

ACUERDO No 015 de 2005

(4 de Marzo de 2005)

Por el cual se adopta el Código de Buen Gobierno de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. - ESP. –TELEBUCARAMANGA

La **Junta Directiva** de la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. - ESP., en ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 40 de los **Estatutos** y,

CONSIDERANDO

Primero: Que tanto la **Junta Directiva** como el Gerente de Telebucaramanga consideran necesario avanzar en su propósito de asegurar el buen gobierno corporativo de TELEBUCARAMANGA, y el respeto de los derechos de sus usuarios, sus accionistas, sus acreedores, sus contratistas, sus **Empleados**, y los de la ciudadanía en general, mediante la adopción de un **Código de Buen Gobierno** que refleje las mas modernas recomendaciones en materia de buen gobierno, adaptadas a las características propias de **La Empresa**.

Segundo: Que, en consideración a lo anterior, la Junta Directiva de Telebucaramanga

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el siguiente **Código de Buen Gobierno** para la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP.-TELEBUCARAMANGA

ARTICULO SEGUNDO: Convocar a Asamblea Extraordinaria de Accionistas, en los términos del numeral 14 del artículo 40 de los **Estatutos** de la **Empresa**, para que estudie la incorporación en aquellos aspectos que impliquen reforma estatutaria.

ARTICULO TERCERO: Ordenar a la Dirección de Gestión Humana de TELEBUCARAMANGA que armonice el reglamento de trabajo de la **Empresa** con el presente **Código de Buen Gobierno**.

ARTICULO CUARTO: Ordenar a TELEBUCARAMANGA que dé a conocer este **Código de Buen Gobierno** y sus actualizaciones a todos los **Interesados**, mediante su publicación en el Web site de la **Empresa**.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| INDICE | 2 |
| PRESENTACIÓN | 5 |
| DEFINICIONES | 6 |
| TITULO I – PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES | 8 |
| CAPITULO I: PRINCIPIOS | 8 |
| CAPITULO II: DEBERES GENERALES | 9 |
| 1. ACTUACIÓN TRANSPARENTE. | 9 |
| 2. PROBIDAD | 9 |
| 3. DEBER DE VIGILANCIA | 10 |
| 4. DEBERES DE LA JUNTA DIRECTIVA. | 10 |
| 5. DEBER DE EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS. | 10 |
| 6. DEBER DE RESPONSABILIDAD. | 11 |
| 7. DEBER DE COOPERACIÓN Y LEALTAD. | 11 |
| 8. EXACTITUD Y CORRECTO MANEJO DE LA INFORMACIÓN. | 11 |
| 9. DEBER DE RESPUESTA OPORTUNA Y DE FONDO. | 11 |
| CAPITULO III: DE LA OBLIGATORIEDAD DEL PRESENTE CÓDIGO | 12 |
| TITULO II – IDENTIFICACION DE LA EMPRESA | 12 |
| 1. RAZÓN SOCIAL | 12 |
| 2. OBJETO PRINCIPAL | 12 |
| 3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA | 12 |
| 4. OFICINAS Y PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | 13 |
| TITULO III – DE LA EMPRESA Y SU GOBIERNO | 13 |
| CAPITULO I: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN | 13 |
| 1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS | 14 |
| a) Derechos de los Accionistas | 14 |
| b) Derechos Especiales de los Accionistas Minoritarios | 16 |
| c) Deberes de los Accionistas. | 16 |
| 2. JUNTA DIRECTIVA | 17 |
| a) Estructura de la Junta Directiva. | 17 |
| b) Derechos de los Miembros de la Junta Directiva. | 18 |

| | | |
|----|---|----|
| c) | Deberes de los Miembros de la Junta Directiva. | 18 |
| d) | Funciones de los Miembros de la Junta Directiva. | 19 |
| e) | Comités de Apoyo a la Gestión de la Junta Directiva. | 20 |
| f) | Remuneración de los Miembros de la Junta Directiva. | 22 |
| 3. | GERENTE..... | 22 |
| a) | Nombramiento..... | 22 |
| b) | Responsabilidades..... | 22 |
| c) | Remuneración | 23 |

TITULO IV – DE LOS MECANISMOS DE VIGILANCIA..... 23

CAPITULO I: DEL CONTROL INTERNO 23

| | | |
|----|--|----|
| 1. | DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO..... | 23 |
| 2. | RESPONSABLES | 24 |
| 3. | OBJETO | 24 |
| 4. | COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | 24 |
| a) | Ambiente de Control | 24 |
| b) | Administración de Riesgos | 25 |
| c) | Gestión de Riesgos..... | 25 |

CAPITULO II: DE LA REVISORÍA FISCAL 25

| | | |
|----|--|----|
| 1. | CARACTERÍSTICAS DE LA REVISORÍA FISCAL. | 26 |
| 3. | FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL. | 26 |

CAPITULO III: AUDITORIAS EXTERNAS..... 27

CAPITULO IV: DEL VEEDOR 27

| | | |
|----|----------------------------------|----|
| 1. | ELECCIÓN DEL VEEDOR. | 27 |
| 2. | REMOCIÓN DEL VEEDOR. | 28 |
| 3. | FUNCIONES DEL VEEDOR. | 29 |
| 4. | RESPONSABILIDAD DEL VEEDOR. | 30 |

TITULO V – DE LOS PROVEEDORES..... 30

TITULO VI – DE LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD..... 31

TITULO VII – DE LOS EMPLEADOS..... 32

CAPITULO I: PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS EMPLEADOS. 32

CAPITULO II: ETAPA DE INDUCCIÓN. 32

CAPITULO III: GESTIÓN DE DESEMPEÑO..... 33

CAPITULO IV: CRITERIOS DE REMUNERACIÓN. 33

TITULO VIII – ÉTICA CORPORATIVA 34

| | |
|--|------------------|
| CAPITULO I: PREVISIONES EN MATERIA DE ÉTICA EMPRESARIAL | 34 |
| 1. INTERÉS PERSONAL | 34 |
| 2. AFILIACIONES EXTERNAS | 34 |
| 3. FAVORES | 35 |
| 4. PARENTESCO | 35 |
| 5. PROHIBICIONES GENERALES | 35 |
| CAPITULO II: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS | 37 |
| | |
| <u>TITULO IX – DE LA INFORMACIÓN</u> | <u>37</u> |
| | |
| CAPITULO I: E-GOVERNANCE | 37 |
| CAPITULO II: PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL | 38 |
| | |
| <u>TITULO X – DISPOSICIONES FINALES</u> | <u>40</u> |

PRESENTACIÓN

La Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP. –TELEBUCARAMANGA–, da la más alta consideración al derecho que tienen sus accionistas a que la gestión de su **Empresa** esté orientada a aumentar el valor de su inversión, y también al deber que tiene con estos, y con sus usuarios, sus acreedores, sus contratistas y sus **Empleados**, de conducir sus asuntos de acuerdo con la ley y los **Estatutos** de la **Empresa**, con visibilidad, transparencia y respeto por la conciencia social.

El presente **Código de Buen Gobierno** ha sido adoptado para regular los anteriores derechos y los deberes correlativos de la asamblea de accionistas, de la **Junta Directiva**, de sus miembros, del gerente y de los demás **Ejecutivos** de la **Empresa**, y regirá, en lo pertinente, las relaciones entre estos, y también las relaciones de TELEBUCARAMANGA con sus usuarios, sus acreedores y sus contratistas.

Este documento junto con sus anexos permanecerá disponible en la Secretaría General de La **Empresa** ubicada en la Calle 36 No. 14-71 Piso 7 Edificio Administrativo Bucaramanga, y en el Web site de la **Empresa**, para ser consultado por todos los **Interesados**.

DEFINICIONES

Cada vez que en el texto del presente documento aparezcan palabras en negrilla y con letra mayúscula inicial, debe entenderse que se está haciendo referencia a una de las siguientes definiciones. Cuando la definición esté en plural, debe entenderse que incluye el singular y viceversa.

Código de Buen Gobierno Es el presente Código de Buen Gobierno Corporativo de ó **Código de Buen Gobierno Corporativo, o Código** TELEBUCARAMANGA con sus modificaciones, adiciones, aclaraciones y anexos.

Conflicto de Interés Para efectos del presente **Código** se entenderá que habrá un **Conflicto de Interés**, cuando un **Directivo** u otro **Empleado** de TELEBUCARAMANGA, se enfrente a distintas alternativas de conducta, respecto de las cuales tenga, o represente, intereses diferentes de los de la **Empresa**, que pudieran llegar a ser incompatibles con estos.

También habrá un **Conflicto de Interés** cuando un **Directivo** u otro **Empleado** de TELEBUCARAMANGA, actuando en su calidad de tal, deba escoger entre el interés legítimo de un usuario, o un contratista o proveedor de **La Empresa**, o de quienes aspiren a serlo, y el suyo personal o el de un tercero. En este último caso, se entenderá que el **Conflicto** se configurará si el respectivo **Directivo** o **Empleado** tiene la expectativa de obtener, como consecuencia de darle preferencia al interés del tercero en cuestión, un provecho que de otra forma no recibiría.

No se considerará que existe **Conflicto de Interés** en los términos del presente **Código**, para el caso de las actuaciones de quienes sean miembros de la **Junta**, por razón de sus cargos como empleados de Telecom en Liquidación, o de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP., siempre y cuando actúen en cumplimiento de instrucciones dadas por las respectivas empresas para las que laboran, o en cumplimiento de las funciones propias de sus cargos.

Directivos Se consideran **Directivos**, para efectos del presente código de buen gobierno, los **Ejecutivos** y los miembros de la **Junta Directiva**.

