

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



# Efigas

*S.A. E.S.P.*

Gas natural para todos

## **1. INTRODUCCIÓN**

Este Código recopila y ejemplifica el Modo de Actuación en Efigas, estableciendo las normas específicas de la conducta empresarial aplicables a las personas que actúen en representación de Efigas, para la creación y mantenimiento del valor de nuestros clientes, empleados y accionistas, y definir el papel de la Empresa, aportes y compromisos en donde se muestre la actitud de realizar una gestión socialmente responsable; asegurando los derechos y garantizando el cumplimiento de los deberes de cada uno de los actores sociales o partes interesadas.

Efigas S.A. E.S.P. espera que todos sus empleados y contratistas actúen bajo comportamientos éticos y dando cumplimiento a la legislación vigente.

Algunos de los imperativos legales indicados en este Código son abordados por políticas de cumplimiento y directrices específicas promulgadas por Efigas en cada uno de sus procesos.

## **2. OBJETIVO**

El código de ética y conducta tiene como finalidad institucionalizar los valores y principios de la ética y la moral, creando una cultura organizacional enfocada hacia un clima ético que permita que todos los miembros de la organización se sientan identificados y parte de ella.

## **3. ALCANCE**

El código de ética y conducta aplica a todos los empleados de Efigas, en donde cada uno interiorice y sea motivado por los valores y principios que aquí se enumeran, y de esta manera pueda aplicarlos dentro y fuera de la organización garantizando así una imagen socialmente responsable para la organización.

## **4. VALORES**

A continuación se describen cada uno de los valores institucionales, que servirán de guía en la conducta ética de todas las personas que laboran en representación de Efigas. Valores, que todos y cada uno de los integrantes de la organización deben vivir a plenitud y poner en práctica en todas las situaciones de su cotidianidad laboral y personal.

### **4.1. VOCACIÓN DE SERVICIO**

Tenemos la disposición de ayudar y servir a los demás, siendo amables, oportunos y eficaces en la atención de nuestros clientes internos y externos.

La práctica de este valor nos compromete a:

- a) Mostrar una constante actitud de servicio hacia nuestros clientes internos y externos, manteniendo un espíritu de colaboración con nuestros compañeros y comunidad en general.

- b) Cooperar con otros procesos de la organización cuando nuestros conocimientos son requeridos para solucionar los problemas de éstos.
- c) Aplicar nuestro conocimiento a los procesos en que se participa, agregando valor a los resultados de la organización.
- d) Comprender que el cliente es fundamental para la empresa, atendiéndolo con dedicación y voluntad, y así satisfacer sus necesidades y expectativas.
- e) Ser paciente y tolerante con nuestros clientes, aún en situaciones complejas o difíciles.
- f) Participar activamente en actividades con la comunidad que promuevan la cultura del servicio.
- g) Mantener un espíritu de colaboración con nuestros compañeros, jefes y demás integrantes de nuestro equipo de trabajo y comunidad en general.
- h) Pensar y actuar en favor de los demás, buscando aportar un beneficio a través de nuestra intervención desinteresada; poniendo el bienestar común, por encima de los intereses personales.
- i) Mostrar amabilidad en la interacción diaria tanto con nuestros clientes internos como externos.
- j) Servir con empatía, pues nos ponemos en el lugar del otro, asumiendo sus necesidades como propias.
- k) Ser oportunos y eficaces en la atención que brindamos.
- l) Propiciar en nuestros clientes tanto internos como externos una experiencia positiva memorable.

#### **4.2. RESPETO**

Damos un trato digno a las personas, reconocemos y valoramos sus diferencias, nos comprometemos en el desarrollo de procesos eficaces que promuevan el respeto por nuestros empleados, proveedores, clientes y la comunidad.

