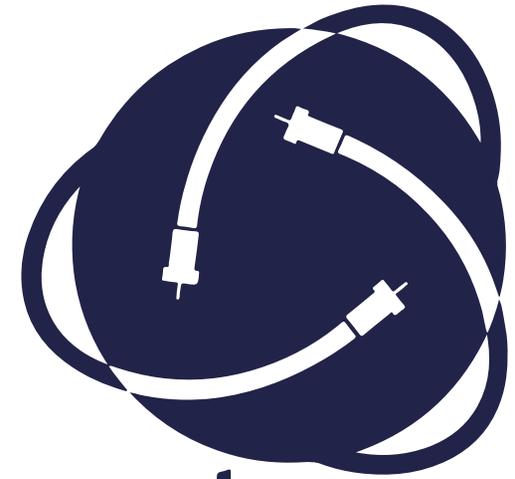


Versión 01  
10 de febrero de 2021



telcos

# Código de Ética y Buena Conducta

# Tabla de contenido

Introducción .....	1	Responsabilidad ambiental .....	26
Presentación .....	2	Seguridad y Salud en el Trabajo .....	27
Nuestros valores .....	4	Información confidencial y privilegiada .....	28
Nuestros principios .....	5	Relación con nuestros competidores .....	30
Cumplimiento normativo .....	7	Recursos y activos de la organización .....	31
Compromisos (deberes) y responsabilidades .....	8	Redes sociales .....	32
Derechos .....	12	Uso de whatsapp .....	33
Comportamientos que no son aceptados .....	13	Sistemas de cómputo .....	35
Nuestros clientes pueden confiar en nosotros .....	14	Administración de la información financiera .....	36
Relación con los proveedores .....	16	Protocolo de visita para personal operativo .....	37
Conflictos de interés .....	18	Pautas de cortesía y respeto .....	41
Lineamientos .....	19	Comunicación asertiva .....	41
Soborno y extorsión .....	23	Atención oportuna .....	42
Lavado de activos .....	24	Conductas que pueden resultar como acoso sexual .....	43
Regalos y cortesías .....	25		

# Introducción

El presente Código de Ética y Buena Conducta es una guía práctica para vivir nuestros principios y valores todos los días. Está diseñado para transmitir claridad y debe ser el contexto sobre el cual se tomen todas las decisiones de negocios de la organización.

Está dirigido a todos y cada uno de los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. y/o cualquier persona que tenga algún tipo de vínculo contractual con la empresa.

# Presentación

TELCOS INGENIERÍA S.A., es una organización especializada en la integración de soluciones efectivas que facilitan a las organizaciones del sector de Telecomunicaciones e Infraestructura el logro de sus metas y objetivos a través de la construcción, instalación, mantenimiento y adecuación de redes de telecomunicaciones aéreas y subterráneas bajo principios fundamentales como el mejoramiento continuo y en pro de la excelencia operacional de calidad.

Desde el año 2005 ha desarrollado su labor dentro de los valores de responsabilidad, honestidad, respeto, confianza, excelencia operacional, coherencia, y son estos mismos valores bajo los cuales se cimienta el presente Código de Ética y Buena Conducta, el cual tiene como objetivo definir criterios y lineamientos que deben tener en cuenta los colaboradores y demás partes interesadas de TELCOS INGENIERÍA S.A. durante el desarrollo de sus labores y actividades propias en la empresa; lo anterior con el fin de fortalecer el ambiente de transparencia y responsabilidad con la empresa y generando con ello la confianza en nuestros colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas.

Es compromiso y obligación de todos los colaboradores en toda



la extensión del orden jerárquico de la empresa, y mencionado en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, dar cumplimiento a cada uno de las normas y reglamentaciones del presente Código de Ética y Buena Conducta, demostrando honestidad, objetividad y diligencia en el desempeño de sus deberes y responsabilidades. La organización para este caso deposita toda su confianza en el profesionalismo de cada uno en el desarrollo de las actividades realizadas en el día a día, ejecutando su trabajo desde la prudencia, criterio profesional, eficiencia, excelencia y compromiso ético con la labor encomendada.

Ningún colaborador de la organización tiene facultad para requerir acciones que infrinjan el presente Código de Ética y Buena Conducta, ni está sujeto a renunciaciones o excepciones a causa de las exigencias competitivas o comerciales, las prácticas del sector u otras necesidades.

Todos los directores, gerentes, coordinadores, líderes de proceso “y, en general”, el personal de la empresa, serán responsables de la aplicación y cumplimiento de las normas y reglamentaciones del presente Código de Ética y Buena Conducta en cada una de las actividades que se llevan a cabo en la empresa.

Cualquier colaborador que infrinja el presente Código de Ética y Buena Conducta de forma deliberada o que autorice o permita que un subordinado la infrinja, podrá verse inmerso en medidas disciplinarias, que incluso dejan a potestad del empleador



proceder con la terminación de su contrato de trabajo. Por esta razón, si usted en el desempeño de sus actividades es conocedor o tiene sospecha razonable de alguna conducta reprochable que vaya en contra de lo dispuesto en el presente Código, es su responsabilidad poner en



conocimiento estos hechos a la Alta Dirección y/o a la Dirección de Control Interno a través de la **línea ética 3218748898** o el **correo lineaetica@telcosingenieria.com**.

Así mismo, TELCOS INGENIERÍA S.A. se compromete, “con base en el carácter de confidencialidad de la información”, a guardar absoluta reserva sobre la información suministrada en cuanto a la posible infracción de leyes, reglamentaciones o violaciones al presente código y no se tomará ningún tipo de represalia en su contra por denunciar.

# Nuestros valores

## Individuales

● **Responsabilidad:** Somos responsables cuando planeamos nuestra labor trabajando en equipo para cumplir con los compromisos adquiridos y posteriormente evaluamos los resultados asumiendo las consecuencias de los mismos.

● **Honestidad:** Somos honestos cuando cumplimos con nuestros compromisos de manera íntegra y basados en la verdad, respetándonos y respetando a los demás para ganar la confianza de quienes nos rodean.



## Relacionales

- **Respeto:** Somos respetuosos cuando escuchamos, comprendemos, toleramos y somos imparciales en nuestra vida personal y laboral.
- **Confianza:** Vivimos la confianza cuando creemos mutuamente en nuestros compañeros, basados en la sinceridad, cumpliendo las promesas y planeando en conjunto metas cada vez más altas.

## Organizacionales

- **Excelencia Operacional:** Vivimos la excelencia operacional cuando buscamos la mejora continua al trabajar en equipo y hacer bien nuestra labor el 100 % del tiempo.
- **Coherencia:** Somos coherentes cuando nos comportamos de manera única en todos los espacios de nuestra vida, donde lo que decimos, hacemos y pensamos va encaminado en la misma dirección y de acuerdo con nuestros principios éticos y morales.

