

# ***Código*** ***de*** ***ética***

**Telca**



“ En nuestro trabajo y en nuestra vida, hacer siempre lo correcto es fundamental. Tener claros nuestros valores personales y corporativos nos brinda una guía para tomar decisiones, identificar situaciones de conflicto, prevenir actos que nos pongan en riesgo a nosotros o a la organización y, ante todo, tener la certeza de que hacemos las cosas bien ”

**Telca** se ha caracterizado por promover el trabajo honesto y cumplimiento de la ética, tanto con nuestros colaboradores como con nuestros proveedores.

Este Código de Ética tiene como propósito establecer un marco de comportamiento aplicable para todos nuestros colaboradores, así como para nuestros clientes, agentes y/o representantes en general. Se incluyen los valores fundamentales que nos permiten trabajar en busca el bien común.

Todos los miembros de la organización tenemos la responsabilidad de llevar en alto el nombre de TELCA y mantener la imagen y reputación que hemos construido a lo largo de todos estos años.

Confío en que todos nos comprometamos a que TELCA siga creciendo en un ambiente de trabajo respetuoso y buscando siempre hacer lo legalmente correcto.

Los invito a leer detenidamente el Código de Ética, a respetarlo y cumplirlo, siéntase libres de conversar directamente con nuestra Oficina de Cumplimiento, quienes están para orientarlos en el caso de cualquier duda.

Rodolfo Apéstegui Hoffmaister  
Director General



**Propósito**

**Innovamos experiencias,  
creando conexiones**

# Nuestro Corazón

## VALORES **Telca**



### INSPIRAMOS INNOVACIÓN

Innovamos la forma de hacer las cosas para crear la mejor experiencia.



### CRECEMOS UNIDOS

Confiamos que trabajando en equipo logramos mejores resultados.



### PASIÓN POR SERVIR

Tenemos una visión cliente céntrica donde todo lo que hacemos busca el mejor servicio.



### CONQUISTAMOS LOS RETOS

Disfrutamos genuinamente alcanzar los objetivos que nos planteamos.

## Sobre este Código

**Telca** se compromete a cumplir plenamente con las leyes, normas y reglamentos de la República de Panamá en el desempeño de sus funciones en su giro comercial.

Si tiene alguna pregunta sobre la legalidad de su actuar o el de otros, debe consultar con la Oficina de Cumplimiento, la cual forma parte de la Gerencia Legal y Cumplimiento de TELCA. Hacer las cosas bien desde la primera vez, es norma que se debe cumplir por parte de todo colaborador de TELCA.

# Código de ética

**Funciona para:**  &   
Personas Empresas

Que tengan una relación comercial o laboral con TELCA, como por ejemplo:

-  Colaboradores
-  Proveedores
-  Contratistas
-  Clientes

### Aplica en:

Todo lugar donde opere TELCA (dentro y fuera del país) en todo acto donde representemos a la empresa.



**SI NO SE CUMPLE:** Se puede recibir una sanción, acción correctiva, término de contrato e incluso ser despedido sin responsabilidad patronal.



Hacer las cosas bien desde la primera vez, es una norma que se debe cumplir por parte de todo colaborador de Telca.

## ¿A quién puede acudir si tiene dudas sobre un comportamiento o situación relacionada con el Código de Ética?

Consulte con su supervisor, jefe, gerente o director de área. También se puede contactar directamente con nuestra Oficial de Cumplimiento por los medios de contacto:

**Colaboradores de**  
**Telca**

### Denuncias anónimas:

 Página web, en pestaña de cumplimiento.

### Denuncias identificables:

 [etica-cumplimiento@telca.pa](mailto:etica-cumplimiento@telca.pa)

**Estado, Proveedores**  
**o Contratistas de**

**Telca**

### Denuncias anónimas:

 Página web, en pestaña de cumplimiento.

### Denuncias identificables:

 [etica-cumplimiento@telca.pa](mailto:etica-cumplimiento@telca.pa)



Si usted tiene personal a cargo, se espera que sea un punto de contacto para que los colaboradores puedan evacuar cualquier duda y canalizarla con el Oficial de Cumplimiento.