La práctica de este valor nos compromete a:

- a) Ser amables y cordiales en el trato con los demás en la organización.
- b) Aceptar a las personas con sus ideas, sus credos y sus condiciones, promoviendo el diálogo y criterio en las discusiones.
- c) Valorar y reconocer que cada uno de los miembros de su equipo de trabajo son diferentes y actúan de acuerdo a sus percepciones y pensamientos.
- d) Ser puntuales, es decir, estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones, citas y compromisos establecidos.
- e) Evitar la crítica, la murmuración y el rumor, que afecten desfavorablemente el buen nombre, la reputación o la intimidad de los demás.
- f) Escuchar detenidamente a su interlocutor y permitir que termine su exposición, manteniendo la atención en lo que está diciendo.
- g) Dar cumplimiento a los acuerdos establecidos con nuestros clientes internos y externos, e informar oportunamente de cambios que afecten el resultado de lo pactado.
- h) Emplear un vocabulario adecuado en nuestra comunicación cotidiana.
- i) Hablar siempre con la verdad. No inventar, ni exagerar cosas sobre si mismos, sobre los demás, ni sobre las situaciones laborales o de la vida cotidiana.
- j) Tener especial cuidado con el manejo de los bienes económicos y

materiales que nos asignan.

- k) Evitar críticas negativas a las normas de la organización, con personas ajenas y con poco conocimiento de las circunstancias. En caso de observaciones a las mismas, dirigirnos a nuestro jefe inmediato o al directivo correspondiente.

#### **4.3. COMPROMISO**

Trabajamos por el logro de los objetivos de la empresa como si fueran propios.

La práctica de este valor nos compromete a:

- a) Identificar los procesos a los que pertenecemos para sentirnos parte responsable por el logro de los resultados esperados por la empresa.
- b) Dar estricto cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- c) Buscar los medios para ser más profesionales y competentes, y hacer nuestro trabajo con mayor agilidad y calidad.
- d) Ofrecer productos y servicios de óptima calidad tanto al cliente interno como externo.
- e) Cumplir con las metas u objetivos propuestos y con lo que prometemos.
- f) Enfrentar los cambios que se den en nuestro entorno como una oportunidad para lograr la excelencia.
- g) Ser innovadores y creativos en cada uno de los procesos en que participamos buscando el logro de los objetivos.
- h) Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las indicaciones formales de la empresa.
- i) Escuchar opiniones sobre el desempeño y corregir nuestro accionar si es necesario, con el fin de lograr lo que se espera de cada uno de nosotros.
- j) Mejorar continuamente como seres integrales: a nivel personal, profesional, social, espiritual y familiar.
- k) Enseñar a través del ejemplo.
- l) Buscar el logro de los resultados de la compañía a través de un alto desempeño, en armonía con nuestra calidad de vida y la de nuestros compañeros y colaboradores.
- m) Contribuir a través de nuestras acciones con el compromiso que hemos adquirido con nuestra sociedad y nuestro medio ambiente.

### **5. NORMAS DE CONDUCTA**

#### **5.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN**

Todos los empleados de Efigas son responsables de satisfacer este compromiso mediante el conocimiento de la legislación, normas y reglamentaciones aplicables, así como el cumplimiento firme de sus obligaciones legales en el desempeño de sus responsabilidades en la Empresa. En caso de duda o aclaraciones, los directivos y empleados deben consultar con el Área Jurídica de la Empresa.

#### **5.2. CONFLICTOS DE INTERÉS**

Todos los empleados y partes interesadas de Efigas deben obrar siempre con base en los principios y valores mencionados en el presente código, para evitar encontrarse involucrado en conflictos de interés.

El conflicto de interés se presenta cuando en la realización de las labores concernientes a la organización, sobreviene una contraposición entre los intereses personales o propios y los de la organización. El código de ética y conducta provee una herramienta práctica para lograr que los empleados actúen dentro del marco ético y de principios, para evitar o disminuir con anterioridad los conflictos de interés.

