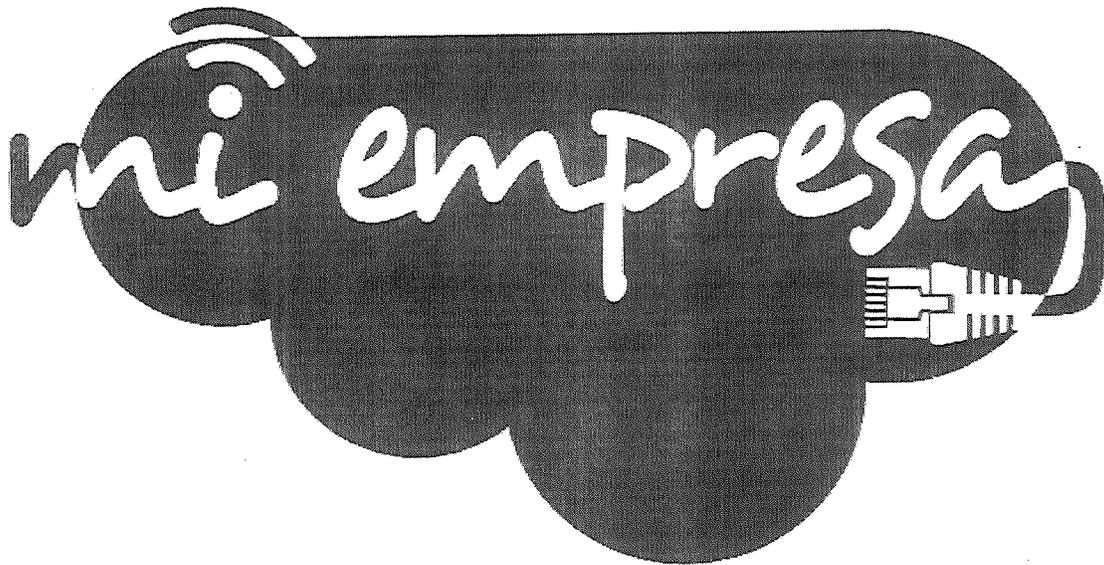
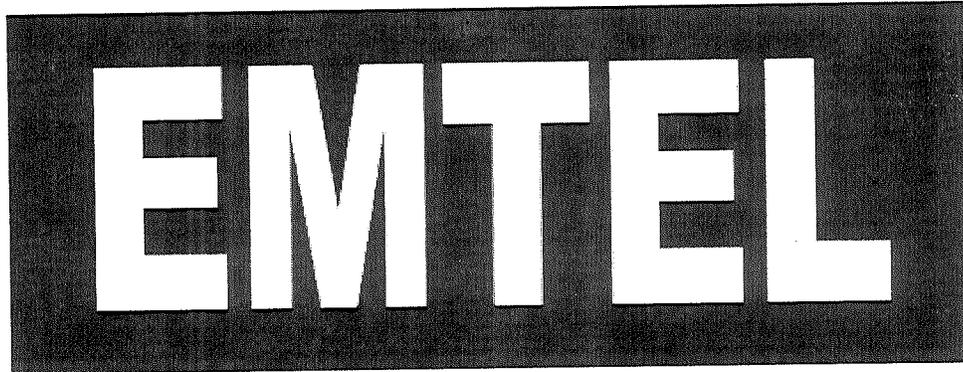
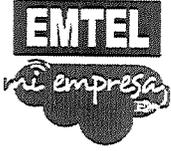


INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO TIENE UN NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD INTERNA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTTEL. E.S.P. LA UTILIZACIÓN O DIFUSIÓN NO AUTORIZADA DE ESTA INFORMACIÓN ESTÁ PROHIBIDA POR LA LEY



CÓDIGO DE ETICA EMTTEL S.A E.S.P

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma: <i>Santiago Benavides O.</i>	Firma: <i>Jeemyr David Molano Cuaspud</i>	Firma: <i>Tatiana Iveth Moreno Palacios</i>
Nombre: Janier Santiago Benavides Oliveros	Nombre: Jeemyr David Molano Cuaspud	Nombre: Tatiana Iveth Moreno Palacios.
Cargo: Tecnólogo planeación estratégica	Cargo: Jefe oficina planeación	Cargo: Gerente.
Fecha: 29/07/2024	Fecha: 29/07/2024	Fecha: 29/07/2024



CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 2 de 22

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS	INCORPORÓ
01	03/03/2023	CREACION DEL DOCUMENTO	ESTHER ELENA SALAZAR DOMINGUEZ
02	26/07/2024	ACTUALIZACION DEL DOCUMENTO	JANIER SANTIAGO BENAVIDES OLIVEROS





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

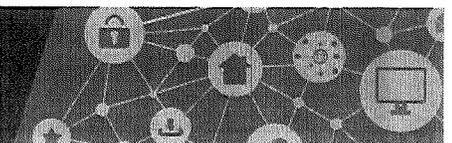
Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 3 de 22

