



emtelco
CX & BPO

Código de Ética

Contenido

- 1. Manteniendo los Mas Altos Estándares Éticos..... 4
 - 1.1 El Código Aplica a Todos Nosotros 4
 - 1.2 Cumplimiento del Código y sus políticas 4
 - 1.3 Principales objetivos del Código de Ética 5
 - 1.4 Adherencia al código 5
 - 1.5 Obligaciones y responsabilidades 5
 - 1.6 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal 6
- 2. Definiciones 7
 - Grupos de interés 7
 - Ética empresarial 7
 - Socios Comerciales: 7
 - TPIs: 7
- 3. Nuestros compromisos – Haciendo Negocios con Integridad..... 7
 - 3.1 Nuestros clientes y terceras partes..... 7
 - Conflictos de Intereses 8
 - Tolerancia Cero para el Soborno y la Corrupción 9
 - Interacción con funcionarios del Gobierno..... 9
 - Regalos y atenciones 10
 - Sistema de Administración riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo 10
 - Relaciones e interacciones con terceras partes 10
 - Contribuciones a campañas y actividades políticas 11
 - Eventos y Patrocinios 11
 - Lobby y/o cabildeo 11
 - 3.2 Integridad en nuestro lugar de trabajo y en la comunidad 12
 - Igualdad de oportunidades, Discriminación y Acoso 12
 - Prevención del acoso laboral y la discriminación 12
 - Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente 12
 - Derechos Humanos y Condiciones Laborales Justas 13
 - Trabajo infantil 13
 - Remuneraciones justas 13

Canales de la Línea ética:
 Telefónica 018000 517871
 Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Libre asociación.....	13
Proteger la información y datos personales de los grupos de interés.....	13
Privacidad de datos	13
Seguridad del Internet y Correo Electrónico.....	14
Medios de Comunicación Social	14
3.3 Protegiendo nuestros activos y accionistas	14
Protegiendo la Información y los Recursos de la Compañía	14
Propiedad de la empresa y prevención del fraude	14
Información Confidencial	15
Uso indebido de información privilegiada.....	15
Transparencia Financiera e Informes.....	16
Libros y registros precisos y completos.....	16
Autorizaciones	17
Retención y conservación de documentos.....	17
Obligaciones con los accionistas	17
3.4 Nuestra responsabilidad en el mercado	17
Libre competencia y restricciones comerciales	18
Privacidad y confidencialidad de la información del cliente	18
Aspectos medio ambientales	19
Información confidencial	19
Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas	19
4. Ayuda, recomendaciones y orientación.....	20
Línea Ética	20
Eleva tu voz.....	21
5. Acciones disciplinarias y violaciones al código.....	22
6. Actualización y divulgación	22
7. Vigencia	22

Canales de la Línea ética:
 Telefónica 018000 517871
 Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

1. Manteniendo los Más Altos Estándares Éticos

Emtelco realiza esfuerzos por liderar el estilo de vida digital y esto exige cada día más resultados de sus directivos, empleados, proveedores y socios. Exigir más no se refiere únicamente a los resultados financieros, comerciales y a la excelencia operativa, también se refiere al compromiso de altos estándares en el comportamiento ético y profesional.

En Emtelco propendemos para que las relaciones con todos nuestros grupos de interés estén basadas en la integridad, el respeto, la confianza y la transparencia; por esta razón estamos comprometidos con promover una cultura organizacional basada en el actuar ético; es decir “hacer las cosas de la manera correcta”.

El equipo Directivo 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 apoyar a quienes reportan tales inquietudes. Emtelco 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.

El Código de Ética proporciona lineamientos y procedimientos que permiten conocer y gestionar de manera adecuada y oportuna un actuar ético y responsable “haciendo lo correcto de manera correcta”.

1.1 El Código Aplica a Todos Nosotros

El Código de Ética y sus políticas relacionadas aplican a todas las empresas que hacen parte de Emtelco 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 la compañía; esto con el fin asegurar el comportamiento ético en todas nuestras actividades.

