la Compañía retendrá los dividendos y pondrá éstos a disposición del Juez que haya dado la orden.

CAPITULO XI GESTION DE LA CALIDAD HUMANA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ARTICULO 54º. Compromiso:

La Sociedad buscará hacer de **QCERT S.A.S.**, una empresa más humana. Adoptará mecanismos que le permitan responder a las exigencias que la ley, los estatutos y la sociedad en general le han encomendado.

El Organismo de Certificación **QCERT** participará en calidad de agente social, tomando conciencia del impacto en la certificación de productos, personas, procesos y servicios que hacen parte de la sociedad y por lo tanto la acción social del Organismo sobrepasa el utilitarismo económico y la ética emerge como base de la gestión empresarial.

ARTICULO 55º: Políticas:

Se adoptarán, entre otras, las siguientes políticas:

- **Políticas organizacionales:** Al interior del organismo de certificación, el personal interno deberá:

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Tener un compromiso real y demostrable con la operación de los servicios de certificación.
- Evaluación de cumplimiento de las actividades y responsabilidad con la delegación que tiene a cargo.
- **Política anticorrupción:** La Sociedad estará en contra de toda práctica corrupta, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos a su interior:
 - Vigilará el cumplimiento de los Principios Éticos que rigen a la Sociedad.
 - Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
 - Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la entidad y con otras entidades.
 - Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
 - Denunciará las conductas irregulares ante los entes competentes.
 - Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.
- **Política frente a las demás entidades:** La Sociedad garantizará que actuará de buena fe y en cooperación frente las demás Entidades, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.
- **Política frente a la comunidad:** la compañía conoce sus responsabilidades frente a la sociedad, por ello y en aras a contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella
- **Política frente al medio ambiente:** La Sociedad trabaja para minimizar el impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios; para proteger la seguridad industrial y la salud ocupacional a través de las siguientes actividades:
 - Fomenta programas de evaluación y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales.
 - Asume el compromiso y la responsabilidad ante la comunidad en general por el manejo integral, clasificación en la fuente, pretratamiento y disposición final de los residuos a través del cumplimiento de la normatividad vigente, del compromiso de todos los niveles jerárquicos de la empresa y colaboradores en general, y de procesos permanentes de capacitación, seguimiento, retroalimentación y mejoramiento continuo.
- **Política de Seguridad y Salud en el trabajo: QCERT S.A.S,** reconociendo la importancia del capital humano, se compromete, hasta el más alto nivel de la organización, en la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y demás partes interesadas de acuerdo con los riesgos prioritarios identificados y el cumplimiento a la legislación aplicable en materia de SST.

Entre los objetivos de SST se encuentran:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las disposiciones normativas y objetivos de la organización.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Promover la Seguridad y Salud de todos los trabajadores y demás partes interesadas, mediante formación, comunicación e implementación de programas de SST.
 - Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- **Política contable:** La política Contable de **QCERT S.A.S**, hace referencia al cumplimiento de las funciones comprendidas en lo que se denomina Teneduría de Libros. Ellas se realizan para todas y cada una de las transacciones que implican movimientos de dinero o bienes que representan dinero y son las siguientes:
- Clasificación o codificación.
 - Registro.
 - Resumen y presentación de las cuentas que maneja.
 - Determinación de estados financieros periódicos.

Se debe tener presente que la clasificación es la más importante de estas funciones y consiste en codificar las transacciones de acuerdo con el Plan Único de Cuentas. Esta es la única función que requiere de análisis y raciocinio en el proceso de registro contable, ya que la transacción debe afectar exactamente las cuentas que correspondan, y satisfacer las necesidades de información de los usuarios; todo ello debe realizarse según el PUC.

Los libros deben conformarse y diligenciarse en forma tal que se garantice su autenticidad e integridad. Cada libro, de acuerdo con el uso a que se destina, debe llevar una numeración sucesiva y continúa. Atendiendo las normas legales, la naturaleza del ente económico y a la de sus operaciones, se deben llevar los libros necesarios para:

- Asentar en orden cronológico todas las operaciones, bien en forma individual o por resúmenes globales no superiores a un mes.
- Establecer mensualmente el resumen de todas las operaciones por cada cuenta, sus movimientos débito y crédito, combinando el movimiento de los diferentes establecimientos.
- Determinar la propiedad del ente, el movimiento de los aportes de capital y las restricciones que pesen sobre ellos.
- Dejar constancia de las decisiones adoptadas por los órganos colegiados de Gerencia, administración y control del ente económico.
- Cumplir las exigencias de otras normas legales.