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. RESPONSABLE.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. NORMATIVIDAD.....	6
6. CONDICIONES GENERALES.....	7
6.1 INTRODUCCIÓN.....	7
6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE EMTEL S.A. E.S.P.	7
6.2.1. IDENTIDAD ESTRATEGICA.....	7
6.2.2. FUTURO PREFERIDO.....	8
6.2.3. VALORES CORPORATIVOS.....	8
6.3 GUIA DE CONDUCTA.....	8
6.3.1 Compromisos éticos con los bienes de la Empresa.....	8
6.3.2 Compromisos éticos con proveedores.....	9
6.3.3 Compromisos éticos entre colaboradores.....	9
6.3.4 Compromisos éticos con el medio ambiente.....	9
6.4 PRINCIPIOS APLICABLES.....	9
6.4.1 CONSISTENCIA:.....	9
6.4.2 RESPONSABILIDAD:.....	9
6.4.3 DEBER DE DENUNCIAR.....	10
6.4.4 TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD.....	10
6.5 PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES.....	10
6.5.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	11
6.5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	11
6.6 PRINCIPIOS DE CONDUCTA.....	11
6.6.1. RESPONSABILIDAD.....	11
6.6.2. HONESTIDAD.....	12
6.6.3. RESPETO.....	13
6.6.4. EFICACIA.....	14
6.6.5. EFICIENCIA.....	14





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN|PLANEACIÓN ESTRATEGICA

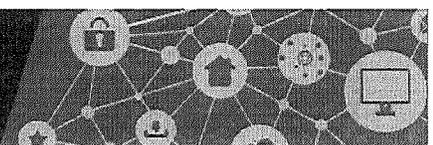
Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 4 de 22

6.6.6. SERVICIO.....	15
6.6.7. MANEJO DE LA INFORMACION	16
6.6.8. CONFLICTO DE INTERESES	16
6.6.9. BIENES DE LA EMPRESA.....	17
6.6.10. ACOSO LABORAL O SEXUAL.....	17
6.6.11. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	17
6.7 POLITICAS APLICABLES	17
6.7.1 PO.01.PE. POLITICA ANTICORRUPCIÓN.	17
6.7.2 POLITICAS OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	17
6.7.3 PO.01.ST POLITICA DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)	18
6.7.4 POLITICA DE PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCION DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABAQUISMO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.....	18
6.7.5 POLITICA DE SEGURIDAD VIAL	18
6.7.6 PO.01.AM. POLITICA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	18
6.8 GESTIÓN Y DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P.....	18
6.9 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.....	19
6.10 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	19
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	19
8. ACCIONES CONTINGENTES	21
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	21
10. REGISTROS DE CALIDAD	21
11. ANEXOS	22



1. OBJETIVO

Proporcionar a los colaboradores y/o contratistas de EMTEL S.A E.S.P., los valores y principios para orientar la conducta personal y profesional. Reconocer las leyes de nuestro país, la normatividad de la Empresa y difundir con certeza de que todos los que colaboren en ella adquieran una conducta ética ejemplar.

Ventajas internas y externas al seguir el código de ética:

AL INTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a fortalecer el compromiso de los colaboradores con sus obligaciones. • Ofrece directrices para fortalecer la cultura ética en la empresa. • Involucra a los colaboradores con los compromisos éticos
AL EXTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a mejorar la confianza y el reconocimiento entre nuestros usuarios y la sociedad. • Fortalece la imagen corporativa.

2. ALCANCE

El Código de Ética de EMTEL S.A. E.S.P., entendiendo por ética como "el Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida" (2), se dirige a todos los colaboradores y/o contratistas que en razón del desarrollo de sus actividades actúen en nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P., sin distinción de la forma de vinculación y sin discriminación por razones de sexo, raza, religión, opinión política o filosófica, para regular su comportamiento dentro y fuera de la empresa . Aplica también a los proveedores y clientes externos que tengan alguna interacción, alianza o gestión con EMTEL S.A. E.S.P.

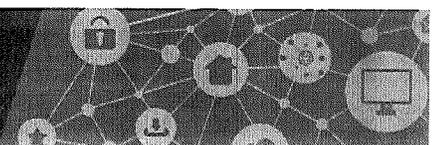
2. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/>

3. RESPONSABLE

Considerando que el código de ética de la empresa aplica para todo el personal se debe establecer para Gerencia, directores, jefes de Oficina y colaboradores.

4. DEFINICIONES

- Soborno: El dar o recibir, por parte de una persona, algo de valor (usualmente dinero, regalos, préstamos, recompensas, favores, comisiones o entretenimiento), como una inducción o recompensa inapropiada para la obtención de negocios o cualquier otro





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN|PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 6 de 22

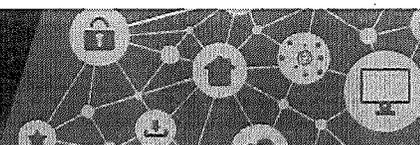
beneficio. El Soborno consiste en ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una contraprestación, económica o no, con el fin de obtener ventaja de índole comercial, contractual, reglamentaria o personal. El soborno puede darse en el sector público o en el sector privado. El soborno puede tener lugar cuando se hace un pago inapropiado por parte o a través de un tercero determinado o un grupo de terceros. Los sobornos y las comisiones ilegales pueden, por lo tanto, incluir, mas no estar limitados, a:

