



**emtelco**  
CX & BPO

# Código de Ética

Contenido

Presentación.....	4
1. Propósito.....	4
2. Marco general.....	5
2.1 Aplicabilidad.....	5
2.2 Cumplimiento del código y sus políticas.....	5
2.3 Principales objetivos del código de ética.....	5
2.4 Adherencia al código.....	6
2.5 Obligaciones y responsabilidades.....	6
2.6 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal.....	6
3. Definiciones.....	7
3.1 Grupos de interés.....	7
3.2 Ética empresarial.....	8
4. Nuestros compromisos.....	8
4.1 Nuestra responsabilidad como organización en el lugar de trabajo.....	8
4.1.1 Diversidad e igualdad de oportunidades.....	8
4.1.2 Prevención del acoso laboral y la discriminación.....	8
4.1.3 Libre asociación.....	9
4.1.4 Trabajo infantil.....	9
4.1.5 Remuneraciones justas.....	9
4.1.6 Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente.....	9
4.1.7 Proteger la información y datos personales de los grupos de interés.....	10
4.2 Nuestra responsabilidad financiera.....	10
4.2.1 Libros y registros precisos y completos.....	10
4.2.2 Autorizaciones.....	11
4.2.3 Retención y conservación de documentos.....	11
4.2.4 Obligaciones con los accionistas.....	12
4.2.5 Uso indebido de información privilegiada.....	12
4.2.6 Propiedad de la empresa y prevención del fraude.....	12
4.3 Nuestra responsabilidad empresarial.....	13
4.3.1 Lucha contra el soborno y la corrupción.....	13

4.3.2 Relaciones e interacciones con terceras partes .....	13
4.3.3 Contribuciones a campañas y actividades políticas.....	14
4.3.4 Participación en eventos y patrocinios.....	14
4.3.5 Conflicto de intereses .....	14
4.3.6 Regalos y atenciones .....	15
4.3.7 Lobby y/o cabildeo .....	15
4.4 Nuestra responsabilidad en el mercado .....	16
4.4.1 Libre competencia y restricciones comerciales.....	16
4.4.2 Gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.....	16
4.4.3 Privacidad y confidencialidad de información del cliente .....	17
4.4.4 Aspectos medio ambientales.....	17
4.4.5 Información confidencial.....	18
4.4.6 Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas.....	18
5. Ayuda, recomendaciones y orientación.....	19
5.1 Línea Ética .....	19
5.2 Protección del denunciante y ambiente libre de represalias .....	20
5.3 Acciones disciplinarias y violaciones al código .....	20
6. Actualización y divulgación .....	20
7. Vigencia .....	21

### Presentación

---

El compromiso de Etelco S.A.S. de liderar los mercados en los que tiene presencia, exige de altos estándares de excelencia en todos los niveles de la organización. Este compromiso se extiende a todo nuestro equipo de colaboradores, directivos, proveedores y aliados. Bajo este alto rendimiento, una cultura de excelencia y de actuar ético se impone como un prerrequisito para la correcta operación de la compañía y para un coherente liderazgo en los mercados donde ofrecemos nuestro portafolio de servicios.

Creemos que el respeto, la integridad y el profesionalismo son los pilares que deben informar todas las actuaciones de nuestra compañía. El Código de Ética y las políticas relacionadas están en su lugar para guiar las acciones éticas y conductas deseadas de todos nuestros colaboradores y representantes.

Operamos en mercados altamente exigentes, cada uno con retos específicos en lo social, lo económico y lo político. A medida que avanzamos para mantener o fortalecer nuestra posición, somos observados de cerca por nuestros competidores, gobiernos, consumidores y otras partes interesadas clave. Hacer negocios de la manera debida no es sólo moral y éticamente correcto; es fundamental para nuestro éxito.

El equipo directivo de Etelco S.A.S. está comprometido con la cultura ética, da ejemplo con su comportamiento frente a la filosofía y valores adoptados por la organización, guiando y acompañando a todos los colaboradores en hacer lo correcto en todo momento.

Buscamos generar un clima ético y un ambiente de trabajo donde se alienta a los colaboradores a expresar sus preocupaciones, buscar ayuda si se enfrentan ante situaciones potencialmente comprometedoras y acompañar a quienes reportan tales inquietudes.

Etelco S.A.S. es un importante empleador y tiene la gran oportunidad y responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades donde opera, así como demostrar el valor de las prácticas empresariales responsables, éticas y transparentes.

### 1. Propósito

---

El Código de Ética de Etelco S.A.S. proporciona lineamientos y procedimientos que permitan conocer y gestionar de manera adecuada y oportuna un actuar ético y responsable, **“haciendo lo correcto, de la manera correcta”**.

