



POL Ética en la relación con clientes

Objetivo: Declarar ante los clientes el compromiso de ACC con los sistemas SAGRILAFT y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

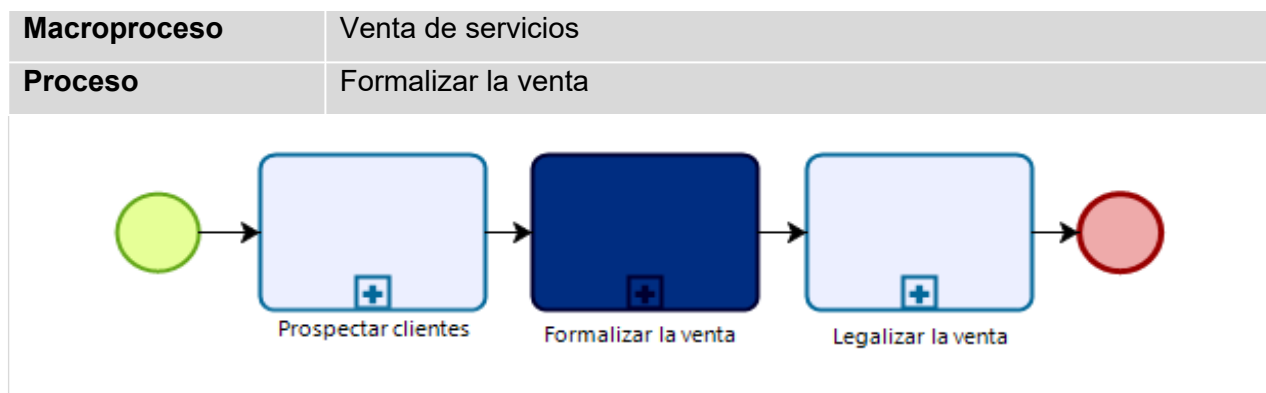
Colombia

1. Alcance

- Organizacional:** Aplica para todas las contrapartes que tengan relación con Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S.
- Proceso:** aplica para los procesos que tengan una relación directa clientes de ACC.
- Geográfico:** Colombia.

2. Estructura

Confidencial



3. Políticas

3.1. Generales

- 3.1.1. Es responsabilidad del líder de este proceso y del líder inmediato de los cargos relacionados, dar a conocer y capacitar a sus colaboradores en las tareas mencionadas.
- 3.1.2. Este documento únicamente debe ser modificado por solicitud del dueño de proceso. Por lo tanto, ningún colaborador distinto a él tiene la facultad para cambiar su contenido.
- 3.1.3. Este documento es propiedad de las compañías del GS que operan en Colombia, por lo cual, queda prohibida su reproducción parcial o total sin autorización del Director General País.

3.1.4. Es responsabilidad del dueño del proceso revisar y solicitar la actualización del presente documento cada dos años o Cuando:

- Se modifiquen las reglas de negocio y procesos involucrados.
- Se requiera modificación como consecuencia de cambios en normatividad externa o interna con el fin de garantizar el cumplimiento de leyes, decretos o normas.

3.1.5. El área de Análisis y Diseño de Procesos es la única responsable de la documentación, actualización, formalización, publicación y control de las versiones del presente documento.

3.1.6. La versión oficial de este documento es la publicada en el portal SocioPro dispuesto por el Grupo Salinas para este fin. Las versiones físicas o guardadas en equipos de cómputo son consideradas como copias no controladas y, por lo tanto, no se garantiza la vigencia de la información contenida.

3.2. Específicas

Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S ha asumido el reto y el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad de sus productos e integridad comercial en las relaciones con sus clientes. Por este motivo, todos los clientes deben el compromiso de aplicar altos valores y principios de honestidad, confianza y respeto mutuo, es un requisito no negociable mantener altos estándares éticos, cumpliendo con todas las leyes vigentes y evitando así la percepción de una acción u omisión inadecuada o un conflicto de interés.