# 1

## Proteger a la compañía

# Nuestros compromisos

En TELCA esperamos que todos nuestros colaboradores se comporten de acuerdo con los más altos estándares éticos, rigiéndose por su deseo de hacer lo correcto.

El presente Código de Ética pretende servir como guía, referencia informativa y fuente documental para ayudar a todos nuestros colaboradores y terceras personas, a **escoger la opción éticamente más adecuada en cualquier circunstancia**.

Esto también implica que los colaboradores deben cuidar las herramientas de trabajo, vehículos, equipo de oficina y otros activos contra daños, robo, desperdicio, abuso y mal uso. Así como proteger las ideas, estrategias y procesos de nuestra organización, lo que implica el cumplimiento absoluto de todas las políticas y procedimientos establecidos que están disponibles en el Sistema Integrado de Procesos (SIP).

# 2

## Respeto, diversidad y trato imparcial

En TELCA fomentamos una cultura y un entorno de trabajo en el que nuestros colaboradores son tratados con respeto, cortesía y equidad, fomentando la igualdad de oportunidades para todos.

Para lograr esto:

- Promovemos y valoramos que exista diversidad de personas, puntos de vista, talentos y experiencias.
- Creamos entornos de trabajo integradores, donde se abordan necesidades individuales, y permiten a nuestros colaboradores aprovechar sus fortalezas únicas.
- Entendemos que nuestro comportamiento individual tiene influencia en nuestra empresa, en nuestros compañeros de profesión y en la sociedad, por eso nos esforzamos por actuar siempre de modo responsable.

## **3** *Cero tolerancia al acoso y la discriminación*

En TELCA no se tolera ningún tipo de acoso o discriminación y promovemos la salud (física y mental), así como la seguridad en la ejecución de nuestras actividades diarias.

### **Políticas relacionadas**

- Política para prevenir la discriminación, investigar y sancionar el hostigamiento sexual o laboral.

## **4** *Prohibición del fumado y otras drogas*

Estas conductas se encuentran prohibidas y no podrán ser practicadas en cualquiera de las instalaciones de TELCA, incluyendo cualquier otra ubicación, cuando se porte el uniforme o cualquier signo distintivo de la organización.

En TELCA somos una organización comprometida con la salud y el ambiente, a la vez que somos un espacio libre de humo, por lo que está prohibido:

- Fumar dentro del horario laboral.
- Fumar en nuestras instalaciones.
- Ingerir o abusar de bebidas alcohólicas durante el horario laboral.

### **Políticas internas relacionadas**

- Política de prohibición de fumado y uso de otras drogas.

## **5** *Salud, seguridad ocupacional y ambiente*

Es importante que todo colaborador de TELCA tenga conocimiento y procure el cumplimiento de la Política de Salud, Seguridad Ocupacional y Ambiente.

### **Políticas internas relacionadas**

- Política integrada de Ambiente y Salud Ocupacional.

## **6** *Reglamento Interno del Trabajo*

Es el documento que tiene como objeto precisar las obligaciones y forma de relacionarse entre TELCA y sus trabajadores, con el objetivo de lograr prestar el servicio adecuadamente. Dicho Reglamento, se alimenta de las políticas internas sobre relaciones laborales, salud ocupacional, ambiente y desarrollo organizacional.

# Una persona colaboradora de Telca



**Vela por la confidencialidad** de nuestra información, manteniéndola resguardada en su totalidad y sin compartirla a terceros.



**Respetar la legislación** que protege el uso, acceso y tratamiento (uso) de los datos personales, tanto de los colaboradores, como de clientes y las respectivas bases de datos donde se almacena dicha información.



**Respetar la propiedad intelectual** y los derechos de autor generados de nuestro trabajo según se estipula en los contratos laborales.



**Cuidar los activos** de la compañía y es responsables por su uso.



**Utilizar las redes sociales de forma respetuosa**, sin poner en riesgo la reputación o imagen de la compañía, recordando que en todo momento somos sus representantes.