## 2. Marco general

### 2.1 Aplicabilidad

El Código de Ética y sus políticas relacionadas aplica a Emtelco S.A.S. y a sus colaboradores, independientemente de su posición jerárquica.

Este Código de Ética también debe ser cumplido y apropiado por todos aquellos que ejercen alguna función o relación ante entes externos y que estén actuando en nombre y/o representación de Emtelco S.A.S. esto con el fin asegurar el comportamiento ético en todas nuestras actividades.

### 2.2 Cumplimiento del código y sus políticas

La representante legal de Emtelco S.A.S. ha adoptado una serie de directrices Corporativas que hacen parte de los lineamientos del Grupo Millicom en asuntos relacionados con el Gobierno Corporativo y el cumplimiento normativo, igualmente están en concordancia con los principios y declaraciones que tiene establecidas el Grupo EPM, en este orden de ideas, este Código de Ética y demás políticas establecidas hacen parte de los lineamientos Corporativos de Emtelco S.A.S.

Emtelco S.A.S. ha desarrollado también políticas, procedimientos y directrices adicionales que proporcionan mayor orientación sobre el contenido del Código o abordan temas de cumplimiento y ética no directamente incluidos en este Código pero que lo complementan.

En casos donde la ley o normatividad sea más estricta que el Código de ética, la responsabilidad primordial de Emtelco S.A.S. es respetar dicha ley o normatividad.

### 2.3 Principales objetivos del Código de Ética

En complemento al cumplimiento de las leyes y regulaciones locales o internacionales, el Código de Ética tiene como principales objetivos:

- Asegurar que la cultura ética y la transparencia organizacional hagan parte de la estrategia y el desarrollo de los negocios en Emtelco S.A.S.
- Definir las políticas y compromisos corporativos frente al actuar ético en Emtelco S.A.S.

- Precisar las prácticas que aseguran la conducta ética de los colaboradores y la transparencia empresarial frente a todos sus grupos de interés, como son: Accionistas, Clientes, Proveedores, Sociedad, Estado.

## **2.4 Adherencia al código**

Este Código de Ética ha sido aprobado por el Representante Legal de Emtelco S.A.S. y se encuentra alineado con las políticas y directrices del Grupo Millicom.

Es responsabilidad de todos los colaboradores cumplir con el Código de ética con la legislación y normatividad aplicable, incluyendo las reglas establecidas en este Código de Ética y en las políticas que lo complementan.

Todos los colaboradores de Emtelco S.A.S. y administradores deben formalizar la recepción, entendimiento y compromiso de cumplir con lo establecido en este Código de Ética y participar en las divulgaciones o sensibilizaciones virtuales o presenciales que se realicen.

## **2.5 Obligaciones y responsabilidades**

Todos los colaboradores de Emtelco S.A.S. tienen el compromiso y la responsabilidad de observar siempre la ética en su actuar, y todo aquel que tenga bajo su responsabilidad equipos de trabajo, debe liderar con ejemplo y ser un modelo de conducta íntegra.

Una de las responsabilidades más importantes del equipo Directivo de Emtelco S.A.S. es actuar con altos estándares de integridad y ética hacia sus colaboradores, clientes, proveedores, gobierno, comunidad y público en general. De igual manera, es importante desarrollar la capacidad y el compromiso de los demás colaboradores para tomar decisiones éticas, por esto debe transmitir las directrices que se han establecido frente al actuar ético y brindar su apoyo para interiorizarlas y cumplirlas.

En ningún caso se debe promover, aceptar o aprobar alguna acción que pueda ser considerada como no-ética, corrupta o que pueda perjudicar la reputación de la compañía y de sus accionistas, incluyendo la veracidad y honestidad frente a las declaraciones relacionadas con la calidad de los productos y servicios de la compañía.

## **2.6 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal**

En temas de ética empresarial, Emtelco S.A.S. se compromete a ir más allá del cumplimiento legal y a alinear sus directrices y políticas de conducta organizacional a los códigos de ética internacionales que apoyen la práctica empresarial responsable, tales como las “Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales”.