# Nuestros principios



## Honestidad

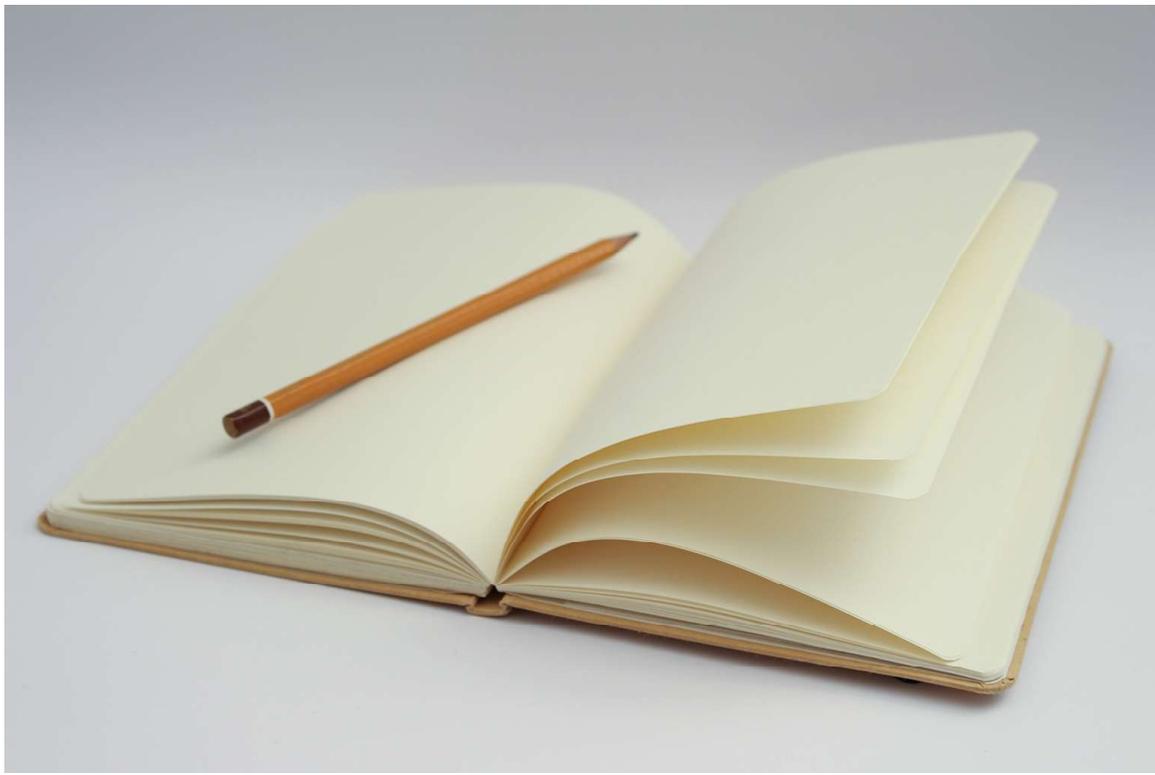
Los colaboradores de TELCOS INGENIERIA S.A. deben ser honestos y dignos de confianza en todas las actividades que se establezcan en cada escenario, cumpliendo a cabalidad con los compromisos adquiridos. Así mismo, toda información relacionada con la organización, clientes, colaboradores o proveedores será protegida confidencialmente de manera rigurosa.

## Confiabilidad

A fin de proyectar el crecimiento y fortalecimiento de la organización nos comprometemos desde la Alta Dirección con cada uno de los colaboradores, a mantener un alto estándar de desempeño en toda la empresa en materia de medio ambiente, salud y seguridad, para evitar en lo posible, todo tipo de accidentes, lesiones y enfermedades laborales en el marco de nuestras operaciones.

## Integridad

En ningún caso se ofrecerán o aceptarán regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar e influir una decisión empresarial o en la celebración de cualquier tipo de acto o contrato con terceros, incluyendo, pero no limitándose a clientes, proveedores, contratistas o entidades financieras.



## Rectitud

Todos los comportamientos de los colaboradores deben seguir principios de rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de la posición de nuestros contactos de TELCOS INGENIERIA S.A hacia nuestros clientes, usuarios y/o suscriptores.

## Respeto de la Ley

TELCOS INGENIERIA S.A, incluyendo todos sus colaboradores, debe velar por el cumplimiento de toda la legislación, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, así como las políticas y normativas internas.

**Los colaboradores sin lugar a negociación o excepción alguna se obligan a cumplir íntegramente lo establecido en la normatividad legal vigente.**

# Cumplimiento normativo

La organización “y, por tanto”, sus colaboradores acatan las leyes, reglamentos y normas de regulación en cada uno de los municipios donde tiene presencia TELCOS INGENIERÍA S.A. así; **Regional Centro** (Bogotá, Fusagasugá, Girardot), **Regional Oriente** (Barrancabermeja, Bucaramanga), **Regional Occidente** (Ibagué, Neiva, Florencia), **Regional Valle** (Cali, Armenia, Tuluá, Palmira) o en cualquier ciudad donde preste servicios la empresa, razón por la que los colaboradores deben propender por conocer las reglas que sirvan para la ejecución eficiente de sus funciones.

Independientemente del cargo o posición que desarrolle el colaborador, se espera un comportamiento adecuado y correcto, consistente con los principios y valores de nuestra empresa, con el fin que contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales “y, en ningún caso”, se permite el ofrecimiento de beneficios o sobornos a los colaboradores para el cumplimiento de estos objetivos.

# Compromisos (deberes) y responsabilidades

Todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. deben:

- Fomentar un ambiente de respeto con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores “y, en general”, con las personas que tenga contacto con ocasión al ejercicio de sus funciones.
- Cumplir con las leyes, políticas, reglamentos y regulaciones en el ejercicio de las labores.
- Ser promotores de los valores y principios de TELCOS INGENIERÍA S.A. dando ejemplo de las conductas y prácticas que se fomentan en el presente código.
- El desempeño laboral debe estar acorde con lo establecido en el presente código.
- Reportar o comunicar posibles conductas de los colaboradores que puedan atentar contra el Código de Ética y Buena conducta.
- Informar inmediatamente al Comité de Ética en caso de que conozca la divulgación, extracción, uso o tratamiento indebido de datos personales.



- Solicitar las aclaraciones pertinentes en caso de duda frente a posibles situaciones que atenten contra el Código de Ética y Buena Conducta.
- Fomentar el trabajo en equipo y apoyo entre unidades y áreas de la organización con el fin de compartir conocimiento, experiencia y lo mejor de sí mismos.
- Promover una competencia sana entre compañeros de trabajo que permita un crecimiento profesional y sin afectar los resultados de la empresa.

- Comunicar oportunamente y con responsabilidad ideas, preocupaciones y/o comentarios constructivos para la empresa que permitan hacer los procesos más eficientes y efectivos.
- Evitar juicios infundados de otras personas.
- Solicitar retroalimentación, saber escucharla y utilizarla como un medio para mejorar.
- Dar retroalimentación constructiva cuando sea oportuno, con honestidad y objetividad, describir más que evaluar y sugerir alternativas para mejorar.
- Reconocer el buen trabajo de los demás y manifestarlo oportunamente.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas de manera consistente, honesta y responsable.
- Ser responsable con respecto a la formación y desarrollo profesional y aprovechar las oportunidades de desarrollo que brinda la organización (capacitaciones).
- Cumplir con los estándares y normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Proyectar con el buen ejemplo la imagen de la empresa dentro y fuera de las instalaciones.
- Propiciar la comunicación abierta y los canales establecidos por la empresa para una retroalimentación efectiva.





- Colaborar en el desarrollo de las auditorías y/o investigaciones de presuntos fraudes u otras conductas indebidas que llegase a realizar la empresa.
- Tener un comportamiento ejemplar y comunicación asertiva frente a las personas que se encuentren a su cargo.
- Cumplir con la Política de Prevención al consumo de tabaco, alcohol y drogas, ya que la organización no permite que dentro de sus instalaciones, ni en lugares fuera de las mismas, se comprometa el buen nombre de la empresa.
- Actuar con compromiso de fidelidad, lealtad, honestidad, verdad en todas sus actividades.
- Cumplir con la Política de Seguridad Vial y reportar cualquier evento que pueda poner en riesgo la operación o la integridad propia y la de los compañeros.
- Dar uso adecuado, racional de los equipos, herramientas, dispositivos y demás elementos que se confieran con el fin de ejecutar las actividades asignadas.
- Proteger los bienes (materiales como inmateriales) empleándolos exclusivamente para el desarrollo de las actividades laborales.
- Uso adecuado y racional de las herramientas tecnológicas, dispositivos "y, en general", los recursos informáticos, con el objeto de cumplir con las actividades laborales.



