



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM¹

Fecha:

Aprobado en Sesión Ordinaria de Junta Directiva N°844

25 de mayo 2021

Versión: 3.0

Número de páginas: 21

¹ Documento planificado, ejecutado, verificado y mejorado por Empresas Públicas


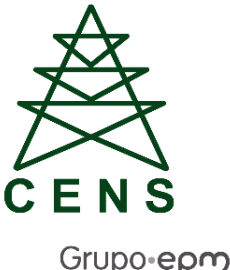
	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. CONTEXTO	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
2. DESARROLLO	5
NUESTROS VALORES	5
NUESTROS PRINCIPIOS DE ACCIÓN	6
3. DECLARACIÓN DE COMPORTAMIENTOS ÉTICOS	7
Como miembro del grupo de interés: “GENTE EPM” del Grupo EPM	7
En la relación con el grupo de interés: “Proveedores y Contratistas” del Grupo EPM	12
En relación con el grupo de interés: “Clientes/Usuarios” del Grupo EPM	13
Con nuestra Comunidad y Ambiente	15
Como empresas del Grupo EPM en la relación con la competencia	15
4. CONFLICTO DE INTERESES	18
Declaración periódica de Conflicto de Intereses	20
5. DENUNCIA	21
6. NO RETALIACIÓN	21
7. INCUMPLIMIENTO DE CONDUCTAS	21

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

INTRODUCCIÓN


Como parte de la Gestión Ética en todas y cada una de las empresas del Grupo EPM; como una clara señal de Responsabilidad Social Empresarial y como demostración de nuestro Gobierno Corporativo, consideramos necesario contar con este “Manual de Conducta Empresarial - MCE”, actualizado para dar a conocer y promover entre todos los colaboradores/as del Grupo EPM, independiente de su cargo o función, aquellas formas del quehacer como manifestaciones expresas de la cultura que el grupo quiere proteger porque la considera distintiva de su exitosa historia y condición fundamental para preservar su buen nombre, su reputación y su papel trascendental en el futuro de los territorios donde actuamos, nuestros países y la sociedad en general.

El Manual de Conducta Empresarial de Grupo define unos estándares mínimos no negociables a los que deben adherirse nuestros/as colaboradores/as independientemente del lugar en donde presten los servicios para cualquiera de las empresas que conforman el Grupo EPM. Igualmente, no impide que los colaboradores/as excedan estos estándares.

Se espera que a quienes apliquen las disposiciones expresadas aquí cumplan con la regulación nacional y normas legales vigentes de cada país, y, en los casos en los que las disposiciones legales y el presente manual aborden los mismos temas, o se presente un conflicto entre ellos, se aplicará la ley, luego las políticas y normatividad interna que guía el actuar empresarial.

Este documento es una extensión del Código de Ética del Grupo EPM y de la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.

La transparencia es uno de los valores sobre los cuales el Grupo EPM construye su éxito, optimiza el valor de sus grupos de interés y contribuye con el crecimiento sostenible de las comunidades de las zonas de influencia.

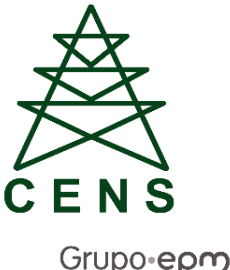
	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

Las siguientes declaraciones de comportamientos éticos constituyen la base de nuestro actuar tanto a nivel interno como con los contratistas, proveedores, clientes, usuarios, la comunidad, agentes de los mercados donde actuamos, competidores y el público en general.

