

Código de Conducta

Presidencia



Ubicación: calle 14 N° 52 A 174 / Código Postal 050024 / Correspondencia: calle 14 N° 52A - 174, Sede Olaya / Carrera 52 No 29A 111, Centro de Talentos y Sede Operativa Industriales / Calle 17a Sur # 48-35, Sede Aguacatala; Teléfono: +57 (4) 389 7000 Medellín / Sede el Dorado Bogotá CL 52A # 85A – 61; Teléfono: + 57 (1) 486 3500 / Bodega Itagüí I&R Carrera 54 N° 72A- 91; Teléfono: +57 (4) 3897000 / Sede Prado Barranquilla Cra 54 N° 72 – 80; Teléfono: +57 (4) 3897000 Ext. 5580



Código de Ética

Contenido

Mensaje de nuestra Gerente General	4
1. Manteniendo los Estándares Éticos mas Altos.....	4
El código aplica a todos nosotros.....	4
2. Definiciones	5
3. Haciendo Negocios con Integridad	7
Nuestros clientes y Terceras Partes	7
Tolerancia Cero para el Soborno, Soborno Trasnacional y la Corrupción	7
Anticorrupción en las Prácticas Comerciales	7
Interactuando con funcionarios de Gobierno.....	8
Pagos de Facilitación	8
Regalos y hospitalidades.....	8
Propiedad de la compañía y prevención del fraude	9
Conflictos de Intereses.....	9
Competencia	10
Viajes, Alojamiento y Gastos Relacionados.....	10
Controles Comerciales y Antiboicot	10
Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM).....	11
Patrocinios, Donaciones y Contribuciones Políticas	11
Patrocinios y donaciones	11
Contribuciones a campañas y actividades políticas	11
Lobby o cabildeo	12
4. Integridad en Nuestro Lugar de Trabajo y en la Comunidad	12
Igualdad de Oportunidades, Discriminación y Acoso.....	12
Salud, Seguridad y Protección del Medio Ambiente	13
Derechos Humanos y Condiciones Laborales Justas	13
Privacidad de datos y Protección de información confidencial.....	14
Privacidad de datos.....	14
Información Confidencial.....	14
Privacidad y confidencialidad de la información del cliente	15
Recursos de tecnologías de la información y comunicaciones electrónicas.....	15



Código de Ética

Redes Sociales	16
Uso de Información Privilegiada	16
5. Protegiendo Nuestros Activos y Accionistas	17
Informes y Transparencia Financiera	17
Autorizaciones	17
Protegiendo la Información y los Recursos de la Compañía	17
Retención y conservación de documentos	18
6. Eleva tu voz	19
7. Acciones disciplinarias e incumplimiento al código	20
8. Actualización y divulgación	21
9. Vigencia	21



Código de Ética

Mensaje de nuestra presidente

En Emtelco nos apasiona la innovación y la excelencia, consideramos al cliente como el centro de nuestra Organización, integramos capacidades digitales y el mejor talento con el fin de ofrecer experiencias memorables con nuestros productos y servicios de manera que nos permita cumplir nuestro propósito de **“Enamorar personas y Marcas”** lo hacemos manteniendo nuestros valores. Hacemos que las cosas sucedan de la manera correcta.

Nuestra Compañía enfrentará nuevos desafíos. Cada empleado desempeña un papel fundamental para nuestro éxito continuo y crecimiento responsable.

Todos hemos llegado a emtelco con diferentes experiencias y perspectivas, formando un equipo de innovadores líderes. Nuestros valores proporcionan principios rectores para cada empleado para enfocar nuestra diversidad y unirnos como una sola Compañía. Nuestro Código de Conducta aplica nuestros valores a los desafíos que enfrentamos a medida que nuestro negocio crece. Este Código de Conducta se ha desarrollado cuidadosamente en consulta con una amplia base de grupos de interés de la empresa, así como con puntos de referencia y mejores prácticas externas. Debe servir como una guía para atravesar con éxito cualquier desafío ético que podamos enfrentar.

Hacemos que las cosas sucedan de la manera correcta. Como parte del equipo de Emtelco, todos somos responsables de comprender y adoptar este Código de Conducta. Si no estás seguro de cómo manejar una situación particular, pide ayuda. Si observas un comportamiento inconsistente con nuestros valores o este Código de Conducta, Eleva tu Voz y comunica tu preocupación. Los animo a todos a que demuestren su compromiso con este Código de Conducta en todo lo que hagan.

Maritza Garzón Vargas

Presidente

Emtelco S.A.S.

1. Manteniendo los Estándares Éticos más Altos

1.1 El código aplica a todos nosotros

En Emtelco, estamos comprometidos a hacer negocios de la manera correcta y ser agentes de cambio positivo en los mercados donde operamos. Este Código de Conducta (el "Código"), la política de transparencia y ética empresarial y sus políticas de cumplimiento aplican para todos los empleados y grupos

Los terceros incluyen cualquier TPI de emtelco, Socio Comercial u otro proveedor, consultor y cualquier otra persona con la que emtelco interactúe.