El cumplimiento de este Código, se basa en el compromiso con:

- 🔊 La lucha contra el soborno y la corrupción en las prácticas empresariales, incluye los principios establecidos en la Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act- FCPA) y la Ley Anti-Soborno del Reino Unido (Anti-Bribery & Anti-Corruption “ABAC”), así como toda la legislación local expedida contra el soborno y la corrupción.
- 🔊 Las condiciones de trabajo justas y el desarrollo integral de nuestros colaboradores; de acuerdo con lo establecido en la ley local y en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- 🔊 La salud, seguridad y protección del medio ambiente con sistemas de gestión alineados con las normas ISO14001, OHSAS18001 e ISO9001.
- 🔊 Los Derechos Humanos, según se definen en las Directrices de la ONU sobre Empresa y Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos y Derechos del niño y principios empresariales.
- 🔊 Las prácticas comerciales bajo el principio de los precios justos, que eviten el uso indebido de una posición de mercado privilegiada para contratar acuerdos a principios éticos.

Estos son algunos elementos que nos orientan sobre cómo actuar de forma legal, responsable y ética. Al integrar las prácticas responsables y ética en nuestra manera de hacer negocios, aportando al crecimiento sostenible de la organización para sus accionistas, logramos crear un lugar de trabajo atractivo para nuestros colaboradores, productos, servicios y consolidar una marca fuerte para atraer y mantener a los clientes y/o usuarios y generar un valor agregado a las comunidades donde tenemos presencia.

### 3. Definiciones

---

#### 3.1 Grupos de interés

Son el conjunto de partes interesadas y/o impactadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés, pueden ser grupos o personas que representan cosas, personas o intereses y que afectan o son afectados de manera directa o indirecta por el desempeño de la actividad de una organización.

En nuestro caso son considerados grupos de interés los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, medios de comunicaciones, competidores y el estado en general.

### **3.2 Ética empresarial**

La ética empresarial es el actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de la compañía.

Trabajando con ética se generan relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

## **4. Nuestros compromisos**

---

### **4.1 Nuestra responsabilidad como organización en el lugar de trabajo**

Emtelco S.A.S. se compromete con sus colaboradores, accionistas y demás grupos de interés a fomentar el respeto y define los siguientes lineamientos como parte de su cultura organizacional.

#### **4.1.1 Diversidad e igualdad de oportunidades**

En Emtelco S.A.S. apoyamos la diversidad como elemento esencial de la cultura y el crecimiento organizacional, por esto nos comprometemos con la igualdad de oportunidades, el trato imparcial y respetuoso hacia y entre todos los colaboradores.

Todas las decisiones de contratación, reconocimiento, ascenso y/o despido deben basarse en las cualificaciones, calificaciones, la experiencia y el desempeño; ninguna otra característica como raza, color, género, edad, nacionalidad, origen étnico, religión, creencia, orientación sexual, estado civil, discapacidad, tendencias políticas o cualquier otro fundamento de esta naturaleza, que pueda incidir en tales decisiones.

#### **4.1.2 Prevención del acoso laboral y la discriminación**

En Emtelco S.A.S. hay un compromiso expreso con el respeto hacia y entre los colaboradores y en tal sentido no hay tolerancia alguna sobre cualquier forma de acoso laboral.



Todo caso de trato discriminatorio o acoso laboral debe ser reportado y analizado por el comité de convivencia y si se comprueba, llevará a la acción disciplinaria apropiada, así como las acciones legales, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

#### **4.1.3 Libre asociación**

Emtelco S.A.S. respeta el derecho de cada colaborador frente a la libre asociación, de pertenecer o no a un sindicato, de buscar otras formas de representación y de expresar sus inquietudes relacionadas con las condiciones laborales, sin temor a represalias o retaliaciones.

#### **4.1.4 Trabajo infantil**

Emtelco S.A.S. está alineado con las políticas internacionales en derechos humanos y no apoya, promueve o tolera el trabajo infantil; como tampoco convive con prácticas de trabajo obligatorio o forzoso.

#### **4.1.5 Remuneraciones justas**

Emtelco S.A.S. se compromete con el pago de remuneración justo a sus colaboradores de acuerdo a sus labores y responsabilidades, teniendo en cuenta horas extras si aplica; así mismo se compromete a respetar y a cumplir con la regulación vigente en materia laboral.

#### **4.1.6 Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente**

En Emtelco S.A.S. somos conscientes que las condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida persona, conducen a un ambiente más productivo, con mayor satisfacción de los colaboradores y una mejor calidad de servicio a nuestros clientes.

Nos comprometemos con mantener un ambiente de trabajo seguro, eliminando riesgos conocidos en el lugar de trabajo, por los que nuestras prácticas de seguridad son guiadas conforme a estándares internacionales y en cumplimiento de la regulación vigente.

Es fundamental el compromiso de cada uno de los colaboradores con el cumplimiento de todas las regulaciones y políticas de salud y seguridad ocupacional aplicables, así como

la oportuna comunicación a la alta gerencia sobre cualquier práctica no segura, incidentes y/o accidentes, para que esta tome las medidas preventivas o correctivas que sean procedentes.