- Prevenir y evitar el lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Ejercer las funciones correspondientes al cargo con responsabilidad y sentido de pertenencia a la organización.
- En las relaciones profesionales entre compañeros que se deriven de las actividades de la empresa, se deberá tener un comportamiento respetuoso y equitativo.
- Emplear la información exclusivamente para la ejecución de sus funciones y en todo caso guardar la confidencialidad de la misma.
- Seguimiento de las políticas y directrices de la empresa con el fin de evitar el sabotaje, propagación de virus o extracción de la información sensible y de propiedad de la empresa.

# Derechos

Todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. tienen derecho a:

- Se fomente un ambiente de trabajo sano en el que se propicien los principios y valores corporativos, así como se promueva una competencia sana y un crecimiento profesional.
- TELCOS INGENIERÍA S.A. debe salvaguardar a todos los colaboradores a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad necesarios para la ejecución de las actividades laborales.
- TELCOS INGENIERÍA S.A. debe propender por proteger el medio ambiente y la salud en el trabajo de los colaboradores.
- Participar en los entrenamientos y capacitaciones desarrollados por la organización.
- TELCOS INGENIERÍA S.A. debe estar abierta a recibir las ideas, preocupaciones y/o comentarios constructivos de sus colaboradores, con el fin de hacer los procesos más eficientes y efectivos, propendiendo la mejora continua.
- Ser reconocido por el buen trabajo desarrollado.
- TELCOS INGENIERÍA S.A. debe retroalimentar constructivamente el desempeño de sus colaboradores de tal manera que ellos puedan mejorar.
- Ser escuchados en descargos, pudiendo defenderse de las imputaciones que se asignen.



# Comportamientos que no son aceptados

- Reportar información que no corresponde a la realidad de la operación.
- Retención ilegal de recursos de la organización (anticipos, materiales, cajas menores, entre otros).
- Acceso no autorizado a los sistemas de información.
- Uso inadecuado de las herramientas y recursos informáticos.
- Tolerar o propiciar actos de corrupción y prebendas ya sea en beneficio propio o el de terceros.
- Pertenecer a grupos delictivos o de crimen organizado, ni tener ningún tipo de nexo directo.
- Hacer declaraciones o expresiones impropias de la empresa o de la competencia.
- Negociar, solicitar u otorgar descuentos, cortesías a proveedores, clientes o en beneficio de terceros.
- Actuar de forma contraria a los principios y valores de TELCOS INGENIERÍA S.A., así como a las normas, políticas o procedimientos establecidos.
- Intercambiar información confidencial con miembros de la competencia.
- Ofrecer o prometer favores personales con el fin de obtener un contrato, o ventaja competitiva, o cualquier otro beneficio ya sea propio o para un tercero.
- Brindar información exagerada, falsa o engañosa sobre los servicios prestados o adquiridos con la empresa.



# Nuestros clientes pueden confiar en nosotros

Los servicios que ofrece TELCOS INGENIERÍA S.A. se catalogan como servicios innovadores y confiables, por esta razón se controla de manera permanente que estos servicios se presten con todos los estándares de seguridad y calidad definidos en la normativa vigente y las especificaciones técnicas de cada caso.

TELCOS INGENIERÍA S.A. cuenta con las certificaciones **ISO 20000-1:2011, ISO 9001:2015, OHSAS 180001:2007, ISO 27001:2013 e ISO 14001:2015**, lo que implica nuestro compromiso por la prestación de servicios de calidad a nuestros clientes y asegurando la competitividad bajo parámetros de transparencia, excelencia y calidad, en cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable.

Los colaboradores actuarán honestamente con los clientes proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al prestar los servicios. Adicionalmente, se comprobará que los servicios cumplan con todas las especificaciones requeridas y exigidas por el cliente. Las afirmaciones exageradas, falsas o engañosas sobre los servicios son inaceptables. Se deben tener en cuenta los mismos principios al responder las preguntas del cliente y/o usuarios finales.

Todos los colaboradores de la organización y en especial aquellos que desarrollan su trabajo directamente con los usuarios finales, deben fomentar la prestación del servicio en un ambiente de respeto, amabilidad y transparencia, otorgando información oportuna, concreta y veraz, según las necesidades del usuario final y propendiendo que los servicios sean de calidad y excelencia.



TELCOS INGENIERÍA S.A. en su procedimiento de selección y elaboración de ofertas analizará la experiencia, conocimiento, competencias y perfil conductual de los candidatos, así como su identificación con los principios y valores de nuestra empresa, buscando vincular el mejor talento humano dentro del marco del cumplimiento de las exigencias del cliente y la capacidad técnica, económica, administrativa y logística de la empresa.

# Relación con los proveedores

En TELCOS INGENIERIA S.A. buscamos dar oportunidad a todos los proveedores interesados en suministrarnos bienes y servicios siempre que cuenten con las capacidades técnicas y logísticas establecidas en nuestros procesos de contratación acordes a las necesidades específicas de cada servicio, buscando además que la vinculación con estos parta de criterios objetivos y técnicos de evaluación y selección.

La organización busca que sus proveedores tengan una excelente reputación, por lo cual define unos criterios generales de actuación frente a la prevención, detección, investigación y respuesta a posibles hechos de fraude o corrupción. Estos criterios son de obligatorio cumplimiento.





Promovemos la práctica y cumplimiento del Código de Ética y Buena Conducta con el fin de que todos los proveedores desarrollen sus actividades bajo el marco de las leyes y normas establecidas, así como respetamos todos los acuerdos y compromisos establecidos en los contratos, razón por la cual esperamos que los colaboradores que representan a nuestros proveedores se relacionen con nuestra organización de acuerdo con los lineamientos del presente código.

Así mismo, buscamos cuidar el ambiente y promover actividades sostenibles, siempre abiertas a la comunidad, manteniendo una adecuada comunicación.

# Conflictos de interés

Se entiende como conflicto de interés, toda situación en la cual una persona antepone sus intereses personales o económicos a los de la organización. Para no generar situaciones de conflicto de interés, todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. deben actuar con honestidad, ética y lealtad, buscando siempre la protección de los intereses de la empresa.

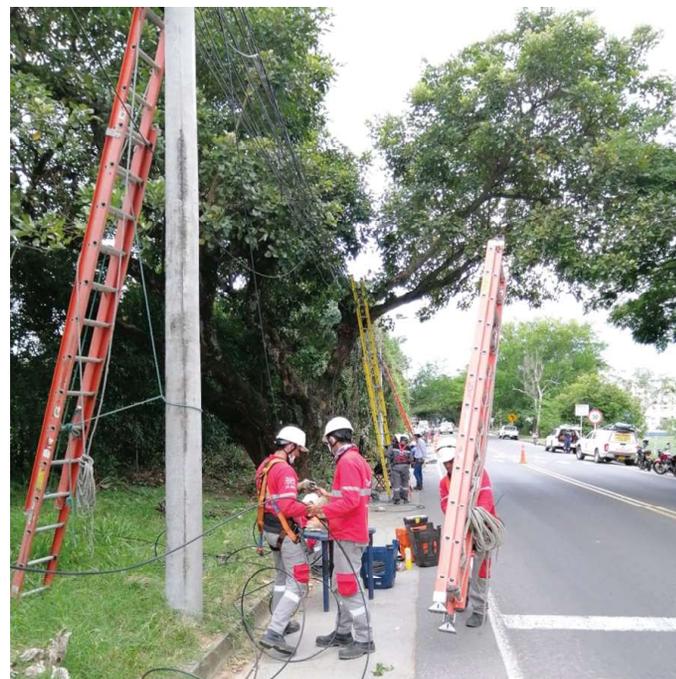
Los colaboradores no deben participar o dar la impresión de participar en cualquier actividad que represente un conflicto entre sus intereses particulares y los de la empresa.