Código de Ética

administrativos de la compañía, incluyendo los directores y el personal contratado (colectivamente, los "Empleados"), así como a Terceros, Terceras Partes Intermediarias ("TPI") y Socios Comerciales, independientemente de nuestra función o ubicación. Somos responsables de leer - y seguir - el Código. En el caso de que el Código entre en conflicto con una ley local, se imponen requisitos más estrictos.

Los socios comerciales son terceros con los que Millicom tiene una inversión o un acuerdo comercial, como una empresa conjunta, una asociación local u otra actividad comercial conjunta en la que el socio comercial puede interactuar con funcionarios de gobierno en nombre de Millicom, directa o indirectamente.

Los incumplimientos al Código darán lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el despido o la destitución del cargo.

Nuestro Código de Conducta puede reducirse a una sola línea: Obedecer la ley; ser honesto y confiable en todo lo que se hace; ser transparente en nuestras actividades; y ser una fuerza positiva para el bien.

¿Eres líder? Si es así, tienes responsabilidades especiales

Si diriges un equipo, tienes responsabilidades especiales. Comprende que tú eres un modelo para seguir y que quienes te rodean te tienen en cuenta para su orientación. Ayuda a otros a establecer la conexión entre nuestro Código, nuestros valores y nuestro éxito. Se proactivo e integra aspectos del Código de Conducta en tus metas y objetivos. Habla abiertamente sobre los desafíos que tu equipo puede esperar, ya que pueden tratar con terceros que no siempre tienen el mismo compromiso con la integridad que nosotros en sus interacciones diarias. Tómame el tiempo para responder las preguntas de los empleados, abordar sus inquietudes y crear un entorno en el que todos se sientan cómodos para hacer preguntas.

Promueve los recursos disponibles para aquellos que necesitan orientación. Apoya a quienes plantean inquietudes manteniendo la información confidencial, pero no las ignore; plantea de inmediato cualquier inquietud de la que tengas conocimiento a cualquiera de los recursos mencionados en este Código.

2. Definiciones

Auditoría de Cumplimiento: es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida implementación y ejecución del PTEE y SAGRILIFT.

Código de Conducta: Es el documento que recoge las Políticas, Manuales y otros códigos que da lineamiento al Programa de Ética y Cumplimiento de la compañía.

Código de Ética

Compañía/ Emtelco: Se refiere a la sociedad Emtelco S.A.S.

C / ST: Significa Corrupción y Soborno Transnacional, en adelante C/ST

Corrupción: serán todas las conductas encaminadas a que una Empresa se beneficie, o busque un beneficio o interés, o sea usada como medio en, la comisión de delitos contra la administración o el patrimonio público o en la comisión de conductas de Soborno Transnacional.

Empleados: Son las personas que tienen un contrato laboral con Emtelco.

Ética empresarial: la ética empresarial es el actuar bajo los principios, valores, normas y pautas organizacionales que llevan a un buen comportamiento personal y social dentro de nuestras compañías. Trabajando con ética se generan relaciones de confianza, transparencia y tranquilidad, tanto al interior de la organización como con los grupos de interés y así aportamos todos a la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

Grupos de interés/ Terceras partes: Todas aquellas personas, naturales o jurídicas que, por su vinculación con Emtelco, tienen interés en él. Dentro de éstos se cuentan el público en general, accionistas, empleados, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, y entidades de supervisión.

Intolerancia al Soborno Transnacional: Es el lineamiento adoptado por la compañía cuya finalidad es la de rechazar cualquier conducta relacionada con el Soborno Transnacional “**Tolerancia Cero Soborno Transnacional**”.

Oficial de Cumplimiento: es el Empleado designado por la compañía que está encargado de promover, desarrollar y velar por el cumplimiento de los procedimientos específicos de prevención, actualización y mitigación del Riesgo C/ST, LA/FT/FPADM

Políticas de Cumplimiento: son las políticas generales que adopta la Compañía para llevar a cabo sus negocios y operaciones de manera ética, transparente y honesta; y esté en condiciones de identificar, detectar, prevenir y atenuar los Riesgos relacionados con el Soborno, Soborno Transnacional, Corrupción, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, entre otros.

Programa de Ética y Cumplimiento: Son los procedimientos, manuales y/o instructivos específicos para poner en marcha los programas de SARLAFT, SAGRILAFT y PTEE.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial o PTEE o Programa: es el documento que recoge la Política de Cumplimiento, los procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento la Política de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción o los

Código de Ética

Riesgos de Soborno Transnacional que puedan afectar la Compañía, conforme a la Matriz de Riesgo, y demás instrucciones y recomendaciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades.

Soborno Transnacional: Es el acto en virtud del cual, empleados, administradores, asociados o incluso terceros vinculados a una persona jurídica, den, ofrezcan o prometan a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.