#### **4.1.7 Proteger la información y datos personales de los grupos de interés**

Todos los colaboradores nos comprometemos a respetar y mantener la confidencialidad sobre cualquier información que se tenga de otros colaboradores, clientes, proveedores y en general de cualquiera de nuestros grupos de interés; incluyendo, pero no limitando a los datos personales como fechas de nacimiento, dirección, familiares cercanos, salario, detalles bancarios, evaluaciones de desempeño, historial médico, entre otros.

Esta información solo puede ser compartida, cuando sea estrictamente necesario y con el previo consentimiento del colaborador, dueño de la información o un familiar cercano y bajo los parámetros que establece las leyes relacionadas con habeas data y protección de datos personales.



### **4.2 Nuestra responsabilidad financiera**

Emtelco S.A.S. y sus colaboradores se comprometen a proteger, salvaguardar y dar un manejo responsable a la información y registros financieros, por esto se definen los lineamientos frente al manejo de los siguientes aspectos:

#### **4.2.1 Libros y registros precisos y completos**





Emtelco S.A.S. está comprometido con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, así como también sujeta a leyes, regulaciones y requisitos contractuales, que le demandan reportar periódicamente o esporádicamente información financiera precisa a los mercados y a los entes de vigilancia y control.

El no reportar esta información en los términos mencionados, puede generar sanciones significativas, civiles y penales; por lo tanto, todos los colaboradores debemos asegurar que los registros contables y financieros de los cuales sean responsables:

-  Cumplan con los más altos estándares, en términos de ser precisos y completos.
-  Que todos los datos pertinentes necesarios para preparar los estados financieros estén a disposición y cumplan con los requisitos de las políticas de la compañía, las normas internacionales de formación financiera emitidas por el Consejo Internacional de Normas de Contabilidad, así como las normas del Contador

General de la Nación, la Contraloría General, la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás leyes y regulaciones pertinentes.

Es responsabilidad de todos los colaboradores informar de manera inmediata, si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

-  Razón para pensar que cualquiera de los libros y registros de la compañía no se mantienen de manera precisa o completa de acuerdo con las leyes pertinentes.
-  Sospecha o tiene conocimiento sobre presiones o imposiciones para preparar o destruir documentos que violan las leyes pertinentes o las políticas de la compañía.
-  Manipulación y/o declaración engañosa, incompleta o falsa de información a personal interno o entes externos, con el fin
-  de manipular conceptos, resultados de auditorías y/o verificaciones especiales.

### 4.2.2 Autorizaciones

De acuerdo a la matriz de autorizaciones definida por el Grupo Millicom, se establecen los cargos que en Emtelco S.A.S. están autorizados para aprobar obligaciones con terceros, para asegurar disciplina presupuestaria y proteger a la compañía de riesgos legales; por lo tanto, cada colaborador sólo puede hacer o aprobar obligaciones en nombre de Emtelco S.A.S. para las cuales tiene la autoridad expresa de hacerlo.

En caso de inquietudes respecto de la autoridad competente para emitir la aprobación, deberá ser resuelta por el directivo respectivo o la Gerencia General de Emtelco S.A.S.

### 4.2.3 Retención y conservación de documentos

Emtelco S.A.S. respeta y se adhiere a la regulación sobre conservación de documentos. En este sentido, se tiene la obligación de conservar todos los documentos incluyendo registros informáticos bajo nuestra custodia o control relacionados con una demanda inminente o investigación, auditoría o revisión en curso iniciada por la compañía o a la cual la compañía esté sujeta.

Cualquier correspondencia de este correo electrónico enviada desde cualquier computadora de la oficina u otro dispositivo, pasa a ser un registro escrito permanente que puede ser inspeccionado por terceros como parte de tales investigaciones.

La destrucción, modificación, alteración o falsificación de un documento con el fin de impedir una investigación, auditoría o revisión gubernamental o legal será considerada una falta grave, y de ser el caso, se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.

#### **4.2.4 Obligaciones con los accionistas**

Emtelco S.A.S. tiene la obligación de declarar cualquier información que pudiera tener un impacto para sus accionistas (“información material o relevante”). Esta información debe ser comunicada con estricto cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

Por lo anterior, cualquier comunicación pública en nombre de Emtelco S.A.S. sólo será dada a conocer por los colaboradores que han sido aprobados o asignados por la alta dirección para el efecto, con el objetivo de hacer una divulgación completa, imparcial, precisa, oportuna y comprensible.