Identifica situaciones, potenciales o actuales, que representan un conflicto de intereses y las **reporta para su adecuado manejo**.

# Uso de activos e información de Telca

Asegúrese de utilizar los activos y la información de TELCA únicamente para los fines para los cuales fueron entregados. En caso de uso indebido, sospecha de pérdida, daño o robo, deberá denunciarlo a su jefatura

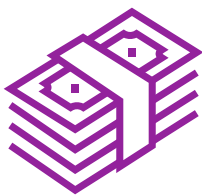
Este Código de Ética establece la obligación de proteger los activos físicos, recursos financieros, información confidencial, datos personales, sistemas de información y propiedad intelectual de TELCA.



## Activos Físicos

Los colaboradores de TELCA **no podrán retirar ningún activo fuera de las instalaciones de la empresa sin autorización previa de su jefatura**, ni usarlos para propósitos inapropiados o distintos a los autorizados.

Entre los activos físicos se encuentran las oficinas, planteles y sucursales, mobiliario, equipos tales como OTDRs, SAMs y otros propios de la actividad de la organización, herramientas en general, suministros, equipos de cómputo, dispositivos móviles, vehículos.



## Recursos Financieros

Los colaboradores de TELCA **deberán usar y proteger los activos financieros** como dinero en efectivo, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, cajas chicas, vales y facturas únicamente para los propósitos autorizados propios del negocio, protegiéndolos del mal uso, la pérdida, fraude o robo.

TELCA sólo autorizará los gastos, u otras transacciones financieras, que estén relacionados con el giro del negocio de acuerdo, con las leyes vigentes y con la autorización brindada por el área encargada.

En virtud de lo anterior, los colaboradores de TELCA deberán cumplir con el procedimiento de caja chica, siendo que cualquier incumplimiento a dichas disposiciones provocará una revisión y auditoría por parte de Control Interno.

### Procedimiento interno relacionado

- Procedimiento de caja chica.



## Información Confidencial y Datos Personales

En **TELCA** protegemos y tomamos medidas para resguardar la información confidencial y datos personales en nuestro poder, tratando y procesando los datos de conformidad con las leyes aplicables, las obligaciones profesionales, nuestras propias políticas y prácticas de protección de datos personales.

TELCA tiene el compromiso de cumplir con la legislación nacional e internacional relacionada a la protección de datos personales. La protección de este tipo de información es un derecho que tenemos todos y cuya finalidad es decidir sobre quién, cuándo y bajo cuáles circunstancias otras personas acceden, guardan y utilizan los datos personales de su dueño, así como el derecho a conocer la información personal que consta en bases de datos y solicitar que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando sea incorrecta. Este derecho aplica independientemente de la nacionalidad, residencia o domicilio del titular de los datos.

Dentro de las funciones del día a día en TELCA, se solicitan datos de este tipo para ofrecer y brindar el servicio solicitado por el cliente. Esos datos que identifican a cada uno de ellos, es confidencial.

## Información Confidencial de la organización



Datos personales



Resultados y proyecciones financieras



Bases de datos



Estrategias de mercadeo y crecimiento



Contraseñas y cuentas de usuarios



Información sobre clientes, colaboradores, competidores y proveedores



Planes de fidelización



Otros

### ¿Qué se debe hacer con ella?

- Recopilarla.
- Almacenarla y resguardarla de forma segura.
- Compartirla solamente con personas autorizadas.
- No discutir datos personales en lugares públicos, con personas ajenas a la organización, o por medio de redes sociales.
- Resguardar con el debido cuidado sus usuarios y contraseñas requeridos para el ingreso a los sistemas de información.
- Proteger esta información contra robo o uso indebido de cualquier persona o colaborador.
- Entregar información oportuna, transparente, veraz, objetiva y real, manteniendo la confidencialidad de los procesos y datos que así lo requieran.
- Consultar en caso de duda relacionada a compartir información a terceros.
- Solicitar autorización o validación a la jefatura antes de compartir información confidencial.



