



CODIGO DE ETICA EMTel S.A E.S.P.

1. INTRODUCCION

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.



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.

2.1. IDENTIDAD ESTRATEGICA

Somos tu empresa, te conectamos al mundo apropiando soluciones tecnológicas innovadoras y confiables.

¡Cumplimos lo que te ofrecemos!

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.



3. ORIENTACION ETICA DE EMTEL S.A. E.S.P.

3.1. ALCANCE

El presente Código será de apropiación y aplicación por parte de todos los colaboradores y/o contratistas que actúen en nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P., en el lugar donde se encuentren, a regular su comportamiento dentro y fuera de la empresa. El Código de Ética de EMTEL S.A. E.S.P. se dirige a todos los colaboradores y/o contratistas en razón del desarrollo de sus actividades, sin distinción de la forma de vinculación y sin discriminación por razones de sexo, raza, religión, opinión política o filosófica. Aplica también a los proveedores y clientes externos que tengan alguna interacción, alianza o gestión con EMTEL S.A. E.S.P.

3.2. OBJETIVO

Proporcionar a los colaboradores y/o contratistas de EMTEL, 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 colaboramos en ella hemos adquirido una conducta ética ejemplar.

Ventajas internas y externa al seguir el código de ética:

AL INTERIOR	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	Contribuye a mejorar la confianza y el reconocimiento entre nuestros clientes y la sociedad. Fortalece la imagen corporativa.

3.3. 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:

3.3.1. INTEGRIDAD

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



Es actuar con honestidad, liderar con el ejemplo personal siendo fieles a los principios y valores humanos que rigen nuestra empresa.

3.3.2. 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

3.3.3. CONFIABILIDAD

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

3.3.4. 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.

3.4. 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 erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben”²

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:

3.4.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Relación más cercana y personalizada con los clientes, 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 o porque se dio una buena atención, o simplemente porque se le escucho sus requerimientos puesto que esto sirve de herramienta para saber en qué debemos mejorar.

² 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



3.4.2. 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!

3.5. PRINCIPIOS DE CONDUCTA

3.5.1. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar para obtener los resultados que se esperan de la función y el cargo asignado, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades asociadas. • Reconocer y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de las actuaciones. • Conservar y cuidar los recursos físicos y materiales de la entidad. • Cuidar el medio ambiente ejerciendo prácticas de reciclaje y ahorro de recursos. • Participar en actividades de bienestar laboral y capacitación que convoque la entidad. • Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios de los servicios. • Conservar autocontrol en el desempeño laboral. • 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. • Participar en las actividades necesarias para la difusión, implementación, actualización y fortalecimiento del código de ética y la cultura ética en la entidad.
Adicionales colaboradores nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Responder por las decisiones, compromisos y directrices generados desde su dirección. • Direccionar y liderar los resultados para conseguir los fines y propósitos de la entidad. • Promover un buen clima organizacional
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requerimientos de EMTEL S.A. E.S.P. con calidad y oportunidad.



3.5.2. 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.



3.5.3. 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nivel	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener con el personal un trato amable y cordial basado en la mutua confianza y credibilidad.



3.5.4. EFICACIA

La eficacia es un valor organizativo que en el contexto de una entidad cualquiera que sea su naturaleza, se entiende “como grado en que se alcanzan los objetivos propuestos”³. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la documentación completa que permita la revisión y trazabilidad de su gestión. • Entregar información al funcionario o cliente que la solicite, de manera completa y oportuna. • Realizar sus actividades respondiendo al cumplimiento de las metas institucionales. • Ofrecer servicios o productos que den respuesta y solución pertinente a los requerimientos de los usuarios. • Medir los resultados de la gestión, el impacto, beneficio y repercusión de las acciones realizadas.
Adicionales colaboradores nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Generar espacios de construcción colectiva, diálogo social, planeación y organización participativa. • Asegurar el cumplimiento de planes, programas y proyectos institucionales. • Liderar y motivar su equipo de trabajo para el cumplimiento oportuno y coherente de las metas institucionales.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta y solución a los requerimientos hechos por la Entidad en términos de calidad, cantidad, oportunidad y garantía.

3.5.5. EFICIENCIA

La eficiencia se entiende como “El grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible”⁴. 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 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.

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

⁴ Mokate, Karen. “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?”, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2002, p. 5.



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

3.5.6. 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.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS AL SERVICIO	
Colaboradores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una disposición y conducta de compromiso en la realización de las acciones y servicios. • Brindar información oportuna a nuestros usuarios con calidad, cordialidad y respeto.