#### **4.2.5 Uso indebido de información privilegiada**

Dada la exposición en bolsa de Grupo Millicom como compañía que cotiza con la bolsa de valores y además su posición controlante de Emtelco S.A.S. con valores cotizados en el NASDAQ, OMX de Estocolmo, estamos sujetos a requisitos legales y reglamentarios estrictos relativos a la compra y venta de valores que cotizan en la bolsa y al cumplimiento de las leyes que han sido creadas para proteger a los inversionistas, penalizando el uso indebido basado en la información a la que otros inversionistas no tienen acceso (información material no pública).

Es ilegal comprar o vender acciones del Grupo Millicom u otros valores en el momento en el que se posea dicha información y antes de que ésta haya sido divulgada al mercado. Esta conducta es conocida como **“el uso indebido de información privilegiada”**

#### **4.2.6 Propiedad de la empresa y prevención del fraude**

Todos los colaboradores tenemos el compromiso de actuar y proteger de manera honesta y transparente los recursos y activos de Emtelco S.A.S. cualquier acto de deshonestidad en contra de estos, de sus clientes o asociados serán sancionados según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Algunos de los actos deshonestos y no éticos a los que se refiere este capítulo, sin ser los únicos son: robo, destrucción o malversación de activos, dinero, equipos de oficina, o cualquier otro artículo de valor, así como la sustracción de bienes no materiales como la

información, secretos industriales o sustitución de registros con el propósito de ocultar la verdad, se considera fraude.

### 4.3 Nuestra responsabilidad empresarial

La ética empresarial es el actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de la compañía.

Trabajando con ética se generan relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

#### 4.3.1 Lucha contra el soborno y la corrupción

La corrupción no es sólo un impedimento al desarrollo económico, sino que también representa un costo significativo y múltiples riesgos para los negocios a nivel nacional e internacional.

Emtelco S.A.S. y sus colaboradores se comprometen a tener **cero tolerancia** hacia el soborno, soborno transnacional y la corrupción en todas sus actividades y transacciones de negocios tanto locales como en el extranjero; por esto ha adoptado **la Política Anticorrupción y Antisoborno** que se articula con este Código de Ética y de la cual se espera el cumplimiento y adhesión de todos los colaboradores.

#### 4.3.2 Relaciones e interacciones con terceras partes

La compañía a través de relaciones jurídicas, tiene proveedores, distribuidores y otras terceras partes, necesarios para proporcionar servicios y productos a nuestros clientes.

Para toda persona externa, estos socios comerciales podrían ser vistos como representantes de la compañía, y su comportamiento tiene consecuencias para nuestra reputación, razón por la cual nuestra responsabilidad es asegurar que la selección de éstos se base en méritos sustanciales, evitando situaciones que contraríen nuestra filosofía y cultura ética.

Consecuente con este compromiso, Emtelco S.A.S. ha adoptado el **Código de Conducta de Proveedores**, al cual se deben adherir todos aquellos que nos representen y los proveedores con los cuales tengamos alguna relación contractual.

### 4.3.3 Contribuciones a campañas y actividades políticas

Etelco S.A.S. no está directa ni indirectamente afiliada a ningún partido político. Sus colaboradores no deben aprobar contribuciones políticas, ni financiar ninguna campaña independientemente de su nivel de autoridad.

Ningún colaborador será recompensado o castigado por su afinidad, participación o no participación en actividades políticas, pues se entiende que este es un derecho personal y privado; por lo anterior, cualquier actividad política debe estar estrictamente limitada al disfrute de su tiempo libre, fuera de la oficina, evitando que se haga o se permita el uso de las instalaciones o activos de la compañía, por parte o a favor de alguna campaña o candidato.

En este orden de ideas, quienes participen libremente en estas actividades políticas deben abstenerse de exhibir, insinuar o evidenciar su relación con la compañía; y las contribuciones que efectúen a un partido político o a un candidato para un cargo electivo, no deben ser o aparentar ser hechas con fondos o activos de la compañía. Igualmente, todos nuestros colaboradores y en particular aquellos que tienen cargos de dirección, deben abstenerse de hacer uso de su cargo para obligar o presionar a otros colaboradores a participar en actividades o contribuciones políticas.

### 4.3.4 Participación en eventos y patrocinios

Por ser una empresa referente en el mercado, se presentan muchas oportunidades para posicionar la marca. Con el objetivo de tomar decisiones legales, éticas y transparentes frente a los eventos y patrocinios hemos adoptado la “**Política de participación en eventos y patrocinios**”, a través de esta se da el direccionamiento sobre eventos y patrocinios permitidos en Etelco S.A.S. adicional cuales son las situaciones en las cuales hacemos compensación a las comunidades.