Cada vez que se presente un conflicto de interés, los empleados de Efigas deberán informar al Jefe de Gestión Humana de la existencia de un posible conflicto de interés en el cual se puede ver involucrado como consecuencia de relaciones familiares o personales. El Jefe de Gestión Humana entrará en el proceso de resolución del conflicto de interés. A continuación se relacionan las situaciones y conductas generadoras de conflictos de interés:

- a) **Adquisición o contratación de bienes y/o servicios**, por parte de Efigas, cuando quienes participen en el análisis o tomen la decisión son los propietarios de los bienes y/o servicios o personas hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, excepto cuando exista el conocimiento y consentimiento expreso de la Gerencia General o la Junta Directiva.
- b) **Decisiones de nombramientos de cargos directivos o representantes legales**, cuando el que tome la decisión es parte de la lista de personas a ocupar dicho cargo.
- c) **Celebración de contratos laborales y/o prestación de servicios**, por parte de Efigas, cuando quienes participen en el proceso o tomen la decisión están inhabilitados hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, se espera que los empleados de Efigas informen al área de Gestión Humana si saben que sus parientes o familiares están entrevistándose para obtener empleo en Efigas, excepto con el conocimiento y consentimiento expreso de la Gerencia General o la Junta Directiva.
- d) **Inversiones**. Ningún empleado debe hacer inversión alguna que tenga relación directa con las decisiones comerciales que éste deba tomar en nombre de Efigas. Esto incluye poseer intereses o participar en cualquier organización que tenga negocios con Efigas o que sea un competidor de éstas.
- e) **Beneficios personales inapropiados obtenidos de Efigas**. los empleados de la organización y sus familiares no pueden aceptar beneficio alguno de Efigas que no haya sido debidamente autorizado y aprobado. Esto incluye préstamos o garantías sobre obligaciones personales.

- f) **Empleo externo o posiciones directivas en empresas de la competencia.** Los empleados y, de ser aplicable, los contratistas nunca podrán ser empleados, servir como directivos o representar a un competidor de Efigas sin la previa aprobación por escrito del Secretario General y del Gerente General. Cualquier duda sobre situaciones que involucren a competidores, clientes y proveedores que puedan ser o que aparenten dar lugar a la existencia de un conflicto de interés debe ser consultada con el Secretario General o con el Gerente General.
- g) **Sobornos y comisiones.** Está absolutamente prohibido que cualquier colaborador de la empresa ofrezca o reciba cualquier pago o regalo a manera de soborno o comisión ilegal. Está absolutamente prohibido que un Directivo, Jefe, o colaborador, cualquier miembro dependiente de su familia, dentro del 4° grado de consanguinidad o 2° grado de afinidad acepte comisiones, participación en ganancias, regalos de dinero, préstamos (diferentes a los que se puedan obtener con instituciones bancarias o financieras establecidas), reparaciones o mejoras gratis o a precios irrazonablemente bajos, de cualquier organización firma o individuo que haga o procure hacer negocios con la Empresa, excepto cuando existe el conocimiento y consentimiento expreso de la Gerencia General o la Junta Directiva.
- h) **Solicitud de contribuciones.** Se debe tener cautela antes de solicitar contribuciones o ayuda de otra naturaleza entre los compañeros de trabajo, proveedores o prestadores de servicios, a fin de asegurarse que no está presionando inadecuada o injustamente a estas personas; dicha contribución debe ser autorizada por el Gerente de EFIGAS.
- i) **Relaciones Personales.** Que un colaborador sostenga relaciones sentimentales con otro colaborador de la empresa, que involucren matrimonios, uniones maritales de hecho y/o la existencia de hijos.

### 5.3. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

#### Referentes de Comunicación

La comunicación en Efigas es:

**Oportuna:** Las comunicaciones en Efigas se generan y se dan a conocer en el momento indicado.

**Coherente:** Los mensajes de Efigas están alineados con los valores y las políticas de la empresa.

**Transparente:** Las comunicaciones de Efigas son veraces y generan confianza.

**Clara y Precisa:** Los mensajes de Efigas, son sencillos, de fácil entendimiento y concretos.

**Participativa y de cobertura:** La comunicación de Efigas llega a las personas que debe llegar e invita a que se expresen los puntos de vista.

## Recursos de Computación y Comunicación

Estos recursos se constituyen como una herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de las labores asignadas, por lo tanto, los usuarios harán uso de los servicios y equipos de computación y comunicación de Efigas únicamente conforme a la voluntad y bajo la discreción de la compañía.