3. Haciendo Negocios con Integridad

3.1 Nuestros clientes y Terceras Partes

Desde sus inicios, emtelco se ha comprometido a proporcionar a los clientes, servicios de Contact Center & BPO en codesarrollo de la experiencia de servicio y expertos en soluciones digitales. Hemos construido asociaciones cercanas con nuestros Terceros, con el fin de alcanzar nuestra ambición donde “Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas.”

Emtelco también ha desarrollado un Código de conducta para proveedores aplicable a nuestros Terceros, incluidos los Terceros intermediarios ("TPI"), Agentes, Proveedores y personal contratado, y esperamos que todos los Terceros actúen de manera ética y de conformidad con nuestro Código. Al contratar a un tercero, asegúrese de haber tomado las medidas adecuadas para garantizar que el tercero conozca y cumpla con nuestro Código de conducta para proveedores, tenga una reputación de integridad y actúe de manera responsable de conformidad con nuestro Código y enfoque en el cliente. Al comprometer a nuestros terceros con los más altos estándares éticos, cultivamos relaciones de largo plazo y fomentamos la confianza con nuestros clientes.

Para más información respecto a las expectativas de Emtelco hacia terceros, consulte las políticas en nuestro [sitio web](#).

3.2 Tolerancia Cero para el Soborno, Soborno Transnacional y la Corrupción

3.2.1 Anticorrupción en las Prácticas Comerciales

Nuestro éxito depende de la superioridad de nuestros servicios, y de la dedicación de nuestra gente, y nunca del soborno u otros medios de corrupción. Siempre debemos cumplir con todas las leyes locales anticorrupción y antisoborno de donde operemos y nunca nos involucramos en actividades corruptas. Emtelco prohíbe estrictamente todas las formas de

Código de Ética

corrupción y soborno. Si recibimos una solicitud de soborno de un funcionario de gobierno (nacional o extranjero) o una parte privada, debemos comunicarnos de inmediato con el área de Ética y Cumplimiento

3.2.2 Interactuando con funcionarios de Gobierno

Tenemos éxito en función de los méritos de nuestros productos y servicios, nunca debido a pagos corruptos. Nunca debemos ofrecer, pagar (o prometer pagar) ni autorizar el pago de un soborno para obtener o conservar una ventaja comercial indebida o influir en una acción oficial. Del mismo modo, nosotros mismos no podemos solicitar, aceptar o estar de acuerdo en aceptar nada de valor si el artículo tiene la intención o parece tener la intención de obtener una ventaja comercial indebida.

Nuestras interacciones con funcionarios de gobierno (nacionales y extranjeros) conllevan un mayor riesgo debido a su posible influencia sobre las acciones oficiales. La Compañía nos prohíbe ofrecer o proporcionar hospitalidad u otros gastos a un funcionario del Gobierno. Si interactúa con funcionarios de gobierno, consulte con el de Ética y Cumplimiento y familiarícese con las siguientes políticas: Política Anticorrupción, Política de Regalos y Hospitalidades, y Política de Interacciones con Gobiernos. Para más información sobre cuestiones Antisoborno y Anticorrupción, consulte nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno y la Política de Interacción con funcionarios de Gobierno (nacionales o extranjeros) las cuales se encuentran en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.2.3 Pagos de Facilitación

En algunos países, los funcionarios de gobierno suelen solicitar "pagos de facilitación" (a veces denominados "pagos de engrase"), que son pagos realizados a los funcionarios de Gobierno para acelerar la ejecución de una acción gubernamental de rutina y no discrecional. Tigo prohíbe estrictamente todos los pagos de facilitación. Los empleados, Socios Comerciales, TPIs u otros Terceros de la Compañía que reciban una solicitud de un funcionario de Gobierno para un pago de facilitación, ya sea directa o indirectamente, deben comunicarse inmediatamente con el área de Ética y Cumplimiento. Para más información sobre pagos de facilitación, por favor consulte nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.2.4 Regalos y hospitalidades

Emtelco genera negocios de la manera correcta. Nunca ofrecemos ni aceptamos regalos y hospitalidades a cambio de negocios.

Eso significa que, sin la aprobación por escrito del Oficial de Cumplimiento de la Compañía, no se puede ofrecer ni aceptar un regalo en nombre de la Compañía o debido a tu trabajo en Emtelco. La compañía proporciona un marco para garantizar que cualquier hospitalidad ofrecida o recibida cumpla con nuestras políticas internas. Emtelco espera que ninguno de nosotros use su afiliación o posición con la Compañía para dar o recibir hospitalidad de

Código de Ética

ningún tipo que pueda parecer comprometer la posición de Emtelco o el juicio personal y la integridad del destinatario. El ofrecimiento de hospitalidades es una práctica habitual para establecer o consolidar relaciones comerciales y generalmente es lícito y aceptable cuando se hace de buena fe y sin esperar recibir algo a cambio

Para más información por favor consulte nuestra Política de Anticorrupción y Política de Regalos y Hospitalidades, en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#) y/o comuníquese con el área de Ética y Cumplimiento.