Aunque la Empresa podrá elaborar cualquier tipo de estados financieros de acuerdo a las necesidades de cada momento, de cada situación; la norma ha considerado unos estados financieros que ha denominado como básicos, y en razón a ellos es preciso elaborarlos siempre, los cuales son:

Son estados financieros básicos:

- El balance general.
- El estado de resultados.
- El estado de cambios en el patrimonio.
- El estado de cambios en la situación financiera, y
- El estado de flujos de efectivo.

En este entendido, la sociedad deberá realizar estos estados y presentarlos ante la Asamblea General de Accionistas, quien los aprobará en cada corte de ejercicio.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

RG-07 V06
Página 29 de 36

- **Política de operaciones con vinculados económicos:** La sociedad deberá cumplir con el principio de transparencia, entendida no sólo en el aspecto formal de existencia y publicación de la normativa de gobierno corporativo, sino además en el cualitativo de transmitir al mercado de manera íntegra, veraz, equitativa, simétrica y en tiempo útil, toda la información que refleje su gestión, organización, actividades, cifras y resultados, con especial consideración de sus operaciones con vinculados económicos y conflictos de interés.
En este entendido, la sociedad deberá hacer públicas las operaciones que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la sociedad y sus accionistas significativos, consejeros o directivos. tales operaciones deberán estar previamente informadas por el Gerente, y ser autorizadas por la Asamblea General de Accionistas, al menos cuando se hayan calificado como relevantes por su contenido, importe, o por ser ajenas al tráfico ordinario de la sociedad o por no realizarse en condiciones normales de mercado. Dentro de la asamblea la decisión se tomará por los accionistas que no estén afectados por el conflicto de interés. Estos podrán contar con asesoramiento externo a cargo de la sociedad.
Toda situación de conflicto de interés entre la sociedad y sus vinculados, en especial con Accionistas significativos, consejeros o Directivos deberá ser sometida al ente de auditoría en su caso o al Gerente de la compañía de no existir el primero, resolviendo la misma de conformidad a lo indicado en el párrafo anterior. En todo caso la sociedad deberá establecer un procedimiento que controle y resuelva los conflictos de interés que se detecten en esas operaciones con vinculados.
- **Política frente a segregaciones y otros tipos de reorganizaciones societarias:** Las operaciones de reestructuración hacen referencia a un conjunto de medidas que las compañías pueden llevar a cabo como respuesta a cambios importantes que pueden afectar su sostenimiento.
De esta manera, las operaciones de reestructuración societaria tales como la fusión y la escisión pueden generar algunos beneficios para la sociedad, no obstante, de no llevarse a cabo en la manera adecuada, pueden generar inestabilidad económica para la Compañía.
En este entendido, será viable para la Asamblea aprobar estos acuerdos de reestructuración, cuando las compañías ensanchan sus actividades comerciales, se busque un cubrimiento de los mercados nacionales con cara de competir a nivel mundial, cuando la compañía descentralice su producción, o se globalice la producción empresarial.
- **Política de enajenación global de activos:** Se entenderá que existe enajenación global de activos cuando la sociedad por acciones simplificada se proponga enajenar activos y pasivos que representen el cincuenta (50%) o más del patrimonio líquido de la compañía en la fecha de enajenación. La enajenación global requerirá aprobación de la asamblea, impartida con el voto favorable de uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más una de las acciones presentes en la respectiva reunión. Esta operación dará lugar al derecho de retiro a favor de los accionistas ausentes y disidentes en caso de desmejora patrimonial.
Para realizar este tipo de operaciones la sociedad deberá tener presente la situación económica real de la sociedad, que los estados financieros estén sujetos a la política de contabilidad antes descrita y que sea de imperiosa necesidad la ejecución de esta enajenación.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

RG-07 V06
Página 30 de 36

Se deberá velar por los derechos de todos los accionistas, más aún de los minoritarios, haciendo de presente su derecho de retiro, desde la convocatoria misma a la asamblea donde se pretenda aceptar tal operación.

CAPITULO XII

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LA SOCIEDAD Y ACCIONISTAS Y ENTRE ESTOS.