Estos recursos (incluidos, entre otros, teléfonos, computadores, redes electrónicas, correo electrónico (e-mail), servicios de larga distancia, teléfonos celulares, servicios de apoyo técnico, PDAs, están destinados para uso comercial y deben ser utilizados en buena fe y cumpliendo completamente con la ley. El uso personal de estos recursos no debe ser considerado como confidencial o privado, por lo que los que suscriban el **Formato de Aceptación** admiten conocer lo anterior y reconocen que los datos que se transmitan, y/o reciban a través de los referidos recursos, cualquiera sea su forma, no gozan de los privilegios de la inviolabilidad de la correspondencia o del derecho de intimidad.

- Todos los datos creados, recibidos o enviados a través de los sistemas de Efigas son propiedad de Efigas.
- Efigas se reserva el derecho de destruir todos los archivos sin previo aviso. Los usuarios deben estar conscientes de que todo archivo que no sea relevante a los negocios de Efigas podrá ser eliminado sin oportunidad de recuperación.
- Todos tenemos la obligación de proteger la confidencialidad de la información de Efigas y sus accionistas.
- Debemos abstenernos de realizar cualquier actividad que pueda dañar o perjudicar los recursos de computación y comunicación de Efigas.
- El *software* no puede ser copiado para otro tipo de negocios o para uso personal, ni tampoco puede ser compartido sin que primero se suscriba la requerida licencia.
- Las contraseñas de los usuarios deben cumplir con los requerimientos y directrices divulgadas por Efigas. Es importante salvaguardar sus contraseñas y seguir todas las directrices relativas a servicios y sistemas de seguridad. Los usuarios son los únicos responsables de la protección de sus contraseñas. Éstas no deben ser compartidas por dos o más personas. La seguridad es responsabilidad de todos aquellos que hagan uso de los recursos de computación y comunicación de Efigas.
- Debemos respetar la confidencialidad de las comunicaciones y los datos electrónicos de otras personas. No debemos intentar “infiltrarnos” (“*hack*”) en sistemas de terceras personas, ni leer el registro (“*login*”) de otras personas o “descifrar” (“*crack*”) las contraseñas de otros, o infringir las medidas de seguridad de los computadores o de la red.
- Los empleados y contratistas de Efigas no pueden conectar equipos incompatibles a los servicios y equipos de comunicación de Efigas. Los usuarios no deben utilizar

ningún archivo o *software* que esté infectado con un virus. Si usted cree haber recibido un virus debe notificarlo de inmediato al área de Sistemas de Efigas para que lo elimine y poner sobre alerta a todos aquellos que puedan haber recibido copias y corran el riesgo de infectarse.

Todo aquel que omita cumplir estas restricciones puede ser objeto de procesos civiles y/o penales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente de la República de Colombia.

El uso de Internet ofrecido por Efigas está destinado primordialmente para fines laborales de Efigas. Sin embargo, dentro de límites razonables, los recursos de computación y comunicación pueden ser utilizados para fines personales, siempre y cuando:

- El usuario ejerza prudencia y buen juicio;
- No afecte la productividad del usuario o interfiera con otras obligaciones laborales;
- No involucre temas ilegales, ofensivos o inapropiados de naturaleza alguna; y
- La correspondencia o comunicación personal no tenga la apariencia de ser una comunicación oficial de Efigas.

Efigas se reserva el derecho de examinar y/o monitorear el uso de los recursos de computación y comunicación, incluidas comunicaciones y demás información que pueda ser transmitida o almacenada o que esté contenida en los recursos de computación y comunicación. Por ende, usted no deberá hacer uso de los recursos de computación y comunicación de Efigas para fines personales con expectativas de que la información sea confidencial. Si desea guardar información personal con carácter privado, la misma no deberá ser creada, transmitida ni almacenada en los sistemas de Efigas.

### **Información a terceros**

Ningún empleado de Efigas podrá suministrar información a terceros, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de información que sea de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a Efigas, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- b) Cuando la información confidencial sea usada para fines o consecuencias adversas para Efigas.

La información estadística y financiera de la compañía, sólo podrá ser entregada por el área de Planeación.

Los voceros oficiales de la empresa ante los medios de comunicación, serán designados por la Gerencia y están definidos en el Manual de Comunicación en gestión de crisis y riesgos reputacionales.