Recuerda tener presente en todo momento, entre otros aspectos, las siguientes reflexiones en tú rol como colaborador/a del Grupo EPM:

- ✓ ¿Es consecuente con nuestros valores institucionales?
- ✓ ¿La acción es legal, ética y socialmente responsable?, ¿Es correcta y apropiada?
- ✓ ¿Compromete mi imparcialidad como colaborador/a del Grupo EPM?
- ✓ ¿Estoy cumpliendo con mis derechos y deberes como colaborador/a del Grupo EPM?
- ✓ ¿Se considerará apropiada esta acción cuando otros/as la revisen posteriormente?
- ✓ ¿Si tuviera que explicar mis acciones a mis jefes, padre o madre, mi cónyuge, hijos/as, a un periodista, o a cualquier otra persona, podría justificar lo que hice?,

Así mismo, y como lo hemos expresado; reconocemos que el Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM no puede abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en la realización de nuestro trabajo; si te encuentra en una situación en la que no estás seguro/a acerca de la aplicabilidad del manual, o si no tienes certeza sobre como cumplir con el mismo, puede enviar un mensaje con tú inquietud o pregunta al correo contactotransparente@epm.com.co o al Comité de Ética.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

1. CONTEXTO

OBJETIVO

El propósito es brindar un modelo de actuación basado en los principios y valores de las empresas que conforman el Grupo EPM, con el fin de que sean aplicados en el desarrollo de todas nuestras actividades, y así como colaboradores/as del grupo conozcamos, entendamos, aceptemos y razonemos sobre el actuar ético; y mantengamos conectada la ética con nuestro trabajo, ya que ésta es una orientación práctica de la conducta.

ALCANCE

Este Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM es de cumplimiento por parte de todos los miembros de Junta Directiva, administradores/as, directivos/as, y colaboradores/as del Grupo EPM, independiente del cargo o función que cumplan, los/as cuales están llamados/as a asumir las conductas propias de la cultura organizacional.

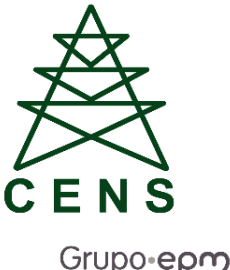
2. DESARROLLO

NUESTROS VALORES

El fin último de una sociedad es la construcción de un entorno seguro para todos/as, pero esto exige la participación de cada uno/a dentro de un esquema de igual responsabilidad y aporte, pues los elementos que lo constituyen resultan del valor de cada acción individual. Así, entendemos que cada acto de un sujeto ético se ejecuta en términos de los valores que sostienen la sociedad.

Tres valores fundamentan nuestro actuar como grupo:

- 1) Transparencia.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 2) Responsabilidad.
- 3) Calidez.

NUESTROS PRINCIPIOS DE ACCIÓN

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.


Reconoce que la sociedad actual no se reduce al entorno inmediato y que, por ello, es necesario inscribir en ese marco más amplio los alcances de su gestión. Como producto de ello, el Grupo EPM adhiere a los principios universales² y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano³.

Con esta perspectiva ética, hemos declarado nuestros principios de acción:

- 1) Cumplimos nuestros compromisos.
- 2) Nuestro interés primordial es la sociedad.
- 3) Brindamos un trato justo
- 4) Cuidamos el entorno y los recursos
- 5) Buscamos fundamentalmente servir

² Pacto Global: Iniciativa internacional propuesta por la ONU con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario para promover e implantar Diez Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

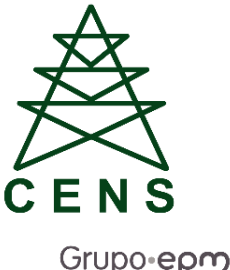
³ Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

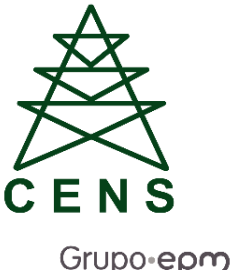
3. DECLARACIÓN DE COMPORTAMIENTOS ÉTICOS