3.2.5 Propiedad de la compañía y prevención del fraude

Se espera de nosotros, que protejamos la propiedad y los activos de la Compañía y, cuando corresponda, los de sus clientes. Los actos de deshonestidad que involucren robo y cualquier otra actividad u omisión intencional maliciosa o deshonestas que pueda resultar en pérdidas financieras y/o daños a la reputación de cualquier operación de la Compañía se tratarán como fraude. Se prohíbe la falsificación, alteración o sustitución de registros con el fin de ocultar o ayudar a tales actos. Emtelco tiene un enfoque de cero tolerancia al fraude y, cuando corresponda, informará los casos de fraude a las partes externas pertinentes.

3.3 Conflictos de Intereses

Debemos poner los intereses de Emtelco y nuestros clientes antes que cualquier beneficio personal. Cada uno de nosotros debe evitar situaciones que crean o parezcan crear conflictos de interés con la compañía. La apariencia de un conflicto o comportamiento poco ético puede ser tan perjudicial para la reputación de la compañía, como un conflicto real.

Un conflicto de intereses puede surgir cuando los intereses, las actividades, o relaciones personales, pueden afectar las responsabilidades y la lealtad de una persona hacia la compañía.

Si crees que puede existir un conflicto de interés, ya sea real, percibido o potencial, comuníquese de inmediato con un Líder, Vicepresidencia Talento Humano, o el área de Ética y Cumplimiento. Para obtener más información sobre los conflictos de interés, consulte nuestro Manual para la Gestión de Conflictos de Interés en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#). Recuerda: la mayoría de los conflictos se pueden mitigar si se declaran. Si tienes alguna inquietud sobre un conflicto de interés, obtén la ayuda que necesitas para resolverlo de modo que no genere un problema para ti o Emtelco.



Código de Ética

3.4 Competencia

Emtelco se asegura de que nuestras prácticas comerciales cumplan con las leyes antimonopolio, con el fin de fomentar una libre competencia y el correcto funcionamiento de los sistemas de libre mercado de nuestro país.

Eso significa que ningún empleado de la compañía deberá aceptar ningún acuerdo o entendimiento (ya sea explícito o implícito) con ningún competidor, respecto a:

- ✓ Precios o términos de venta;
- ✓ Asignación de clientes, territorios, productos u oportunidades de desarrollo de productos;
- ✓ Limitación o restricción de producción o rendimientos;
- ✓ El intercambio de precios, costos, producción u otra información competitiva; o
- ✓ Cualquier otra acción que reduzca la competencia entre la compañía y sus competidores.

No se permite...

- Discutir temas con competidores que podrían afectar los precios o las decisiones de mercado, como precios, términos de venta, planes comerciales, márgenes, niveles de inventario o descuentos;
- Acordar con los competidores para fijar precios, limitar la producción o las ventas, o dividir territorios, clientes o proveedores; o
- Acordar con otras compañías para boicotear a proveedores o clientes.

Los empleados u otros representantes de la compañía no pueden discutir con competidores, los precios, costos, o información de producción de la compañía, ya sean actuales o futuros, ni el boicot de ningún cliente o proveedor. Para obtener más información sobre cuestiones antimonopolio, consulta el Manual de Buena Competencia en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.5 Viajes, Alojamiento y Gastos Relacionados

Podemos incurrir en varios gastos para viajes relacionados con negocios. La compañía entrega a los empleados los gastos razonables y necesarios incurridos en relación con los viajes aprobados relacionados con la compañía. Los empleados deben leer y cumplir con la política de gestionar viajes de la compañía, antes de planificar viaje. Todos los gastos de viaje, alojamiento y gastos relacionados deben cumplir con nuestra política de gestionar viajes, y estar de conformidad con nuestras políticas de Ética & Cumplimiento para obtener más información consulte nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.6 Controles Comerciales y Antiboicot

Muchos de los países en los que opera, cuentan con leyes y reglamentos de control comercial que rigen la importación, importación temporal, exportación o reexportación de productos y servicios. Debemos cumplir estrictamente con todas las leyes y reglamentaciones de control comercial que nos aplique, lo que incluye:

Controles de Exportación, Sanciones, Reglamentos Antiboicot, así como leyes y reglamentos aduaneros.

Código de Ética

Este puede ser un tema desafiante. Si tienes alguna pregunta, comunícate con el área Legal para obtener ayuda.

3.7 Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM)

Estamos comprometidos a evitar que los delincuentes abusen de nuestros sistemas y procesos comerciales para promover actividades ilícitas como el lavado de activos, el terrorismo y la financiación de armas de destrucción masiva. Los empleados siempre deben seguir los procedimientos adecuados de debida diligencia y/o debida diligencia intensificada diseñados para evitar que alguien use nuestra compañía para ocultar transacciones delictivas o participar en cualquier tipo de actividad de lavado de activos. Para más información por favor consulte nuestra política SAGRILAF en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.8 Patrocinios, Donaciones y Contribuciones Políticas

3.8.1 Patrocinios y donaciones

Apoyamos y nos esforzamos por mejorar las comunidades y los entornos en donde trabajamos. Sin embargo, debemos asegurarnos de que todos los patrocinios y donaciones tengan un propósito legítimo y se realicen por la razón correcta. Varias áreas deben revisar y aprobar todas las propuestas de patrocinios y donaciones de acuerdo con nuestra Política de Patrocinios y donaciones.