**3218748898**  
[lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com)  
Línea ética

# Lineamientos

- a. Todos los colaboradores de la organización deben tomar el curso de inducción del Código de Ética y Buena Conducta.
- b. Todos los colaboradores de la empresa deben leer y entender el Código de Ética y Buena Conducta al momento de su vinculación.
- c. Todo colaborador debe firmar un documento que declare que:
  - Ha leído y entendido el Código de Ética y Buena Conducta de TELCOS INGENIERÍA S.A.
  - Ha leído y entendido el concepto de conflictos de interés.
  - Está de acuerdo con todos los lineamientos expuestos en el presente Código de Ética y Buena Conducta.
- d. Todos los colaboradores están en la obligación de informar los posibles conflictos de interés en el correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com) o directamente a la Presidencia y/o Dirección Ejecutiva. La respuesta dada a los mismos deberá registrarse siempre por escrito especificando la naturaleza de los intereses que pueden afectar su vinculación con la empresa, para lo cual se citan algunos ejemplos de situaciones que pueden ser confrontadas o verificadas periódicamente con los colaboradores:



**3218748898**  
**[lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com)**  
**Línea ética**

- i. Ofrecer a terceros o subalternos beneficios que no se encuentran autorizados aprovechando el cargo o posición dentro de la organización.
- ii. Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la empresa.
- iii. Aceptar beneficios o ingresos de clientes, proveedores o competidores.
- iv. Tomar provecho del puesto o posición en la empresa para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.
- v. Ningún colaborador puede tener o establecer relaciones íntimas, de entrañable amistad o relaciones amorosas con otro colaborador de la empresa, para evitar conflicto de intereses reales o aparentes que puedan viciar la toma de decisiones.

De presentarse el colaborador está en la obligación de comunicarlo a su jefe directo, quien lo escalará a las estancias correspondientes.

- vi. Ningún colaborador de TELCOS INGENIERÍA S.A. ni sus familiares en primer y segundo grado de consanguinidad podrán ser proveedores, por lo cual, en caso de presentarse dicha situación, el colaborador deberá informar inmediatamente a la **línea ética 3218748898**, al correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com) y/o la **Dirección de Control Interno**.





- vii. Los colaboradores que tengan un familiar hasta el primero y segundo grado de consanguinidad en cargos de dirección, en clientes, proveedores, en la competencia o en instituciones públicas que se relacionen con la organización, deben reportar dicha situación al Comité de Ética.
- viii. En caso que los accionistas deseen ser proveedores de TELCOS INGENIERÍA S.A., deberán cumplir con todos los requisitos establecidos para el proceso de selección.
- ix. Los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. no podrán tener vínculos laborales con proveedores, clientes o competidores, así como con ninguna otra empresa, salvo las excepciones autorizadas por la Alta Dirección.
- x. Todos los colaboradores deberán informar si reciben obsequios por parte de los proveedores, clientes o competidores.
- xi. Todo colaborador debe abstenerse de aceptar o recibir cualquier tipo de obsequio, regalo en efectivo, patrocinio, préstamo o regalos por parte de familiares, parientes o conocidos que pertenezcan a grupos importantes de la empresa (proveedores, clientes, intermediarios u otro tipo de cercanía directa o indirecta).
- xii. El otorgamiento de obsequios en nombre de la empresa debe realizarse de acuerdo con los lineamientos definidos y bajo la dirección y supervisión de los directores de cada área.
- xiii. La aceptación de sobornos o beneficios personales bien sea en dinero, objetos u otros equivalentes.
- xiv. Estar vinculado a investigaciones judiciales de cualquier tipificación, sin que las mismas sean informadas oportunamente.
- xv. Obtener o evitar beneficios o pérdidas financieras a expensas de la organización o los clientes.
- xvi. Utilizar las instalaciones o los equipos de la empresa para uso personal.
- xvii. Presentar información falsa, ocultar información en los reportes.

e.No se permite a ningún colaborador hacer uso de la información de la organización para fines diferentes a los cuales fue emitida, así como su divulgación a terceros. Lo anterior aplica tanto durante la vinculación en la empresa como al momento de su retiro.

f.La Dirección de Control Interno es responsable de brindar a todos sus colaboradores formación en la prevención, identificación y gestión de conflictos de interés, para lo cual deberán realizar programas de capacitación al menos una vez al año.

g.Cada año se debe realizar por parte de la Dirección de Control Interno y las direcciones de procesos, la verificación de la correcta independencia y segregación de funciones en cada área de TELCOS INGENIERÍA S.A.

h.Para los colaboradores que tengan conocimiento de un posible conflicto de interés propio o de otros colaboradores, se deberá poner en conocimiento a la **línea ética 3218748898**, al **correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com)** y/o la **Dirección de Control Interno** para realizar la respectiva validación.

i.El incumplimiento del presente código puede ser considerado una causal para terminar el contrato con justa causa, así como



se debe asumir por el colaborador las consecuencias legales por los daños y perjuicios causados a la empresa por su actuar.

Cualquier duda, inquietud o denuncia con relación a una situación de conflictos de interés real o potencial, deberá ser comunicada al Comité de Ética y Dirección de Control Interno por medio de la **línea ética 3218748898** y/o **correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com)** y debe ser manejada éticamente por los colaboradores de acuerdo con lo establecido en el presente código.



# Soborno y extorsión

Rechazamos cualquier acto de corrupción, está prohibido el soborno y la extorsión, tanto para las negociaciones realizadas con terceros, a nivel interno de la organización, así como con organizaciones al margen de la ley. Igualmente es prohibido prometer, ofrecer, pagar, dádivas a terceros, sin cumplir con los niveles de autorización establecido de acuerdo a los procesos de la empresa.

Todas las actividades desarrolladas deben partir del principio de transparencia y cumplimiento de las leyes y normas anticorrupción. En caso de identificarse una situación de soborno o extorsión, la misma deberá, remitirse a la Política anticorrupción y antisoborno y comunicarse a la **línea de ética 3218748898 al correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com), o la Dirección de Control Interno**, para tomar las medidas disciplinarias "y, en caso de ser necesario", las medidas administrativas, legales o judiciales.

# Lavado de activos

Está prohibido realizar cualquier transacción para esconder el origen real de los fondos ilícitos o para hacerlos ver que cuentan con un origen de actividades lícitas. El lavado de activos involucra actividades ilegales como el terrorismo, tráfico de drogas, extorsión, entre otros.

Estamos comprometidos en cumplir a cabalidad con las leyes y regulaciones contra el lavado de activos así como a implementar las acciones pertinentes para realizar seguimiento y evaluar nuestras relaciones comerciales que permitan asegurar la integridad de las operaciones que desarrollamos.

En caso de identificarse una situación de lavado de activos, la misma deberá comunicarse a la **línea ética 3218748898**, al correo electrónico **lineaetica@telcosingenieria.com** y/o la **Dirección de Control Interno**, para que se pueda tomar por parte de la organización las medidas disciplinarias “y, en caso de ser necesario”, las medidas legales según corresponda a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas que regulan la materia.



# Regalos y cortesías

Está prohibido aceptar o entregar regalos o cortesías que puedan comprometer la toma de decisiones en una negociación o la prestación de un servicio, así como tampoco se permiten recibir o solicitar donaciones por parte de proveedores o clientes. Las donaciones únicamente serán solicitadas por la Alta Dirección.

Siempre que se reciba un obsequio de un cliente o proveedor, se deberá solicitar la autorización del director del proceso para recibirlo y realizar el debido registro, así como el mismo no puede comprometer la integridad u objetividad del colaborador.

El otorgamiento de regalos y cortesías a clientes o proveedores debe ser autorizado únicamente por la Alta Dirección.

En caso de que se tenga conocimiento de que alguna persona está cometiendo alguna falta que pueda ser considerada como corrupción, se debe denunciar de inmediato al correo [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com), recuerde que es absolutamente confidencial su denuncia.