Ejecutivos Son quienes detentan la representación legal de la **Empresa** o quienes tienen facultades para la toma de decisiones de trascendencia para la **Empresa**. Dentro de los **Ejecutivos** de la **Empresa** se encuentran el Gerente, el Secretario General, los Subgerentes y los Directores.

| | |
|---|--|
| Empleados | Son todos los empleados de TELEBUCARAMANGA. De esta definición se exceptúan quienes han sido definidos como Ejecutivos y como Directivos . |
| Empresa | Es La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA SA. ESP –TELEBUCARAMANGA |
| Estatutos: | Son los Estatutos sociales de TELEBUCARAMANGA, los cuales se encuentran contenidos en la escritura pública 1435 de Mayo 23 de 1997 y sus reformas. |
| Grupos de Interés, o Interesados | Son las personas o grupos de personas que pueden resultar afectadas por las decisiones o actuaciones de la Empresa , o las entidades que representen a personas que pudieran ser afectadas por esas decisiones o actuaciones. Se consideran Grupos de Interés entre otros: los accionistas, los acreedores, los empleados, los usuarios, la comunidad y los proveedores de bienes y servicios de la Empresa . |
| Información Privada | Es toda la información relativa a TELEBUCARAMANGA y a sus negocios, que un Directivo u otro Empleado de TELEBUCARAMANGA conozca y que no haya sido divulgada al público al momento en el que el respectivo Directivo o Empleado adquiriera el conocimiento de la misma. Se considera Información Privada , en general, cualquier hecho jurídico, económico o financiero, que sea de trascendencia para la Empresa o sus negocios, o para la determinación del precio o circulación de los títulos emitidos por la Empresa , que no sea de conocimiento público. |
| Junta ó Junta Directiva | Es la Junta Directiva de TELEBUCARAMANGA como órgano de dirección |
| Manual de Contratación | Es el manual de contratación para la selección de proveedores y de contratistas de TELEBUCARAMANGA, que hace parte, como anexo, del presente Código de Buen Gobierno . Elaborado por la Secretaría General y la Dirección Jurídica y aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo. |
| Manual de Selección | Es el documento que compila el proceso técnico de selección de empleados de TELEBUCARAMANGA, elaborado por la Dirección de Gestión Humana y aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo. |

Veedor

Es el consultor externo e independiente que cumple las funciones a las que se refiere el Capítulo IV del Título IV del presente **Código de Buen Gobierno**.

TITULO I – PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

Además de los deberes establecidos en los **Estatutos**, los accionistas, **Directivos** y **Empleados** de TELEBUCARAMANGA, se rigen por los principios y deberes que se señalan en este título.

CAPITULO I: PRINCIPIOS

La Asamblea General de Accionistas, los **Directivos** y en general los **Empleados** de la **Empresa**, deberán regir sus actuaciones por los siguientes principios:

1. Principio del Respeto: De acuerdo con este principio, TELEBUCARAMANGA, sus **Directivos** y sus **Empleados** se comprometen a respetar prioritariamente los derechos de sus accionistas y de todas las demás personas que tienen relaciones con la **Empresa**, y a dar un trato equitativo a todos sus accionistas entre sí, y a las personas que tienen relaciones con la **Empresa**, de conformidad con la naturaleza de dichas relaciones.
2. Principio de responsabilidad de los **Directivos**. Este principio implica que los **Directivos** de la **Empresa** deben ser conscientes de que les ha sido encomendado el manejo de los intereses de los accionistas en la **Empresa**, y que por lo mismo han de actuar en el ejercicio de su labor con el cuidado y diligencia que le sería exigible a un experto prudente y diligente.
3. Principio de la Buena Fe: Los **Directivos** desempeñarán sus funciones de buena fe, de manera independiente, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de la **Empresa** y de todos sus accionistas.
4. Principio de la Aplicación de las Leyes: Los **Directivos** promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las leyes aplicables, los estatutos sociales, el **Código de Buen Gobierno**, y demás normas y reglas acogidas por la **Empresa**.
5. Principio de la Ética: Las relaciones de la **Empresa** con las autoridades públicas se manejarán éticamente, siempre dentro del marco de la ley. Igualmente, cuando los **Directivos** y **Empleados** de TELEBUCARAMANGA actúen en su calidad de tales, aplicarán en cada una de sus actuaciones los más altos estándares de transparencia, eficiencia y moralidad.
6. Principio de Selección Responsable: Se seleccionará objetivamente a los proveedores de la **Empresa**, según su capacidad, experiencia, probidad y moralidad, de conformidad con las normas pertinentes y el **Manual de Contratación**.

CAPITULO II: DEBERES GENERALES

1. ACTUACIÓN TRANSPARENTE.

En desarrollo de este deber, la Asamblea General de Accionistas y los **Directivos** deberán:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- b. Velar por que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
- c. Informar adecuadamente a todos los **Interesados** sobre el desarrollo y el desenvolvimiento de la **Empresa**, salvo los asuntos que por Ley, ó disposición interna de la empresa, sean reservados o confidenciales.
- d. Revelar al respectivo superior jerárquico, y en el caso de los miembros de la **Junta Directiva**, a los demás miembros de ese cuerpo y al gerente de la **Empresa**, por escrito y de manera oportuna, la existencia de cualquier situación en la que pudiera presentarse un **Conflicto de Interés**.

2. PROBIDAD.

En desarrollo de este deber, los **Directivos** de TELEBUCARAMANGA deberán:

- a. Cumplir la ley, el presente **Código de Buen Gobierno**, el **Manual de Contratación**, el **Manual de Selección** y en general, actuar de manera ética, en todas las actuaciones que tengan que ver con TELEBUCARAMANGA.
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias aplicables a la **Empresa**, y del presente **Código de Buen Gobierno**, y denunciar los incumplimientos a las instancias internas a las que corresponda recibir la denuncia, y a las respectivas autoridades, cuando el caso lo amerite.
- c. Abstenerse de utilizar indebidamente la información de la **Empresa**, y particularmente la **Información Privada** de la **Empresa**.
- d. Abstenerse de participar, directamente o por interpuesta persona, sea en interés personal o en el de terceros, en actividades que impliquen competencia con la **Empresa**, o en actos respecto de los cuales exista **Conflicto de Interés**.

En este último caso, y sin perjuicio de lo que dispongan en contrario las normas aplicables al caso concreto, la **Empresa** podrá realizar la correspondiente actuación cuando, previamente, el **Empleado** correspondiente haya informado claramente de la situación al órgano de administración del cual forma parte, o a su superior jerárquico en el caso de los **Ejecutivos**, o a la **Junta Directiva** en el caso del Gerente y del **Veedor**, suministrando toda la información que fuere relevante para el caso, siempre y cuando la instancia respectiva la autorice por escrito. Adicionalmente, el **Empleado** correspondiente no podrá participar en la respectiva determinación.

- e. Abstenerse de actuaciones que resulten conflictivas con las de la compañía, respetar las oportunidades de negocios en cabeza de la **Empresa**. Esta disposición se entiende sin perjuicio de

lo dispuesto con respecto a los **Conflictos de Interés**, para los empleados de Telecom en Liquidación, o de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP..., que formen parte de la **Junta Directiva**.

- f. Abstenerse de incurrir en actuaciones fraudulentas.
- g. Respetar los intereses de la **Empresa**. Para el cumplimiento de este deber, los **Directivos** deberán actuar dando preferencia a los intereses de la **Empresa** frente a cualquier otro interés personal propio o ajeno y privilegiando aquellas decisiones que favorezcan y beneficien a la **Empresa**.

3. DEBER DE VIGILANCIA.

Este deber se concreta en la exigencia de una conducta dinámica y activa por parte de los **Directivos**, y en la anticipación razonable de las situaciones nocivas inherentes a la actividad realizada. La conducta que les será exigible a los **Directivos** en cumplimiento de este deber se establece a partir de los elementos que tengan a su disposición y de la autonomía con que cuenten para el cumplimiento de sus labores.

4. DEBERES DE LA JUNTA DIRECTIVA.

La **Junta Directiva** debe ser eficiente, independiente y responsable, y obrará en función de los intereses de la sociedad, de derechos de los accionistas y de la sostenibilidad de la **Empresa**. La **Junta Directiva** actuará de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones.

La Junta ejercerá, en forma objetiva e independiente, su propio criterio respecto de todos los asuntos relacionados con la administración de TELEBUCARAMANGA

5. DEBER DE EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

Es obligatorio adelantar periódicamente evaluaciones objetivas a la gestión de los miembros de la **Junta Directiva** y a la de los **Ejecutivos** de la **Empresa**.

En desarrollo de este deber, los **Directivos** deben:

- a) Velar por su propio desempeño, realizar un estricto seguimiento del **Código de Buen Gobierno**, y supervisar el correcto suministro de información y la transparencia de su gestión, de conformidad con las disposiciones que sobre el particular establece el presente **Código de Buen Gobierno**.
- b) Realizar evaluaciones periódicas al desempeño de los demás **Ejecutivos** y **Empleados** de la **Empresa**, de acuerdo con el cumplimiento de las metas corporativas de la misma, y de las disposiciones del presente **Código de Buen Gobierno**.
- c) En lo referente a la operación del negocio, los **Directivos** tienen la responsabilidad de orientar y revisar, con periodicidad razonable, al menos los siguientes asuntos: i) la estrategia del negocio, ii) los principales proyectos, iii) la política de riesgos, iv) el presupuesto de ingresos y

- gastos y v) los planes de negocio, así como la de fijar las metas de desempeño y la de hacer seguimiento a las principales inversiones y desinversiones de la **Empresa**, y al cumplimiento de lo establecido en el **Manual de Contratación**.
- d) Los **Directivos** tienen la responsabilidad de solicitar periódicamente la evaluación de la integridad de los sistemas contables, de información gerencial, financiera y de auditoría externa, y la evaluación del funcionamiento de los sistemas de control financiero, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal.

6. DEBER DE RESPONSABILIDAD.

En cumplimiento del principio de responsabilidad, los **Directivos** tienen los siguientes deberes: i) afrontar las dificultades inherentes a sus actividades y llegar hasta la culminación de las tareas encomendadas, ii) participar activamente en las decisiones que se sometan a su consideración, y iii) explicar sus decisiones, cuando quiera que fuere necesario.

Adicionalmente, es deber de los **Directivos** consultar expertos en aquellas materias que sean sometidas a su consideración, y que por su dificultad o entidad, requieran de estudios especialmente profundos para su solución. En estos casos los Directivos deberán someter a la Junta este asunto.

7. DEBER DE COOPERACIÓN Y LEALTAD.

Es deber de cada uno de los **Directivos** cooperar con los demás **Directivos** y **Empleados** de la **Empresa**, y actuar con lealtad frente a la **Empresa**, en función de la finalidad común de propender por el avance de los objetivos de la **Empresa** y de sus accionistas, y de asegurar la aplicación del presente **Código de Buen Gobierno**.

8. EXACTITUD Y CORRECTO MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

Los **Directivos** de la **Empresa** deberán:

- a) Velar por la exactitud, idoneidad y oportunidad de los estados financieros de la **Empresa**, y en general de los informes que se presenten a su consideración, y de la información de cualquier clase que la **Empresa** divulgue a sus accionistas y al público, y de la información que la **Empresa** proporcione a las autoridades.
- b) Abstenerse de divulgar la información de la **Empresa** que, por razones de carácter legal o estatutario, o por decisión de las instancias pertinentes, previamente explicada y justificada, no deba darse a conocer del público, y proteger sus secretos industriales y de negocios.