1.2 Cumplimiento del Código y sus políticas

La Junta Directiva de la compañía 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

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co




ideas, este Código de Ética y demás políticas establecidas hacen parte de los lineamientos Corporativos de Emtelco.

Emtelco ha desarrollado y adoptado políticas, procedimientos y otras directrices adicionales que proporcionan a una mayor orientación sobre el contenido de este Código, o abordan temas de integridad corporativa que no están directamente incluidos en este Código pero que lo complementan.

En casos donde la ley o normatividad sea más estricta que lo definido en el Código de Ética, la responsabilidad primordial de Emtelco es respetar dicha ley o normatividad.

1.3 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.
-  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.

1.4 Adherencia al código

Este Código de Ética ha sido aprobado por la Junta Directiva de la compañía 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 y miembros de las Juntas Directivas 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.

1.5 Obligaciones y responsabilidades

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Todos los colaboradores de Emtelco 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 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.

1.6 Empresa responsable-Más allá del cumplimiento legal

En temas de ética empresarial, Emtelco 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 Gobierno del Reino Unido, es decir UK Bribery Act “UKBA”), 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.

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

- 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.

2. Definiciones

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, inversionistas, colaboradores, clientes, usuarios, proveedores, sociedad y estado en general.

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 nuestras compañías. 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.

Socios Comerciales: Son terceros con los que la compañía tiene un acuerdo comercial, como una asociación conjunta, aliados, sociedad local u otra actividad comercial conjunta en la que el socio comercial puede interactuar con Funcionarios de Gobierno en nombre de la compañía, ya sea directa o indirectamente.

TPIs: Son terceros que interactúan en nombre de la compañía, directa o indirectamente, con Funcionarios de Gobierno.

3. Nuestros compromisos – Haciendo Negocios con Integridad

3.1 Nuestros clientes y terceras partes

Emtelco se ha comprometido a proporcionar a los clientes, servicios de Contact Center & BPO de la más alta calidad. Hemos forjado una estrecha asociación con nuestros terceros, con el fin de alcanzar nuestro objetivo común de brindar a cada uno de los

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

usuarios de nuestros clientes experiencias memorables y generar vínculos emocionales con su marca.

Emtelco espera que todos sus terceros actúen éticamente y de manera consistente con nuestro Código. Al contratar un tercero, los Empleados deben tomar medidas razonables para garantizar que dicho tercero conoce este Código, tiene una reputación de integridad y actúa de manera responsable de conformidad con este Código y nuestro enfoque al cliente. Al mantener a nuestros terceros con los más altos estándares éticos, cultivamos relaciones de largo plazo y fomentamos la confianza con nuestros clientes. Para más información respecto a las expectativas de Emtelco hacia terceros, consulte nuestras Política Anticorrupción y nuestro Código de Conducta de Proveedores.

Emtelco y sus colaboradores están comprometidos con el fortalecimiento de la gestión empresarial basada en la cultura ética, en este sentido se definen los siguientes lineamientos frente a dichas prácticas:




Conflictos de Intereses

Todos los colaboradores de Emtelco deben estar atentos a situaciones que puedan generar algún tipo de conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la compañía.

Los conflictos de intereses, reales o potenciales se pueden materializar no sólo de transacciones o situaciones presentadas con partes externas como clientes, proveedores, accionistas o relaciones comerciales; sino también de las relaciones y situaciones presentadas entre los colaboradores.

Emtelco ha adoptado el Manual para la Gestión de Conflictos de Intereses, que contiene las directrices que debemos seguir para proteger a la compañía, a sus accionistas y a sus colaboradores de posibles conflictos de intereses y/o de situaciones que causan algún acto irregular real o potencial.

En este sentido, todos nuestros colaboradores se abstendrán de participar directamente o indirectamente en actividades 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 pone a disposición de todos los colaboradores el formulario para la declaración de 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.