# Responsabilidad ambiental

TELCOS INGENIERÍA S.A. tiene como prioridad desarrollar todas sus actividades comprometido con la calidad de vida y bienestar de los colaboradores, la seguridad y salud en el trabajo, la protección del ambiente y calidad en la prestación de los servicios.

Todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. debemos demostrar comportamientos ambientales adecuados con base en el cumplimiento de las leyes y normas al ambiente, uso adecuado del agua y gestión de residuos.

Es responsabilidad de todos los colaboradores reportar cualquier impacto ambiental identificado, remitiéndose a la política Integral HSEQ, Programa de Gestión Ambiental GCIN-HSEQ-PG-03 V5 y los demás estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión.

# Seguridad y Salud en el Trabajo

Es prioridad para TELCOS INGENIERA S.A. generar actividades de prevención de enfermedades y promoción de la salud encaminadas a mejorar el ausentismo laboral y la calidad de vida de los colaboradores.

Todos debemos estar comprometidos y somos responsables de reportar cualquier riesgo potencial para la salud y seguridad que identifiquemos en nuestro lugar de trabajo, así como detener cualquier actividad laboral que sea considerada como riesgosa de acuerdo con lo establecido en los procedimientos adoptados por la organización.

Es obligación de todos nuestros colaboradores asistir a las capacitaciones y entrenamientos proporcionados por la empresa para la identificación de riesgos en el ambiente de trabajo, así como dar cumplimiento a las leyes, normas y estándares de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de realizar las labores de forma segura.

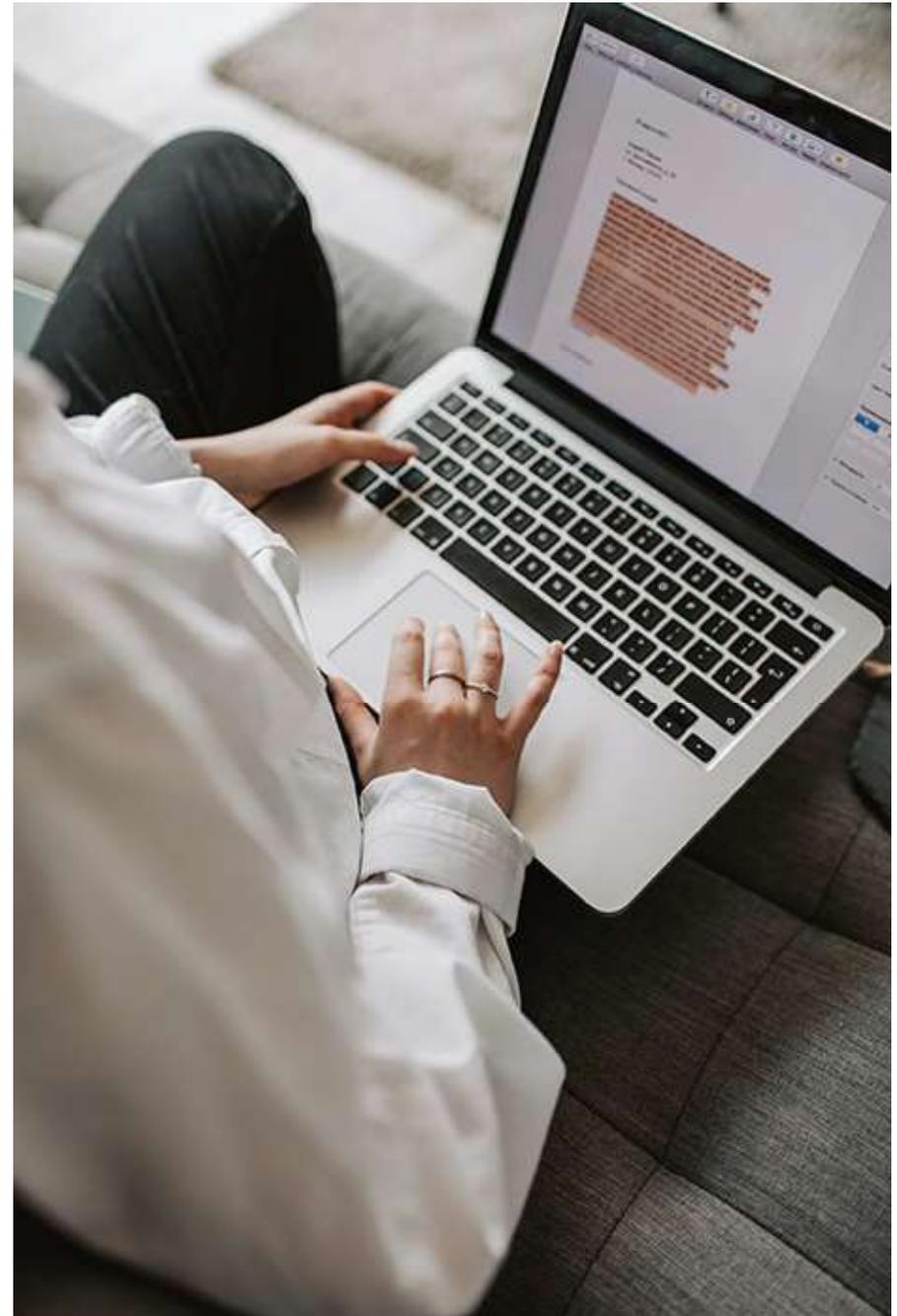


# Información confidencial y privilegiada

Se considera información confidencial toda aquella que no ha sido publicada oficialmente pero que es utilizada para el desarrollo de las funciones de cada colaborador. Esta información considerada confidencial no puede ser divulgada o compartida con terceros y se debe mantener su confidencialidad salvo que se autorice expresamente su divulgación por parte de la Alta Dirección. El uso no autorizado de la misma se considera una falta grave.

Se considera información confidencial y/o privilegiada la siguiente, sin que se excluya toda la información clasificada por la Alta Dirección:

- Estados financieros y proyecciones económicas.
- Listas de clientes y proveedores.
- Elementos de propiedad intelectual e industrial.
- Bases de datos críticas.
- Indicadores de gestión.