Como miembro del grupo de interés: “GENTE EPM” del Grupo EPM

- 3.1 Conozco, entiendo, comparto y valoro que el propósito superior del Grupo EPM es: “**Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**”.
- 3.2 Entiendo la gestión empresarial del Grupo EPM y me comprometo a manejar sus recursos con transparencia, austeridad y pulcritud.
- 3.3 Conozco hacia dónde va la organización, cumplo y respondo por las acciones y omisiones realizadas en el ejercicio de mi cargo, atiendo las directrices administrativas que regulan la gestión, incluyendo las directrices que promueven la unidad de propósito y dirección del Grupo EPM e incorporo en mis actuaciones diarias los cambios organizacionales.
- 3.4 Adquiero conocimientos y desarrollo habilidades para ejecutar mis compromisos laborales, asegurando su realización a tiempo y con calidad.
- 3.5 Respeto y cumplo las leyes, normas y regulaciones vigentes en los países en los cuales el Grupo EPM tiene presencia, acatando las instancias del ordenamiento jurídico del respectivo país atendiendo la finalidad para la cual fue expedida la respectiva norma y a interpretarla procurando la protección del cliente/usuario y el funcionamiento eficiente y transparente del mercado.
- 3.6 Soy consciente de que, como colaborador/a, represento al Grupo EPM, por lo que siempre me esfuerzo por mantener una presentación personal adecuada e integra. Así mismo, comparto esta visión con mis compañeros/as y la promuevo como una buena práctica.
- 3.7 Trabajo de manera integrada y coordinada con otras personas y áreas para aportar a la eficacia y la eficiencia del Grupo EPM y maximizar el impacto en los grupos de interés y en los resultados del grupo.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 3.8 Rechazo y denuncio cualquier conducta indebida, de falsedad o de deslealtad que menoscabe el buen nombre y la reputación de las empresas del Grupo EPM; de esta forma promuevo acciones para evitar el fraude, la corrupción, el soborno y fomentar la transparencia en todas mis actuaciones, las de mis compañeros/as, proveedores, contratistas, y de toda la comunidad.
- 3.9 Me ocupo por generar un ambiente de trabajo basado en condiciones de respeto, confianza y mejoramiento de la comunicación interpersonal, proyectando una imagen humana y cercana; por eso evito generar comentarios malintencionados o imprecisos que afecten a las personas con las que me relaciono o que vulneren el buen nombre de las empresas que conforman el Grupo EPM.
- 3.10 Rechazo cualquier conducta de acoso físico, sexual, moral, psicológico, de abuso de autoridad y cualquier otra manifestación en contra de las personas que genere un ambiente ofensivo o intimidatorio, promoviendo un respeto profundo por los derechos humanos.
- 3.11 Respeto el derecho a la intimidad de los/las colaboradores/as del Grupo EPM, particularmente en lo que se refiere a datos de carácter personal, económico y médico.
- 3.12 Valoro y protejo la seguridad de la información, por lo tanto, prevengo la divulgación de la información estratégica de carácter confidencial y aquella que tenga efectos sobre el nivel de competencia en el mercado. Toda la información que me es permitida revelar a terceros será clara, veraz, precisa, completa y ajustada a las exigencias contables, regulatorias y legales.
- 3.13 Suministro información clara, confiable, suficiente y oportuna a quien la solicite teniendo en cuenta su clasificación y el nivel de protección y seguridad requerido
- 3.14 Evito el uso o la divulgación de información indebida, ilegal, pornográfica, sexista, discriminatoria, o racista; por cualquier medio propio o de las empresas del Grupo EPM, ya sea electrónico, audiovisual o impreso.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

3.15 Respeto la propiedad intelectual y los derechos de autor.

3.16 Conservo, protejo y uso de manera eficiente los recursos que me son asignados y los utilizo exclusivamente en labores relacionadas con mis funciones.

3.17 Uso las instalaciones y espacios de la empresa en que laboro de acuerdo con los reglamentos y el respeto por las personas con las que los comparto.