- A. Regalos y entretenimiento, hospitalidad, viajes y gastos de acomodación excesivos o inapropiados.
 - B. Pagos, ya sea por parte de Empleados o socios de negocios, tales como agentes, facilitadores o consultores.
 - C. Otros “favores” suministrados a funcionarios Públicos o clientes, tales como contratar con una compañía de propiedad de un miembro de la familia, del empleado o del cliente.
 - D. El uso sin compensación de los servicios, las instalaciones o los bienes de una Compañía.
- Corrupción: Todo hecho, su tentativa u omisión deliberada para obtener un beneficio para sí o para terceros en detrimento de los principios organizacionales, independiente de los efectos financieros sobre la empresa.
 - Fraude: “Cualquier acto u omisión intencionada, diseñada para engañar a los demás; llevado a cabo por una o más personas con el fin de apropiarse, aprovecharse o, hacerse de un bien ajeno, sea material o intangible, de forma indebida, en perjuicio de otra y generalmente por la falta de conocimiento o malicia del afectado”. El fraude es la denominación genérica de una conducta delictiva cometida por acción u omisión, con dolo o culpa, por parte de terceros, directivos y/o colaboradores de una organización pública o privada, que casi siempre se encuentra consagrada en el Código Penal.
 - Pagos de Facilitación. Son una forma de soborno hecha con el propósito de agilizar o facilitar la actuación de un funcionario público para una acción gubernamental de rutina. Estos pagos de facilitación tienden a ser exigidos por funcionarios de bajo nivel para ofrecer un nivel de servicio excepcional y en este sentido puede llegar a ser considerado un acto de corrupción.

5.NORMATIVIDAD

La presente política en cumplimiento de lo establecido en:

- Ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1778 de 2016 - Por medio de la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las Personas Jurídicas por Actos de Corrupción Transnacional y otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Resolución No. 27 del 03 de marzo de 2023 “Por la cual se actualiza plan anticorrupción y





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 7 de 22

atención al ciudadano, la política de anticorrupción y el código de ética de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P.”

- Decreto 1072 de 2015
- Resolución 0312 de 2019
- Resolución No.27 12 de mayo 2020.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P, es una Sociedad por Acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos Mixta, dirigida y operada por personas comprometidas con los mejores y más altos estándares de conducta en el desempeño de sus funciones, especialmente en sus relaciones con los clientes, proveedores, colaboradores, la sociedad y las autoridades en general. Lo anterior solo se logra con el buen ejemplo y conduciendo el trabajo con apego al marco normativo aplicable y a reglas y códigos de ética y conducta. El presente documento proporciona a los colaboradores y/o contratistas de EMTEL S.A. E.S.P. la referencia de los valores y principios éticos que deben regir su conducta en el desarrollo de sus funciones. Es por ello que en este Código de Ética y Conducta se establece un marco de referencia y guías de conducta fundamentadas y congruentes con los valores de la Empresa. Así mismo, es obligación de todos los colaboradores y/o contratistas de EMTEL S.A. E.S.P., cumplir no solamente con la letra del presente Código, sino con el espíritu del mismo y, en consecuencia, respetar y cumplir sus valores y principios, animar a sus compañeros a observarlo, denunciar o reportar violaciones del mismo. La conducta del personal debe reflejar en todo momento los valores y principios de la Empresa, demostrar un liderazgo ético y promover un ambiente de trabajo con honestidad, integridad y confianza.

6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE EMTEL S.A. E.S.P.

Busca orientar la gestión empresarial hacia el logro de los objetivos y su posicionamiento en el sector a un mediano y corto plazo, unificando las directrices y lineamientos como los elementos de direccionamiento de la empresa. Donde, la identidad estratégica es la misión de la empresa y el futuro preferido corresponde a la visión de la empresa para los siguientes años.

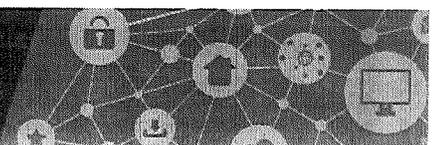
6.2.1. IDENTIDAD ESTRATEGICA

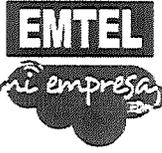
Somos tu empresa, te conectamos al mundo apropiando soluciones tecnológicas innovadoras y confiables. ¡Cumplimos lo que te ofrecemos!



Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P.

Calle 5 # 5 - 68 8-22-22-55





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 8 de 22

6.2.2. FUTURO PREFERIDO

En el 2024 generaremos la mejor experiencia a nuestros clientes, nos reconocerán como un aliado estratégico referente en el mercado aportando bienestar y beneficios a nuestros colaboradores y a la sociedad.

6.2.3. VALORES CORPORATIVOS

“Por Valores se entiende aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana” 1 . EMTEL S.A. E.S.P. adopta los siguientes valores relacionados con su naturaleza e identidad:

6.2.3.1. INTEGRIDAD

Es actuar con honestidad, liderar con el ejemplo personal siendo fieles a los principios y valores humanos que rigen nuestra empresa. 1 Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico.

USAID a través de Casals & Associates Inc. Bogotá, Abril 2006. p. 188

6.2.3.2. COMPROMISO

Cumplimos y llevamos a cabo todo aquello que se ha acordado, asumimos con profesionalismo aquellas funciones, cometidos o valores que faciliten alcanzar la identidad estratégica de la empresa

6.2.3.3. CONFIABILIDAD

Es la seguridad que se proyecta al trabajar con ética, generando tranquilidad en los colaboradores, asociados y demás grupos de interés.

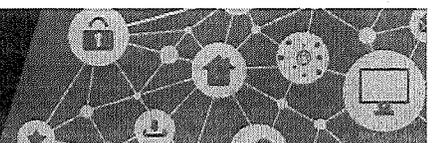
6.2.3.4. UNIDAD

Es trabajar con liderazgo y compromiso compartido, con método y flexibilidad, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoran y se respetan todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno, es trabajo de todos.

6.3 GUIA DE CONDUCTA

6.3.1 Compromisos éticos con los bienes de la Empresa

- Incentivar el reciclaje y el manejo adecuado de los residuos.
- Estructurar y formar al Talento Humano para satisfacer necesidades tanto de los colaboradores, como de los clientes y la comunidad en general.