9. DEBER DE RESPUESTA OPORTUNA Y DE FONDO.

Es política de TELEBUCARAMANGA y deber de sus **Directivos** y **Empleados**, que todas las peticiones, las quejas y los recursos que se reciban de los usuarios de los servicios que presta la **Empresa**, o de los representantes o voceros de tales usuarios, sean atendidas en forma objetiva y eficiente. La

Empresa se compromete a tomar correctivos inmediatos cuando al evaluar dichas peticiones, quejas o recursos, encuentre que se ha producido un incumplimiento de las normas legales, o de sus propias normas o políticas, en relación con el desarrollo o la ejecución de los servicios que presta u ofrece, o cualquier falla en la calidad de los mismos.

En todo caso, la **Empresa** escuchará y atenderá con el máximo interés las sugerencias encaminadas a mejorar el desempeño de sus actividades, que le presenten sus usuarios, accionistas, empleados, contratistas y oferentes, y también las de la comunidad donde opera.

CAPITULO III: DE LA OBLIGATORIEDAD DEL PRESENTE CÓDIGO

En cumplimiento del presente **Código de Buen Gobierno** los **Directivos** y **Empleados** de TELEBUCARAMANGA deberán cumplir estrictamente con la ley, los **Estatutos**, el reglamento de trabajo de la **Empresa**, y con las disposiciones que les sean aplicables del presente **Código de Buen Gobierno**, y del **Manual de Contratación** y el **Manual de Selección**.

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente **Código de Buen Gobierno**, acarreará para quien las cometa, además de las sanciones penales, civiles y fiscales a que haya lugar, a las sanciones disciplinarias establecidas en el reglamento de trabajo de La **Empresa**.

Las acciones de responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal y disciplinario a que haya lugar, deberán ser impulsadas por los **Directivos** de la **Empresa** cuando los intereses de la misma pudieran resultar afectados por los actos de sus **Directivos** o **Empleados**, todo sin perjuicio de las acciones que correspondan a las autoridades gubernamentales dentro del ámbito de sus propias competencias.

TITULO II – IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

1. RAZÓN SOCIAL

La **Empresa** se denomina e identifica como “EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. ESP. –TELEBUCARAMANGA–” La **Empresa** podrá identificarse para todos los efectos, con la sigla TELEBUCARAMANGA.

2. OBJETO PRINCIPAL

TELEBUCARAMANGA tiene a su cargo la prestación de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con sus **Estatutos**, actividad regulada por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, y las demás normas que las complementen, sustituyan o adicionen.

3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La escala jerárquica de la **Empresa** se ha organizado en diferentes niveles.

Se anexa al presente **Código** un documento adoptado por la **Junta Directiva** mediante acuerdo, en el cual se detallan la escala jerárquica y el organigrama de la **Empresa**. Este anexo tiene como propósito informar acerca de los superiores jerárquicos, cuerpos colegiados y escalas jerárquicas de la **Empresa**, para efectos de la aplicación del presente **Código de Buen Gobierno**, especialmente en lo relacionado con la aplicación del Principio de Transparencia y las disposiciones acerca de **Conflictos de Interés**.

4. OFICINAS Y PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

La dependencia de TELEBUCARAMANGA encargada de recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos es la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos.

Es obligación de la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos dar respuesta de fondo a las quejas y reclamaciones que reciba, o asegurarse que la dependencia competente para responder en determinado tema lo haga, dentro de los términos legales establecidos para ello.

Las peticiones, quejas y reclamaciones por el incumplimiento de disposiciones del presente **Código** podrán interponerse ante la mencionada oficina, la cual enviará copia de las mismas al **Veedor**, dentro de los tres días siguientes a la recepción de la respectiva petición, queja o reclamación.

Únicamente se entenderá que una petición, queja o reclamación se refiere al incumplimiento de disposiciones del presente **Código**, cuando cumpla con al menos una de las siguientes características:

- a. En su texto se refiera al incumplimiento del **Código de Buen Gobierno**.
- b. Verse sobre algún **Conflicto de Interés**, en los términos del presente **Código**.
- c. Verse sobre alguna vulneración al **Manual de Contratación**.
- d. Verse sobre alguna vulneración al **Manual de Selección**.

TITULO III – DE LA EMPRESA Y SU GOBIERNO

CAPITULO I: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

De conformidad con el artículo 25 de los **Estatutos**, la dirección y administración de la **Empresa** corresponden en este orden a: (i) la Asamblea General de Accionistas, (ii) la **Junta Directiva**, y (iii) el Gerente.

1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas está compuesta por todos los accionistas que se encuentren inscritos en el libro de Registro y Gravamen de Acciones, o sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y en las condiciones que señalan los **Estatutos** y la ley.

Las atribuciones de la Asamblea General de Accionistas se encuentran en el artículo 32 de los **Estatutos**.

A continuación se señalan los derechos y deberes especiales de los accionistas que se establecen aquí, para promover y facilitar el cumplimiento del presente **Código de Buen Gobierno**.

a) Derechos de los Accionistas.

Los accionistas, además de los derechos contenidos en los **Estatutos** y aquellos establecidos en la ley, tienen los siguientes derechos:

1. A que se les reconozcan y defiendan sus derechos de acuerdo con lo contenido en los Estatutos.
2. A que se les suministre la información relevante para sus decisiones,
3. A que se planeen y ejecuten todas las reuniones de la asamblea general de accionistas de forma que todos los accionistas de la **Empresa** puedan participar.
4. A que se les brinde un trato justo, equitativo e igualitario de acuerdo con lo pactado en los estatutos.
5. A evaluar la gestión de los miembros de la **Junta Directiva** de la **Empresa**. Para tal efecto, la Asamblea General de Accionistas tendrá en cuenta el informe de logro de objetivos de la **Junta Directiva**, que presentará anualmente la **Junta Directiva** en conjunto.
6. A ejercer sus derechos en la Asamblea de Accionistas empleando medios no presenciales, de conformidad con lo establecido por los artículos 19 y 20 de la Ley 222 de 1995, y a tener mecanismos efectivos y económicos para ser representados en las Asambleas. Para tal efecto, los accionistas podrán:
 - a. Delegar su representación en cualquier persona que no sea **Directivo** de la **Empresa**.
 - b. Enviar su voto para cualquiera de los puntos de la agenda de la asamblea de accionistas, de manera previa a la realización de la asamblea o durante su desarrollo, vía fax, e-mail o por correo.
7. A tener acceso a la información de la sociedad en tiempo oportuno y de forma integral, con los límites establecidos en la Ley.
8. A proponer a la **Junta Directiva** de la **Empresa** asuntos para debatir en la Asamblea General de Accionistas.
9. Tienen derecho a decidir privativamente sobre los siguientes aspectos:

- a. Designar a la comisión que decidirá los casos en los cuales en virtud de un **Conflicto de Interés**, algún miembro de la **Junta Directiva** se declare impedido para actuar o participar en una decisión.
- b. Autorizar la readquisición de acciones por parte de la **Empresa**.
- c. Aprobar los honorarios y compensaciones de los miembros de la **Junta Directiva** de la **Empresa**.
- d. Solicitar la convocatoria a asamblea extraordinaria de accionistas en cualquier tiempo, siempre y cuando dicha solicitud sea respaldada por accionistas que tengan el 20% o más del total de las acciones de la **Empresa**.
- e. A recibir la agenda correspondiente, junto con la citación a asamblea de accionistas. Dicha agenda debe detallar con exactitud los puntos a tratar en la asamblea, evitando en lo posible expresiones tales como "otros", "puntos varios", "temas varios", y otras similares, que no detallen los temas a tratar. Adicionalmente, los encargados de conducir las asambleas de accionistas deberán velar por el cumplimiento de este principio y exigirán que cuando esto no se cumpla, se informe a todos los presentes en la asamblea, sobre la justificación de la inclusión de tales puntos.
- f. A recibir los anexos correspondientes junto con la citación a asamblea de accionistas, cuando en dicha asamblea se vayan a someter a aprobación los estados financieros de la **Empresa**, procesos de reorganización empresarial, u operaciones comerciales de la **Empresa** con su matriz o sus subordinadas.
- g. A hacer recomendaciones sobre el Buen Gobierno Corporativo de la **Empresa**
- h. A solicitar al gerente de Telebucaramanga que encargue, a costa y bajo responsabilidad del accionista interesado, auditorías especializadas a la **Empresa**, dentro de los términos expuestos a continuación; los accionistas que soliciten la auditoría especializada deben ser propietarios individual o conjuntamente de al menos el 20% de las acciones suscritas de la **Empresa**:
 - i. Las auditorías especializadas podrán ser practicadas en cualquier momento, pero deberán solicitarse con una anticipación mínima de dos meses al día de la fecha en la que hayan de comenzar.
 - ii. Las auditorías se podrán referir a cualquier asunto contenido en aquellos libros y papeles de la **Empresa** a los que el accionista tendría acceso en desarrollo de su derecho de inspección que consagra el Código de Comercio.
 - iii. Por ningún motivo, so pretexto de las auditorías especializadas, se permitirá la violación de los derechos de la **Empresa**, ni de su información, ni en general la divulgación de aquellos documentos que constituyan ventajas competitivas para la **Empresa**, ni se podrán divulgar aquellos documentos que se consideren privilegiados o reservados o de terceros de conformidad con los artículos 15 de la Constitución Política y el 61 del Código de Comercio, o su contenido.
 - iv. Las auditorías especializadas no podrán adelantarse sobre secretos industriales ni respecto de las materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.
 - v. La solicitud para realizar auditorías especializadas deberá ser por escrito, indicando en forma detallada las razones y los hechos en que se funda para

solicitarla, los asuntos específicos objeto de la auditoría, los cuales deberán ser congruentes con la motivación invocada, y el tiempo de duración de la misma, el cual deberá ser justificado. Las firmas o profesionales que se contraten para realizar las auditorías deberán ser de reconocido prestigio y tener, como mínimo, las calidades de la Revisoría Fiscal que haya designado la Asamblea General de Accionistas para el periodo correspondiente.

vi. Los papeles de trabajo del auditor especial estarán sujetos a reserva y deberán conservarse por un tiempo no inferior a cinco años, contados a partir de la fecha de su elaboración.