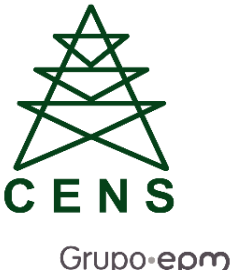
3.18 Uso adecuadamente los recursos económicos que la empresa me proporciona como beneficios laborales y los destino a las actividades para las cuales son entregados.

3.19 No acepto regalos, invitaciones y/o favores (hospitalidades) en el desarrollo de mi actividad laboral y profesional, que puedan significar una influencia efectiva o aparente en la imparcialidad que se requiere para el ejercicio de las funciones a mi cargo, o que puedan ponerme en una situación obligante respecto de un tercero.

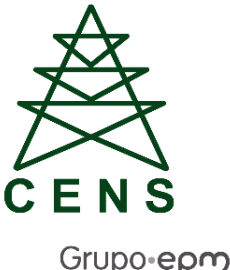
Se exceptúa la aceptación y el ofrecimiento de regalos o de artículos promocionales⁴, que se entreguen o reciban de terceros, según lo establecido en la reglamentación para el uso de merchandising de las empresas del Grupo EPM, como elementos de posicionamiento de la marca de cada una de las empresas, pues se considera que estos hacen parte de la cortesía en las relaciones comerciales.

3.20 Mis decisiones laborales y profesionales están basadas en la mejor defensa de los intereses del Grupo EPM, de manera que no se condicionen por influencias, relaciones personales o de familia, u otros intereses particulares, para mi beneficio o de un tercero.

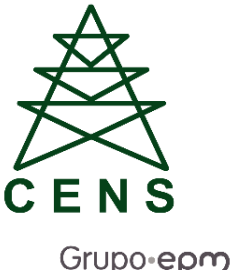
⁴ Son artículos promocionales objetos como útiles, agendas, cuadernos, lapiceros, elementos de oficina o decorativos, entre otros, comúnmente utilizados en programas de marketing y comunicación. Normalmente llevan impresos el logotipo de la empresa que los regala, su nombre o un mensaje. Regalos de negocios y objetos conmemorativos se consideran igualmente artículos de promoción.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 3.21 Al desarrollar actividades por fuera de la empresa evito que las mismas se encuentren en conflicto con los intereses de las empresas del Grupo EPM, interfieran con mis responsabilidades hacia la empresa, o impliquen un riesgo para la reputación del Grupo EPM.
- 3.22 Me abstengo de llevar a cabo conductas deshonestas que involucren los activos, los registros financieros y la contabilidad de cualquiera de las empresas perteneciente al Grupo EPM o de un tercero.
- 3.23 Declararé cualquier conflicto de intereses que me pueda restar independencia, equidad u objetividad en mis actuaciones o que me puedan llevar a adoptar decisiones o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses del Grupo EPM.
- 3.24 No utilizo mi posición para participar en contiendas electores, ni motivo o respaldo causas, campañas o controversias políticas, como tampoco hago aportes (o donaciones) de dinero o de otra índole a partidos políticos. Así mismo, no presiono ni determino, en cualquier forma, a mis compañeros/as o subalternos/as para que realicen lo descrito anteriormente.
- 3.25 Todas las negociaciones o reuniones que realizo con servidores públicos o particulares son abiertas y transparentes y las desarrollo respetando los principios éticos, adoptando medidas razonables para no generar confusión respecto a la violación de los valores del Grupo EPM o sugerencia de actividad impropia.
- 3.26 En el relacionamiento con los/las demás colaboradores/as del Grupo EPM no los/las discrimino, entre otras razones, por su raza, color, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, etnia, lugar de procedencia, discapacidad, edad o pertenencia a un sindicato.
- 3.27 Demuestro interés por las necesidades de las personas, respeto las diferencias ideológicas y de género y soy amable en la interacción con mis compañeros/as, los proveedores y contratistas, los clientes/usuarios y con la comunidad en general.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 3.28 No doy ni recibo dinero o similares como títulos valores, tarjeta regalo, bonos convertibles, tarjetas débito, etc. o cualquier otra dádiva a fin de hacer valer la influencia o alcance de mi cargo ante otro/a funcionario/a, o colaborador/a de alguna de las empresas del Grupo EPM con la competencia correspondiente, a fin de que éstos hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.
- 3.29 No prometo favores personales o financieros a fin de obtener o conseguir una ventaja o un trato preferencial de parte de un tercero.
- 3.30 Como colaborador/a de alguna de las empresas del Grupo EPM, no incurro en situaciones de acoso laboral o sexual con compañeros/as de trabajo, con trabajadores/as de proveedores y contratistas, temporales o practicantes, es decir con ningún individuo de los diferentes grupos de interés.
- 3.31 Todos los negocios y actividades que realice en nombre de cualquiera de las empresas del Grupo EPM se deben a que estoy autorizado/a para llevarlos a cabo y por lo tanto estarán regidos, entre otros, por los principios éticos establecidos en el Código de Ética del Grupo EPM, y se tendrán las obligaciones y derechos contenidos en el ordenamiento jurídico que aplique.
- 3.32 Me abstengo de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses de cualquiera de las empresas del Grupo EPM, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de las empresas del Grupo y en general de los clientes/usuarios y la competencia.
- 3.33 Rechazo cualquier conducta o práctica que suponga o implique alguna forma de fraude, corrupción o soborno, manejo inapropiado de la competencia o el libre mercado y considero prohibida de forma expresa toda actuación de esa naturaleza, tanto dentro como fuera de cualquiera de las empresas que conforman el Grupo EPM.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