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

📍 Calle 5 No. 5 - 68 CAM V Etapa 📞 Conmutador (2) 8243333 📞 Call Center (2) 8222255

www.emtel.com.co



	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de la información pertinente para orientar adecuadamente a los usuarios de los servicios. • Atender con amabilidad y comprensión a los clientes. • Tener conciencia que el trabajo genera insumos para clientes internos y productos, servicios y beneficios para clientes externos. • Escuchar, tolerar y comprender al otro para lograr una óptima comunicación y de esta forma prestar un mejor servicio. • 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. • Proponer de manera permanente acciones de mejora para la excelencia en la prestación de los servicios.
Adicionales colaboradores nivel directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas y estrategias que fortalezcan la calidad, celeridad y mejora de los servicios y de su prestación. • Liderar acciones de mejora para agilizar de manera práctica la prestación de servicios con calidad.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener estándares de calidad de los bienes y/o servicios suministrados.

3.5.7. 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.

3.5.8. 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 del 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.

3.5.9. 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.

3.5.10. 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).

3.5.11. 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.

3.6. POLITICA ANTICORRUPCION.

1. PRESENTACIÓN: La empresa está comprometida con realizar la gestión de todos sus procesos y negocios de forma responsable, honesta, recta, seria, transparente y de acuerdo con los más altos estándares legales y éticos, por estas razones, se ha adoptado dentro de sus principios y prácticas de negocio, la política anticorrupción tendiente a estructurar sus operaciones en un marco de ética y transparencia que garanticen la continuidad y sostenibilidad de los negocios, buscando además con esto, salvaguardar el Capital reputación de la organización contribuyendo e impactando positivamente a las comunidades donde opera, así como a los demás grupos de interés.

2. PROPOSITO La Política Anticorrupción tiene como propósito declarar públicamente su compromiso con un actuar ético y profesional transparente ante sus grupos de interés y el conducir sus procesos y negocios de una manera socialmente responsable, actuando con una filosofía de Cero Tolerancia ante la Corrupción y actos que contraríen sus principios organizacionales.

3. ALCANCE Esta política le es aplicable a todos los Directivos y Colaboradores de EMTEL S.A. E.S.P., así como a todas las partes relacionadas y grupos de interés, entendidos estos como clientes, proveedores, accionistas, junta directiva, aliados, contratistas, subcontratistas; y en general a todos aquellos con quienes de manera directa o indirecta se establezca alguna relación comercial, contractual o de cooperación.

4. GLOSARIO

4.1 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 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

6. **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:

6.1 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.

6.2 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. Aquellas situaciones que correspondan efectivamente a actos de corrupción o soborno, serán sancionados 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.

6.3 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 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.

7 POLÍTICAS APLICABLES

7.1 A ningún Directivo y/o colaborador se le permite pagar, ofrecer, aceptar o recibir un soborno. Se abstiene de participar en cualquier forma de Fraude, Soborno, o práctica de Corrupción, directa o indirectamente.

7.2 Los llamados pagos “de facilitación” o “de accertamiento” (pagos dados a un funcionario o persona de negocios para agilizar un trámite) están prohibidos. Dichos pagos no deberán hacerse a Funcionarios Públicos y/o Privados, ni siquiera si son de valor nominal o si son una práctica común.

7.3 No está permitido nunca pagar, incluso por cenas modestas, viajes, alojamiento y entretenimiento, con un propósito corrupto o para dar una ventaja inapropiada. Sin embargo, esta Política reconoce que una conducta de negocios cortés puede a veces incluir atenciones bajo circunstancias limitadas, obsequios modestos o amistosos. Los trabajadores de la organización no

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

📍 Calle 5 No. 5 - 68 CAM V Etapa 📞 Conmutador (2) 8243333 📞 Call Center (2) 8222255

www.emtel.com.co



podrán recibir ningún tipo de soborno, obsequio, o pago inapropiado de nadie, incluyendo los proveedores o clientes, a cambio de una promesa para hacer o dejar de hacer algo que beneficiaría a aquel que hace el pago.

7.4 No se podrán hacer donaciones políticas. En cuanto a las donaciones filantrópicas, estas pueden, en algunas circunstancias, ser utilizadas como un disfraz para el soborno. Por lo tanto, aunque EMTel S.A. E.S.P., apoya el servicio de asistencia a la comunidad y las obras benéficas, solo podrán hacer una donación filantrópica siempre y cuando haya sido objeto de una debida diligencia, de un proceso de aprobación y sea apropiada en todas las circunstancias. Es indispensable conocer quién es el verdadero receptor de la donación y el beneficiario final de la misma.