Con el propósito de construir relaciones comerciales transparentes, Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. y el cliente manifiestan su voluntad de cumplir la presente política y aplicarla en todos los intercambios comerciales que se tengan derivados de las relaciones contractuales.

El incumplimiento de la presente política acarreará la descalificación y desvinculación del cliente respecto de los productos o servicios que Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S ha prestado al cliente y podrá generar sanciones graves tanto al cliente como a las personas involucradas.

Código de Ética

El objetivo de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S es crear relaciones íntegras y transparentes con sus clientes y consumidores a través de una oferta de productos y servicios de alta calidad, constante innovación, una óptima gestión de ventas y el actuar ético.

- 3.2.1. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S actúa de forma innovadora y proactiva, de modo que atienda las expectativas de los clientes, se anticipe a sus necesidades, y con ello asegurar una relación duradera de mutuo beneficio.
- 3.2.2. El cumplimiento del deber con los clientes incluye la atención inmediata de cualquier anomalía que se presente en el servicio, ya sea causada por la empresa o por terceros.
- 3.2.3. Para Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S es muy importante escuchar y estar cerca de sus clientes, por lo tanto, cuenta con diferentes canales de comunicación con ellos como la línea de atención a clientes, correo electrónico, redes sociales y página web.
- 3.2.4. En las relaciones comerciales entre Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S y el cliente, no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a los valores éticos de la Compañía. Por lo tanto, la empresa y el cliente se comprometen con el correcto actuar en todas las actividades que se desarrollen durante la ejecución del contrato o la prestación de los servicios.
- 3.2.5. Al escoger a sus clientes y/o mercados, con excepción de restricciones legales, Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S no establece diferencias discriminatorias de ningún tipo, sino que selecciona sus mercados con base a criterios de negocio. La discriminación ilegal es una violación al Código de Ética y a las leyes de libre competencia, por tal motivo dichos actos no son tolerados.
- 3.2.6. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. investigará, caso por caso, reportes presentados por posibles actividades ilegales o no éticas, y de encontrarse ciertos, estará facultada para terminar unilateralmente la relación comercial con el cliente.
- 3.2.7. Es regla para Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S que las promociones y los argumentos de venta que se usen estén siempre libres de información falsa en relación a la disponibilidad, fechas, restricciones y términos de reserva o pago, entre otros.
- 3.2.8. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. promueve la legalidad de las operaciones, realiza los procesos de debida diligencia a los clientes, con el fin de identificar posibles prácticas ilegales como el lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación y proliferación de armas de destrucción masiva, soborno, corrupción, cualquier delito fuente de los ya mencionados y/o incumplimiento de sus obligaciones fiscales (si aplican). Por lo descrito, esta empresa no sostendrá ninguna relación comercial con aquellos clientes que incurran en este tipo de prácticas.

4. Sanciones

4.1. En caso de que no se cumpla con lo dispuesto en el presente documento, se procederá con la apertura del respectivo proceso administrativo y se aplicarán las sanciones señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo.

4.2. En caso de que este documento requiera implementación de; hardware, software, desarrollo o modificación de aplicaciones, herramientas ofimáticas especializadas, bases de datos, accesos, creación de roles, autorizaciones específicas, parametrizaciones o certificaciones en seguridad de la información, entre otros, todos los empleados de la compañía deben cumplir con los lineamientos definidos en la POL Seguridad de la Información e informar a DSI. En caso de incumplimiento de este lineamiento, se procederá con la apertura del respectivo proceso administrativo y se aplicarán las sanciones señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía de ser procedente.

Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
20/02/2020	1.0	Elaboración del documento
26/05/2021	2.0	Se actualiza la política de acuerdo a lo establecido en la circular básica jurídica de la superintendencia de sociedades capítulo X actualización del mes de diciembre de 2020.
17/01/2023	3.0	Se incluye mención a actividades de soborno, corrupción y cualquier delito fuente de los ya mencionados en la política 3.2.8.