Es obligación de todos los colaboradores **NO revelar** información confidencial y personal que se nos haya confiado, a menos de que exista autorización legal y expresa para ello, ya sea un "Consentimiento Informado" firmado por el cliente, o por autorización de TELCA).



## Sistemas de información y sus dispositivos

Los dispositivos electrónicos, como computadoras, laptops, teléfonos celulares y dispositivos móviles también son activos físicos. **Es importante mantener la seguridad de éstos**, así como los sistemas, redes y software que utilizamos para almacenar, recuperar y transmitir la información.

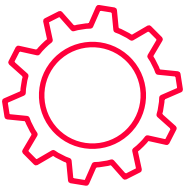
En la ejecución de sus labores, solamente deben utilizarse los activos que le han sido asignados o para los cuales tiene autorización. **No es permitido instalar o descargar aplicaciones de software, acceder a datos internos a través de una red o dispositivo externo, si no está autorizado.**

**Todos los activos son exclusivamente para actividades relacionadas con TELCA** y no pueden prestarse a terceros ajenos a la compañía, sin previa autorización de un director.

El ingreso y uso de los sistemas de información por medio de usuarios y contraseñas es de uso personalísimo, limitado y exclusivo al colaborador autorizado, por lo cual, es prohibido cualquier uso indebido de los usuarios y contraseñas, así como su divulgación y/o el compartir a terceros las mismas.



Los equipos y sistemas no pueden ser utilizados para enviar, recibir, ver o descargar contenido ilegal, ofensivo, pornográfico, discriminatorio o amenazante, para acosar a nadie ni para revelar información confidencial.



## Propiedad intelectual

Nuestra propiedad intelectual es un activo de valor incalculable, que debemos proteger en todo momento.

### La propiedad intelectual incluye:

- Nuestras marcas
- Logotipos
- Derechos de autor
- Patentes
- Diseño de empaques
- Invenciones
- Secretos industriales

En ningún caso, se debe permitir que un tercero utilice nuestras marcas u otra propiedad intelectual sin la debida autorización y un convenio de licencia aprobado por el Departamento Legal.

Asimismo, nuestras marcas nunca deben utilizarse en una manera degradante, difamatoria u ofensiva. Nuestra propiedad intelectual también incluye el producto del trabajo de los empleados.



Como empleado de la compañía, cualquier trabajo que genere, en todo o en parte, con relación a sus obligaciones, funciones y/o utilizando tiempo, recursos o información de la compañía, es propiedad de TELCA.



## Anticorrupción

En TELCA no toleramos en ningún caso la corrupción, ni la aceptación o el ofrecimiento de sobornos, por nuestra parte ni por parte de terceros en nuestro nombre. De este modo, apoyamos todos los esfuerzos por erradicar la corrupción y cualquier tipo de delito, relacionado al soborno y corrupción.

**TELCA no permite los actos de soborno o corrupción.** Ningún colaborador puede ofrecer, dar, prometer, autorizar o aceptar cualquier cosa de valor, directamente o a través de terceros / intermediarios con el fin de conseguir negocios, mantenerlos o ganar una ventaja injusta o que pudiera ser percibido como un soborno.

Igualmente, **no se tolerarán prácticas corruptas en las relaciones con terceros;** personas físicas (sean estas o no funcionarios de gobierno), o entidades privadas o públicas (gubernamentales o no)

Tampoco autorizamos ningún pago o recibo de efectivo, tarjetas de regalo o similares de funcionarios públicos o privados, ni regalos o dódivas que pudiesen ser considerados un soborno, aún cuando la ley o la práctica del país no lo sancionen.



### Regalos y Entretenimiento

En nuestro negocio, es común intercambiar regalos o cortesías para expresar buena voluntad y reforzar las relaciones comerciales, sin embargo, **TELCA prohíbe recibir regalos de cualquier proveedor o cliente (a menos que sean artículos promocionales de sus empresas como sombrillas, lapiceros, libretas, etc.), y/o dar regalos, cortesías o favores a funcionarios públicos del Estado.**

No utilizamos los regalos o favores para influir en las decisiones de negocio o para lograr un trato diferenciado. Cuando recibimos una cortesía, no esperamos que la misma nos obligue a brindar algo a cambio que comprometa nuestra integridad o nuestra forma de hacer negocios. En caso de recibir un regalo, debe reportarlo a la oficina de Ética y Cumplimiento a través del formulario disponible en el SIP, para ser entregado a Capital Humano y se disponga a conveniencia para ser repartido entre los colaboradores.

