

POL Ética en la relación con clientes

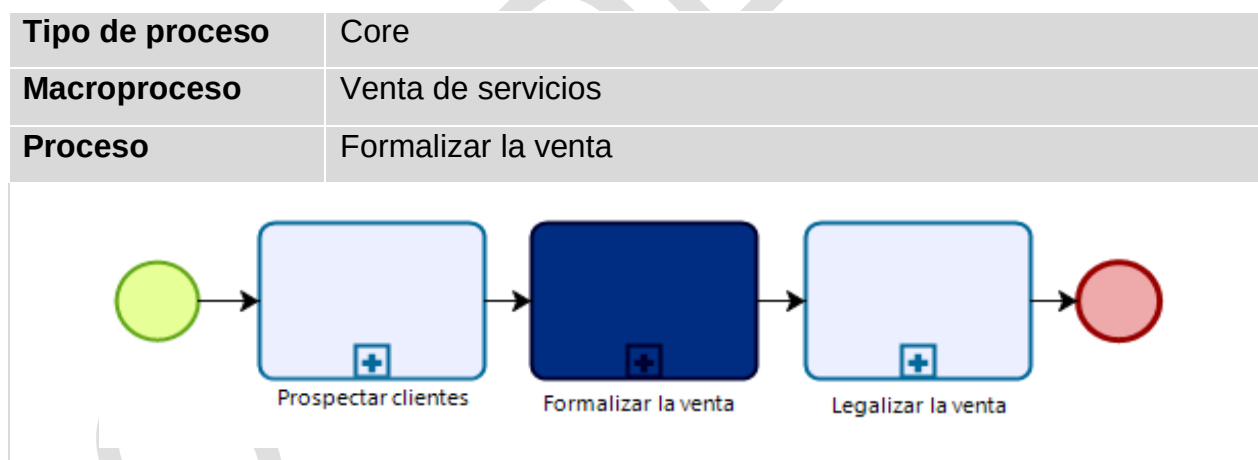
Colombia

Objetivo: Declarar ante los clientes el compromiso de ACC con el cumplimiento de los sistemas SAGRILAFT y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, garantizando relaciones basadas en integridad, transparencia y responsabilidad.

1. Alcance

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

2. Estructura



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 asume el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en sus productos y de integridad comercial en todas las relaciones con sus clientes.

Por este motivo, todas las contrapartes deben cumplir con principio de honestidad, confianza y respeto mutuo. Es un requisito no negociable mantener altos estándares éticos, cumplir con la legislación vigente y evitar cualquier acción u omisión que pueda generar la percepción de irregularidad o conflicto de interés.

Con el propósito de construir relaciones comerciales transparentes Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. y sus clientes 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 podrá generar:

- Descalificación y desvinculación del cliente respecto a los productos o servicios prestados por Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S.

- Sanciones graves tanto para cliente como para personas involucradas, conforme a la normativa aplicable y a los procedimientos internos de la compañía.

Código de Ética

El objetivo de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S es establecer relaciones íntegras y transparentes con sus clientes, mediante una oferta de productos y servicios de alta calidad, innovación constante, una gestión comercial eficiente y un actuar ético en todas las operaciones.

- 3.2.1. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S actúa de forma innovadora y proactiva, buscando atender las expectativas de sus clientes, anticiparse a sus necesidades y garantizar relaciones duraderas basadas en el mutuo beneficio.
- 3.2.2. El cumplimiento del deber hacia los clientes incluye la atención inmediata de cualquier anomalía en el servicio, independientemente de si es ocasionada por la empresa o por terceros.
- 3.2.3. Para Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S es fundamental escuchar y mantener cercanía con sus clientes. Por ello, dispone de diversos canales de comunicación: línea de atención, correo electrónico, redes sociales y página web
- 3.2.4. En las relaciones comerciales entre Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S y sus clientes no se tolera ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo ni prácticas contrarias a los valores éticos de la compañía. Ambas partes se comprometen a actuar correctamente en todas las actividades derivadas de la ejecución contractual o prestación de servicios
- 3.2.5. Al seleccionar clientes y/o mercados, salvo restricciones legales Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S no establece diferencias discriminatorias. La discriminación ilegal constituye una violación al Código de Ética y a las leyes de libre competencia, por lo que estos actos no son tolerados.
- 3.2.6. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. investigará, caso reporte sobre posibles actividades ilegales o no éticas. De confirmarse, la compañía estará facultada para terminar unilateralmente la relación comercial.
- 3.2.7. Es norma de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S que las promociones y los argumentos de venta sean veraces, evitando información falsa sobre disponibilidad, fechas, restricciones, términos de reserva o pago, entre otros.
- 3.2.8. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. promueve la legalidad de todas sus operaciones y realiza procesos de debida diligencia a los clientes, para identificar

prácticas ilícitas como el lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación y proliferación de armas de destrucción masiva, soborno, corrupción, cualquier delito fuente 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.

3.2.9. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S actúa conforme a los principios éticos que rigen su cultura organizacional y no acepta actos de fraude ni corrupción los clientes deben comprometerse a salvaguardar la operación y evitar que los servicios contratados sean utilizados para actividades ilícitas.

3.2.10. En caso de detectar situaciones sospechosas o inusuales relacionadas con el servicio contratado, el cliente debe informar de inmediato al correo cumplimiento@azteca-comunicaciones.com.

3.2.11. Nuestros Clientes asumen por medio de la presente Política, las consecuencias previstas en la ley, en caso de que se llegue a comprobar el incumplimiento de los compromisos aquí establecidos.

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 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.

5. Acrónimos y Definiciones

Acrónimo	Concepto
ACC	Azteca Comunicaciones Colombia

DSI	Despacho de Seguridad de la Información
POL	Política
SAGRILAF	Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

6.Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
31/01/20	1.0	Elaboración del Documento
26/05/21	2.0	Se modifica: La política de acuerdo con lo establecido en la circular básica jurídica de la superintendencia de sociedades capítulo X actualización del mes de diciembre de 2020.
10/01/23	3.0	Se agrega: Mención a actividades de soborno, corrupción y cualquier delito fuente de los ya mencionados en la política 3.2.8.
12/09/25	4.0	Se agrega: Mención de compromiso de los clientes 3.2.9. y 3.2.10.
24/12/25	5.0	Se modifica: •El alcance para las contrapartes en general. •Política específica y las relacionadas a ética.