3.34 Me abstengo de participar en actos, contratos o prácticas que tengan la capacidad, el propósito o el efecto de confundir o engañar a usuarios, a otros agentes del mercado o a las autoridades.

En la relación con el grupo de interés: “Proveedores y Contratistas” del Grupo EPM

3.35 Participo en la selección de proveedores y contratistas aplicando cabalmente las reglas empresariales, la ley y los más estrictos criterios técnicos y éticos.

3.36 Proporciono la información y recursos necesarios a los proveedores y contratistas con criterios de igualdad y con sujeción estricta a los niveles de clasificación de confidencialidad.

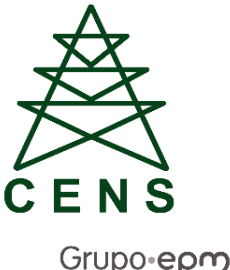
3.37 Rechazo cualquier relación contractual y/o comercial con proveedores y/o contratistas que sea incompatible con la transparencia, la equidad, el buen trato, la seguridad, la justicia y la legislación.

3.38 Hago negocios sobre el mérito, la competencia abierta y la oferta de unos servicios de calidad superior. Fijo los precios y cargos de forma independiente con base en las normas que nos aplican, y la información pública disponible.

3.39 Compito con la prestación de nuestros servicios de forma decidida, justa y basada en el mérito. No obtengo ventajas injustas sobre nuestros competidores como por ejemplo conseguir información secreta de los/las antiguos/as o decir mentiras acerca de ellos/as. Los compromisos que contraigo con nuestros clientes/usuarios son honestos y precisos.

3.40 En el desarrollo de la relación contractual aplico estricta y legítimamente las normas vigentes y los principios tanto legales como contractuales pertinentes, garantizando el equilibrio y la justicia de dicha relación.

3.41 Hago seguimiento a las transacciones efectuadas durante la vigencia de la relación con proveedores y/o contratistas para prevenir que sean utilizadas en actividades ilícitas.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

3.42 La gestión de un negocio la encomiendo a un proveedor y/o contratista si y sólo si hay un contrato de mandato de por medio.

3.43 Evalúo cuidadosamente toda transacción en la cual participe la empresa, siendo indispensable realizar una debida diligencia sobre todas las contrapartes para asegurar que no estén incluidas en listas restrictivas y que no existe ninguna señal de alerta considerada como crítica.