10. Proponer la remoción del **Veedor**, en aquellos casos en los cuales éste no cumpla con sus funciones, o se compruebe que ha incurrido en violaciones al **Código de Buen Gobierno**. Para tal efecto, el socio respectivo deberá hacer la solicitud ante la Asamblea de Accionistas, expresando las razones que sustentan su petición. El **Veedor** deberá ser citado a la Asamblea de Accionistas para que rinda sus descargos. La Asamblea de Accionistas decidirá acerca de la remoción del **Veedor**; para remover al **Veedor** se requerirá de decisión mayoritaria. En caso de ser removido el **Veedor**, se procederá a la elección de un nuevo **Veedor** de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título IV de este **Código** y el **Veedor** removido deberá dejar su cargo dentro de los quince (15) días siguientes a la elección del nuevo **Veedor**.

b) **Derechos Especiales de los Accionistas Minoritarios.**

c) **Se entienden por accionistas minoritarios aquellos que tengan menos del 50% de las acciones de la Empresa. Los accionistas minoritarios, además de los derechos señalados en el literal anterior, tienen el derecho a proponer los miembros de la terna que servirá para que de ella se provea el cargo de Veedor de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del Capítulo IV del Título IV del presente Código. Deberes de los Accionistas.**

Los accionistas, además de los deberes contenidos en los **Estatutos** y aquellos establecidos en la ley, tienen los siguientes deberes:

1. Actuar con lealtad frente a la **Empresa**,
2. Abstenerse de participar en actos o conductas que puedan lesionar los intereses de la **Empresa**.
3. Abstenerse de participar en actos o conductas que puedan resultar en la divulgación de la **Información Privada** de la **Empresa**.
4. Dar a conocer a los demás accionistas, cualquier acuerdo entre accionistas de contenido patrimonial.
5. Evaluar la gestión de la **Junta Directiva**, con base en el cumplimiento de sus funciones y deberes y en el informe de gestión conjunto de la **Junta Directiva**, el cual deberá ser presentado para evaluación de la Asamblea de Accionistas dentro de los diez primeros días hábiles del último mes del período de la **Junta Directiva**.

Parágrafo: Las relaciones comerciales entre la **Empresa** y sus principales accionistas se llevaran a cabo dentro de condiciones de mercado. Estas relaciones se divulgarán en las notas a los estados financieros de la **Empresa**.

2. JUNTA DIRECTIVA

El mecanismo de elección de la **Junta Directiva** de la **Empresa**, sus funciones, deberes y responsabilidades se encuentran en el artículo 36 y siguientes de los **Estatutos**.

Además de las normas contenidas en los **Estatutos** y en la ley, y de lo señalado específicamente en otras partes del presente **Código de Buen Gobierno**, los miembros de la **Junta Directiva** deben observar las siguientes disposiciones:

a) Estructura de la Junta Directiva.

1. La **Junta Directiva** de TELEBUCARAMANGA estará conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales.
2. La **Junta Directiva** será elegida por el sistema de cuociente electoral, para periodos de un año, y sus miembros podrán ser reelegidos de conformidad con la evaluación de su gestión que realice la Asamblea General de Accionistas.
3. Uno de los miembros principales de la **Junta Directiva**, que haya sido elegido en representación del accionista mayoritario de la **Empresa**, será elegido por la **Junta** como Presidente de la misma, para un periodo de un año, y en caso de ser reelegido como miembro de la **Junta Directiva** podrá ser reelegido por la **Junta** como su Presidente. En ausencia del principal podrá actuar el suplente, si ninguno de los dos asiste, se designara un Presidente ad-hoc dentro de los miembros de Junta que asistieron a la reunión.
4. Los miembros de la **Junta Directiva** deberán reunir cuando menos, las siguientes características: (i) experticia en la actividad económica que desarrolla la **Empresa** y/o tener experiencia en el campo de las finanzas, el Derecho o ciencias afines; (ii) Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; (iii) no tener más de 75 años de edad al momento de ser elegido miembro de la **Junta Directiva**; (iv) No pertenecer simultáneamente a más de cinco juntas directivas; (v) Tener habilidades analíticas y gerenciales, visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista
5. No podrán ser miembros de la **Junta Directiva**: (i) Los **Ejecutivos** de la **Empresa**; (ii) los **Empleados** de la **Empresa**.
6. Los **Ejecutivos** estarán presentes en las sesiones de la **Junta Directiva** exclusivamente para emitir reportes y contestar los cuestionamientos de dicho órgano societario.

b) Derechos de los Miembros de la Junta Directiva.

Los miembros de la **Junta Directiva**, tienen los siguientes derechos:

1. Solicitar, en pleno o por medio de uno de sus miembros, informes y reportes a los **Ejecutivos** de la **Empresa** sobre su gestión. La solicitud deberá ser presentada en las reuniones de la Junta Directiva y no será objeto de oposición por los demás miembros de la Junta.
2. La **Junta Directiva** podrá conformar comités internos especiales, para adelantar seguimiento y discusiones a temas específicos.
3. Ordenar al Gerente la contratación de asesores externos para la **Junta Directiva**, independientes de aquellos contratados para la **Empresa**, cuando considere que es necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
4. Preparar el presupuesto anual de gastos que requiera para adelantar su gestión, el cual será incluido como un rubro dentro del presupuesto de la **Empresa**. Este presupuesto considerará específicamente aspectos relacionados con los honorarios para contratar asesores externos, viajes, gastos de representación, asistencia a seminarios y eventos, y demás gastos que se requieran para garantizar una adecuada gestión.

c) Deberes de los Miembros de la Junta Directiva.

Son deberes de los miembros de la **Junta Directiva** los siguientes:

1. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando el derecho y trato equitativo de los accionistas. Los miembros de la **Junta Directiva** representan a todos los accionistas, razón por la cual no pueden actuar en interés de accionistas individuales, o de grupos de accionistas en particular.
2. Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
3. Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones como miembros de la **Junta Directiva**.
4. No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.
5. Velar por su propio desempeño, realizando un estricto seguimiento a la aplicación de políticas de buen gobierno corporativo adoptadas por la **Empresa**, asegurando su cumplimiento y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia, de conformidad con el desarrollo del tema a nivel nacional e internacional.
6. Promover y Verificar, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de la ley, de los **Estatutos**, del presente **Código de Buen Gobierno**, del **Manual de Contratación**, del **Manual de Selección** y de las demás normas y manuales aplicables a TELEBUCARAMANGA.
7. Promover un comportamiento ético en la **Empresa**.
8. Adoptar los planes, estrategias y objetivos de TELEBUCARAMANGA.
9. Conocer la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios de TELEBUCARAMANGA.
10. Sesionar al menos doce veces en el año.

11. Participar activamente en las reuniones de **Junta** y en los comités a los que pertenezcan, conociendo y revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones.
12. Orientar a los nuevos miembros de la **Junta Directiva**, sobre las decisiones adoptadas hasta el momento de su designación, la situación financiera de la **Empresa** y las normas sobre gobierno corporativo.
13. Verificar que se elaboraren las actas donde se deje constancia de las decisiones de la **Junta Directiva**.
14. Mantener independencia con respecto a los **Ejecutivos** a fin de cumplir eficientemente con sus responsabilidades.
15. Evitar la presencia de **Ejecutivos** de la **Empresa** en aquellas sesiones de la **Junta Directiva** en las cuales estén siendo evaluados, mientras los miembros de la **Junta Directiva** estén adelantando deliberaciones sobre su evaluación.

d) Funciones de los Miembros de la Junta Directiva.

La actividad de la **Junta Directiva** debe encaminarse principalmente a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos de la **Empresa**, así como a hacer seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente de la efectividad de los derechos de los accionistas y demás interesados, y de la sostenibilidad y el crecimiento de la compañía.

La **Junta Directiva** es el máximo responsable de supervisar el rendimiento de los **Ejecutivos** y la gestión de la empresa, en procura de asegurar el cumplimiento de las normas que rigen su actividad, y de obtener un beneficio aceptable para los accionistas y otros aportantes de capital. A su vez, está encargada de prevenir los **Conflictos de Intereses**.

Las principales obligaciones de la **Junta Directiva** son:

1. , un informe de gestión conjunto, en el cual se detallen los logros de su gestión y se señale el cumplimiento de los objetivos y metas que se hayan propuesto, así como las razones por las cuales no se hayan alcanzado, en aquellos casos en los que ello haya ocurrido.
2. Evaluar la gestión de los **Ejecutivos** de la **Empresa**, especialmente de su Gerente. Para tal efecto, la **Junta Directiva** tendrá en cuenta: (i) los informes de gestión presentados por los **Ejecutivos** de la **Empresa**; (ii) el cumplimiento de objetivos y metas señalados a los **Ejecutivos** de la **Empresa**, tanto para su gestión como aquellos que fueron trazados como parte de la estrategia corporativa; (iii) el cumplimiento de las funciones y deberes de los **Ejecutivos**; y (iv) los logros alcanzados en la gestión de los **Ejecutivos**.
3. Asignar tareas específicas al Gerente de la **Empresa**, para el cumplimiento de los planes y objetivos que hayan sido trazados para TELEBUCARAMANGA
4. Supervisar el plan de sucesión o empalme del Gerente de la **Empresa**, cuando éste sea reemplazado.

5. Aprobar y examinar al menos los siguientes aspectos de la estrategia corporativa de la **Empresa**: (i) Misión y visión de la **Empresa**; (ii) objetivos e indicadores de gestión; (iii) plan financiero; (iv) plan para la administración de riesgos; (v) plan para el manejo de la imagen corporativa; (vi) plan de mercado; (vii) plan para el desarrollo de actividades; (viii) políticas laborales; (ix) políticas de administración de **Conflictos de Interés**; (x) políticas para la resolución de controversias internas y externas.
6. Con base en las sugerencias que reciba de la *Dirección de Control Interno*, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que se deban implementar, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la **Empresa**.
7. Aprobar los siguientes documentos, y las modificaciones, aclaraciones y adiciones de los mismos: (i) el **Manual de Contratación**, (ii) el **Manual de Selección**.
8. Elaborar perfiles para ser **Ejecutivo** de la sociedad y evaluar el cumplimiento que de el Gerente a dichos perfiles, y perfeccionarlos siempre que sea necesario.
9. Determinar los sistemas de compensación de los **Ejecutivos** de la sociedad. Para ello, la **Junta Directiva** deberá establecer sistemas objetivos de compensación fijos o variables según la necesidad de la **Empresa**. De la misma manera la **Junta** deberá establecer taxativamente los casos en que los **Ejecutivos** podrán recibir bonificaciones extraordinarias. Para el cumplimiento de esta labor, la **Junta Directiva** deberá emplear los estudios especializados de compensación que considere necesarios.
10. Verificar la efectividad y transparencia de los sistemas contables de la **Empresa**.
11. (Modificado mediante Acta No. 032 del veintiocho (28) de noviembre de dos mil seis (2006), de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Telebucaramanga) Revisar y Aprobar las derogatorias y modificaciones al Código de Buen Gobierno Corporativo que no impliquen reforma a los estatutos sociales.
12. Determinar la compensación de la auditoría.
13. Aprobar los contratos y en general operaciones comerciales de la **Empresa** con compañías que sean su matriz, filiales o subordinadas. No obstante, la **Junta** podrá, según su criterio, dar aprobaciones generales para la suscripción de contratos y en general para realizar operaciones comerciales entre la **Empresa** y su matriz, filiales o subordinadas, siempre y cuando tales contratos y operaciones cumplan con las siguientes características: (i) que se desarrollen regularmente, como parte del giro ordinario de las actividades de la **Empresa**, (ii) que no correspondan a aquellos contratos que por razón de su cuantía deben ser aprobados por la **Junta**, de conformidad con las disposiciones estatutarias vigentes.
14. Adoptar, mediante acuerdo, el documento que detalla la escala jerárquica y el organigrama de la **Empresa**, el cual es anexo del presente **Código**.

e) Comités de Apoyo a la Gestión de la Junta Directiva.