- Buen consumo y utilización de los bienes de la Empresa.
- Conductas éticas y de reserva frente a los productos de la empresa promoviendo la lealtad con la organización.
- Evitar conductas de fraude.

6.3.2 Compromisos éticos con proveedores

- Seleccionar proveedores que garanticen la calidad de sus productos con un precio justo a sus servicios.
- construir relaciones cordiales y de comunicación asertiva, profesional y respetuosa.

6.3.3 Compromisos éticos entre colaboradores

- Relaciones interpersonales dignas, Justas y solidarias.
- No participar ni permitir ninguna forma de violencia física o mental, acoso o abuso laboral.
- No discriminar por raza, religión, edad y orientación sexual dentro o fuera de la empresa, con el fin de respetar y exaltar los derechos humanos.

6.3.4 Compromisos éticos con el medio ambiente

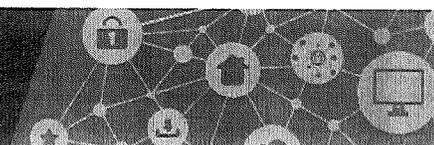
- Mediante la reutilización de papel, promovemos la disminución de consume del mismo.
- Clasificación, disposición y eliminación adecuada de los residuos, dentro y fuera de la empresa.
- Utilización de iluminaria LED para disminuir el consumo de energía.

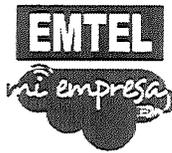
6.4 PRINCIPIOS APLICABLES

El eje central de esta política son sus principios rectores que expresan los lineamientos a aplicar en la empresa. La aplicación de estos principios no será discreción por parte de sus Directivos y/o Colaboradores, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar apariencia de legalidad a actos o situaciones sobre los que claramente existan dudas razonables sobre su pertinencia y legalidad. Estos principios rectores son los siguientes:

6.4.1 CONSISTENCIA: Todos los Directivos y/o colaboradores, independientemente del rango o posición jerárquica en la empresa, son referentes de un actuar conforme a los principios y prácticas empresariales y dar ejemplo con un correcto comportamiento. Ningún colaborador podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno bien sea a entidades públicas o privadas tanto locales como extranjeras.

6.4.2 RESPONSABILIDAD: Todo hecho reportado o detectado que tenga algún tipo de relación con prácticas corruptas o soborno, bien sea con entes públicos o privados, será investigado, documentado y analizado cuidadosamente por los órganos competentes.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 10 de 22

Aquellas situaciones que correspondan efectivamente a actos de corrupción o soborno, serán sancionadas independientemente de la cuantía, características o posición jerárquica de los responsables, siempre guardando la proporcionalidad con los hechos y garantizando el debido proceso. La respuesta de la administración a este tipo de situaciones implicará tanto sanciones administrativas, como comerciales, civiles y penales si ello llegare a requerirse, acciones que implicarán no solo poner en conocimiento de las autoridades respectivas los hechos de corrupción, sino el acompañamiento a los respectivos procesos por parte de los responsables jurídicos de la empresa.

6.4.3 DEBER DE DENUNCIAR: Todos los Directivos y/o colaboradores de la empresa, así como las terceras partes relacionadas, especialmente aquellas con las que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento a la gerencia, junta directiva y/o accionistas, según sea el caso, los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción o soborno. Para ello se podrán comunicar con el gerente, la oficina asesora jurídica y/o la Dirección Administrativa y/o utilizar los correos establecidos para estos casos; tales denuncias podrán ser puestas en conocimiento de la empresa amparadas en los principios de confidencialidad y/o anonimato. Igualmente se garantizará que nadie sufrirá ningún tratamiento perjudicial o retaliación o cuestionamiento como resultado de negarse a participar en el soborno o corrupción, o debido a la presentación de informes en los que de buena fe exponga sus sospechas de que un soborno real o potencial u otro delito de corrupción ha tenido lugar, o pueden tener lugar en el futuro.

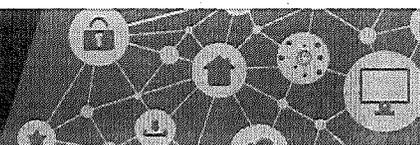
6.4.4 TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD: Todos los hechos o circunstancias que sean detectados y comprobados serán informados conforme al formato establecido y siempre respetando los voceros oficiales de la empresa para estos asuntos, garantizando la transparencia, la legalidad y el equilibrio informativo.

6.5 PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES

“Los Principios Éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se rige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben”. 3

3 Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. USAID a través de Casals & Associates Inc. Bogotá, Abril 2006, p. 26

Para la empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P., los Principios Éticos que fortalecen a la institución y determinan los comportamientos de sus colaboradores y contratistas, así como proveedores y la relación con los clientes, son:





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 11 de 22

6.5.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Relación más cercana y personalizada con los usuarios, que permita conseguir el objetivo de que el cliente se vaya satisfecho con una buena experiencia ya sea porque se le dio solución al problema, una buena atención o se le atendió su requerimiento. Esto sirve de herramienta para mejorar.

6.5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

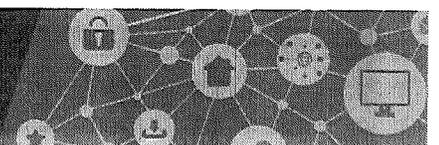
Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es la percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Se debe cumplir las promesas, teniendo coherencia con la Iniciativa Estratégica. ¡Damos lo que te ofrecemos!