Para obtener más información de Patrocinios y Donaciones, consulta nuestra política de Patrocinios y Donaciones y nuestra política Anticorrupción y Antisoborno en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.8.2 Contribuciones a campañas y actividades políticas

Emtelco es políticamente neutral, no está directa o indirectamente afiliada a ningún partido político. Si bien la Compañía respalda nuestra capacidad de participar en el proceso político como personas, debemos hacerlo de manera independiente a nuestro trabajo en Emtelco. Eso significa que sus empleados no deben contribuir con fondos, tiempo o activos de la compañía para apoyar una causa o un candidato político, candidatos a cargos políticos, partidos políticos o comités de acción política y/o aprobar contribuciones políticas, ni financiar ninguna campaña en nombre de la Compañía y no podemos hacer campaña por un tema, candidato o partido mientras estamos en el trabajo o como representante de la Compañía independientemente de su nivel de autoridad.

Ningún empleado será recompensado o castigado por su afinidad, participación o no participación en actividades políticas, pues se entiende que este es un derecho personal y privado; por lo anterior, cualquier actividad política debe estar estrictamente limitada al

Código de Ética

disfrute de su tiempo libre, fuera de la oficina, evitando que se haga o se permita el uso de las instalaciones o activos de la compañía, por parte o a favor de alguna campaña o candidato. En este orden de ideas, quienes participen libremente en estas actividades políticas deben abstenerse de exhibir, insinuar o evidenciar su relación con la compañía; y las contribuciones que efectúen a un partido político o a un candidato para un cargo electivo, no deben ser o aparentar ser hechas con fondos o activos de la compañía.

Igualmente, todos nuestros empleados y en particular aquellos que tienen cargos de dirección, deben abstenerse de hacer uso de su cargo para obligar o presionar a otros empleados a participar en actividades o contribuciones políticas.

En conclusión, cuando los empleados participen en procesos políticos, deben dejar claro que cualquier actividad política refleja las creencias individuales de un empleado, y no las de Emtelco. Para obtener más información sobre contribuciones políticas, consulte nuestra Política de Anticorrupción y Antisoborno en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

3.9 Lobby o cabildeo

Emtelco tiene como principio siempre actuar de manera ética y transparente en todo momento con todos sus grupos de interés; por esta razón ha establecido la Política de Lobby o Cabildeo frente al relacionamiento con entes de regulación o en todo que aquel que debemos tramitar permisos para nuestra operación, ya sea desde el interior de la compañía o cuando se contrata a terceros para actuar en nombre de Emtelco en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

4. Integridad en Nuestro Lugar de Trabajo y en la Comunidad

4.1 Igualdad de Oportunidades, Discriminación y Acoso

Nuestra fuerza de trabajo es tan diversa como nuestros clientes, y nuestro éxito depende de aceptar y respetar la diversidad. Nos esforzamos por proporcionar el entorno y los recursos adecuados para promover el rendimiento y el crecimiento de todos. Todos debemos fomentar un ambiente de trabajo positivo, tratándonos unos a otros de manera profesional. La compañía no tolera el acoso o la discriminación de ningún tipo. Emtelco tomará medidas correctivas, incluida la posible recisión o acción legal, por violaciones de los principios para un ambiente de trabajo positivo de Emtelco. Para obtener más información, por favor consulte nuestro **Reglamento Interno de trabajo y al comité de convivencia laboral**.

Emtelco es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y trata a todos solicitantes y empleados de manera justa y equitativa. Basamos las decisiones de contratación, promoción, disciplina, compensación y despido, únicamente en el mérito, desempeño y las consideraciones comerciales. Prohibimos estrictamente la discriminación en el empleo o

Código de Ética

las decisiones relacionadas con el empleo, por motivos de raza, color, género, edad, origen nacional o étnico, religión, creencia, discapacidad, orientación sexual, estado civil, estado político, ciudadanía o cualquier otro estado protegido por la ley.

Emtelco recomienda a todos los empleados que Eleven su Voz cuando sean testigos o experimenten cualquier cosa que les preocupe. Por favor, consulte Eleva tu Voz – Política Protección al denunciante en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e](#).

4.2 Salud, Seguridad y Protección del Medio Ambiente

Emtelco se esfuerza por brindar un ambiente de trabajo seguro y saludable al minimizar los incidentes de seguridad en todos los lugares donde hacemos negocios. Los empleados deben rechazar e informar de inmediato cualquier trabajo que pueda percibirse razonablemente como un peligro para la salud o la seguridad de cualquier persona y/o de cualquiera de las instalaciones o activos de la Compañía. Los empleados también deben alentar a otros a detener cualquier comportamiento inseguro.