### 4.3.5 Conflicto de intereses




Todos los colaboradores de Etelco S.A.S. deben estar atentos a cualquier situación que pueda generar algún tipo de conflicto, positivo o negativo, entre sus intereses personales y los intereses de la Compañía.

Los conflictos de interés, reales o potenciales, pueden resultar no sólo de transacciones con partes externas, como clientes, proveedores o socios/asociados comerciales, sino también de las relaciones y transacciones entre los colaboradores.

Etelco S.A.S. ha adoptado el **Manual de Gestión de Conflicto de Intereses** que contiene las directrices que debemos seguir para proteger a la compañía, a sus

accionistas y a sus colaboradores, de conflictos de interés y de aquellas situaciones que causan un acto irregular potencial o percibido.

En este sentido, nuestros colaboradores se abstendrán de participar directamente o por interpuesta persona en actividades externas que:

-  Tengan conflicto con los intereses de la compañía;
-  Interfieran con sus responsabilidades o las de otros colaboradores,
-  Dañen o abusen de la reputación, propiedad intelectual, relaciones, información confidencial u otra propiedad de la compañía.

Emtelco S.A.S. pone a disposición de todos los colaboradores el formulario para la declaración de los posibles conflictos de intereses; para que sean declarados al momento de ingreso a la compañía y/o en cualquier momento que cambien las circunstancias o situaciones del colaborador.

Al menos una vez cada año cada colaborador deberá declarar la existencia o no de situaciones de conflictos de interés reales o potenciales siempre bajo el principio de la prudencia.

### 4.3.6 Regalos y atenciones

Todos los colaboradores debemos acatar la **Política de Regalos y Atenciones** establecida y aprobada por la Gerencia General de Emtelco S.A.S. En ella manifestamos nuestro compromiso con la abstención de solicitar, aceptar o dar regalos ya sea en forma de dinero, objetos de valor o recibir trato preferencial como atenciones que puedan influenciar o aparentar influenciar, el criterio profesional y objetivo y que puedan afectar el buen nombre de la compañía.

No son materia de discusión aquellas atenciones de elementos publicitarios como agendas, lapiceros de escaso valor económico y la participación en ciertos eventos académicos.

### 4.3.7 Lobby y/o Cabildeo

Emtelco S.A.S. tiene como principio siempre actuar de manera ética y transparente en todo momento con sus grupos de interés; por esta razón ha establecido la **Política de Lobby o Cabildeo** frente al relacionamiento con entes de regulación o con aquellos ante quienes debemos tramitar permisos para nuestra operación, ya sea desde el interior de la empresa o cuando se contrata a terceros para actuar en nombre de Emtelco S.A.S.



## 4.4 Nuestra responsabilidad en el mercado

Emtelco S.A.S. se compromete a ejercer sus actividades en el mercado con prácticas basadas en la ética y la transparencia, por esta razón define lineamientos para:

### 4.4.1 Libre competencia y restricciones comerciales

Emtelco S.A.S. está comprometida en el cabal cumplimiento de las leyes para preservar la libre competencia y seguir las prácticas Antimonopolio.

Buscamos de manera permanente brindar a los clientes productos y servicios de alta calidad con precios justos. Bajo ninguna circunstancia se discutirá la política de precios o costos con los competidores, ni se conspirará con los competidores sobre cualquier cuestión que pueda afectar prácticas transparentes de mercado.

Para asegurar el cumplimiento de las prácticas basadas en la libre competencia, toda transacción local o internacional que se pretenda realizar, debe estar acompañada de una debida diligencia y así evitar la trasgresión de las leyes locales o de otros países. El área Legal prestará su acompañamiento, asistencia y aclaración de consultas ante estas operaciones.

Emtelco S.A.S. ha diseñado y adoptado el **Manual Antimonopolio**, el cual es de estricto cumplimiento por parte de todos sus colaboradores y en especial para quienes actúen en nombre de la empresa en el establecimiento de acuerdos comerciales.

### 4.4.2 Gestión de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El Lavado de Activos es el proceso por medio del cual los individuos o entidades tratan de dar apariencia de legalidad a bienes o recursos que surgen de cualquier actividad criminal o ilícita.

La Financiación del Terrorismo permite la circulación de recursos que tienen como finalidad la realización de actividades terroristas o el ocultamiento de activos provenientes de ellas.