8 POLITICA DE INFORMACIÓN SOBRE SOBORNO O ACTIVIDAD SOSPECHOSA: Si se tiene conocimiento de cualquier incumplimiento real o supuesto de esta Política deberá reportarse a los correos de: Gerencia gerencia@emtel.com.co, Oficina Asesora Jurídica mvaldivieso@emtel.com.co o quien haga sus veces y/o Dirección Administrativa vortega@emtel.com.co o quien haga sus veces. 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., no permitirá ningún tipo de retaliación contra un colaborador que realice reportes de buena fe acerca de la violación real o supuesta de esta Política. La denuncia de Irregularidades cubre, entre otros asuntos, el reporte de soborno y de una actividad sospechosa.

3.7. POLITICA GENERAL DE LA SEGURIDAD DE INFORMACION

Establece que la dirección de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTel E.S.P, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la empresa.

Para EMTel, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos por los riesgos identificados de manera sistemática, con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

Bajo estos aspectos los principios sobre los que se basara el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinados por las siguientes premisas.

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la empresa.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de sus clientes, socios y empleados.
- Apoyar la innovación tecnológica.



- Proteger los activos tecnológicos.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los empleados, contratistas, practicantes, terceros y clientes de la empresa.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.
- EMTEL ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros, alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

A continuación, se establecen 12 principios de seguridad que soportan el SGSI de la empresa:

- EMTEL ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios que le aplican a su naturaleza.
- Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los empleados, proveedores, socios de negocio o terceros.
- EMTEL protegerá la información generada, procesada o resguardada por los procesos del negocio, su infraestructura tecnológica y activos de información que hacen parte de los mismos.
- EMTEL protegerá la información creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos de negocio, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de esta. Para ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- EMTEL protegerá su información de las amenazas originadas por parte del personal.
- EMTEL protegerá las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.
- EMTEL controlará la operación de sus procesos de negocio garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
- EMTEL implementará control de acceso a la información, sistemas y recursos de red.
- EMTEL garantizará que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
- EMTEL garantizará a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.
- EMTEL garantizará la disponibilidad de sus procesos de negocio y la continuidad de su operación basada en el impacto que pueden generar los eventos.



- EMTEL garantizará el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas.

El incumplimiento a la política de Seguridad de la Información, traerá consigo, las consecuencias legales que apliquen a la normatividad de la Empresa.

3.8. POLITICA DE SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)

La alta gerencia de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P. teniendo en cuenta la legislación vigente, diagnóstico de salud, matriz de peligros, auditoria interna, autoevaluación y actividad comercial principal, se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), la protección de la salud y la seguridad integral con alcance sobre todas sus sedes de trabajo y todos sus colaboradores, independientemente de su forma de contratación o vinculación, para controlar, minimizar o eliminar los peligros y mantener condiciones seguras adecuadas en los lugares de trabajo y prevenir o minimizar la ocurrencia de enfermedades, incidentes o accidentes laborales y la prevención del VIRUS SARS COVID-19 a través de la adecuada ejecución de las medidas de control establecidas en el protocolo de prevención de contagio vigente en EMTEL.

En concordancia con lo anterior contempla los siguientes objetivos.

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en todas las Sedes de Trabajo con el cumplimiento del 80%
2. Proteger la seguridad y la salud de los colaboradores, mediante la mejora continua del SG-SST en la Empresa, con el cumplimiento del 90% del Plan de Trabajo Anual.
3. Cumplir la normatividad vigente y los estándares mínimos del sistema aplicable en materia de riesgos laborales de acuerdo al tamaño y la actividad económica de EMTEL con cumplimiento del 80%
4. Establecer un plan de trabajo acorde a las necesidades y prioridades de nuestra Empresa con el cumplimiento del 80% de ejecución.
5. Capacitar al personal en seguridad y salud en el trabajo con un porcentaje de cumplimiento del 80% de plan de capacitación del (SG-SST).
6. Dar cumplimiento del 90% a las recomendaciones emitidas por entes externos en materia de seguridad y salud en el trabajo a nivel Municipal, Gubernamental, Nacional y de administradora de riesgos laborales afiliada.



7. Socializar la política y objetivos al 90% de la población EMTEL.

3.9. POLITICA DE PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCION DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABAQUISMO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P. consciente que el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, atentan contra la salud, inciden en los riesgos laborales y afectan el ambiente de trabajo, busca preservar y mejorar la salud, bienestar y seguridad de sus funcionarios, contratistas, proveedores de servicios y visitantes.