## **UN COLABORADOR DE TELCA PODRÍA:**



Invitar a un cliente o funcionario público a almorzar y hablar sobre temas de exclusivamente de negocios relacionados a una oportunidad o cierre de negocios, a un restaurante que no sea considerado de lujo, y que el costo de la cuenta sea un monto que el invitado pueda pagar en su cotidianidad.

Aceptar comidas o refrigerios de proveedores, funcionarios públicos u otros externos para conversar sobre planes de trabajo y temas relacionados.

## **UN COLABORADOR DE TELCA NO PUEDE:**



Aceptar u ofrecer cortesías de entretenimiento. En caso de recibir un regalo de un cliente o proveedor, sin importar el valor, el mismo debe ser reportado y entregado a la Oficina de Cumplimiento para definir cómo se dispondrá de los artículos.

Ofrecer o aceptar dinero en efectivo o su equivalente en cualquier forma, no importa cuán pequeña sea la cantidad.

Si se presenta una situación que no está aquí especificada o que da la impresión de querer influir en una decisión de negocios, **es responsabilidad del colaborador reportarla inmediatamente a la Oficina de Cumplimiento.**

Una vez que la Oficina de Cumplimiento recibe la notificación sobre el regalo o cortesía recibido por el colaborador, definirá, de ser necesario con la Dirección General, si podrá ser conservado, sorteado, donado, utilizado por otras personas o devuelto con una carta de agradecimiento a quien envió el presente, conforme la Política de Regalos y demás Políticas que apliquen.



## **Conflictos de Interés**

Un conflicto de intereses se define como una situación en la que las actividades o relaciones personales de un colaborador interfieren en la toma de decisiones objetivas en el trabajo.

Es responsabilidad de todos los colaboradores de TELCA, reportar la existencia de un conflicto de intereses a Capital Humano y/o Oficina de Cumplimiento de TELCA.

## Algunos ejemplos que nos permiten identificar situaciones actuales o potenciales de conflicto de intereses son:



Contratar, supervisar o ser subordinado de un familiar o alguien con quien tiene una relación de pareja.



Hacer negocios o influir en la decisión de TELCA de hacer negocios con una organización propiedad o controlada por usted o un familiar, o pareja.



Trabajar, brindar servicios o recibir beneficios personales de una organización que compite, hace negocios o quiere hacer negocios con TELCA.



Ser propietario o invertir en una organización que hace negocios con TELCA, a menos que su propiedad esté en una sociedad anónima y su interés sea minoritario.



Aprovechar una oportunidad de negocios que estaba destinada a TELCA o la solicitud de un cliente, para sí mismo o para un familiar.



Ser parte o tener negocios con otra compañía si las decisiones que se toman afectan las decisiones que tome para TELCA.



Aceptar un segundo trabajo (si lo permite la ley o el contrato de trabajo) si afecta el horario o el talento que aporta a TELCA.



Utilizar cualquier tipo de activos de TELCA para sus propios fines personales o políticos.

En caso de que un colaborador se encuentre en una de las situaciones indicadas anteriormente o en otras de naturaleza similar, es su responsabilidad informar por escrito a la gerencia de área y a Capital Humano inmediatamente.



Capital Humano con la Dirección General determinará si aun existiendo la condición expuesta, se autoriza al colaborador a continuar ejecutando las funciones asociadas con el posible conflicto, si se implementarán controles adicionales o bien si las decisiones relacionadas al conflicto de intereses serán tomadas por otra persona.



## Antilavado

TELCA cumple con todas las leyes que prohíben el lavado de dinero o la financiación con fines ilegales o ilegítimos.

El "lavado de dinero" es el proceso mediante el cual personas o grupos intentan ocultar el producto de actividades ilegales o intentan hacer que el origen de sus fondos ilegales parezca legítimo.