6.6 PRINCIPIOS DE CONDUCTA

6.6.1. RESPONSABILIDAD

Es lograr realizar bien nuestro trabajo, cumplir el compromiso con nuestros clientes y proveedores, respetar la legislación, cuidar los recursos naturales y el medio ambiente.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A LA RESPONSABILIDAD	
Colaboradores y contratistas	<p>Trabajar para obtener los resultados que se esperan de la función y el cargo asignado, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades asociadas.</p> <p>Reconocer y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de las actuaciones.</p> <p>Conservar y cuidar los recursos físicos y materiales de la entidad.</p> <p>Cuidar el medio ambiente ejerciendo prácticas de reciclaje y ahorro de recursos.</p> <p>Participar en actividades de bienestar laboral y capacitación que convoque la entidad.</p> <p>Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios de los servicios.</p> <p>Conservar autocontrol en el desempeño laboral.</p> <p>Asumir como propios, la identidad estratégica, futuro preferido, objetivos de EMTEL S.A. E.S.P, los valores y propender por su cumplimiento y logro.</p> <p>Participar en las actividades necesarias para la difusión, implementación, actualización y fortalecimiento del código de ética y la cultura ética en la entidad.</p>
Adicionales colaboradores nivel directivo	<p>Responder por las decisiones, compromisos y directrices generados desde su dirección.</p> <p>Direccionar y liderar los resultados para conseguir los fines y propósitos de la entidad.</p> <p>Promover un buen clima organizacional</p>



Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requerimientos de EMTEL S.A. E.S.P. con calidad y oportunidad.
-------------	--

6.6.2. HONESTIDAD

Es comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, es actuar con rectitud y honradez. Es un principio primordial como Empresa y personal, por lo que, se debe proporcionar en todo momento información completa y correcta de los servicios que ofrece la Empresa.

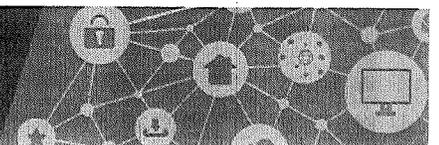
COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A LA HONESTIDAD	
Colaboradores y contratistas	Garantizar información real, objetiva y abierta para la contratación de servicios. Evitar utilizar su cargo para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Rehusar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como colaborador o contratista de EMTEL S.A.
	E.S.P. • Presentar información, datos y resultados reales y veraces sin efectuar variaciones para conveniencia personal. • Ejercer sus funciones de acuerdo a los principios de la buena fe y el reglamento interno de trabajo de EMTEL S.A. E.S.P.
Adicionales colaboradores nivel directivo	Realizar de manera clara y pública la convocatoria a contrataciones, licitaciones y concursos. Ejercer una dirección clara, que parta de ofrecer una información fidedigna a sus colaboradores sobre los proyectos y acciones a emprender. Abstenerse de toda actividad privada que pueda constituir un conflicto de intereses con su cargo en EMTEL S.A. E.S.P. Controlar e impedir el uso de los recursos y el empleo del tiempo en fines particulares o propósitos diferentes para los que fueron destinados
Proveedores	Prestar servicios de calidad a costos reales. Presentar información y documentación verdadera, cuando sea requerida. Ofrecer los mejores servicios y productos. Entregar los productos cumpliendo con las condiciones de calidad y oportunidad exigido.



6.6.3. RESPETO

Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades propias, del prójimo y sus derechos, base fundamental de una sana convivencia. También hace referencia a la capacidad para mantener una actitud de comprensión y tolerancia hacia la persona tratándola con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS AL RESPETO	
Colaboradores y contratistas	Respetarse a sí mismo y a los otros. Establecer relaciones cordiales a través de la comunicación asertiva. Reconocer y respetar los derechos de los compañeros, clientes y proveedores. Rechazar toda conducta que atente contra la dignidad y la integridad física o mental de los colaboradores, contratistas y de todas las personas que laboran en la entidad. Mantener una relación de mutua confianza con los proveedores para obtener información sobre mejores posibilidades de adquisición de bienes o servicios y oportunidades de mejora.
	Mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo. Asegurar que las normas de comportamiento y convivencia se cumplan. Valorar el trabajo y tiempo de las otras personas. Conservar y proteger el medio ambiente. Respetar la vida privada de los compañeros, clientes y miembros de la comunidad. Brindar un trato amable, cordial y tolerante con sus compañeros, clientes y proveedores.
Adicionales colaboradores directivo	Evitar represalias o llamados de atención injustificados. Asignar y delegar las responsabilidades según las funciones de los cargos y reconociendo los méritos laborales demostrados. Garantizar la participación de sus colaboradores en las actividades que se promueven en la Entidad para el bienestar de todo el personal.
Proveedores	• Mantener con el personal un trato amable y cordial basado en la mutua confianza y credibilidad.