ARTICULO 56º. Principio general y mecanismo para solución de conflictos:

Todas las actividades de la Sociedad se regirán por las más estrictas normas de la ética comercial y de la buena fe mercantil, del respeto a las leyes y a las costumbres comerciales y enfocadas al cumplimiento del objeto social con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad.

Las diferencias que ocurran a los accionistas entre sí, o entre éstos y la sociedad o sus administradores, por razón del contrato social, de su desarrollo, ejecución o interpretación, durante la existencia de la sociedad, serán sometidas a las decisión obligatoria en primer término a una audiencia de conciliación y en caso de no poder conciliar a la decisión de un Tribunal de Arbitramento integrado por un (1) árbitro, designado por el Director del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín, quien fallará en derecho. El árbitro deberá ser abogado inscrito y ciudadano colombiano en ejercicio de sus derechos civiles. El Tribunal funcionará en Medellín. Para estos efectos, se entiende por “parte”, la persona o grupo de personas que sustentan una misma pretensión.

CAPITULO XIII

TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTICULO 57º. Relaciones económicas entre la sociedad, sus accionistas mayoritarios, sus directores, principales ejecutivos y administradores:

Las relaciones económicas de la Sociedad con sus accionistas y el Gerente se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes, y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de Conflictos de Interés. Toda información relevante relativa a las relaciones económicas existentes entre las partes ya señaladas, se dará a conocer en los informes correspondientes a cada ejercicio social. La Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia, equidad e imparcialidad, sin que se presente ningún tipo de preferencia o excepción en su propio beneficio, siempre manteniendo los principios, ofertas de valor y capacidades distintivas propias de la Sociedad en cualquier clase de operación que realice.

ARTICULO 58. Información a disposición de los accionistas:

Los Accionistas podrán consultar los estados financieros de fin de ejercicio, dentro de los cinco días hábiles anteriores a la reunión respectiva de la Asamblea General de Accionistas.

ARTICULO 59º. Revelación de información financiera, de riesgos, de control interno y otra información relevante:

La Sociedad prepara y presenta la información sobre su situación financiera de conformidad con las prescripciones legales y con las normas de contabilidad aplicables.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

Entre otros asuntos, la Sociedad debe informar a los accionistas sobre:

- Los principales riesgos previsible y las medidas para enfrentarlos, así como los mecanismos utilizados para la administración de riesgos. Los riesgos a los que está expuesta la Sociedad estarán descritos conjuntamente con las políticas para su medición y control, en las notas a los estados financieros.
- Los estados financieros, en la periodicidad establecida por la ley, teniendo en cuenta que los informes de fin de ejercicio serán dictaminados por el Revisor Fiscal, si este existiere. Los estados incluyen, entre otra información, los flujos de caja históricos de la Sociedad, las garantías que haya constituido en beneficio de terceros, así como las inversiones realizadas y demás informes solicitados en los estatutos.
- Los hallazgos relevantes efectuados por el departamento contable y las auditorías externas contratadas por la Sociedad. Los informes que contengan dichos hallazgos, serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la ley.
- Los hallazgos sustanciales arrojados por los sistemas de control interno implementados por la Sociedad, así como los proyectos importantes relativos a dicho sistema y todo cambio relevante en su estructura.
- Los actos y contratos de orden sustancial, suscritos por la Sociedad.
- Demás informes de los hechos relevantes que se presenten en materia financiera, de riesgo, de control interno que puedan afectar materialmente a la Sociedad. Estos hechos serán divulgados en la medida en que se presenten, por el canal de información que se considere adecuado para cada caso concreto, de conformidad con las opciones disponibles descritas en los estatutos.

ARTICULO 60°. Canales o medios de información:

QCERT S.A.S., pone a disposición de sus accionistas, de sus grupos de interés, de los agentes del mercado y del público en general, la información enunciada en el presente capítulo. Para el efecto se tienen en cuenta las disposiciones regulatorias y legales.

Los principales puntos de contacto para la divulgación de la información son los siguientes:

- Página WEB: <https://www.qcert.com.co/>

ARTICULO 61°. Informe de gestión:

La Sociedad prepara anualmente un documento denominado Informe de Gestión, el cual compila el informe del Gerente, los estados financieros individuales y consolidados, los dictámenes del Revisor Fiscal de existir y las notas a los estados financieros.