Compruebe si hay "banderas rojas", es decir, situaciones en apariencia irregulares tales como requerimientos por parte de un cliente o proveedor potencial para efectuar pagos en efectivo o bien otras condiciones de pago inusuales. Si sospecha de la existencia de actividades de lavado de dinero, infórmelo y réportelo de inmediato a la Oficina de Cumplimiento.



Usted siempre deberá asegurarse de hacer negocios con clientes, para fines comerciales legítimos con fondos legítimos.



## Registros financieros

Los informes financieros e información contable que TELCA mantiene internamente y la información financiera que proporciona a los accionistas, los reguladores y otros interesados debe ser precisa y completa.

Nuestros registros proporcionan una valiosa información para el negocio y pruebas de nuestras acciones, decisiones y obligaciones.

Los registros contables de TELCA y los documentos de apoyo deben ser exactos, y así como describir y reflejar la naturaleza de las transacciones subyacentes. TELCA no tendrá registros ocultos o paralelos o cuentas, fondos o activos no registrados.

Cualquier falla en el registro de las transacciones con precisión, ya sea falsificando o creando información engañosa o influenciando a otros para que lo hagan, podría constituir un fraude y resultar en multas o penalidades para los colaboradores de TELCA o para la organización que representan.



Es obligación de todos los colaboradores de TELCA cumplir con los procedimientos para garantizar que las transacciones estén debidamente autorizadas y registradas.

## Relación con externos

Es responsabilidad de todos los colaboradores, en todos los puestos de trabajo, mantener y reforzar nuestra reputación y credibilidad ante cualquier cliente y/o tercero / intermediario, tales como, pero sin limitarse a proveedores, contratistas, clientes, entre otros, actuando conforme el Código de Ética y los valores de TELCA.

# 1

### Servicio al cliente

Nuestra "pasión por servir" es de gran importancia en TELCA por lo que es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de la organización sin excepción e independientemente de que tengan contacto con clientes externos o internos.

Para los colaboradores que tienen contacto con clientes externos, es su responsabilidad brindar información veraz sobre los productos que conforman el portafolio de todos los servicios que a la fecha se estén comercializando públicamente.



No es permitido comercializar nuestros servicios de forma engañosa, cualquier decisión de negocio se debe respaldar con la información adecuada para garantizar que lo que ofrecemos respeta las políticas comerciales de TELCA.



## 2

### **Relaciones con los proveedores y/o terceros e intermediarios.**

En toda relación comercial con proveedores, y terceros / intermediarios, garantizamos un trato justo, abierto y transparente.

Los criterios de selección de un proveedor tienen que ver con la capacidad que éste tenga de cumplir con los requerimientos de TELCA, así como de la normativa laboral, medio ambiental, fiscal y legal del país.

Creemos firmemente en nuestro rol como actor social, propiciando el cambio y apoyando iniciativas que promueven la protección de nuestros recursos naturales, el desarrollo de las comunidades y su calidad de vida.

**Procuramos ser buenos vecinos y que nuestras acciones incidan en crear una sociedad que progrese, con oportunidades para todos.**

## 3

### **Competencia**

Nuestra manera de competir es tan importante como los resultados que conseguimos.

Una competencia y práctica empresarial saludable y justa, nos ayuda a poner a nuestros clientes primero, proveyéndoles acceso a una variedad de productos y servicios a precios adecuados. Competir de manera justa asegura que cumplamos nuestros objetivos de negocio manteniendo nuestra integridad y reputación intactas.

Al tratar con nuestros competidores, nunca debe:

- Celebrar acuerdos, ya sean formales o informales escritos o verbales, para fijar precios u otras condiciones de venta.
- Coordinar licitaciones.
- Asignar clientes, territorios de venta o líneas de productos.
- Ser parte de cualquier otra actividad que viole las leyes aplicables de antimonopolio y de defensa de la competencia.

Este tipo de acuerdos con un competidor se encuentran prohibidos por TELCA y la legislación nacional; esto aplica incluso en un ambiente informal, como una feria o un evento para clientes.