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Al menos una vez cada año los colaboradores deberán declarar la existencia o no de situaciones de conflictos de interés reales o potenciales, esto bajo el principio de la prudencia y la transparencia.

Tolerancia Cero para el Soborno y la Corrupción

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 y sus colaboradores se comprometen con 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 se 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.

Interacción con funcionarios del Gobierno

Los empleados de la compañía no pueden aceptar recibir, ofrecer, prometer pagar, pagar, o autorizar el pago de un soborno para obtener o retener una ventaja comercial indebida o influir en una acción oficial. No podemos solicitar, aceptar o acordar aceptar algo de valor, si está destinado o parece estar destinado a obtener una ventaja comercial inadecuada.

Nuestras interacciones con los Funcionarios de Gobierno conllevan un mayor riesgo debido a su influencia potencial sobre acciones oficiales. Cada vez que los empleados interactúan o esperan interactuar con Funcionarios de Gobierno, deben asegurarse de que otro empleado esté presente y deben registrar o documentar la interacción para garantizar la transparencia. Antes de interactuar con cualquier Funcionario de Gobierno, los empleados deben comunicarse con el área de Ética y Cumplimiento si tienen alguna pregunta. Para más información sobre cuestiones antisoborno y anticorrupción, consulte nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno y la Política Interacción con Funcionarios de Gobierno.

En algunos países, los funcionarios de gobierno suelen solicitar "pagos de facilitación" (a veces denominados "pagos de engrase"), que son pequeños pagos en efectivo realizados a los Funcionarios de Gobierno para agilizar una acción rutinaria del gobierno. Emtelco prohíbe estrictamente todos los pagos de facilitación. Los empleados, Socios Comerciales, TPIs u otros Terceros de la Compañía que reciban una solicitud de un Funcionario de Gobierno para un pago de facilitación, ya sea directa o indirectamente, deben comunicarse inmediatamente con el área de Ética y Cumplimiento.

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Regalos y atenciones

Todos los colaboradores debemos acatar la Política de Regalos y Atenciones establecida y aprobada por la Gerencia de Emtelco. 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.

Sistema de Administración 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 son acciones que permiten la circulación de recursos que tienen como finalidad la realización de actividades terroristas o el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

Emtelco 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.

Relaciones e interacciones con terceras partes

Emtelco a través de relaciones jurídicas, tiene representación de aliados, 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.

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Consecuente con este compromiso, la compañía 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.

Contribuciones a campañas y actividades políticas

La compañía 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.

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 Emtelco.

Lobby y/o cabildeo

Etelco tiene como principio siempre actuar de manera ética y transparente en todo momento con todos sus grupos de interés; por esta razón ha establecido la Política de Lobby o Cabildeo frente al relacionamiento con entes de regulación o en todo que aquel que 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.

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

3.2 Integridad en nuestro lugar de trabajo y en la comunidad

Emtelco 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.

Igualdad de oportunidades, Discriminación y Acoso

En Emtelco 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.

Prevención del acoso laboral y la discriminación

En Emtelco 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.

Promover la salud, la seguridad ocupacional y la protección al medio ambiente

En Emtelco somos conscientes que las condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, 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 reconocidos en el lugar de trabajo, por lo 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 la regulación y las políticas frente a la salud y la seguridad ocupacional, así como la oportuna comunicación sobre cualquier práctica no segura, incidentes y/o accidentes, para que ésta tome las medidas preventivas o correctivas que sean procedentes.

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Derechos Humanos y Condiciones Laborales Justas

Emtelco promueve los derechos humanos, tal como se define en los Principios Rectores de las Naciones Unidas para las empresas y los Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Derechos del Niño y Principios Empresariales. La Compañía no tolera el uso de mano de obra infantil, forzada, contratada o involuntaria, en donde hacemos negocios. Solo haremos negocios con aquellos que apoyan los derechos humanos y respetan las leyes laborales. La Compañía paga salarios justos y respeta las regulaciones locales con respecto a las horas y condiciones de trabajo, incluyendo el pago de horas extras.