Los siguientes comités de apoyo a la labor de la **Junta Directiva** constituyen parte de los sistemas de control interno de la **Empresa**. Son designados y reglamentados por la **Junta Directiva** y están integrados así:

1. Comité de Asuntos de la **Junta Directiva**.

Se encuentra conformado por el Presidente de la **Junta Directiva**, otro miembro de la **Junta Directiva** y el Gerente de TELEBUCARAMANGA. El Secretario General de TELEBUCARAMANGA actuará como secretario de este comité.

Este comité tiene las siguientes funciones:

- i) Promover la capacitación de los miembros de la **Junta**, así como su adecuado entrenamiento y actualización en temas académicos y comerciales.
- ii) Preparar el calendario de reuniones y agenda, y supervisar el flujo de información completa, relevante y oportuna a los miembros de la **Junta**.
- iii) Formular sugerencias para el mejor funcionamiento de la **Junta**, aprovechando los recursos y la tecnología disponible.
- iv) Recomendar el esquema de comunicaciones con los accionistas y los **Grupos de Interés**.

2. Comité de Auditoria.

Está conformado por tres miembros de la **Junta**, que designará la misma **Junta**. Al menos uno de sus miembros deberá ser conocedor de temas financieros.

Este comité tiene como función apoyar a la **Junta** en la supervisión de la efectividad del sistema de control interno y de sus procedimientos, y proponer mejoras al mismo. Actuará como secretario de este comité el jefe de control interno de TELEBUCARAMANGA.

3. Comité de Designación, Compensación y Desarrollo. (Eliminado mediante Acta No. 032 del veintiocho (28) de noviembre de dos mil seis (2006), de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Telebucaramanga)

f) Remuneración de los Miembros de la Junta Directiva.

Los miembros de la **Junta Directiva** serán remunerados de conformidad con el sistema de honorarios y compensaciones que apruebe la Asamblea General de Accionistas.

La remuneración de los miembros de la **Junta Directiva** será proporcional al tiempo de dedicación de cada uno de éstos, a las actividades propias de la **Junta Directiva**, y a la participación de los mismos en las reuniones de **Junta** y en los comités internos especiales de la misma.

3. GERENTE

a) Nombramiento

La administración y representación legal de la **Empresa** está a cargo del Gerente y de dos suplentes. El Gerente será elegido por la **Junta Directiva** de la **Empresa**, de conformidad con los perfiles que la misma **Junta** haya elaborado con anticipación a la postulación de los candidatos.

Tratándose del cargo de Gerente, el respectivo perfil deberá ser aprobado por la Asamblea General de Accionistas, de manera previa a la postulación de candidatos al cargo de Gerente de la **Empresa**.

La vinculación del Gerente se hará a través de un contrato laboral.

Los candidatos a ocupar el cargo de suplente del Gerente serán elegidos por el Gerente y puestos a consideración de la Junta Directiva, a la cual corresponde designarlos.

b) Responsabilidades.

Además de las funciones, responsabilidades y deberes asignados al Gerente en la ley, en el artículo 42 y siguientes, de los **Estatutos** y en otras partes del presente **Código**, éste tiene las siguientes responsabilidades:

1. Representar legalmente a la **Empresa** y ejercer la inmediata dirección y administración de sus negocios.
2. Celebrar en nombre de la **Empresa** todos los contratos relacionados con su objeto social.
3. Ejecutar y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General y de la **Junta Directiva**.
4. Nombrar y remover a los **Empleados** de la **Empresa**, con base en los criterios de eficiencia, evaluación y gobierno corporativo, aplicando el **Manual de Selección**
5. Evaluar la gestión de los demás **Ejecutivos** de la **Empresa**, aplicando criterios objetivos y empleando los procedimientos contenidos en el **Manual de Selección**.
6. Adoptar las medidas necesarias para la debida conservación de los bienes sociales y para el adecuado recaudo y aplicación de sus fondos, vigilar y dirigir las actividades de los empleados de la **Empresa** e impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la misma.

7. Citar a la **Junta Directiva** a reuniones cuando lo considere necesario o conveniente, y mantenerla adecuada y oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales; someter a su consideración los balances de prueba y cualquier información que los Comités requieran.
8. Presentar a la Asamblea General de Accionistas anualmente, en su reunión ordinaria, el balance de fin de ejercicio, junto con los informes y el proyecto de distribución de utilidades y demás detalles e informaciones especiales exigidos por la ley, previo el estudio, las consideraciones y la aprobación inicial de la **Junta Directiva**.
9. Revelar posibles **Conflictos de Interés**.
10. Garantizar el cumplimiento de las normas de gobierno corporativo adoptadas por la Asamblea General de Accionistas.
11. Mantener informados a los inversionistas en la forma y tiempo que establezcan el **Código de Buen Gobierno Corporativo**.
12. Ejecutar el plan estratégico para el mejoramiento continuo y sostenible de la relación usuario–empresa al que se refiere el literal f) del numeral 2 del capítulo IV del Título XX presente **Código**, una vez dicho plan haya sido aprobado por la **Junta Directiva**.

c) Remuneración

La remuneración del Gerente será fijada por la **Junta Directiva**, de conformidad con sus calidades, experiencia, responsabilidades, funciones, generación de valor agregado a TELEBUCARAMANGA y la situación financiera de la **Empresa**.

TITULO IV – DE LOS MECANISMOS DE VIGILANCIA

CAPITULO I: DEL CONTROL INTERNO

El control interno se entiende como el conjunto de actividades de planeación y ejecución de la **Empresa**, que se encuentra en cabeza de la administración de la misma.

1. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Como mecanismo de control organizacional, TELEBUCARAMANGA cuenta con un Sistema de Control Interno.

Dicho Sistema de Control Interno está conformado por el conjunto de elementos de la organización, incluyendo los recursos, sistemas de información, procesos, cultura, organigrama, políticas, y metas, entre otros, que tomados integralmente, apoyan a las personas y a la organización para el logro de sus objetivos.

2. RESPONSABLES

Corresponde a la **Junta Directiva**, con base en las sugerencias que reciba de la *Dirección de Control Interno*, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que se deban implementar, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la **Empresa**.

Corresponde a los **Ejecutivos** implementar y cumplir fielmente las medidas y procedimientos de control interno que se adopten. Los mencionados empleados son responsables del control interno, aún cuando las actividades de control interno se conduzcan por niveles inferiores de la organización.

Corresponde a la *Dirección de Control Interno* de TELEBUCARAMANGA evaluar la efectividad del sistema de control interno y proponer a la **Junta Directiva** y a los **Ejecutivos** los mecanismos adecuados de control interno.

3. OBJETO

El Sistema de Control Interno tiene como objeto:

- a. La eficacia, eficiencia y economía en las operaciones;
- b. La protección y el aseguramiento de los recursos;
- c. La confiabilidad y oportunidad en la información;
- d. El mejoramiento permanente de la gestión, a través de mecanismos de evaluación, como la medición y el seguimiento, y
- e. El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias, así como de las políticas, normas y procedimientos internos.

4. COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de TELEBUCARAMANGA se compone de los siguientes tres (3) aspectos básicos:

a) Ambiente de Control

Sustentado, entre otros elementos, en la cultura empresarial de TELEBUCARAMANGA, en sus valores corporativos, en el estilo directivo, en este **Código de Buen Gobierno Corporativo**, en la misión y la visión de la empresa, en el plan estratégico corporativo, en el modelo de gestión integral, en la operación por procesos, en la estructuración de unidades de negocio, y en los roles y las

responsabilidades que, en lo relacionado con el control de la empresa, corresponden a sus **Directivos y Ejecutivos**.

b) Administración de Riesgos

Incluye el desarrollo y la implementación de una política para la administración de riesgos y un proceso para la identificación, categorización, valoración, priorización y manejo de riesgos. Incluye también el desarrollo de perfiles o mapas de riesgos.

c) Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos de TELEBUCARAMANGA tiene por objeto asegurar la pronta identificación de los riesgos, su mitigación y/o su manejo eficiente.

La gestión de riesgos incluye etapas de identificación, evaluación y administración de riesgos, previa definición de los estándares de tolerancia y de los procedimientos aplicables.

Como parte de sus labores de gestión de riesgos, TELEBUCARAMANGA pondrá a disposición de los **Interesados** en su Web site la siguiente información:

- a. Marco regulatorio
- b. Informe Anual de Resultados con corte a diciembre el cual incluirá las notas a los estados financieros y los informes de Auditoría.
- c. Información referente al cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo
- d. En las fechas previstas en los **Estatutos** para la presentación de los estados financieros a consideración de la **Junta Directiva**, junto con el respectivo informe de Gerencia, se incluirá un informe sobre los niveles de exposición a los riesgos y sobre las políticas y estrategias que con respecto a los mismos establezca TELEBUCARAMANGA.

CAPITULO II: DE LA REVISORÍA FISCAL

Es deber de la revisoría fiscal velar por la protección de los derechos de los accionistas y otros aportantes de capital, actuando de buena fe y con criterio independiente frente al de los **Directivos**.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA REVISORÍA FISCAL.

La Revisoría Fiscal de TELEBUCARAMANGA deberá ser independiente y deberá desempeñarse a través de una firma de reconocido prestigio nacional e internacional. No podrá ser Revisor Fiscal de TELEBUCARAMANGA ninguna persona que esté en cualquiera de las siguientes condiciones: (i) asociada a la **Empresa**, a sus matrices o subordinadas; (ii) ligada por matrimonio o por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, a algún **Directivo, Empleado**, auditor o contador de la **Empresa**; (iii) socia de algún **Directivo, Empleado**, auditor o contador de la **Empresa**; (iv) empleada de la sociedad; (v) que sea consultora de la **Empresa**; (vi) que asesore a la **Empresa** en el diseño e implantación de sistemas de información financiera – contable; (vii) que preste a la **Empresa** servicios de auditoría interna

2. ELECCIÓN DE LA REVISORIA FISCAL

El Revisor Fiscal es elegido por la Asamblea General de Accionistas para un periodo igual al de la Junta Directiva, pero podrá ser reelegido indefinidamente o removido libremente antes del vencimiento del mismo. El Revisor Fiscal tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales.