Todos somos responsables de nuestra seguridad y la seguridad de quienes nos rodean. El uso de drogas y el abuso del alcohol restringe la capacidad de pensar con claridad, tomar decisiones acertadas y actuar con rapidez, y por lo tanto no será tolerado. Emtelco prohíbe estrictamente el abuso de sustancias psicoactivas en el entorno laboral y el abuso de sustancias ilegales en todo momento.

Todos tenemos el deber de proteger el medioambiente en el trabajo y de contribuir a la realización de los objetivos ambientales de la compañía, con el fin de reducir los impactos adversos en el medioambiente. Los objetivos medioambientales de Emtelco incluyen el uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente, la reducción del uso de energía y la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas, y el reciclaje o la reutilización de residuos electrónicos. Nuestro objetivo es proteger el medioambiente mediante la promoción del uso sostenible de los recursos naturales y el cumplimiento de la legislación ambiental. Para más información sobre las políticas de salud, seguridad y protección del medioambiente de Emtelco, por favor consulte nuestra Política de Sostenibilidad, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política y Lineamientos de Prevención y Consumo de Sustancias Psicoactivas, Alcohol, Tabaquismo y el Porte de Armas y el Programa de manejo integral de residuos sólidos.

Para proteger el medio ambiente, debemos:

- Entender y cumplir con las leyes y reglamentos aplicables al medioambiente; y
- Promover el uso conservador de los recursos naturales.

4.3 Derechos Humanos y Condiciones Laborales Justas

Emtelco promueve los derechos humanos, tal como se define en los Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Derechos del Niño y Principios Empresariales. La compañía no tolera el uso de mano de obra infantil, forzada, servidumbre o involuntaria, en donde

Código de Ética

hacemos negocios. Solo haremos negocios con aquellos que apoyen los derechos humanos y respetan las leyes laborales.

La compañía paga salarios justos y respeta las normas locales sobre las horas y condiciones de trabajo, incluido el pago de horas extras.

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

4.4 Privacidad de datos y Protección de información confidencial

4.4.1 Privacidad de datos

Estamos comprometidos a salvaguardar la privacidad, confidencialidad, y seguridad de la información que nos confían nuestros clientes y empleados. Emtelco recopila y utiliza información personal solo para fines lícitos, y cumple con las leyes aplicables al procesamiento de la misma. Los empleados deben limitar el acceso a la información del cliente y del empleado al mínimo estrictamente necesario y evitar que personas no autorizadas accedan a dicha información.

Se espera que los empleados cumplan con todas las políticas, lineamientos y procedimientos de la compañía, en relación con el uso y protección de la información de clientes y empleados.

Los activos corporativos pueden ser tangibles o intangibles, incluyendo:

- Propiedad intelectual;
- Análisis de datos;
- Secretos comerciales;
- Maquinaria; y
- Computadoras y software.

4.4.2 Información Confidencial

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



Código de Ética

No divulgues ninguna información confidencial a nadie fuera de la compañía, incluso los terceros, a menos que la divulgación sea para un propósito comercial legítimo y esté debidamente autorizado. En algunas situaciones, puede ser necesario tener un acuerdo de confidencialidad por escrito. Los empleados deben consultar al área Legal, si tienen preguntas sobre que situaciones requieren un acuerdo de confidencialidad por escrito. Los empleados solo pueden usar información confidencial en el desempeño de sus deberes laborales. Incluso dentro de la compañía y entre compañeros de trabajo, solo comparte información confidencial cuando sea necesario – “eso significa que alguien puede tener la información y la necesita para hacer su trabajo”.

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

Si se te ha otorgado acceso a materiales confidenciales de un tercero, como un empleador anterior, el empleado debe cumplir con la obligación de mantener esos materiales como confidenciales. Al finalizar empleo por cualquier motivo, no copies ni conserves ningún documento o información almacenada de ninguna forma que contenga información confidencial o de propiedad exclusiva de Emtelco.

4.4.3 Privacidad y confidencialidad de la información del cliente

Como una compañía de Contact Center y BPO centrada en el cliente, procesamos una gran cantidad de información acerca de estos y sus usuarios finales.

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

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

4.4.4 Recursos de tecnologías de la información y comunicaciones electrónicas

Todos tenemos la obligación de proteger la información de la Compañía cuando utilizamos los recursos de tecnología de la información. Son necesarias medidas adecuadas de protección y conocimiento para salvaguardar esta información y evitar compromisos en el curso normal de los negocios, ya sea por accidente o por mala conducta intencional. Para



Código de Ética

minimizar el riesgo de divulgación accidental o indebida de información personal, secretos comerciales confidenciales o información comercial confidencial

4.4.5 Redes Sociales

El internet nos brinda oportunidades únicas para participar en discusiones interactivas y compartir información sobre temas particulares utilizando una amplia variedad de canales de redes sociales. Emtelco proporciona lineamientos para ayudarnos a tener cuidado al participar en las redes sociales, al tiempo que minimiza cualquier riesgo para la información, la reputación y las marcas confidenciales y de propiedad exclusiva de la Compañía. Solo los Empleados específicamente autorizados pueden usar las redes sociales para hablar en nombre de Emtelco.