Emtelco respeta el derecho de cada empleado a asociarse libremente, unirse o no a sindicatos, buscar otras formas de representación y expresar inquietudes relacionadas con las condiciones de empleo, sin temor a represalias.

Trabajo infantil

Emtelco 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.

Remuneraciones justas

Emtelco se compromete con el pago de remuneración justo a sus colaboradores de acuerdo con 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.

Libre asociación

Emtelco 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.

Proteger la información y datos personales de los grupos de interés

Privacidad de datos

Nos comprometemos a salvaguardar la privacidad, confidencialidad, y seguridad de los datos de los clientes y Empleados, que ha sido confiada en nosotros. La compañía recolecta y usa información personal solamente para fines legales, y cumple con las leyes aplicables cuando transfiere información personal a través de fronteras internacionales. Los empleados deben limitar el acceso a la información del cliente y/o empleado a lo

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

estrictamente necesario y evitar que personas no autorizadas accedan a dicha información.

Seguridad del Internet y Correo Electrónico

Todos los empleados deben cumplir con las directrices de la Compañía para garantizar un ambiente de trabajo profesional, la seguridad de la red y el cumplimiento de las leyes aplicables, mientras usan Internet. Los empleados solo pueden usar los sistemas informáticos y redes de la Compañía para uso comercial.

Medios de Comunicación Social

Emtelco reconoce que sus empleados utilizan las redes sociales como un medio de autoexpresión y tiene una política de medios sociales para empleados que proporciona pautas a los empleados para ayudarlos a tener cuidado al participar en las redes sociales. Solo los empleados específicamente autorizados pueden usar las redes sociales para hablar en nombre de Emtelco. Por lo tanto, todos los empleados deben asegurarse de que cuando usan las redes sociales en su tiempo libre, las opiniones expresadas sean las suyas y no las de la compañía.

3.3 Protegiendo nuestros activos y accionistas

Protegiendo la Información y los Recursos de la Compañía

Para asegurar nuestro éxito continuo, debemos mantener los activos de propiedad intelectual, físicos y financieros de nuestra compañía, adecuadamente protegidos. Los empleados deben usar la información y los recursos de manera responsable y apropiada. Revelar información confidencial podría dañar la posición competitiva de la compañía y de sus accionistas.

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; 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 y cualquier otro activo independientemente que afecte o no financieramente a la empresa.

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Cualquier acto intencional u omisión realizada en beneficio propio o para sacar ventaja para otros, que cause a la compañía una pérdida financiera o daño a su reputación, así como la falsificación, alteración o sustitución de registros con el propósito de ocultar la verdad, se considerará fraude.

Información Confidencial

En el transcurso de nuestro trabajo, muchos de nosotros tenemos acceso a información confidencial, como, por ejemplo: planes de negocios; términos de contratos, tasas o tarifas ofrecidos a ciertos clientes; planes estratégicos; estrategias de marketing; innovaciones tecnológicas; información financiera; solicitudes de patentes; información de empleados y salarios; métodos y procedimientos de trabajo; y secretos comerciales.

No divulgue ninguna información confidencial a ninguna persona ajena a la compañía, incluso a terceros, a menos que la divulgación sea para un fin comercial legítimo y esté debidamente autorizada. En algunas situaciones, puede ser necesario tener un acuerdo de confidencialidad por escrito. Los empleados deben consultar al área Legal, si tienen preguntas sobre que situaciones requieren un acuerdo de confidencialidad por escrito. Los empleados solo pueden usar información confidencial en el desempeño de sus deberes laborales. Incluso dentro de la compañía y entre compañeros de trabajo, solo deben compartir información confidencial según la necesidad de conocerla y solo con empleados autorizados. El hecho de que los empleados tengan acceso a información confidencial no implica automáticamente que puedan compartir dicha información.