6.6.4. EFICACIA

La eficacia es un valor organizativo que en el contexto de una entidad cualquiera que sea su naturaleza, se entiende “cómo grado en que se alcanzan los objetivos propuestos”¹. Este valor corporativo tiene un alcance ético en la medida que orienta el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo condiciones adecuadas de prestación de los servicios.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A LA EFICACIA	
Colaboradores y contratistas	<p>Mantener la documentación completa que permita la revisión y trazabilidad de su gestión.</p> <p>Entregar información al funcionario o cliente que la solicite, de manera completa y oportuna.</p> <p>Realizar sus actividades respondiendo al cumplimiento de las metas institucionales.</p> <p>Ofrecer servicios o productos que den respuesta y solución pertinente a los requerimientos de los usuarios.</p> <p>Medir los resultados de la gestión, el impacto, beneficio y repercusión de las acciones realizadas.</p>
Adicionales colaboradores nivel directivo	<p>Generar espacios de construcción colectiva, diálogo social, planeación y organización participativa.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de planes, programas y proyectos institucionales.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar y motivar su equipo de trabajo para el cumplimiento oportuno y coherente de las metas institucionales. • Dar respuesta y solución a los requerimientos hechos por la Entidad en términos de calidad, cantidad, oportunidad y garantía.

6.6.5. EFICIENCIA

La eficiencia se entiende como “El grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible”². Aclarando que el costo no sólo se refiere a unidades monetarias sino al uso del tiempo, el desgaste o deterioro de un recurso ambiental o al deterioro o sacrificio de otro bien no tangible como el capital social, la confianza ciudadana, etc. La importancia ética de la eficiencia está en complementar los objetivos que se buscan al

¹ Mokate, Karen. “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?”, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2002, p. 3



CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

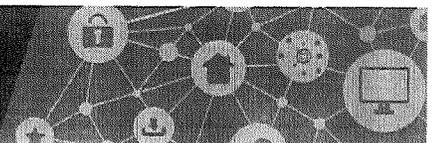
Página 15 de 22

actuar eficazmente, orientando el uso óptimo de los recursos y bienes a cargo de la entidad sin descuidar el logro de las metas institucionales, reduciendo los trámites.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A LA EFICIENCIA	
Colaboradores y contratistas	<p>Optimizar los recursos destinados para el cumplimiento de la identidad estratégica y objetivos Institucionales.</p> <p>Manejar el tiempo de manera efectiva en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres.</p> <p>Aprovechar los recursos de manera productiva para obtener de ellos los mayores y mejores resultados.</p> <p>Actuar con prontitud y sin dilaciones en la prestación de los servicios.</p> <p>Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios del servicio, así como de los compañeros de la entidad.</p> <p>Evitar el abuso, derroche y desaprovechamiento de los recursos asignados.</p> <p>Potencializar el apoyo interdisciplinario en equipos de trabajo que permitan reducir esfuerzos y maximizar resultados.</p>
Adicionales colaboradores nivel directivo	<p>Incentivar el uso adecuado de los recursos y medios requeridos para la realización de las actividades asignadas.</p> <p>Generar compromiso en sus grupos de trabajo que permitan la racionalización del gasto.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Distribuir las responsabilidades teniendo en cuenta las competencias de los colaboradores y contratistas que conforman los equipos de trabajo.• Realizar una planeación y manejo presupuestal potenciando el uso de los recursos.• Proporcionar los recursos requeridos con oportunidad.

6.6.6. SERVICIO

Servicio es la acción y efecto de servir. Es la disposición e interés para atender con calidad y calidez, las necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios del servicio. El servicio se traduce en el ejercicio y prestación ejemplar, permanente y oportuna de las funciones u obligaciones asignadas a los colaboradores y contratistas en cumplimiento de la identidad estratégica y los objetivos institucionales. Este valor también se evidencia en el apoyo mutuo y en la colaboración dentro de los equipos de trabajo, con el fin de reducir esfuerzos y maximizar beneficios.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 16 de 22

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

Colaboradores y contratistas	<p>Mantener una disposición y conducta de compromiso en la realización de las acciones y servicios.</p> <p>Brindar información oportuna a nuestros usuarios con calidad, cordialidad y respeto.</p> <p>Disponer de la información pertinente para orientar adecuadamente a los usuarios de los servicios.</p> <p>Atender con amabilidad y comprensión a los clientes.</p> <p>Tener conciencia que el trabajo genera insumos para clientes internos y productos, servicios y beneficios para clientes externos.</p> <p>Escuchar, tolerar y comprender al otro para lograr una óptima comunicación y de esta forma prestar un mejor servicio.</p> <p>Medir el nivel de satisfacción de los clientes utilizando los canales institucionales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - P.Q.R.S.</p> <p>Proponer de manera permanente acciones de mejora para la excelencia en la prestación de los servicios.</p>
Adicionales colaboradores directivo	<p>Implementar políticas y estrategias que fortalezcan la calidad, celeridad y mejora de los servicios y de su prestación.</p> <p>Liderar acciones de mejora para agilizar de manera práctica la prestación de servicios con calidad.</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">Mantener estándares de calidad de los bienes y/o servicios suministrados.

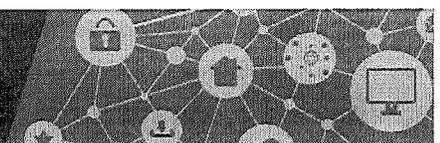
6.6.7. MANEJO DE LA INFORMACION

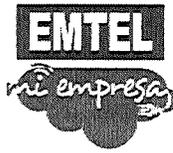
Está prohibida la divulgación no autorizada de información interna de la Empresa, por consiguiente, los colaboradores y contratistas de EMTEL S.A. E.S.P. deben abstenerse de utilizar información para el beneficio personal u otros fines. La única información que podrá ser facilitada es la requerida por los entes de control.

6.6.8. CONFLICTO DE INTERESES

Todos los colaboradores y contratistas de EMTEL S.A E.S.P., sin importar el nivel jerárquico deben mantener una relación de confianza basándose en que todos actúan por el bien de la Empresa en cumplimiento de lo ético.