En consecuencia, de lo anterior, EMTEL declara su compromiso e interés por mantener un ambiente laboral libre de consumo de tabaco, de alcohol y sustancias psicoactivas. Se promoverá la buena costumbre de no fumar en las oficinas y sitios de trabajo, con el propósito de crear hábitos de vida saludable y contribuir al logro de un medio ambiente sano. EMTEL consecuente con los posibles riesgos, desarrollara campañas de promoción de la salud y prevención, acerca de las enfermedades ocasionadas por el consumo de tabaco, alcohol y sustancias y, proporcionara información y educación a sus funcionarios y contratistas, buscando concienciar de los daños que pueden generar para la salud, el ambiente de trabajo y la familia.

En concordancia a ello, queda totalmente prohibido a todos los colaboradores directos indirectos la tenencia, consumo y venta de bebidas alcohólicas, tabaco y sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones, vehículos y horario de trabajo, de igual forma queda prohibido presentarse bajo efectos de alcohol, droga y/o sustancias psicoactivas.

La contravención de esta política es causal para la aplicación de las respectivas sanciones disciplinarias.

3.10. POLITICA DE SEGURIDAD VIAL

Es obligación para la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P. implementar actividades de promoción y prevención en materia de seguridad vial. Por ello es prioritaria la seguridad y salud integral del personal vinculado con contrato directo o indirecto que hagan uso de vehículos para su servicio o el de la empresa en el marco de la Resolución 1565 de 2014.

En ese sentido todas las personas que laboren en EMTEL son responsables de participar en las diversas actividades que se programen o desarrollen en materia de normatividad de seguridad vial con la finalidad de llevarlas a la práctica diaria para prevenir y minimizar la probabilidad de ocurrencia de accidentes viales que pueden afectar la salud del personal o perjuicios a propiedad ajena.



La contravención de esta política es causal para la aplicación de las respectivas sanciones disciplinarias.

3.11. POLITICA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTel E.S.P como entidad prestadora de servicio de telecomunicaciones se compromete dentro de sus objetivos de responsabilidad social y desarrollo sostenible, a actuar de manera amigable con el medio ambiente y proteger la salud humana; por lo que garantiza regular el manejo de los residuos generados (peligrosos y no peligrosos) mediante diseño y ejecución de un **PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS (PGIRS)**, y así minimizar la cantidad y peligrosidad de los residuos que llegan a los sitios de disposición final.

La política involucra líneas de acción en las diferentes etapas que componen la gestión de residuos sólidos: generación, almacenamiento, recolección, aprovechamiento, tratamiento y disposición final.

Donde el objetivo fundamental es minimizar de manera eficiente, los riesgos para el ser humano y el medio ambiente que ocasionan los residuos no peligrosos y peligrosos y en especial disminuir la cantidad o peligrosidad de los que llegan a los sitios de disposición final, contribuyendo a la protección ambiental, crecimiento económico y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad empresarial.

3.11.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLITICA

1. Minimizar la cantidad de residuos que se generan, mediante la implementación de programas de producción más limpia y segregación en la fuente; y así, reducir la cantidad de residuos que llegan a los sitios de disposición final.
2. Aumentar el aprovechamiento racional de los residuos que se generan, especialmente los potencialmente reciclables y destinarlos hacia sistemas alternos de gestión que incluyan aprovechamiento o tratamiento.
3. Gestionar con gestores externos autorizados para garantizar el tratamiento adecuado y disposición final controlada de los residuos peligrosos (RESPEL) generados en la empresa.

3.11.2. GUIA DE CONDUCTA

3.11.2.1. 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.

3.11.2.2. 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.

3.11.2.3. 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.

3.11.2.4. 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.

4. GESTION Y DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA EMTEL S.A E.S.P.

Promotores Éticos son los colaboradores y/contratistas líderes de la implementación y cumplimiento del Código de Ética de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A EMTEL E.S.P., designados por la gerencia será de su responsabilidad cumplir con la labor de realizar 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.



VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

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

5. 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 deberá reportarse a los correos de: Gerencia gerencia@emtel.com.co, Oficina Asesora Jurídica mvaldivieso@emtel.com.co o quien haga sus veces y/o Dirección Administrativa yortega@emtel.com.co o quien haga sus veces. 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., 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.

JORGE HERNAN GOMEZ TIMANA

Gerente

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A.

EMTEL E.S.P.

Elaboró: Luis Germán Peña Carrera. Profesional

Revisó: Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe Oficina Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento.

Aprobó: Jorge Hernán Gómez Timaná. Gerente

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

📍 Calle 5 No. 5 - 68 CAM V Etapa 📞 Conmutador (2) 8243333 📞 Call Center (2) 8222255

www.emtel.com.co