La inversión de Eritelco en tecnología requiere una fuerte protección de sus activos de propiedad intelectual. La propiedad intelectual se crea cuando un empleado de la compañía concibe una idea, dispositivo, técnica o proceso relacionado con el negocio. Cualquier propiedad intelectual de este tipo es propiedad exclusiva de Eritelco.

Si a un empleado se le ha otorgado acceso a materiales confidenciales de un tercero, como un empleador anterior, el empleado debe cumplir con la obligación de mantener esos materiales como confidenciales. Durante y después de la terminación del empleo por cualquier motivo, los empleados no pueden copiar ni conservar ningún documento o información almacenada de ninguna forma que contenga información confidencial o de propiedad exclusiva de la compañía.

Uso indebido de información privilegiada

Dada la exposición en Bolsa del Grupo Millicom como compañía que cotiza en la Bolsa de Valores y además por su posición controlante de Eritelco, 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 bolsa y al cumplimiento de las leyes que han sido creadas para proteger a los inversionistas, penalizando el uso

Canales de la Línea ética:
Teléfono: 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

indebido basado en la información a la que otros inversionistas no tienen acceso (información material no pública).

Es ilegal comprar o vender acciones de la compañía 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 hace parte de lo que es conocido como “el uso indebido de información privilegiada”.



Divulgar información interna a alguien (por ejemplo, familia, amigos, colegas o socios) que compra o vende valores también es ilegal, aunque quien lo divulgue nunca realice transacciones de valores personalmente.

Transparencia Financiera e Informes




Libros y registros precisos y completos

Emtelco están comprometidas 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 información financiera emitidas por el Consejo Internacional de Normas de Contabilidad, así como las normas emitidas por la Contaduría General de la Nación, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Sociedades y las demás leyes o regulaciones pertinentes.

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

-  Razones para pensar que cualquiera de los libros y registros de la compañía no se mantiene de manera precisa o completa o de acuerdo con las leyes aplicables.
-  Sospecha o 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.

Canales de la Línea ética:
Teléfono: 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Autorizaciones

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

En caso de inquietudes frente a la autoridad para las aprobaciones, éstas deberán ser consultadas con su jefe inmediato o a través del área Legal de Tigo.

Retención y conservación de documentos

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

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

La destrucción, modificación, alteración o falsificación de un documento con el fin de impedir una investigación, auditoría o revisión de un ente de regulación o control será considerada una falta grave según el reglamento interno de trabajo y, de ser el caso, se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.

Obligaciones con los accionistas

Emtelco tiene la obligación de declarar cualquier información “material o relevante” que pudiera tener un impacto en el precio de sus acciones. Esta información debe ser comunicada al mismo tiempo a todos los accionistas y en estricto cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

Por esta razón, cualquier comunicación pública en nombre de Emtelco sólo será realizada por los colaboradores que han sido aprobados o asignados por la Alta Dirección para realizar tales comunicaciones con el objetivo de hacer una divulgación completa, imparcial, precisa, oportuna y comprensible.

3.4 Nuestra responsabilidad en el mercado

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

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

Libre competencia y restricciones comerciales

Emtelco está comprometida con cumplir cabalmente las leyes para preservar la libre competencia y evitar las prácticas de antimonopolio.

Buscamos de manera permanente brindar a los clientes productos y servicios de alta calidad con precios justos, en 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 de Tigo prestará su acompañamiento, asistencia y aclaración de consultas ante estas operaciones.

Emtelco 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.

Privacidad y confidencialidad de la información del cliente

Como una compañía de comunicaciones centrada en el cliente, procesamos una gran cantidad de información acerca de estos.

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 que depositan en nosotros. Esto, además, 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 compartir o dar acceso a dicha información a ninguna persona 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 de Tigo en estricto cumplimiento con los requisitos legales y con el debido proceso.