Los colaboradores y/o contratistas deben abstenerse de aceptar obsequios y atenciones que puedan crear un compromiso que lo lleve a desarrollar un comportamiento para favorecer un tercero.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 17 de 22

6.6.9. BIENES DE LA EMPRESA

Los bienes que se ponen a disposición de los colaboradores y/o contratistas (recursos financieros, vehículos, equipos, herramientas, etc.) son de uso exclusivo para cumplir con la misión de la Empresa.

Todo colaborador y/o contratista que tenga acceso sobre los bienes de la Empresa será responsable de su custodia.

6.6.10. ACOSO LABORAL O SEXUAL

Bajo ninguna circunstancia un mando superior podrá exigir a un colaborador y/o contratista la ejecución de tareas ajenas para las cuales se ha contratado. Por eso está prohibido ejercer cualquier tipo de presión para incitar a un colaborador y/o contratista a que realice actos que no correspondan con sus funciones.

Está prohibido para todos los colaboradores y/o contratistas de EMTEL S.A. E.S.P., toda conducta persistente y demostrable que constituya un acoso sexual laboral, tales como, (miradas insinuantes, roces deliberados, tocamientos, insinuaciones sexuales, pedir favores sexuales, etc).

6.6.11. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

La violencia en lugar de trabajo hace referencia a la utilización de fuerza física en contra de otro individuo o grupo en el entorno laboral, produciendo daños físicos y psicológicos, por ello, la violencia y amenazas en el lugar de trabajo deben ser reportadas y atendidas de manera inmediata.

6.7 POLITICAS APLICABLES

6.7.1 PO.01.PE. POLITICA ANTICORRUPCIÓN.

La política anteriormente mencionada se encuentra en la web en el siguiente link:
<https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PO.01.PE.%20%28V3%29%20POLITICA%20DE%20ANTICORRUPCION.pdf>

En la intranet se encuentra:
<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/oficina-planeacion-estrategica-calidad-y-seguimiento/planeacion-estrategica/politicas>

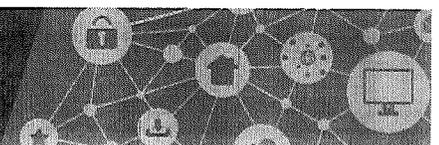
6.7.2 POLITICAS OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

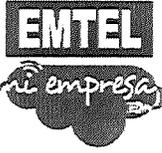
Las políticas de la oficina de tecnologías de la información se encuentran en el siguiente link:

<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-de-apoyo/oficina-tecnologia-de-la-informacion/politicas>

y son las siguientes:

6.7.2.1 política de protección de datos





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 18 de 22

6.7.2.2 Política Corporativa Documentación de Plataformas

6.7.2.3 Política de Control de Dispositivos

6.7.2.4 Política Control de Contenido Web

6.7.2.5 Política Uso de Software

6.7.2.6 Política de soporte técnico

6.7.2.7 Política General de Seguridad de la Información

6.7.2.8 Política Control de Acceso

6.7.2.9 Política Seguridad Física y Del Entorno

6.7.3 PO.01.ST POLITICA DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)

La política anteriormente mencionada se encuentra en el siguiente link:

<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/gestion-del-talento-humano-y-sg-sst/sg-sst/pol%C3%ADticas>

6.7.4 POLITICA DE PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENION DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABAQUISMO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.

La política anteriormente mencionada se encuentra en el siguiente link:

<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/gestion-del-talento-humano-y-sg-sst/sg-sst/pol%C3%ADticas>

6.7.5 POLITICA DE SEGURIDAD VIAL

La política anteriormente mencionada se encuentra en el siguiente link:

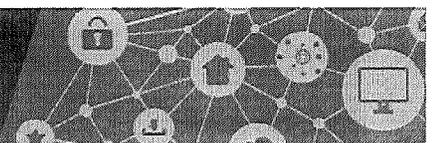
<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/gestion-del-talento-humano-y-sg-sst/sg-sst/pol%C3%ADticas>

6.7.6 PO.01.AM. POLITICA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS

La política anteriormente mencionada se encuentra en el siguiente link:

<https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/gestion-del-talento-humano-y-sg-sst/sg-sst/pol%C3%ADticas>

6.8 GESTIÓN Y DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 19 de 22

- La Oficina de Planeación Estratégica, Calidad y Seguimientos será la encargada de la actualización del Código de Ética de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P., y coordinará las actividades inherentes a la divulgación y aplicación del Código, como son:
- Coordinar, desarrollar e implementar las estrategias requeridas para la promoción y difusión de los principios y valores éticos.
- Apoyar las actividades necesarias para la actualización del código de ética, cuando así se requiera.
- A través de la intranet fomentar el conocimiento del presente código para obtener un mejor cumplimiento del mismo.
- A partir de charlas o capacitaciones dinámicas, generar encuentros con los colaboradores promoviendo el conocimiento del código de ética.
- Emplear las carteleras informativas para emitir tips que orienten a cada colaborador y/o contratista a cumplir con el código de ética.

6.9 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El Código de Ética es un documento dinámico que entrará en vigencia a partir de la firma por parte del representante legal y podrá ser revisado, modificado y ajustado cuando se considere pertinente.