El Gerente y la Junta Directiva, presentan a consideración las evaluaciones necesarias para que la Asamblea General de Accionistas tenga argumentos más concretos sobre la calidad y el servicio del Revisor Fiscal postulado.

La selección de los candidatos se basa en el análisis de los criterios de experiencia, seriedad y reconocimiento, así como también la capacidad de velar por el cumplimiento de las políticas de la **Empresa**.

3. FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL.

Además de las funciones previstas por la Ley y los **Estatutos**, el Revisor Fiscal tendrá las siguientes funciones:

- a. Cerciorarse que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de TELEBUCARAMANGA se ajustan a las prescripciones de los **Estatutos**, y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la **Junta Directiva**.
- b. Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas, a la **Junta Directiva** o al Gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la **Empresa** y en el desarrollo de sus negocios.
- c. Colaborar con las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de TELEBUCARAMANGA y rendirles los informes a que haya lugar o que le sean solicitados. Copia de estos informes serán enviados a la **Junta Directiva**.

- d. Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la **Empresa** y las actas de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la **Junta Directiva** y porque se conserve debidamente la correspondencia de TELEBUCARAMANGA y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- e. Inspeccionar asiduamente los bienes de la **Empresa** y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que él tenga en custodia o a cualquier otro título.
- f. Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- g. Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- h. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.

CAPITULO III: AUDITORIAS EXTERNAS

En su condición de **Empresa** prestadora de servicios públicos domiciliarios, TELEBUCARAMANGA, de conformidad con la Ley 142 de 1994, se encuentra sometida a un control de gestión y resultados en el cual participan la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con sus respectivas competencias legales. Adicionalmente se encuentra sujeta a un control social, ejercido por los Comités de Desarrollo y Control Social, y al control fiscal, ejercido por la Contraloría General de la República.

CAPITULO IV: DEL VEEDOR

El **Veedor** tiene como misión principal verificar y ser garante del cumplimiento del presente **Código de Buen Gobierno**. En desarrollo de su misión, la función principal del **Veedor** es servir como canal de comunicación y facilitador entre los **Grupos de Interés** y los **Directivos**, y entre la **Junta Directiva** y los **Ejecutivos**, para advertir todos aquellos casos en los cuales puedan vulnerarse las disposiciones del presente **Código de Buen Gobierno** y proponer los correctivos necesarios.

1. ELECCIÓN DEL VEEDOR.

El **Veedor** es un consultor externo e independiente, contratado por la **Empresa** mediante un contrato de prestación de servicios, cuya cuantía mensual será fijada como el equivalente al 80 % del salario básico del Gerente de la **Empresa**. El **Veedor** será elegido por el accionista mayoritario de la **Empresa**, la primera designación para el periodo de un año y de ahí en adelante para periodos de tres años, este último deberá comenzar con seis meses de anticipación a la fecha de posesión del Alcalde del Municipio de Bucaramanga. Para la selección del **Veedor**, los accionistas minoritarios elaborarán una terna, de conformidad con lo establecido en el literal b) del acápite 1 –Asamblea General de Accionistas– del Capítulo I –Órganos de Administración– del Título III del presente **Código**. La terna deberá elaborarse aplicando los siguientes criterios obligatorios:

- a) La terna deberá ser conformada por tres candidatos.
- b) Los candidatos no pueden tener relación alguna de subordinación o contratación con la **Empresa**. Sin embargo, podrán postularse dentro de la terna para **Veedor** miembros de la **Junta Directiva**, pero deberán renunciar a su cargo en la **Junta** al momento de aceptar su postulación.
- c) (Modificado mediante Acta No. 031 del ocho (8) de septiembre de dos mil seis (2006), de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Telebucaramanga). Los candidatos deben acreditar un título profesional en derecho, administración de empresas, economía, contaduría, ingeniería industrial, ingeniería financiera ó profesiones afines. Adicionalmente, debe contar con un título de postgrado en cualquier profesión afín a estas áreas y mínimo cinco (5) años de experiencia en el ejercicio profesional, contados desde la obtención del título de pregrado.

Parágrafo Primero.– Mientras ejerza su cargo de **Veedor**, y dentro del año siguiente a su retiro, le está prohibido ocupar cargo alguno en la **Empresa**, hacer parte de su **Junta Directiva**, o ser contratista de la misma.

Parágrafo Segundo.– El **Veedor** podrá ser reelegido las veces que se considere necesario, pero en todo caso, cada vez que se vaya a realizar la elección del **Veedor**, deberá surtirse el procedimiento que se establece en este acápite.

Parágrafo Tercero.– Para el caso del primer **Veedor** que se elija, su período corresponderá a aquel comprendido entre la fecha de su elección y seis meses antes de la fecha de posesión del Alcalde del Municipio de Bucaramanga, al cabo de los cuales deberá iniciar su período un nuevo **Veedor**, pudiendo ser reelegido el que se encontraba ejerciendo el cargo.

Parágrafo Cuarto.– Si un **Veedor** deja su cargo, o es retirado del mismo, sin haber completado su período, el **Veedor** que lo reemplace será elegido para el período que restaba a quien está reemplazando.

2. REMOCIÓN DEL VEEDOR.

En caso de que no cumpla con sus funciones, o por incurrir en violaciones al **Código de Buen Gobierno**, el **Veedor** podrá ser removido por la Asamblea de Accionistas, a solicitud de uno de los accionistas.

Para tal efecto, el accionista que haga la solicitud de remoción ante la Asamblea, deberá expresar las razones que sustentan su petición y el **Veedor** será citado a la Asamblea de Accionistas para que rinda sus descargos.

La Asamblea de Accionistas decidirá, en cualquier tiempo y por solicitud de cualquiera de los accionistas, acerca de la remoción del **Veedor**. Para remover al **Veedor** se requerirá mayoría simple.

En caso de ser removido el **Veedor**, se procederá a la elección de un nuevo **Veedor** de conformidad con lo establecido en el presente capítulo. El **Veedor** removido deberá dejar su cargo dentro de los quince (15) días siguientes a la elección del nuevo **Veedor**.

3. FUNCIONES DEL VEEDOR.

El veedor tendrá las siguientes funciones:

- a) Hacer seguimiento y verificar que se dé respuesta oportuna y de fondo, a las diferentes peticiones, quejas o reclamaciones formuladas por cualquier usuario, relacionadas con el incumplimiento de disposiciones del presente **Código**. Únicamente se entenderá que una petición, queja o reclamación se refiere al incumplimiento de disposiciones del presente **Código**, cuando cumpla con al menos una de las siguientes características:
 - i. Que en su texto se refiera al incumplimiento del **Código de Buen Gobierno**.
 - ii. Que verse sobre algún **Conflicto de Interés**, en los términos del presente **Código**.
 - iii. Que verse sobre alguna vulneración al **Manual de Contratación**.
 - iv. Que verse sobre alguna vulneración al **Manual de Selección**.

Para tal efecto, la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, enviará al **Veedor** copia de las peticiones, quejas y reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de disposiciones del **Código de Buen Gobierno**, dentro de los tres días siguientes a la recepción de la respectiva petición, queja o reclamación.

Igualmente, dicha oficina enviará copia de la respuesta que dé a la respectiva petición, queja o reclamación; si el **Veedor** considera que no se trata de una respuesta oportuna y de fondo, hará la correspondiente advertencia a la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual deberá tomar los correctivos correspondientes. Si la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos no toma las acciones necesarias para corregir las fallas advertidas por el **Veedor**, éste deberá denunciar la respectiva conducta ante el Gerente en primera instancia y ante la **Junta Directiva** posteriormente.

- b) Sugerir medidas y constatar la aplicación de los correctivos necesarios, cuando haya lugar a los mismos, para mitigar, corregir y prevenir violaciones al **Código de Buen Gobierno**.
- c) Asistir a la **Junta Directiva** y a la Asamblea de Accionistas, con el propósito de hacer las denuncias, advertencias y sugerencias correspondientes, en ejercicio de sus funciones. Para tal efecto, la participación del **Veedor** en tales reuniones, puede limitarse a un punto de la agenda en el que rinda su informe.
- d) Preparar trimestralmente un informe con destino a la **Junta Directiva** y al Gerente, en el cual se resumirán las diferentes quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas durante el respectivo periodo, por el incumplimiento de disposiciones del **Código de Buen Gobierno**, e

incluir en el mismo las recomendaciones para mejorar en aquellos aspectos relacionados con las reclamaciones y sugerencias recibidas.

PARAGRAFO.- (Adicionado mediante Acta No. 032 del veintiocho (28) de noviembre de dos mil seis (2006), de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Telebucaramanga). Corresponde al Secretario General de la EMPRESA efectuar las revisiones al texto del presente Código De Buen Gobierno como resultado de su aplicación o para adaptarlo a nuevas normas o disposiciones legales que surjan sobre la materia, dejando registro semestral de dicha actividad. Las modificaciones o derogatorias deberán ser presentadas a consideración y/o aprobación de la Junta Directiva de la Empresa.

4. RESPONSABILIDAD DEL VEEDOR.

Para el ejercicio de sus funciones, el **Veedor** deberá actuar con el cuidado y diligencia que le es exigible a un experto prudente y diligente, y responderá por acción y omisión en el cumplimiento de sus funciones.

TITULO V – DE LOS PROVEEDORES

Para la selección de los proveedores y contratistas de TELEBUCARAMANGA se aplicará el **Manual de Contratación**, salvo las excepciones que se contemplen en el mismo.

El **Manual de Contratación** hace parte del presente **Código de Buen Gobierno**, y será adoptado por la **Junta Directiva** de TELEBUCARAMANGA mediante acuerdo.

Las modificaciones, adiciones y aclaraciones del **Manual de Contratación** serán adoptadas por la **Junta Directiva** mediante acuerdo, y deberán ser puestas en conocimiento de los **Grupos de Interés** a más tardar diez días hábiles después de su entrada en vigencia.

El **Manual de Contratación** de TELEBUCARAMANGA, así como sus modificaciones, adiciones y aclaraciones, deberán reflejar las disposiciones del presente **Código de Buen Gobierno**. No obstante, en caso de contradicción entre cualquier disposición del presente **Código de Buen Gobierno** y el **Manual de Contratación**, se preferirán las disposiciones del **Código de Buen Gobierno**.