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

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 medioambiente, la reducción del uso de energía y de la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas y en nuestra red, además del reciclaje o reutilización de residuos electrónicos.

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

Información confidencial

Emtelco y sus colaboradores están comprometidos con proteger la información confidencial y de índole comercial; así como de prevenir su divulgación indebida, ya sea dentro o fuera de la compañía.

En el cumplimiento de nuestras responsabilidades, se puede tener acceso a información comercial que no es de conocimiento público, ni debe ser conocida por los competidores, tales como: información sobre el negocio, planes estratégicos, operaciones o "secretos del negocio", listas de clientes, términos o tarifas ofrecidas a clientes, descuentos de proveedores, planes de comercialización, desarrollos de sistemas o productos de propiedad de la compañía, posibles transacciones con otras compañías o información confidencial acerca de otras compañías.

Compartir dicha información de manera intencional o no intencional con personas externas o internas, podría afectar los objetivos comerciales de Emtelco y en algunos casos conducir a graves acusaciones de conspiración o incumplimiento a las leyes antimonopolio.

No se permite divulgar información a ninguna persona ajena a la compañía, ni utilizar dicha información para beneficio propio o para el beneficio de otros. La divulgación de dicha información es motivo de sanciones administrativas, civiles e incluso penales.

Propiedad intelectual y protección de nuestras marcas

Las marcas e innovaciones están entre los activos más valiosos de cualquier compañía, por lo cual todos los colaboradores estamos en la obligación de proteger la propiedad

Canales de la Línea ética:
Teléfono: 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

intelectual perteneciente a Emtelco o a terceras partes relacionadas, en particular de nuestras marcas "Millicom", "Emtelco" y demás que se tengan definidas.

El uso adecuado y responsable de las marcas e imagen corporativa, de los derechos de autor y de las patentes, deben seguir las directrices y lineamientos que se tengan para el manejo de la marca, tanto por parte de los colaboradores como por terceras partes que trabajen con estas.

Las publicaciones y programas de software desarrollados por Emtelco 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.

4. Ayuda, recomendaciones y orientación

Emtelco 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 de que quien interponga la misma desee identificarse.

Emtelco 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 y miembros de Junta Directiva.

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. 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

Canales de la Línea ética:
Teléfono 018000 517871
Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

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 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
- 📄 Formulario web: link de línea ética en las páginas web e intranet de Emtelco.

Emtelco 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.

Eleva tu voz

Los empleados deberán informar inmediatamente violaciones, sospechas de violaciones, o preguntas sobre este Código o cualquier ley o regulación aplicable, directamente a su jefe inmediato, Dirección Talento Humano, o cualquier miembro del área de Ética y Cumplimiento, o informar violaciones o presuntas violaciones, a través de Línea de Ética.

Emtelco 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.

Ejemplos de represalias incluyen, pero no están limitados a:





- ☎ Despedir o degradar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida;
- ☎ Acosar o amenazar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida; y
- ☎ Evitar o ignorar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida.

Canales de la Línea ética:
Telefónica 018000 517871
Correo electrónico: línea-etica@emtelco.com.co

5. 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 la Junta Directiva, y cualquier cambio será comunicado a todos los colaboradores, así como a los grupos de interés a través de la publicación en nuestro portal web o cualquier otro medio de comunicación que se determine.

7. Vigencia

El Código entrará en vigencia una vez sea publicado y previa aprobación formal de la Junta Directiva.

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	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

Canales de la Línea ética:
 Telefónica 018000 517871
 Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co

	Millicom.								
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 17/09/2019
5	Ajustes en contenido de acuerdo con los lineamientos de Millicom	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Junta Directiva	Junta Directiva	18/09/2019	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

Canales de la Línea ética:
 Telefónica 018000 517871
 Correo electrónico: linea-etica@emtelco.com.co