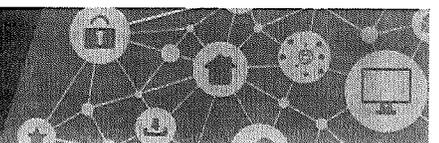
6.10 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los colaboradores y/o contratistas propondrán mecanismos de divulgación, socialización y participación colectiva que permitan determinar el grado de conocimiento, apropiación e impacto del Código de Ética, para lo cual destinara los recursos necesarios para tal fin. Si se tiene conocimiento de cualquier incumplimiento real o supuesto de este código de ética, la denuncia de irregularidades cubre, entre otros asuntos, el reporte de soborno y de una actividad sospechosa y deberá reportarse a los correos: gerencia@emtel.com.co, gestionjuridica@emtel.com.co y/o gestiondelcontrol@emtel.com. El procedimiento está establecido para asegurar que dichas quejas sean investigadas y que, en caso de ser necesario, se tomen las acciones apropiadas. EMTEL S.A E.S.P., guardará aplicará el principio de confidencialidad y no permitirá ningún tipo de retaliación contra un colaborador que realice reportes de buena fe acerca de la violación real o supuesta de este código de ética.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Los colaboradores y/o contratistas propondrán mecanismos de divulgación, socialización y participación colectiva que permitan determinar el grado de conocimiento, apropiación e impacto del Código de Ética, para lo cual destinara los recursos necesarios para tal fin.

Si se tiene conocimiento de cualquier incumplimiento real o supuesto de este código de ética, la denuncia de irregularidades cubre, entre otros asuntos, el reporte de soborno y de una actividad sospechosa y deberá reportarse a los correos: gerencia@emtel.com.co,





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

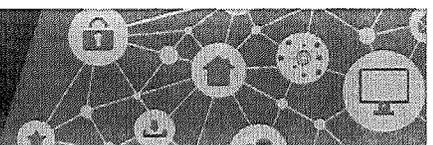
Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 20 de 22

gestionjuridica@emtel.com.co y/o gestiondelcontrol@emtel.com. El procedimiento está establecido para asegurar que dichas quejas sean investigadas y que, en caso de ser necesario, se tomen las acciones apropiadas. EMTEL S.A E.S.P., guardará aplicará el principio de confidencialidad y no permitirá ningún tipo de retaliación contra un colaborador que realice reportes de buena fe acerca de la violación real o supuesta de este código de ética.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Citar reunión.	Se realizará una reunión con los directivos para la revisión del código de ética	Dirección Jefe de oficina planeación.	FR.17.CA "comunicado"
2	Revisión del código de ética.	Se revisará mínimamente cada año	Colaboradores y/o contratistas	CG.01.PE. "Código de ética" FR.04.CA "Listado de asistencia" FR.05.CA "Acta de reunión"
3	Revisión de las políticas aplicables en el código de ética.	Se revisará si se han creado o actualizado todas las políticas que sean aplicables en el código de ética.	Jefe de oficina de planeación Gestión de calidad	FR.06.CA "creación, modificación o eliminación de documentos y registros"
4	Actualización del código de ética.	Se actualizará el documento pertinente donde se ha plasmado el código de ética.	Jefe oficina de planeación. Gestión de calidad	FR.06.CA "creación, modificación o eliminación de documentos y registros"
5	Socialización del documento actualizado	Socializar el documento pertinente en la empresa para su conocimiento general.	Jefe de oficina de planeación	FR.17.CA. "Comunicado". Página Web de EMTEL S.A. E.S.P. Carteleras.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 21 de 22

				Correo electrónico institucional
6	Establecer información en la página web de la empresa	Se subirá la información pertinente a la página web de la empresa	Jefe de oficina de planeación	Mediante correo electrónico
7	Mecanismos de Seguimiento y evaluación	Se propone mecanismos de divulgación socialización y participación colectiva.	Jefe de Oficina de Planeación.	FR.17.CA. "Comunicado". Carteleras correo electrónico. Publicidad

8. ACCIONES CONTINGENTES

Aquí se describe qué debe hacerse en caso de que el proceso normal o un paso importante en el mismo no puedan realizarse, o falle. Es una acción que permite que el proceso no se detenga ante cualquier eventualidad (niveles de autorización, responsabilidades, a quién o qué medios acudir para resolver algo atípico al proceso, etc.)

Ejemplo:

Actividad: ingreso de datos de usuario al sistema

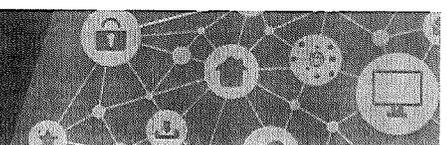
Acción Contingente: Diligenciar formato físico ante la falla del sistema.

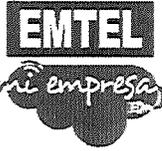
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PO.01.PE. POLITICA ANTICORRUPCIÓN.
- PO.07.TI POLITICA GENERAL DE LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN.
- PO.01.ST POLITICA DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST).
- PO.01.AM. POLITICA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS.

10. REGISTROS DE CALIDAD

- FR.06.CA "CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"
- FR.17.CA COMUNICADO.
- FR.04.CA LISTADO DE ASISTENCIA.
- FR.05.CA ACTA DE REUNIÓN.





CÓDIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P

Proceso: PLANEACIÓN | PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código: CG.01.PE.

Versión: 02

Vigencia: 29/07/2024

Página 22 de 22

11. ANEXOS

- ANEXO A: Nombre del anexo A
- ANEXO B: Nombre del anexo B

En caso que no existan anexos colocar: N.A.



Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P.

Calle 5 # 5 - 68 8-22-22-55