Esto significa que cuando utilice sus propias redes sociales, deje en claro que las opiniones expresadas allí son las suyas. Asegúrese de no utilizar las redes sociales de tal manera que sus conexiones puedan atribuir sus palabras a la Compañía.

4.4.6 Uso de Información Privilegiada

Tenemos la obligación ética y legal de mantener la confidencialidad de toda la información de la Empresa y evitar el abuso de información privilegiada. Cualquier incumplimiento de las leyes y reglamentos sobre uso de información privilegiada podría exponernos a responsabilidad personal y hacernos enfrentar sanciones administrativas y/o penales. Además, estas violaciones podrían dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el despido. Cualquiera que tenga información privilegiada sobre Emtelco no puede:

- ✓ Comprar o vender acciones de la compañía u otros valores;
- ✓ Recomendar la compra o venta de valores de la compañía;
- ✓ Divulgar información privilegiadas a personas dentro de la compañía cuyos trabajos no requieren que tengan esa información, o fuera de la compañía a otras personas, incluyendo familiares, amigos, Terceros, inversionistas y firmas de consultoría especializada; o
- ✓ Asistir a cualquier persona involucrada en las actividades anteriores.

Ejemplos de información que pudiera considerarse "material" incluyen:

- Proyecciones de ganancias o pérdidas futuras;
- Transacciones significativas con partes relacionadas;
- Cambios en la política de dividendos;
- Desarrollo de un producto Nuevo;
- Litigios mayores pendientes o amenazados

La información privilegiada es cualquier información que un inversionista considera importante para tomar una decisión de comprar, mantener o vender valores.

Cualquier persona que tenga información material no pública sobre una compañía con la que Emtelco hace negocios (por ejemplo, un cliente o proveedor) no puede comercializar

con los valores de esa compañía hasta que esa información se haga pública o ya no sea carácter interno

5. Protegiendo Nuestros Activos y Accionistas

5.1 Informes y Transparencia Financiera

Los empleados tienen la obligación de proteger y mantener los registros necesarios para propósitos financieros y operativos, y cumplir con los requerimientos legales y regulatorios aplicables. La compañía debe poder recuperar cualquier registro identificado para su retención, ya sea en forma física o electrónica, de manera rápida y confiable.

La integridad de Emtelco depende de la precisión y integridad de nuestros registros financieros. Los informes fraudulentos o engañosos destruyen la confianza depositada en nuestra compañía por parte de los inversionistas, nuestros colegas y otras partes interesadas. Debes reportar cualquier falsificación, omisión o inexactitud de la información reportada al ser descubierta. La Compañía tiene la responsabilidad de proporcionar información completa y precisa a los reguladores y accionistas. La información que proporcionamos a los reguladores y nuestras otras comunicaciones públicas serán completas, justas, precisas, oportunas y comprensibles

Los empleados ayudan a mantener nuestros registros financieros precisos de la siguiente manera:

- Asegurarse de que las transacciones estén debidamente autorizadas y registradas a tiempo;
- Proteger y comparar adecuadamente los registros de activos de la Compañía;
- Presentar o aprobar solo gastos comerciales válidos para su reembolso; y
- Hacer declaraciones y registros veraces en los libros y registros de nuestra Compañía, declaraciones públicas, y todas las comunicaciones de la Compañía, ya sean internas o externas.

5.1.1 Autorizaciones

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

En caso de inquietudes frente a la autoridad para las aprobaciones, éstas deberán ser consultadas con su jefe inmediato.

5.1.2 Protegiendo la Información y los Recursos de la Compañía

Para asegurar nuestro éxito continuo, debemos mantener los activos de propiedad intelectual, físicos y financieros de nuestra compañía, adecuadamente protegidos. Los empleados deben usar la información y los recursos de la

Los activos corporativos pueden ser tangibles o intangibles, incluyendo:

- Propiedad intelectual;
- Análisis de datos;
- Secretos comerciales;
- Maquinaria; y
- Computadoras y software.

Código de Ética

compañía de manera responsable y apropiada. Revelar información confidencial fuera de la compañía podría dañar la posición competitiva de la compañía y de sus accionistas.

5.1.3 Retención y conservación de documentos

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

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

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

5.2 Obligaciones con los accionistas

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

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

5.3 Protección de nuestras marcas

Las marcas e innovaciones están entre los activos más valiosos de cualquier compañía, por lo cual todos los empleados estamos en la obligación de proteger la propiedad intelectual perteneciente a Emtelco o a terceras partes relacionadas, en particular de nuestras marcas "Millicom" y "emtelco" y demás que se tengan definidas.