Ningún colaborador debe hacer comentarios sobre los productos o servicios de los competidores de una manera inexacta o falsa.

# 4

## Información confidencial de terceros

TELCA respeta la confidencialidad de la información de terceros, incluyendo competidores proveedores y socios comerciales.

La información confidencial es la que no está en el dominio público, tiene valor y podría ser utilizado para beneficio comercial.

Aceptando o usando la información confidencial de la competencia TELCA corre el riesgo de violar las leyes de competencia y / o secretos comerciales/propiedad intelectual, lo que conlleva importantes sanciones para la organización y los individuos.

Las investigaciones por el incumplimiento de dichas acciones pueden dar lugar a importantes multas y costos, compensación, reclamaciones de nuestros clientes y competidores, y el daño a nuestra reputación y relaciones comerciales.



Previo a compartir o conocer cualquier tipo de información confidencial, se deberá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad.



## Relación con externos

### 1

#### Medios de comunicación

**Debemos ser prudentes con la información que compartimos sobre TELCA.** Si un colaborador es abordado por las autoridades, la prensa o cualquier persona ajena a la organización y solicita información que puede ser sensible para los intereses de TELCA, es obligación de los colaboradores dirigir la consulta al departamento de Mercadeo y Comunicación Corporativa. TELCA ha designado personas específicas como voceros de la organización.

### 2

#### Investigaciones y auditorías

Si un colaborador es abordado por una instancia externa requiriendo información como parte de una investigación o auditoría, debe dirigir la solicitud a su supervisor, gerente o director para que estos definan en conjunto con la Dirección General la forma apropiada de brindar la información.

### 3

#### Redes sociales

Los colaboradores pueden participar en las redes sociales en nombre de TELCA solamente si es parte de su trabajo.

Ningún colaborador está autorizado a publicar material que sea ofensivo, difamatorio, obsceno, amenazante o violento en nombre de la organización o utilizando nuestros activos.

En todo momento, el trato y comentarios que se realice en las redes sociales, aun cuando se utilice el perfil personal del colaborador, en relación con nuestros clientes, proveedores y socios comerciales, marca e imagen de TELCA, debe hacerse con respeto.

En caso de que un colaborador identifique una publicación que dañe la imagen o intereses de TELCA, es su responsabilidad comunicarlo al Departamento de Mercadeo y Comunicación Corporativa.

## **4** *Participación en actividades de responsabilidad social*

Todo colaborador que participe en actividades de responsabilidad social organizadas por TELCA, aún si son fuera de la jornada laboral, debe cumplir con los lineamientos y políticas de comportamiento establecidas por TELCA.

En toda actividad de Sostenibilidad se debe tener en cuenta la responsabilidad que deben tener nuestros colaboradores en el desarrollo de las actividades respondiendo y velando por los intereses de nuestra organización dentro de un entorno ético, moral y social de los negocios en los que TELCA se desarrolla.

## **5** *Participación en actividades benéficas, políticas y de voluntariado*

Promovemos que nuestros colaboradores formen parte de iniciativas de mejora de sus comunidades, apoyen causas benéficas y tengan una participación política activa.

Como ciudadanos, los colaboradores tienen el derecho de asistir en actividades de diversa índole, siempre y cuando no utilicen los recursos, activos o tiempo de TELCA.



En toda actividad de índole política o benéfica, los colaboradores tienen la obligación de dejar claro que sus opiniones o acciones personales no representan los intereses de TELCA



# Denuncias y consultas

Todos los colaboradores son responsables de cumplir y velar por el cumplimiento de este Código de Ética, así como de las políticas, procedimientos internos y la legislación nacional.