En relación con el grupo de interés: “Clientes/Usuarios” del Grupo EPM

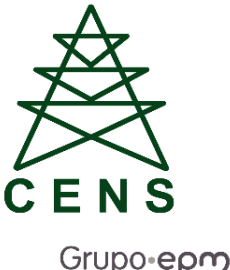
3.44 Promuevo el máximo respeto por los clientes/usuarios y les facilito la información y los medios para que también su actuar esté enmarcado en la ley, la ética y las previsiones de este manual.

3.45 En el reconocimiento de los derechos y la exigencia de cumplimiento de sus deberes, actúo con imparcialidad, transparencia, neutralidad y responsabilidad, garantizando tanto los derechos de los terceros como los de las empresas del Grupo EPM.

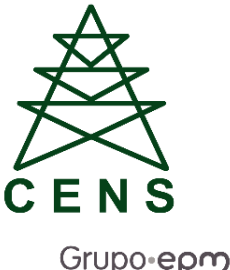
3.46 No discriminamos a ningún cliente/usuario; tratamos a todos los clientes/usuarios que tienen las mismas características de la misma forma, otorgándoles las mismas ventajas y facilidades. Es por lo que no prestamos un mismo servicio a precios diferentes, salvo que medie una justificación técnica, social o de costos para ello.

3.47 Brindo un trato a los clientes/usuarios que se distinga por la responsabilidad e integridad. Por esto, tengo como principio establecer sólo compromisos sobre aquello con lo que se pueda cumplir adecuada y legítimamente.

3.48 Promuevo un ambiente de atención, respeto y protección hacia los clientes/usuarios, brindándoles información clara, cierta, suficiente, con calidad y oportunidad, que les permita conocer sus obligaciones y derechos, así como la base de cálculo de los precios de los diferentes productos y servicios.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 3.49 Doy a conocer a los clientes/usuarios los mecanismos con que cuenta la empresa para tramitar y resolver sus solicitudes, reclamaciones y requerimientos.
- 3.50 Aplico estricta y legítimamente las normas vigentes y los principios tanto legales como contractuales pertinentes, garantizando el equilibrio y el trato justo en el desarrollo de la relación contractual.
- 3.51 Vigilo constantemente la calidad de los servicios, y el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes/usuarios.
- 3.52 Doy información cierta, clara, integra, comprobable y suficiente a los clientes/usuarios sobre las características de los productos o servicios que tiene la empresa en el mercado y las condiciones y el alcance de los compromisos que puede asumir como cliente/usuario cuando adquiere uno de éstos.
- 3.53 Informo siempre a los clientes/usuarios los precios que se generan sobre los diferentes productos; así mismo, me abstengo de hacer cobros no pactados o no informados previamente. Cobro por los servicios prestados sólo de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia y velo para que se hagan de acuerdo con parámetros explícitos, objetivos y verificables cuando se trate de cobros no regulados.
- 3.54 Me abstengo de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de restringir el acceso o la movilidad dentro del bien esencial empleado para la prestación del servicio al solicitante. Como bien esencial, se entiende: bienes tangibles e intangibles que son indispensables para la prestación del servicio público domiciliario a los usuarios o para permitir que los agentes desarrollen sus actividades y tienen la característica de que no son susceptibles de ser replicados ni sustituidos de manera rentable debido a restricciones técnicas, geográficas, físicas o legales.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

3.55 No acuerdo con otro(s) competidor(es)/proveedor(es) la no prestación de un servicio a un(os) cliente(s)/usuario(s); ni decido no utilizar los servicios de un(os) proveedor(es) o contratista(s); ni altero las condiciones de crédito de un(os) tercero(s), ni pacto cualquier tipo de negociación que vaya en contra de los derechos de los clientes/usuarios, proveedores y/o contratistas.