Los empleados de Efigas deberán:

- a) Asegurarse de que todos los documentos o archivos confidenciales estén guardados de modo seguro.
- b) Asegurarse de que toda la información de los computadores personales se encuentre segura y estos tengan claves de acceso.
- c) Informar de cualquier anomalía o acto inseguro que comprometa la información o activos de la empresa.
- d) Abstenerse de usar indebidamente la información privilegiada a la que tengan acceso, tal como lo relacionado con determinaciones, planes, utilidades, pronósticos financieros, descubrimientos o licitaciones en competencia, o que utilice tal información para beneficio personal y no en el mejor interés de la Empresa, como por ejemplo adquirir o vender, o inducir a otros a adquirir o vender un interés cualquiera en valores de la Empresa.

#### **5.4. NORMAS DE CONDUCTA**

- a) Todos los empleados están en la obligación de ejecutar de buena fe las labores correspondientes al cargo que ocupa. Se entiende por buena fe realizar el trabajo ciñéndose a las normas particulares de la técnica o proceso del oficio respectivo y al conjunto de indicadores, instrucciones y recomendaciones que se le hubiesen impartido para lograr los objetivos de la manera más eficiente posible.
- b) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- c) Ser verídicos y honestos en todo momento.
- d) Ejecutar todos los trabajos que se le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- e) Ser prudente al momento de hablar y expresarse.
- f) Explicar a los clientes todas las cualidades del producto sin omitir intencionalmente detalles de sus características.
- g) Mantener siempre en alto el buen nombre e imagen de la compañía tanto dentro como fuera de Efigas.
- h) Ser respetuoso con la competencia, sus productos y funcionarios de manera tal que no se atente contra su buen nombre.
- i) Conocer y aplicar todos los valores, principios y normas de buena conducta estipulados en el presente Código.
- j) Asistir, participar y cumplir con los programas de capacitación que la empresa le señale.

- k) No realizar labores ajenas a Efigas con menoscabo del cumplimiento de las funciones y horario de trabajo.
- l) Nunca llegar en estado de embriaguez al sitio de trabajo ó ingerir bebidas embriagantes, drogas o sustancias enervantes en el puesto de trabajo.
- m) No revelar secretos o información confidencial, suministrar o utilizar información para fines o consecuencias adversas a Efigas.
- n) Llegar puntual a laborar y no abandonar el sitio de trabajo sin causa justa.
- o) Nunca presentar documentación en la que se altere la verdad con el fin de obtener un beneficio económico de Efigas.
- p) No aprovecharse del nombre de Efigas para obtener beneficio indebido.
- q) No se permite el uso de fondos, bienes o servicios de Efigas, para contribuciones políticas, directa o indirectamente, o para apoyar u oponer referendos públicos o votaciones a menos que lo permitan las leyes que sean aplicables, y que ello sea aprobado anticipadamente por la Junta Directiva de Efigas. Fuera del lugar de trabajo, los colaboradores están en plena libertad para expresar sus opiniones sobre asuntos públicos a través de los medios de su elección, así como involucrarse en actividades políticas, incluyendo la realización de contribuciones personales a partidos políticos de conformidad con las leyes aplicables. Los empleados deberán expresar claramente que sus opiniones son propias y no de Efigas.
- r) No ser contratista directamente o por interpuesta persona.
- s) De ninguna manera engañar a la Empresa con el fin de obtener beneficios económicos.
- t) Conocer el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad industrial de Efigas, y aplicarlos en todo momento.

#### **5.5. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

El empleado debe guardar estricta confidencialidad de acuerdo con lo estipulado por la ley, incluyendo procesos, actividades e información empresarial que se suministre o conozca. Esta confidencialidad comprende además, la información, los organigramas y procedimientos administrativos y organizacionales, las compras o ventas que se realicen, los proveedores, las utilidades o pérdidas, las políticas de mercadeo, las proyecciones o planes, que no podrán ser divulgados ni hacerlos accesibles a terceros por el empleado ni usados por éste, ni aún con posteridad cuando ya no pertenezca a Efigas.

#### **5.6. PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL**

Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.