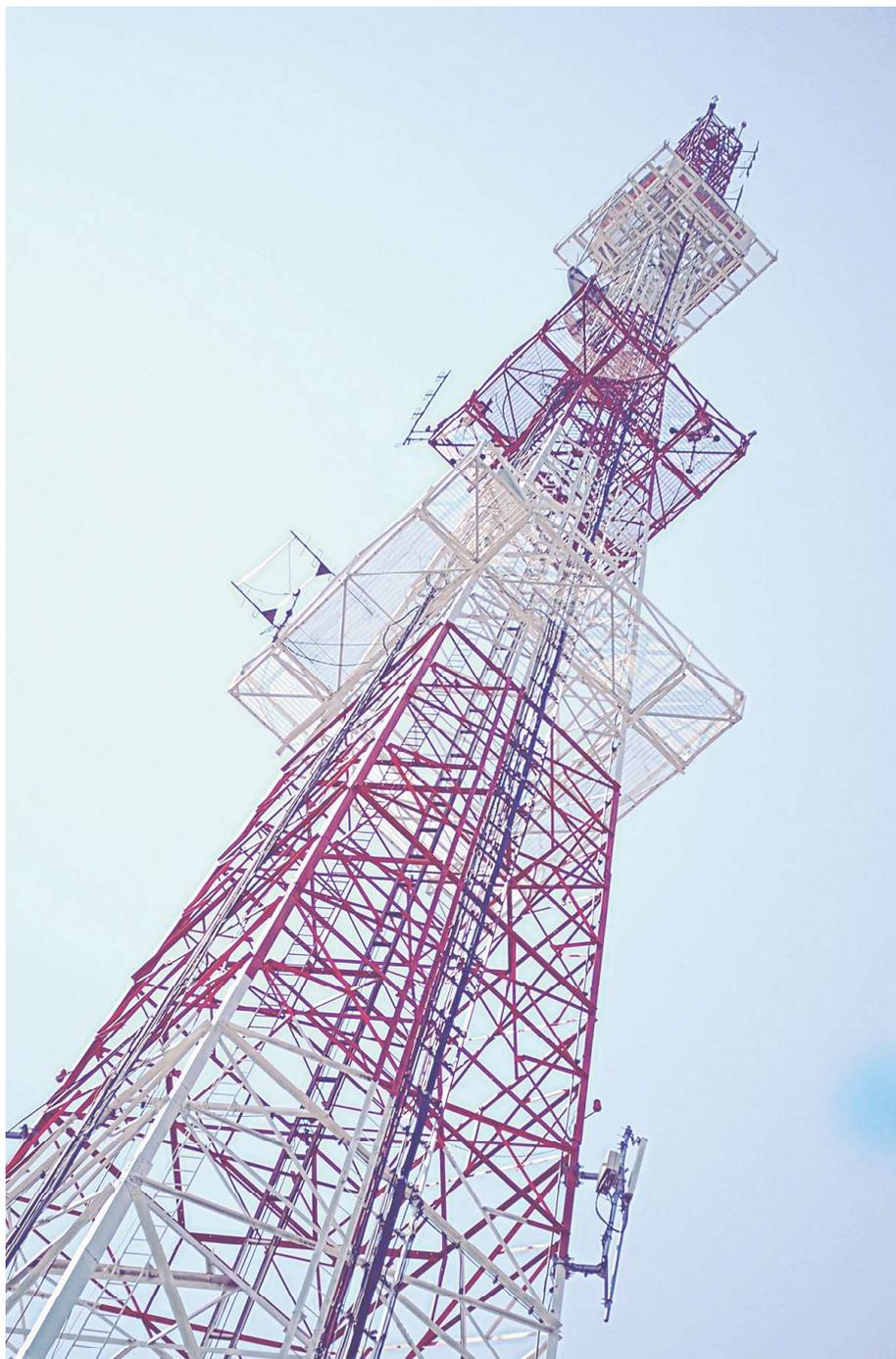




Los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. deben administrar y manejar la información asignada para el desarrollo de sus funciones en forma responsable y segura, así como no se debe divulgar información a terceros sin la autorización correspondiente.

Si se entrega información confidencial o privilegiada con justa causa, se debe informar la naturaleza de la confidencialidad, así como se debe requerir a los terceros la suscripción de un acuerdo de confidencialidad.

De la misma manera TELCOS INGENIERÍA S.A. respeta la información confidencial y privilegiada de terceros, sus derechos de propiedad intelectual e industrial. Todos nuestros colaboradores deben respetar dichos derechos, razón por la cual no se permite el uso de dicha información para beneficio de nuestra organización si la misma no se ha obtenido con autorización expresa de su dueño.



# Relación con nuestros competidores

Competimos con prácticas éticas, transparentes, de calidad e innovación de nuestros servicios y no por el desarrollo de prácticas ilegales, por lo cual está prohibido que los colaboradores obtengan información de nuestros competidores que no ha sido publicada oficialmente o que no ha sido autorizada para su entrega.

Igualmente, se consideran prácticas ilegales los acuerdos de precios, la manipulación de la oferta y la manipulación de los precios, por lo que dichas prácticas serán sancionadas conforme a lo estipulado en la ley.

Por lo anterior, todo acuerdo que se suscriba con nuestros competidores debe contar con el aval jurídico que certifique que el mismo no infringe la regulación establecida.

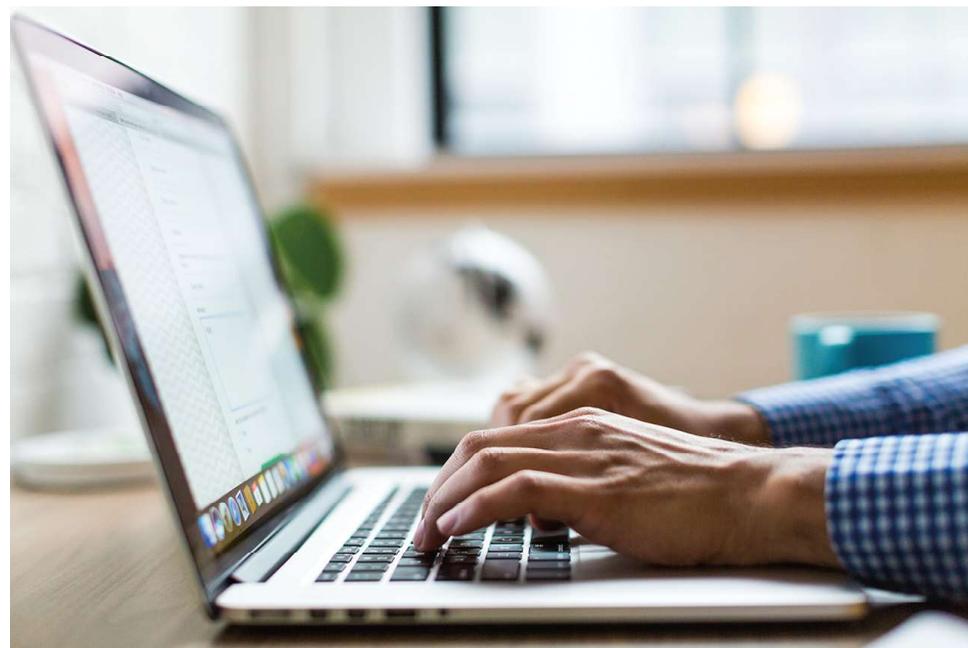
# Recursos y activos de la organización

Todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. son responsables del uso adecuado y racional, así como de la protección de los activos de la organización, propendiendo por su seguridad y cuidado.

Lo anterior, incluye el uso de todos los elementos y herramientas de comunicación tales como internet, intranet, teléfonos, equipos de cómputo y demás herramientas informáticas, ofimáticas y tecnológicas.

La protección de los activos incluye la protección de datos, secretos comerciales, planes de negocio, diseños, información contable y salarial.

Los equipos especializados de la empresa y del parque automotor únicamente deben ser operados por los funcionarios autorizados para dicha labor.



En caso de conocer alguna situación que implique un mal uso de recursos y activos de la empresa, esta situación debe ser comunicada oportunamente a la **línea ética 3218748898**, al **correo electrónico [lineaetica@telcosingenieria.com](mailto:lineaetica@telcosingenieria.com)**, y/o a la Dirección de Control Interno.



# Redes Sociales

La participación de todos los colaboradores de TELCOS INGENIERÍA S.A. en las redes sociales, es de carácter personal y no tienen ninguna relación con la organización, sin embargo, en caso de requerir utilizar las redes sociales con fines asociados a TELCOS, el colaborador deberá identificarse claramente, contar con la autorización y seguir los siguientes parámetros:

- Toda publicación debe estar alineada con los principios y valores de la empresa.
- Cumplir con los lineamientos sobre manejo de información confidencial y privilegiada.
- Ser respetuoso en la forma como se expresa ante la comunidad.
- No ofrecer productos o servicios no autorizados por la empresa, ni crear falsas expectativas.
- El uso de las redes sociales sin la autorización expresa de la empresa, será siempre a título personal del colaborador y en todo caso no debe afectar o comprometer a la empresa.
- Utilizar las redes sociales para hacer comentarios inadecuados o que falten a la verdad, con los que se afecte la imagen corporativa de la empresa.



# Uso de WhatsApp



TELCOS INGENIERÍA S.A. podrá emplear la herramienta WhatsApp para comunicarse con sus colaboradores en la jornada laboral y para realizar requerimientos, solicitudes relacionadas con las funciones y actividades propias del cargo, sin embargo, no es un medio de comunicación oficial, por lo que los requerimientos deberán formalizarse a través de los canales dispuestos por la organización.