Emtelco S.A.S. no tolerará, ni facilitará o apoyará el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y en tal sentido ha implementado mecanismos para evitar que sea utilizada para estas prácticas.

Todos los colaboradores debemos seguir en forma estricta los procedimientos tendientes a la prevención de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo establecidos



y promulgados en el **Manual SARLAFT** - Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - cualquier situación relacionada con estas malas prácticas deben ser reportadas inmediatamente al oficial de cumplimiento.

### **4.4.3 Privacidad y confidencialidad de información del cliente**

Como una compañía de Contact Center & BPO, procesamos una gran cantidad de información acerca de nuestros clientes.

Para proteger la integridad de nuestra relación con los clientes, debemos gestionar responsablemente una serie de riesgos que puedan directamente, o a través de otros, violar esa confianza. Esto en cumplimiento de la regulación vigente respecto de la protección de datos personales.

Es nuestra responsabilidad proteger la privacidad, confidencialidad, integridad y exactitud de todos los datos de los clientes. El acceso a dicha información debe limitarse a lo estrictamente necesario y dentro de los lineamientos legales y contractuales, asegurándonos de no compartirla o darle acceso personas sin la autorización debida.

Cuando en circunstancias excepcionales, como se definen en la legislación local o internacional, se requiera acceso a los datos o comunicaciones del cliente, cada solicitud debe ser revisada, evaluada y ejecutada por el área legal en estricto cumplimiento de los requisitos legales y con el debido proceso.

### **4.4.4 Aspectos medio ambientales**

Como compañía socialmente responsable, propendemos por la protección y preservación del medio ambiente; por esta razón, todos los colaboradores nos comprometemos con la protección del medio ambiente en el trabajo y contribuimos con el cumplimiento de los objetivos medio ambientales de la compañía.

Estos objetivos incluyen el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, la reducción del uso de energía y de la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos.

Emtelco S.A.S. se compromete a cumplir con las leyes y regulaciones locales en materia ambiental, y gestiona las acciones pertinentes para mitigar los riesgos ambientales, para lo cual, se apoya en la implementación de los sistemas de gestión alineados con las normas internacionales, como la ISO 14001.

#### **4.4.5 Información confidencial**

Etelco S.A.S y sus colaboradores están comprometidos con la protección de la información confidencial y de índole comercial; así como con la prevención de su divulgación indebida, ya sea dentro o fuera de la compañía.

En el cumplimiento de nuestras responsabilidades, tendremos acceso a información comercial que no es de conocimiento público o conocida por los competidores. Esto podrá incluir información sobre el negocio, planes estratégicos, operaciones o "secretos del negocio"; listas de clientes, términos o tarifas ofrecidas a clientes o recibidas de proveedores, planes de comercialización o estratégicos, desarrollos, sistemas o productos de propiedad de la compañía, posibles transacciones con otras compañías o información confidencial acerca de otras compañías.

Compartir dicha información, intencionalmente o no, con personas externas o internas podría afectar los objetivos comerciales de Etelco S.A.S. pero también puede conducir a graves acusaciones de conspiración o incumplimiento a las leyes Anti-Monopolio.

No se permite divulgar tal información a ninguna persona ajena a la compañía, ni utilizarla para beneficio propio o de otros. La divulgación de la información referida podría ser motivo de sanciones administrativas, civiles e incluso penales.

#### **4.4.6 Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas**

Las marcas e innovaciones están entre los activos más valiosos de cualquier compañía, por lo que todos los colaboradores estamos en la obligación de proteger la propiedad intelectual perteneciente a Etelco S.A.S. o a terceras partes relacionadas, en particular de las marcas "Millicom", EPM, "Etelco S.A.S." y demás que se tengan definidas.

El uso adecuado y responsable de las marcas, derechos de autor y patentes debe seguir las directrices específicas de marca, tanto por parte de los colaboradores como por terceras partes que trabajen con nuestros activos de marca.

Las publicaciones y programas de software desarrollados por Etelco S.A.S. deben ser protegidos bajo las leyes locales en materia de derechos de autor; así como también las prácticas, metodologías, escritos, programas y otros trabajos creados al interior de la empresa y que deban tener esta protección

Con la misma convicción se debe respetar la propiedad intelectual de otras compañías, como son las marcas y otros aspectos de identificación visual. Cualquier uso de la marca requiere la aprobación del dueño de la propiedad intelectual.

## 5. Ayuda, recomendaciones y orientación

Emtelco S.A.S. pone a disposición de los grupos de interés la línea ética con sus diferentes canales, garantizando total independencia, transparencia, confidencialidad y confiabilidad.