Es obligación de los **Directivos** y de los **Grupos de Interés** dar cumplimiento estricto al **Manual de Contratación** y denunciar su incumplimiento.

El incumplimiento del **Manual de Contratación** se considera una vulneración al presente **Código de Buen Gobierno**, y dará lugar a las sanciones a que haya lugar.

En todo caso, el **Manual de Contratación** deberá contener normas, políticas y procedimientos para la ejecución de los procesos de contratación y uso adecuado de los recursos, con el fin de lograr que sean transparentes, ágiles, racionales y eficientes.

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras de la **Empresa** deberán registrarse por lo establecido en el presente **Código** y en el respectivo **Manual**, y especialmente por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad.

Para la selección de proveedores, se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos, en cuanto sean estrictamente pertinentes para el uso que se planea dar al bien o al servicio que se deba adquirir: capacidad técnica y patrimonial, idoneidad y trayectoria en el mercado, infraestructura operativa, estabilidad financiera, y valor agregado. En todos los casos se tendrá en cuenta el precio ofrecido.

Con la finalidad de manejar los procesos de contratación de manera transparente, la **Empresa** podrá establecer, en su **Manual de Contratación** ciertas prácticas como no autorizadas. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las reglas y prohibiciones generales que aparecen en este **Código** y en las demás normas aplicables al caso.

TITULO VI – DE LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD

TELEBUCARAMANGA reconoce que la comunidad a la cual la **Empresa** presta sus servicios, es la razón de ser de la **Empresa**, y que por eso mismo, TELEBUCARAMANGA tiene la responsabilidad de promover y propiciar las condiciones que generen una mejor calidad de vida para las zonas donde opera..

La **Empresa** contribuirá al progreso económico, social y cultural de los lugares donde opera, principalmente mediante la razonable expansión de la telefonía en su territorio, prestando un eficiente y continuo servicio a sus usuarios.

La **Empresa** estará abierta a las sugerencias y los comentarios de los ciudadanos en general, así sean o no usuarios de sus servicios.

Los usuarios de la **Empresa** podrán presentar peticiones, quejas o recursos, cuando consideren que sus derechos han sido desconocidos o afectados por TELEBUCARAMANGA, o que se han vulnerado disposiciones del presente **Código**, ante la Oficina de Peticiones, Quejas y recursos.

TITULO VII – DE LOS EMPLEADOS

CAPITULO I: PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS EMPLEADOS.

El proceso de selección de los empleados de TELEBUCARAMANGA tiene como objeto conocer y evaluar las competencias de cada de los candidatos a ocupar un cargo en la **Empresa**, con el fin de identificar si dicho candidato cuenta con las competencias humanas y con los conocimientos específicos que se requieren para cada cargo.

Todos los candidatos a cargos en TELEBUCARAMANGA se deberán someter al proceso técnico de selección, el cual será compilado en el **Manual de Selección**, que será elaborado por la Dirección de Gestión Humana y aprobado por la **Junta Directiva** mediante resolución.

El **Manual de Selección** comprenderá, en términos generales y sin perjuicio de los requisitos especiales que se exijan para cada cargo particular, de conformidad con las descripciones de cargo preparadas por la Dirección de Gestión Humana: (i) una entrevista de presentación, (ii) una entrevista psicológica, (iii) la aplicación de pruebas psicotécnicas, y (iv) la verificación de las greferencias laborales.

Los candidatos seleccionados deberán haber acreditado el cumplimiento con los requisitos académicos y de experiencia previamente establecidos en el **Manual de Selección** para el cargo de que se trate.

Terminado el proceso de selección, TELEBUCARAMANGA procederá a la vinculación laboral o al ascenso o promoción del candidato seleccionado.

CAPITULO II: ETAPA DE INDUCCIÓN.

Cualquier persona que sea vinculada a TELEBUCARAMANGA deberá participar en un programa de inducción, de carácter obligatorio, destinado a facilitar la adaptación institucional, a favorecer el proceso de socialización y a suministrar la información y el entrenamiento necesario para el buen desempeño del cargo.

Esta etapa de inducción tendrá una duración mínima igual la mitad del período pactado como período de prueba en el contrato de trabajo correspondiente, en caso de existir, o de una (1) semana, en caso de no haber sido pactado período de prueba alguno.

CAPITULO III: GESTIÓN DE DESEMPEÑO.

El propósito de la gestión de desempeño es el de hacer seguimiento y evaluar periódicamente el desempeño individual y grupal de los empleados de TELEBUCARAMANGA y su aporte al logro de los objetivos organizacionales.

La gestión de desempeño supone: (i) la concertación de metas, (ii) el seguimiento periódico de los resultados, (iii) el desarrollo de planes de mejoramiento personal y grupal, y (iv) una evaluación y retroalimentación periódica.

Este proceso estará liderado por la Dirección de Gestión Humana, de conformidad con los parámetros establecidos por la **Junta Directiva**, la cual incluirá los resultados de la gestión de desempeño de cada año en un informe de resultados individuales y de grupo que incluirá: (i) una descripción de las metas inicialmente concertadas, (ii) las memorias de los resultados del seguimiento periódico adelantado durante el año, (iii) una descripción de los planes de mejoramiento personal y grupal que hubieran sido implementados, (iv) una descripción de los estándares de evaluación utilizados y de los resultados de las evaluaciones realizadas a cada empleado y a cada grupo, (v) las memorias del procedimiento de retroalimentación y (vi) las recomendaciones para la definición o redefinición de metas para cada año. El contenido de este informe, en lo relativo a cada empleado en particular, será puesto a disposición del empleado al cual se refiere, mientras que los apartes grupales o institucionales serán puestos a disposición de toda la organización.

CAPITULO IV: CRITERIOS DE REMUNERACIÓN.

Dado su carácter de **Empresa** prestadora de servicios públicos domiciliarios, sometida al régimen previsto en la Ley 142 de 1994, TELEBUCARAMANGA tiene establecido un modelo de compensación que prevé los siguientes dos (2) componentes:

(i) **COMPONENTE FIJO.**- Todos los empleados de TELEBUCARAMANGA reciben un salario básico mensual. Para determinar el monto de este componente, la Dirección de Gestión Humana desarrolla estudios de mercadeo salarial, define los mercados de referencia y determina los criterios de competitividad y de equidad que se deben tomar en consideración para la determinación del salario básico mensual que se pagará para cada cargo. Esta información es evaluada en conjunto con la **Junta Directiva** para la determinación de los montos definitivos.

(ii) **COMPONENTE VARIABLE.**- Todos los empleados de TELEBUCARAMANGA tienen la posibilidad de recibir una compensación adicional, consistente en el pago de una cantidad anual, no constitutiva de salario, como bonificación por el logro de resultados corporativos, individuales y grupales, y su relación con las metas previamente concertadas. La determinación de los montos de este componente será responsabilidad de la **Junta Directiva**, en coordinación con la Dirección de Gestión Humana, tomando como base los estudios de mercadeo salarial mencionados antes, las metas corporativas, los resultados obtenidos en el período correspondiente y el esquema de bonificación previamente establecido por la

Empresa. Para tal efecto, la Dirección de Gestión Humana presentará a la **Junta Directiva** el proyecto correspondiente, en el primer trimestre del ejercicio a evaluar.

TITULO VIII – ÉTICA CORPORATIVA

Es política de TELEBUCARAMANGA prevenir, corregir y sancionar las actuaciones y omisiones de sus **Directivos** y empleados, que sean contrarias a la ética empresarial. Para estos efectos la empresa ha definido determinadas conductas, las cuales considera contrarias a los valores éticos en los que se sustenta su actividad empresarial.

El presente título contiene la descripción de las conductas que se consideran contrarias a la ética, y además, otras normas sobre resolución de conflicto que pudieran surgir en materias relacionadas con lo aquí previsto.

CAPITULO I: PREVISIONES EN MATERIA DE ÉTICA EMPRESARIAL

Además de las prohibiciones e incompatibilidades contenidas en otras normas y en otras partes del presente código, se considera que las siguientes conductas son contrarias a la ética empresarial de TELEBUCARAMANGA:

1. INTERÉS PERSONAL

Los **Directivos** y el **Veedor**, no deberán usar su posición dentro de la **Empresa** para beneficiar los intereses de sus amigos (por ejemplo, decidir el financiamiento de una conferencia, beneficiar el interés propio que tenga directa o indirectamente en otra compañía eventual del cliente o proveedor).

2. AFILIACIONES EXTERNAS

Los **Directivos** y el **Veedor** no deben participar en decisiones relacionadas con individuos o instituciones con los cuales tenga algún tipo de cercanía o interés (por ejemplo, solicitudes de fondos para un empleador reciente o futuro próximo, solicitudes de parientes, solicitudes de antiguos tutores o estudiantes).

3. FAVORES

Los **Directivos** y el **Veedor** no pueden aceptar regalos o favores de clientes actuales o potenciales de la **Empresa**, excepto regalos de valor nominal como es el caso de los regalos corporativos u hospitalidad razonable, tal como un almuerzo de negocios, que se acepten u otorguen durante el transcurso normal de los negocios, siempre y cuando el valor de los mismos no superen medio salario mínimo legal mensual vigente. Se deberá evitar cualquier tipo de acuerdos relativos a favores o beneficios a cambio de regalos. Este comportamiento crea una impresión definida de conflicto, si no una deuda moral o real (por ejemplo aceptar el pago de gastos de viajes, etc.).

4. PARENTESCO

A partir de la adopción del presente **Código**, se encuentra prohibida la contratación laboral de parientes de los **Directivos** y del **Veedor**, hasta el cuarto grado de consanguinidad (padres, hermanos, sobrino, primos) segundo de afinidad (cuñados, suegros) o primero civil o cónyuges (esposa(o) o compañera(o)).