Para el uso de WhatsApp, los líderes de área conformarán un grupo, donde los colaboradores podrán realizar consultas, solicitudes, requerimientos de connotación exclusivamente laboral; en este orden de ideas, la información y conversaciones del grupo son de carácter confidencial, ya que se está manejando datos propios de la empresa, por lo cual, en aras de mantener la confidencialidad de la misma, queda prohibido:

- La difusión de las conversaciones del grupo.

- La toma de pantallazos de las conversaciones sostenidas en el grupo de trabajo.
- Difundir información personal, realizar comentarios personales o encaminar las conversaciones laborales para que se descontextualicen a ámbitos personales.
- Compartir información diferente a la laboral, tales como; chistes, memes, cadenas o información no relacionada con el grupo.
- Promover que los colaboradores se comuniquen con los usuarios finales, buscando atender directamente con el servicio lo cual conllevaría a la disminución de los servicios programados.
- Notificar novedades que modifiquen el contrato de trabajo. Se indicará a los colaboradores la finalidad y pautas del grupo creado en WhatsApp, en cuyo caso no es otra que permitir la comunicación entre los equipos de trabajo con su jefe para que las actividades laborales se ejecuten de forma eficiente, oportuna y de calidad.

El administrador del grupo que será el jefe, líder o coordinador del área tendrá la competencia de verificar que la información del grupo sea estrictamente laboral y, "en el evento que evidencien conversaciones que se desvíen del objeto del grupo", recordará la finalidad y pautas del mismo, y cuando considere que se incumple con ello podrá remitir el caso a Control interno o al proceso de Talento y Desarrollo Organizacional según sea el caso.



En el caso de los colaboradores que por su cargo se le haya suministrado dispositivos inteligentes con acceso a internet, el uso de WhatsApp será previamente aprobado por la organización y exclusivamente para el ejercicio de sus funciones laborales.

El uso de grupo de la empresa para la realización de requerimientos, solicitudes o dudas se efectuará dentro de la jornada laboral.

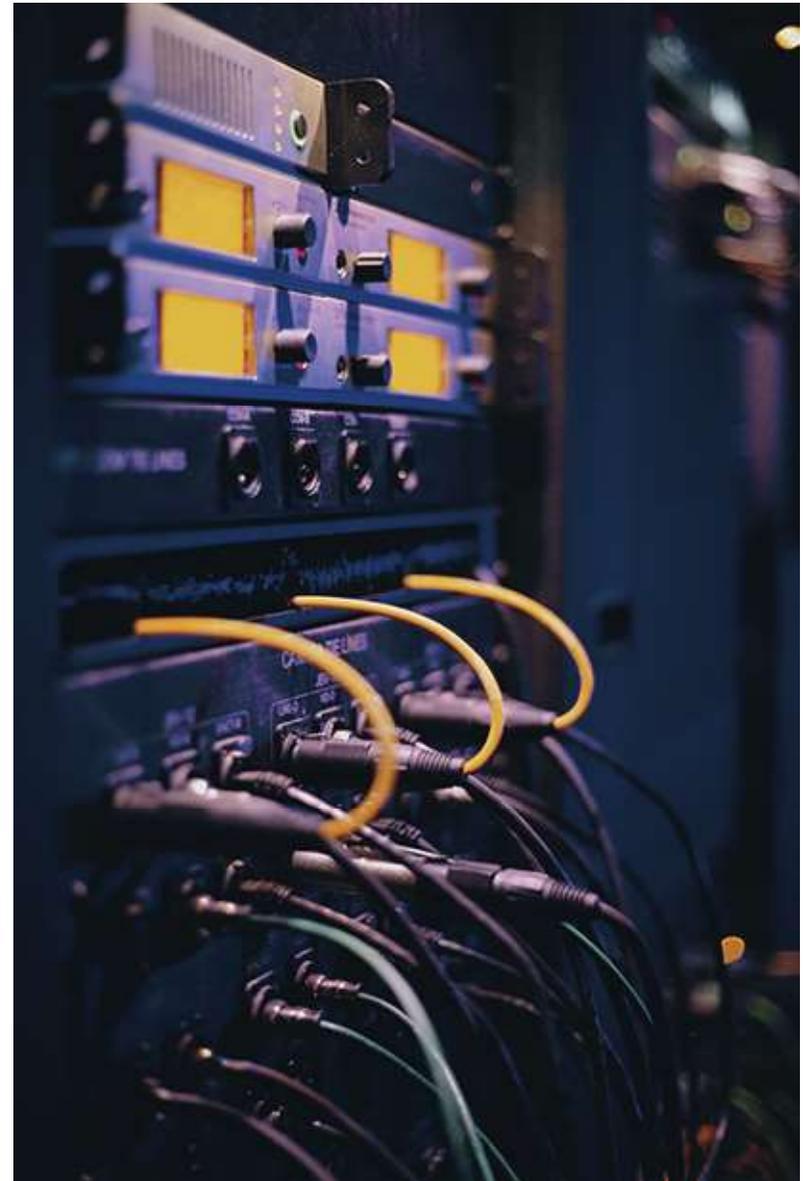
# Sistemas de cómputo

Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de TELCOS INGENIERÍA S.A. es indispensable que el hardware, software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados, y utilizados exclusivamente para los propósitos autorizados.

La organización ha instalado sistemas de seguridad para proteger redes, sistemas de cómputo e información electrónica. No se deberá usar ningún programa para burlar estos sistemas.

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad individual de asegurar los sistemas de cómputo de la empresa, así como de conocer y respetar el Manual de Políticas de Seguridad de la Información. GTIC-TIC-MA-01.

Los sistemas de automatización y las microcomputadoras permiten que la información sea fácilmente llevada de la oficina a las casas (trabajo en casa). Los elementos para almacenar información y los sistemas usados en estos deben ser físicamente asegurados, estableciendo controles a sus accesos.



Toda la documentación referente a la adquisición de licencias de software y uso debe mantenerse actualizada y disponible para cualquier verificación. Está prohibida toda copia, apropiación o uso indebido del software.

# Administración de la información financiera

TELCOS INGENIERÍA S.A. se encuentra comprometida en ofrecer a sus accionistas y al mercado en general, información real y transparente sobre sus operaciones, razón por la cual todos los colaboradores deben contribuir para que los estados financieros, la declaración de impuestos y similares, reflejen la realidad de los hechos económicos, bien sea por el reporte de información o la aplicación de los controles en los niveles que corresponde.

De igual forma, TELCOS INGENIERÍA S.A. se acoge al cumplimiento de las leyes nacionales con relación a los reportes de información financiera y fiscal a los entes que corresponda, cumpliendo con el registro, conservación y elaboración de los informes financieros de acuerdo con las normas de información financieras adoptadas en Colombia.



# Protocolo de visita para personal operativo

Los colaboradores que en ejercicio de sus funciones deban ingresar a inmuebles ajenos a las dependencias de la organización deben dar cumplimiento de las siguientes directrices:

**a.** Antes de desplazarse al sitio donde se solicita el servicio, el colaborador debe verificar que porta el carné corporativo, el cual debe estar a la vista de la persona que atiende la visita.

**b.** Se debe saludar amistosamente con frases como “buenos días o buenas tardes, gracias, con permiso, y/o disculpe, por favor, pase usted, no volverá a suceder”.

**c.** En ningún caso se debe hacer mención a una persona, así sea compañero de trabajo, por medio de un apodo o sobrenombre.

**d.** No se puede usar bromas o indirectas con los usuarios y/o compañeros de trabajo.

**e.** Abstenerse de realizar cualquier tocamiento o contacto físico con los usuarios.

**f.** Abstenerse de sostener conversaciones personales con los clientes o usuarios del servicio.





**g.** Abstenerse de emplear palabras groseras, de contenido vulgar u ofensivas.

**h.** Solo se podrá prestar el servicio solicitado, si la persona que atiende la misma es mayor de 18 años. En caso contrario el colaborador no podrá realizar el servicio y por ningún motivo podrá ingresar al inmueble. De presentarse esta situación se debe dar aviso al CGO y al SUPERVISOR para dejar la constancia respectiva.