Toda denuncia o consulta que sea elevada ante el Comité de Ética, podrá ser expuesta en forma anónima y en caso que quien interponga la misma desee identificarse.

Emtelco S.A.S. se compromete con la protección al denunciante y a garantizar un ambiente libre de represalias.

Para garantizar de la mejor manera estos atributos de la Línea Ética, siempre se tendrá establecido un Comité de Ética integrado no solamente por personas de alto nivel jerárquico, sino además por un empleado no necesariamente directivo y un independiente que será remunerado conforme a la política de remuneración.

### 5.1 Línea Ética

El cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables, incluyendo el presente Código de Ética, no es responsabilidad de un solo individuo, grupo o área, sino de cada uno de nosotros como colaboradores de Emtelco S.A.S. Los colaboradores con personal a cargo, tienen además la responsabilidad de apoyar a sus equipos en todos los asuntos relativos a la aplicación del Código.

Se alienta a todos los colaboradores de la compañía a hacer preguntas, buscar orientación y reportar cualquier infracción, sospechada o conocida, a este Código o infracciones reales o potenciales a las leyes, reglamentos, estatutos y políticas de la compañía.

Para compartir información o inquietudes respecto de los principios éticos, deben seguirse los conductos regulares iniciando por el jefe inmediato, el área de Gestión Humana, el Comité de Ética o la Gerencia General.

Emtelco S.A.S. pone a disposición de todos los grupos de interés, diferentes canales para acceder a la línea ética, como son:

- Línea telefónica: 018000517871
- Correo electrónico: [línea-etica@emtelco.com](mailto:línea-etica@emtelco.com)
- Formulario web: link de línea ética en las páginas web e intranet de Emtelco S.A.S.

Emtelco S.A.S. llevará a cabo una revisión y/o investigación completa, imparcial y exhaustiva, según corresponda, de todas las denuncias, haciendo su mayor esfuerzo en

todo momento para proteger la privacidad y dignidad de los colaboradores y de cualquier otra persona externa involucrada.

### 5.2 Protección del denunciante y ambiente libre de represalias

Emtelco S.A.S. se asegura de que no haya consecuencias laborales adversas como resultado de elevar o informar, de buena fe, una queja o inquietud. Toda persona que plantee o informe sobre una inquietud bajo el presente Código será protegida, si él/ella:

- La declaración sea de buena fe
- Crea que es cierta o no sea para desviar una situación actual de investigación.
- No actúe malintencionadamente, ni se hagan falsas acusaciones.
- No busque ninguna ganancia financiera o personal frente a la denuncia o consulta.

### 5.3 Acciones disciplinarias y violaciones al código

El cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética es obligatorio para todos los colaboradores de Emtelco S.A.S. y los incumplimientos al mismo serán sancionados conforme a los reglamentos internos, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores:

- Abstenerse de autorizar, motivar, aprobar, participar o tolerar las violaciones del presente Código.
- Reportar violaciones a lo dispuesto en el presente Código.
- Abstenerse de tomar represalias, directa o indirectamente, o animar a otros a hacerlo, en contra de cualquier otro colaborador por denunciar una sospecha de violación del Código.
- Actuar o intervenir en forma oportuna y diligente, en especial cuando se ocupa una posición directiva, sobre hechos o circunstancias que contraríen los principios establecidos en este código.

## 6. Actualización y divulgación

---

Este Código será revisado anualmente por el Gerente General, y cualquier cambio será comunicado a todos los colaboradores, así como a los grupos de Interés a los que tenga lugar.

## 7. Vigencia

El Código entrará en vigencia una vez publicado en los medios que la administración considere conveniente, previa aprobación formal del Comité de Auditoría.

Control de Cambios									
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo		
1	Versión inicial	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño	Gerente General	Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño	Gerente General	06/08/2013	08/12/2015
2	Se ajusta conforme a las directrices del Grupo Millicom.	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Juan Ignacio Palacio Velásquez	Gerente General (E)	Juan Ignacio Palacio Velásquez	Gerente General	09/12/2015	06/11/2017
3	Se incluye el concepto soborno transnacional	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Auditoría	Comité de Auditoría	07/11/2017	29/05/2018
4	Se ajusta numeral 4.3.3 se incluye texto " Ni financiar ninguna campaña"	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Auditoría	Comité de Auditoría	28/11/2018	A a la fecha

Si eres colaborador de Emtelco S.A.S. certifica que recibiste, leíste y comprendiste el Código de Ética, y que te comprometes a cumplir sus términos y condiciones.

[Haz clic aquí](#) si estás en una red interna  
[Haz clic aquí](#) si estás en una red externa