5. PROHIBICIONES GENERALES

Se encuentran prohibidas a los **Directivos** y al **Veedor** las siguientes conductas:

- a) Solicitar o recibir directamente o por interpuesta persona, gratificaciones, dádivas o recompensas como retribución por actos inherentes a su cargo.
- b) Los miembros de la **Junta Directiva** y el **Veedor** durante el ejercicio de sus funciones, no podrán prestar sus servicios profesionales en TELEBUCARAMANGA, en un cargo, con un contrato diferente, o con otras funciones distintas, según sea el caso, al de miembro de la **Junta Directiva**, o al de **Veedor**.
- c) Los **Ejecutivos** no podrán prestar sus servicios profesionales en las empresas que sean competencia directa de TELEBUCARAMANGA durante el ejercicio de sus funciones. Si dentro del año siguiente a su retiro, los **Ejecutivos** prestan sus servicios profesionales en alguna empresa que sea competencia directa de TELEBUCARAMANGA, no podrán conocer, dar recomendaciones, ni decidir, acerca de asuntos que hayan conocido por razón del ejercicio de su cargo, cuando se desempeñaban como **Ejecutivos** en TELEBUCARAMANGA. Para tal efecto, dentro de los contratos suscritos con cada uno de éstos, la **Empresa** pactara lo pertinente para que sea posible TELEBUCARAMANGA sancionar el incumplimiento de estas prohibiciones.
- d) Suscribir con la **Empresa** contrato alguno, ni gestionar negocios propios o ajenos durante el ejercicio de sus funciones o dentro del año siguiente a su retiro, salvo cuando contra ellos, su cónyuge o hijos menores, se entablen acciones por el cobro de multas o tasas. Para tal efecto,

- dentro de los contratos suscritos con los **Directivos**, la **Empresa** pactará una cláusula que contenga dicha prohibición, así como las sanciones por su incumplimiento.
- e) Intervenir, por cualquier motivo y en cualquier tiempo, en negocios que hubieren conocido o adelantado durante el desempeño de sus funciones y por razón de su cargo.
 - f) Los delegados de organizaciones privadas en la **Junta Directiva** no pueden ostentar cargos de dirección de empresas privadas que desarrollen actividades similares a las de la **Empresa** y en todo caso deberán declararse impedidos cuando ocurran **Conflictos de Interés**.
 - g) Los miembros de la **Junta** que no hagan parte de la misma en razón del cumplimiento de funciones como empleados de otra empresa, no podrán ser miembros de más de dos juntas de establecimientos públicos y de empresas industriales y comerciales del Estado.
 - h) Los miembros de **Junta Directiva**, el **Veedor** y/o los **Ejecutivos** de la **Empresa**, están en la obligación de declararse impedidos para actuar o participar en la toma de decisiones que versen sobre temas que les generen un **Conflicto de Interés**.
 - i) Los miembros de **Junta Directiva** y/o los **Ejecutivos** de la **Empresa**, que negocien las convenciones colectivas en representación de la **Empresa**, no podrán beneficiarse de sus estipulaciones.
 - j) Quienes participen directamente en la toma de decisión del proceso de emisión de bonos no podrán adquirirlos, ni en la emisión original, ni en el mercado secundario. Esta restricción se aplica a los miembros de **Junta Directiva** y/o los **Ejecutivos** de la **Empresa**, que hayan participado en el proceso de emisión y colocación de los títulos en el mercado de valores.
 - k) Es prohibido a los **Ejecutivos** otorgar compensaciones extraordinarias a los miembros de la **Junta Directiva** y/o al **Veedor**.
 - l) Es prohibido a los **Directivos** y al **Veedor** realizar proselitismo político aprovechando su cargo, posición o relaciones con la **Empresa**.
 - m) Se encuentra prohibida la adquisición o contratación por parte de la **Empresa** de activos fijos a **Directivos** o **Empleados**, que participen en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá **Conflicto de Interés** si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
 - n) Se encuentra prohibida la adquisición o contratación por parte de la **Empresa** de activos fijos a personas jurídicas respecto de las cuales un **Directivo** o **Empleado**, que participe en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos, sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5 %) en el capital social de dicha persona jurídica.

Parágrafo.— No quedan cobijados por las prohibiciones e incompatibilidades de que trata este capítulo, aquellos miembros de la **Junta Directiva**, el **Veedor** y **Ejecutivos** de la **Empresa**, que hagan uso de los bienes o servicios que TELEBUCARAMANGA ofrezca al público bajo las condiciones comunes a todos los que los soliciten.

CAPITULO II: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los miembros de la **Junta Directiva**, el Gerente, el Secretario General, los Sub gerentes, los Directores y el **Veedor** están en la obligación de revelar cualquier situación en la que pueda generarse **Conflicto de Interés** y declararse impedidos para actuar o participar en las decisiones que versen sobre dichas situaciones.

Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un **Conflicto De Interés**, los **Directivos** y **Empleados** están obligados a proceder como se señaló en el párrafo anterior.

En tales casos, el superior jerárquico designará un **Empleado** ad-hoc para que adelante la actuación o participe en la decisión correspondiente.

Cuando el **Conflicto de Interés** recaiga sobre un miembro de la **Junta Directiva**, la designación del **Empleado** ad-hoc corresponderá a la Asamblea de Accionistas.

Cuando el **Conflicto de Interés** recaiga sobre el Gerente, la designación del **Empleado** ad-hoc corresponderá a la **Junta Directiva**.

Cuando el **Conflicto de Interés** recaiga sobre el **Veedor**, la designación del **Empleado** ad-hoc corresponderá a la **Junta Directiva**, de terna enviada por los **Ejecutivos**, la cual debe cumplir con las mismas características establecidas en numeral 1 del Capítulo IV del Título IV de este **Código** para la terna de selección del **Veedor**.

Si alguna de las personas obligadas a revelar los **Conflictos de Interés** y a declararse impedida en virtud de los mismos, no lo hace, la persona u órgano encargado de nombrar el **Empleado** ad-hoc para el caso procederá a declarar el impedimento, adelantará el nombramiento ad-hoc respectivo y separará del conocimiento del caso a quien haya sido declarado impedido. Lo anterior, sin perjuicio de las medidas administrativas, disciplinarias, fiscales, civiles y penales a que haya lugar.

TITULO IX – DE LA INFORMACIÓN

CAPITULO I: E-Governance

Es política de TELEBUCARAMANGA que la información de la **Empresa** transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad. Para tal efecto:

1. En todos los trámites de la **Empresa** que se realicen por medios electrónicos, especialmente aquellos realizados a través del Web site de TELEBUCARAMANGA., se identificarán los sujetos participantes.

2. Todas las reclamaciones y solicitudes hechas a través del Web site de TELEBUCARAMANGA se mantendrán publicadas en el mismo, respetando la integridad de las mismas, salvo solicitud expresa del titular de la reclamación o solicitud para que se reserve su identidad, en cuyo caso se hará la publicación respectiva, omitiendo los datos de su titular. Igualmente, en el Web site se especificarán: (i) la fecha de la reclamación o solicitud, (ii) el trámite dado a la misma, (iii) la respuesta completa dada por TELEBUCARAMANGA, por el término de un mes contado a partir de la fecha de la misma.
3. Con el fin de respetar los derechos de intimidad y de protección de datos personales de sus usuarios, TELEBUCARAMANGA mantendrá en reserva los datos personales de sus usuarios tales como dirección, teléfono, número de identificación y estado personal de cartera. Dicha reserva solamente podrá ser levantada con autorización del usuario respectivo, o por orden de autoridad competente.
4. La Secretaría General de TELEBUCARAMANGA creará y mantendrá un archivo electrónico de datos, en el cual se archive toda la información de la **Empresa** disponible en medio magnético. Dicho archivo tendrá una sección especial en la cual se archivarán las reclamaciones y solicitudes tramitadas por medios electrónicos, con sus respectivas respuestas.
5. La Secretaría General, en coordinación con la Subgerencia de Informática de TELEBUCARAMANGA, expedirán un manual interno para el uso de los medios y recursos electrónicos de que disponga la **Empresa**, tales como el e-mail, acceso a Internet y el Web site corporativo. Dicho manual tiene como propósito establecer una política general de uso de tales recursos en beneficio de la **Empresa** y de sus usuarios, incorporando medidas para evitar la utilización de los medios y recursos electrónicos de la **Empresa** con otros fines y señalando las sanciones aplicables a quienes infrinjan esta política general. No obstante, dicho manual deberá respetar el derecho a la intimidad de los **Empleados** de la **Empresa**.

CAPITULO II: PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Es política de TELEBUCARAMANGA proteger los derechos de propiedad intelectual. Para tal efecto:

- 1) La Secretaría General de TELEBUCARAMANGA expedirá un manual interno para el uso de copias, la distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual (software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.). El propósito de dicho manual es evitar y sancionar las infracciones intencionales o por equivocación, por parte de los empleados de TELEBUCARAMANGA, de los derechos de propiedad intelectual.
- 2) En el manual que expedirá la Secretaría General, deberán incorporarse los mecanismos pertinentes para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre propiedad intelectual.
- 3) Igualmente, en el manual que expedirá la Secretaría General, deberán preverse las sanciones aplicables a quienes violen sus disposiciones.
- 4) Corresponde a la Secretaría General de TELEBUCARAMANGA adelantar los trámites legales pertinentes para obtener la protección jurídica por la vía de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de las creaciones, inventos, mejoras, procedimientos, etc., que se desarrollen en la **Empresa**.

TITULO X – DISPOSICIONES FINALES

1. Se establece un término de seis meses a partir de la fecha de adopción del **Código de Buen Gobierno**, para que se redacten y adopten los siguientes documentos, que se considerarán anexos al **Código de Buen Gobierno**:
 - a. El **Manual de Contratación**.
 - b. El **Manual de Selección**.
 - c. El manual interno para el uso de los medios y recursos electrónicos de que disponga la **Empresa**
 - d. El manual interno para el uso de copias, la distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual.
 - e. El documento que sea adoptado por la **Junta** mediante acuerdo, en el cual se detallan la escala jerárquica y el organigrama de la **Empresa**.

2. Se establece un término de seis meses a partir de la fecha de adopción del **Código de Buen Gobierno**, para que se adelanten todos los trámites necesarios para incorporar las disposiciones pertinentes del **Código de Buen Gobierno** en los **Estatutos**.

Dado en Bucaramanga, a los cuatro (4) días del mes de marzo de dos mil cinco (2005).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

(Original Firmado)

JAVIER BRAVO HERNANDEZ

Presidente

(Original Firmado)

SANDRA MARLEN MONROY SUAREZ

Secretaria

El presente Acuerdo fue discutido y aprobado en la sesión de la Junta Directiva celebrada en la ciudad de Bucaramanga, a los cuatro (4) días del mes de marzo de dos mil cinco (2005).

(Original Firmado)

SANDRA MARLEN MONROY SUAREZ
Secretaria

NOTAS MODIFICATORIAS:

1.- (Modificado mediante Acta No. 032 del veintiocho (28) de noviembre de dos mil seis (2006), de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Telebucaramanga). En el Código De Buen Gobierno se menciona el cargo Dirección Coordinación de Auditorías. Verificado el organigrama vigente la denominación de dicho cargo es Director de Control Interno. Por consiguiente, se realiza la siguiente aclaración: En todos los apartes del Código De Buen Gobierno en donde se haga referencia a Dirección Coordinación de Auditorías o Director Coordinación de Auditorías, deberá entenderse Dirección de Control Interno ó Director de Control Interno, según corresponda.