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



Código de Ética

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

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

5.4 Riesgos

El objetivo principal de la Política de Riesgos es determinar los principios de responsabilidad, estructura y compromiso que la compañía tiene con la Gestión Integral de Riesgos, establecidos a través de los procesos necesarios que permiten gestionar los riesgos, entre ellos los riesgos asociados a LA/FT/FPADM que permita reducir la vulnerabilidad, proponer e implementar mecanismos eficaces para el debido desarrollo de los negocios, procesos y proyectos en todos los niveles de la organización para el logro de los objetivos estratégicos.

5.4.1 Metodología Gestión Integral de Riesgo

La gestión integral de riesgos en la compañía consiste en la aplicación sistemática de las políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de establecimiento de contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación, consulta, monitoreo y revisión de las oportunidades y riesgos relacionados con el Soborno, Soborno Transnacional, Corrupción, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, entre otros .

6. Eleva tu voz

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

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

No represalias

La Compañía no tolera ningún tipo de represalia contra las personas que informan de buena fe sobre violaciones o sospechas de violaciones de este Código. Las represalias incluyen



Código de Ética

cualquier acción adversa tomada contra una persona que denuncia violaciones, sospechas de violaciones o actos de conducta indebida.

Línea Ética

La Compañía incentiva a todos los empleados a hacer preguntas, buscar orientación y reportar cualquier infracción sospechada o conocida, ya sea a este Código, o infracciones reales o potenciales a las leyes, reglamentos, estatutos y demás políticas de la compañía.

Nuestros canales éticos:

- **Correo Electrónico:** linea-etica@emtelco.com.co
- **Teléfono:** 0180000 517871
- **Formulario web:**
<https://lineatransparencia.com/tune/reportesembedded?form=emtelco#/>

Emtelco llevará a cabo una revisión y/o investigación completa, imparcial y exhaustiva, según corresponda, de todas las denuncias, haciendo su mayor esfuerzo en todo momento para proteger la privacidad y dignidad de los empleados y de cualquier otra persona externa involucrada.

Para más información te invitamos a conocer nuestra política de eleva tu voz en nuestro [sitio web](#) e intranet [zona e.](#)

7. Acciones disciplinarias e incumplimiento al código

El cumplimiento de lo establecido en el Código es obligatorio para todos los empleados de Emtelco y los incumplimientos al mismo serán sancionados conforme a los reglamentos internos, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales. Es responsabilidad de cada uno de los empleados:

- ✓ Abstenerse de autorizar, motivar, aprobar, participar o tolerar las violaciones del presente Código.
- ✓ Reportar violaciones a lo dispuesto en el presente Código.
- ✓ Abstenerse de tomar represalias, directa o indirectamente, o animar a otros a hacerlo, en contra de cualquier otro colaborador por denunciar una sospecha de violación del Código. Actuar o intervenir en forma oportuna y diligente, en especial

cuando se ocupa una posición directiva, sobre hechos o circunstancias que contraríen los principios establecidos en este código.

8. Actualización y divulgación

Este Código será actualizado, revisado y aprobado máximo órgano social de la compañía cuando se deban considerar en éste nuevas reglamentaciones legales o internas,, y cualquier cambio será comunicado a todos los empleados, así como a los grupos de interés a los que tenga lugar a través de nuestro portal web o cualquier otro medio de comunicación que se determine..

9. Vigencia

La Política entrará en vigencia una vez sea publicado y previa aprobación formal del máximo órgano social.

10. Control de cambios

El presente Código de Conducta rige a partir de la fecha de su publicación, sin embargo, emtelco se reserva el derecho de cambiar, modificar o eliminar, en su totalidad o parcialmente, y en cualquier momento y sin previo aviso, de forma unilateral. Todo cambio será publicado y notificado en el Sistema de Gestión Integral (SGI).

Versión	Naturaleza del cambio	Control de Cambios							
		Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo		
1	Versión inicial	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño	Gerente General	Rodrigo Ignacio Ferreira Londoño	Gerente General	06/08/2013	08/12/2015
2	Se ajusta conforme a las directrices del Grupo Emtelco.	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Juan Ignacio Palacio Velásquez	Gerente General(e)	Juan Ignacio Palacio Velásquez	Gerente General(e)	07/11/2017	17/09/2019
3	Se incluye el concepto soborno transnacional	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Auditoría	Comité de Auditoría	07/11/2017	29/05/2018

Código de Ética

4	Se ajusta numeral 4.3.3 se incluye texto "Ni financiar ninguna campaña"	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Auditoria	Comité de Auditoria	28/11/2018	17/09/2019
5	Ajustes en contenido de acuerdo con los lineamientos de Millicom	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Junta Directiva	Junta Directiva	18/09/2019	19/05/2021
6	Ajustes a definiciones, principios y contenido de acuerdo con los lineamientos normativos y MIC	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Asamblea de Accionistas/ Junta Directiva	Asamblea de Accionistas/ Junta Directiva	20/05/2021	23/05/2022
7	Ajustes por lineamientos internos de MIC	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Presidente	Asamblea de Accionistas/ Junta Directiva	Asamblea de Accionistas/ Junta Directiva	24/05/2022	A la fecha