El Informe de Gestión debe contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de la Sociedad. El informe debe incluir igualmente indicaciones sobre:

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Los acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.
- La evolución previsible de la Sociedad.
- Las operaciones celebradas con los administradores.
- Las operaciones celebradas con los accionistas
- Las operaciones celebradas con personas vinculadas a los administradores
- Las operaciones celebradas con personas vinculadas a los accionistas
- El resultado de las operaciones de enajenación global de activos.
- Declaración de que no se entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- El cumplimiento de prácticas de buen gobierno corporativo.

El informe de Gestión incluirá además los resultados de la evaluación anual que realiza el Gerente del cumplimiento de los estándares de Gobierno Corporativo adoptados por la Sociedad conforme al Código de Buen Gobierno, y su balance social.

ARTICULO 62º. Confidencialidad:

Los directivos, funcionarios y colaboradores de la Sociedad deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Sociedad se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Así mismo, no revelarán ni transferirán a otros colaboradores o a terceras personas las tecnologías, metodologías, *know how*, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Sociedad, sus clientes o proveedores, a los que hayan tenido acceso con ocasión de su cargo.

CAPITULO XIV MECANISMOS DE CONTROL EXTERNOS

ARTICULO 63º. Entidades:

Como mecanismos de Control Externo, se encuentra la Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Minas y Energía, sus dependencias, Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y las demás que estime la ley.

CAPITULO XV MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

ARTICULO 64º. Aspectos generales:

La Sociedad cuenta con una adecuada estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales. De esta manera, la administración de la Sociedad velará porque el sistema de control interno cumpla con las normas y prácticas que le son aplicables en Colombia.

La gerencia realiza una gestión activa en relación con los sistemas de control interno implementados en el mismo, de manera directa y a través de los diferentes Comités de apoyo.

ARTICULO 65º. Auditoria interna:

La Sociedad cuenta con revisoría fiscal, encargada de velar por el cumplimiento de todas las normas legales, estatutarias y políticas internas, promoviendo la eficiencia de la sociedad de manera que se reduzcan los riesgos del negocio, haciendo énfasis en las funciones o áreas de mayor riesgo, identificándolos, evaluándolos, y diseñando los procedimientos de control interno que se deban implementar al interior de la Sociedad de acuerdo con sus necesidades, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos. Dicho ente contribuye a la evaluación y mejora de la eficiencia del sistema de administración de riesgos, controles y proceso de gobernabilidad.

CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO XVI ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARTICULO 66°. Compromiso:

La Sociedad adoptará sistemas para la administración y resolución de controversias para facilitar la convivencia entre los grupos de interés y el organismo.

ARTICULO 67°. Controversia frente a grupos de interés:

La Sociedad adoptará mecanismos para resolver de manera ágil, económica y especializada las controversias derivadas de las relaciones entre el organismo y sus grupos de interés, no reguladas en otras normas.

Para ello y de conformidad con las necesidades y características de la Sociedad, se adaptarán áreas, designarán empleados o establecerán dependencias de servicio a los clientes y usuarios, programas de negociación directa, mecanismos de conciliación y la estipulación de cláusulas de arbitramento especializadas.

CAPITULO XVII OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 68°. Procesos e instancias para el control del código:

Con el objetivo de asegurar la aplicación del presente código se procederá con las siguientes medidas de control:

- Crear y vigilar los indicadores obtenidos a partir de las evaluaciones de desempeño
- Crear metas para mejorar indicadores de desempeño.
- Control de la administración efectiva de recursos.
- Crear y vigilar los indicadores de cumplimiento de los principios éticos.
- Realizar encuestas a los clientes para la evaluación de la prestación del servicio.
- Control del uso de los equipos.

ARTICULO 69°. Aprobación y publicación:

Corresponde a la Asamblea General de Accionistas aprobar el presente código, así como sus actualizaciones en el evento en que concurran circunstancias que las hagan convenientes o necesarias para el interés social, expresándose las causas y el alcance de la modificación que se proponga.

El código una vez aprobado, será publicado en un lugar visible del domicilio social.

ARTICULO 70° Vigencia.

El presente código y sus actualizaciones entrarán a regir a partir de la fecha de su aprobación, siendo publicado en el domicilio social.

ARTICULO 71° Interpretación.

Corresponde a la Asamblea interpretar y resolver las dudas que suscite la aplicación de este Código en consonancia con los estatutos sociales y con las disposiciones legales que resulten de aplicación. En caso de que el presente código contravenga lo dispuesto por la ley o los estatutos sociales, prevalecerán los mismos sobre dicho código.