Algunos ejemplos de situaciones que podrían ser denunciadas son las siguientes:

- Ser testigo o tener sospecha de una situación que va en contra de los lineamientos establecidos en este Código de Ética, las políticas y procedimientos internos o la legislación nacional.
- Incumplir con las disposiciones y políticas definidas en el Programa de Cumplimiento de TELCA, haciendo caso omiso a las directrices, recomendaciones y buenas prácticas definidas por la Oficina de Cumplimiento.
- Ser responsable de tomar una decisión que parece ambigua o poco clara y que podría en apariencia no ser correcto.
- Recibir un ofrecimiento directo o indirecto de un cliente o proveedor que comprometa la integridad personal, el nombre o los intereses de TELCA.
- Ser presionado para tomar decisiones o ejecutar tareas que van en contra de los lineamientos expuestos en este documento o en cualquier política interna, procedimientos o la legislación nacional.

---

## 1. Líneas de Contacto o Denuncias en TELCA

En TELCA contamos con tres líneas de contacto en caso de que usted tenga alguna consulta o quiera establecer una denuncia relacionado al presente Código de Ética o temas a Cumplimiento establecidos por la organización.

**Colaboradores de**  
**Telca**

### Denuncias anónimas:

 Página web, en pestaña de cumplimiento.

### Denuncias identificables:

 [etica-cumplimiento@telca.pa](mailto:etica-cumplimiento@telca.pa)

**Estado, Proveedores**  
**Contratas de**

**Telca**

### Denuncias anónimas:

 Página web, en pestaña de cumplimiento.

### Denuncias identificables:

 [etica-cumplimiento@telca.pa](mailto:etica-cumplimiento@telca.pa)

## 2. Deber de Denuncia

Le recordamos que de acuerdo con nuestros lineamientos éticos **todos estamos comprometidos a cumplir con el deber de Denunciar**. En el caso en el que usted u otro colaborador se encuentre en una situación como las anteriormente descritas en este Código, o sospeche de una conducta en detrimento de lo aquí dispuesto, es su deber reportarlo inmediatamente a la Oficina de Ética y Cumplimiento por medio de las líneas de contacto mencionadas anteriormente.

Una vez interpuesta una denuncia o inquietud se desarrollará una investigación en la que puede revisarse documentación o cualquier otra prueba que se estime conveniente, así como la utilización de recursos de apoyo, personal de recursos humanos, asesores legales u otros.

Al terminar la investigación, una persona autorizada podrá informar a la persona que denuncia sobre el resultado del proceso.



La Oficina de Ética y Cumplimiento de TELCA tiene la obligación de atender su inquietud y darle el tratamiento que corresponde, así como cooperar con cualquier investigación que se realice.

## 3. Anonimato, No Represalias y Confidencialidad

En TELCA estamos muy comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, por lo que a la hora de recibir alguna denuncia por los distintos canales establecidos por la organización, se respeta y vela por el anonimato y confidencialidad de la denuncia e investigación.

Los canales de denuncia establecidos por TELCA tienen por finalidad permitir que cualquier colaborador de la organización pueda hacer llegar una denuncia a la Oficina de Cumplimiento, de una manera directa, confidencial y anónima.

La recepción de una Denuncia no implica, necesariamente, el establecimiento de una comunicación directa con el denunciante. La Oficina de Cumplimiento no estará obligada a informar u actualizar al denunciante respecto del avance de una determinada investigación.

Nuestros colaboradores son quienes construyen nuestra reputación y como compañía, esperamos que se guíen bajo estos principios y estén comprometidos con nuestra cultura de transparencia y valores éticos.

## Políticas internas relacionadas

- PLT- 065 Política de Salud, Seguridad Ocupacional y Ambiente
- PLT-044 Política de cumplimiento
- PLT- 046 Política de no represalias
- PLT-047 Política anticorrupción
- PLT- 054 Política de terceros intermediarios
- PLT-019 Política de privacidad
- PLT-053 Política de Regalos
- PLT-055 Política de Conflictos de interés
- PLT-052 Política de interacción con funcionarios públicos
- PLT-056 Política de manejo de medios de comunicación y redes sociales
- PLT-050 Política de cámaras y asociaciones empresariales
- PLT-048 Política de Confidencialidad y secreto comercial
- PLT-051 Política de donaciones, contribuciones y patrocinios
- PLT- 016 Política prohibición de fumado y otras drogas



**Telca<sup>®</sup>**