**i.** Sin ingresar al inmueble, el colaborador debe determinar la edad de la persona que atenderá el servicio de visita. En el caso de generar duda la edad, se solicitará que acrediten su mayoría de edad con la cédula de ciudadanía. Si la persona se negara a comprobar su edad, se informará de forma inmediata al CGO y al SUPERVISOR, y no se podrá prestar el servicio.

**j.** Una vez se establezca la mayoría de edad de la persona que recibe el servicio se procederá a realizar la labor programada en la orden de trabajo.

**k.** Durante el todo el desarrollo de la visita se debe solicitar acompañamiento constante de la persona que atendió, quien debe ser un adulto responsable.

I. Durante el desarrollo de la visita el colaborador de TELCOS INGENIERÍA S.A, debe cumplir las siguientes reglas de comunicación con el cliente:

- Entablar estricta comunicación sobre el servicio.
- No tutear.
- No realizar preguntas de tipo personal, familiar y/o económico.
- No entablar confianza.
- No coquetear.
- No utilizar apelativos confianzudos o abusivos al referirse al usuario.

m. No realizar servicios diferentes a los establecidos en las ordenes de trabajo y/o que no se encuentren autorizados por la organización (puntos adicionales, arreglos o venta de material).

n. No manipular electrodomésticos, muebles y enseres del suscriptor. En caso de ser necesario, se debe hacer bajo previa autorización de la persona quien atiende el servicio por escrito. Adicional debe quedar plasmado en las notas de las órdenes de trabajo los servicios adicionales prestados.

o. No realizar conductas que puedan trasgredir los derechos de los usuarios, pues se debe garantizar la intimidad de las personas que se encuentran en el domicilio.





p. Cuando se evidencien a simple vista elementos de valor se debe solicitar al usuario que guarde dichos elementos.

q. Solicitar al suscriptor o usuario revisar el maletín de trabajo y herramientas previa terminación del servicio. Una vez se realice dicha labor se debe dejar de manera clara que el suscriptor acepta que el servicio se llevó a cabalidad sin presentar ningún tipo de daño o pérdidas.

r. El colaborador no puede colocar música mientras realiza la visita, salvo para probar que el servicio quede bien instalado.

s. En caso de presentarse alguna anomalía durante el servicio se debe informar inmediatamente al CGO y SUPERVISOR. No retirarse del predio hasta que llegue el apoyo de la organización, a menos que se encuentre amenazada su integridad.

t. No aceptar o solicitar, directa o indirectamente, dadas, agasajos, regalos, favores, ni propinas o cualquier otra clase de beneficios por la instalación de puntos distintos a los solicitados u otro tipo de servicios que no estén incluidos en la solicitud.

**El incumplimiento a las disposiciones establecidas en el protocolo de visita, será constituido como falta grave, generando las sanciones disciplinarias correspondientes, incluso la terminación del contrato.**

# Pautas de cortesía y respeto

**COMUNICACIÓN ASERTIVA:** El saludo es muy importante en nuestra organización, el trato con los demás debe ser muy respetuoso y acogedor con clientes, visitantes, compañeros de trabajo y en general con cualquier persona que interactúe.

No solo debemos cuidar nuestras palabras con las que nos expresamos si no también los gestos, la postura corporal, el tono de voz, la mirada y la fluidez verbal, ya que estos elementos acompañan y pueden cambiar el sentido al mensaje que queremos compartir con nuestro interlocutor.

Una parte importante de nuestra labor es el trabajo en equipo y parte de la comunicación asertiva implica que al momento de presentarse un desacuerdo con alguno de nuestros compañeros de trabajo o clientes se actúe con calma, respeto y hablando directamente con la persona en cuestión; cuantas menos personas opinen sobre el tema menos perjuicios se pueden ver involucrados en la solución.





**ATENCIÓN OPORTUNA:** Debemos brindar una atención optima, eficaz y eficiente a los requerimientos de nuestros clientes, siempre con un tema de cordialidad en nuestras acciones, sin lugar a duda, nuestro tiempo y el de las demás personas es supremamente valioso, por lo que es necesario que, como colaborador, nos esmeremos en agilizar nuestras funciones, sin abandonar por ningún motivo nuestra calidad profesional y humana.

El pronombre de tratamiento que indica respeto y formalidad es el de tercera persona, "usted", por lo que debe evitarse en mayor medida el uso del tuteo para dirigirnos a los clientes. Así mismo, se debe empezar cualquier conversación con un saludo cordial y la presentación respectiva con su documento o credencial que lo certifica como empleado de la organización, procure nunca interrumpir a su interlocutor y prestarle atención, ya que esta conducta no solo será bien vista, sino que además le permitirá a usted atender las necesidades comunicativas suyas y de nuestro cliente.

**CONDUCTAS QUE PUEDEN RESULTAR COMO ACOSO SEXUAL:** El acoso sexual es el comportamiento de naturaleza sexual o el intento de un comportamiento con base en el sexo que afecta la dignidad de hombres y mujeres en el lugar de trabajo. Puede incluir acciones físicas y expresiones tanto verbales como no verbales.

Hay una amplia gama de conductas que se pueden considerar acoso sexual contempladas en la Ley 1257 de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones Artículo 29.

Para que este pueda configurarse debe existir una o más de las siguientes situaciones:

- El comportamiento es indeseado y ofensivo para la persona que es objeto del mismo.
- Tal comportamiento se usa explícita o implícitamente como base para tomar una decisión que afecta el acceso de esa persona al empleo, capacitación profesional, permanencia en el trabajo, promoción, compensación o cualquier otra decisión con respecto a su actividad.
- Dicha conducta crea intimidación en el lugar de trabajo o es hostil o humillante para la persona que es sometida a ella.
- El colaborador, como individuo, tiene derecho a determinar si considera el comportamiento indeseado u ofensivo.



- Las cortesías o los halagos se convierten en acoso sexual si continúan cuando la persona a quien se dirigen indica claramente que los considera indeseados u ofensivos.
- Cuando la ofensa es suficientemente seria, un solo incidente puede considerarse acoso sexual.

**No toleramos el acoso sexual en ninguna forma.**

Tampoco se tolera, en ninguna de sus formas, manifestaciones impropias que puedan interpretarse como acoso sexual a ninguna mujer u hombre cuando se encuentre en la calle y/o en representación de TELCOS INGENIERÍA S.A.

**Respeto por los derechos humanos y la dignidad de las personas.**

Se impulsará la igualdad de oportunidades y se tratará a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares, siendo así consecuentes con lo estipulado en la carta magna.



### CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN N°	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	Carlos Torres	Claudia Galeano	Mauricio Botero	10 de febrero de 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del documento</li> </ul>
		Director Capital intelectual			
	Director de Control Interno	Paula Pesca	Apoderado General		
		Coordinador de Calidad			



# Código de Ética y Buena Conducta

Todos los derechos reservados. Imágenes tomadas de Foto de Andrea Piacquadio en Pexels, Foto de fauxels en Pexels, Foto de energpic.com en Pexels, Foto de Andrea Piacquadio en Pexels, Foto de Natasha Fernandez en Pexels, Foto de Lukas en Pexels, Foto de Daria Shevtsova en Pexels, Foto de Obregonia D. Toretto en Pexels, Foto de bongkarn thanyakij en Pexels, Foto de Tracy Le Blanc en Pexels, Foto de Anton en Pexels, Foto de Josh Sorenson en Pexels, Foto de fauxels en Pexels, Foto de Vlada Karpovich en Pexels, Foto de Andrea Piacquadio en Pexels, Foto de Andrea Piacquadio en Pexels, pexels-pixabay-327540, Foto de Andrea Piacquadio en Pexels, Foto de Christina Morillo en Pexels