3.56 Atenderé con diligencia las reclamaciones de nuestros clientes/usuarios.

Con nuestra Comunidad y Ambiente

3.57 Contribuyo con mis actos a la preservación de los recursos naturales, el medio ambiente y el entorno social que me rodea.

3.58 Asumo y promuevo hábitos ambientalmente responsables en mi trabajo y en mi comunidad.

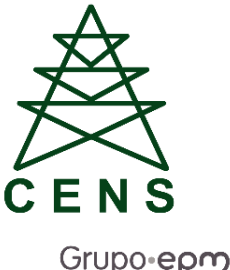
3.59 Considero que la empresa como parte del Grupo EPM está constituida para beneficio de la comunidad y la sociedad y, en consecuencia, pienso y actúo siempre con base en el interés de los demás y buscando aportar un beneficio a través de una intervención personalmente desinteresada garantizando la sostenibilidad social, ambiental, empresarial y financiera.

3.60 Respeto la cultura, el patrimonio y las costumbres propias de cada comunidad vecina a las operaciones en donde realiza sus actividades cada empresa del Grupo EPM.

3.61 Los colaboradores del Grupo EPM realizamos todas nuestras operaciones en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos y rechazamos que cualquiera de nuestros grupos de interés sea cómplice de prácticas que violen los derechos humanos.

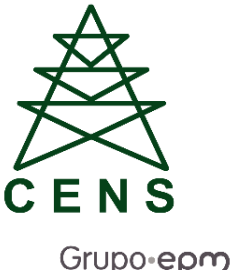
Como empresas del Grupo EPM en la relación con la competencia

3.62 Hacemos publicidad de nuestras empresas, con mensajes que corresponden a la realidad y así no inducir a engaño, error, o confusión de nuestros clientes/usuarios, permitiéndoles la libre

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

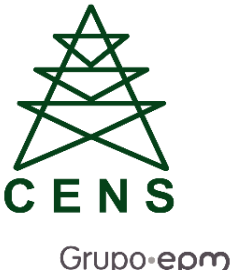
elección del prestador del servicio o del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

- 3.63 Actuamos independientemente de los competidores, no acordamos con otros agentes del mercado ni promovemos barreras artificiales, ni actuamos en posición de dominio, en el sentido de obstruir o impedir el acceso a los mercados de otros agentes.
- 3.64 Me abstengo de utilizar mecanismos, estrategias o cualquier otro instrumento que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de restringir la libre competencia o restrinja el comportamiento libre del mercado y sus agentes.
- 3.65 No utilizamos prácticas para favorecer o perjudicar algún competidor.
- 3.66 Desarrollamos nuestras actividades de acuerdo con los recursos disponibles y las reglas del mercado, sin incurrir en prácticas restrictivas de la competencia.
- 3.67 No incurrimos en acciones para fijar, concertar o manipular el precio, ni discuto precios, ofertas, beneficios, asignación de clientes/usuarios, territorios u otros términos y condiciones de venta con competidores, ni realizo acuerdos con competidores sobre estos temas.
- 3.68 Fijamos las condiciones de venta de nuestros servicios referentes a plazos, términos, cantidades, entre otras; de manera autónoma y teniendo en cuenta las necesidades de los clientes/usuarios y la sostenibilidad de las empresas del Grupo EPM y como consecuencia de un proceso de negociación cuando exista esta posibilidad.
- 3.69 Las empresas del Grupo EPM no realizamos prácticas que tengan como objeto obligar a los competidores de un mercado a producir, procesar, distribuir, comercializar o adquirir solamente cantidades limitadas de bienes y servicios para manipular los precios de los productos.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25
		VERSIÓN: 3.0

- 3.70 No dividimos, distribuimos, asignamos o imponemos porciones o segmentos de un mercado actual o potencial de bienes y servicios con nuestros competidores.
- 3.71 No acordamos con otro(s) competidor(es) que saldremos o dejaremos de atender un cliente/usuario.
- 3.72 No establecemos, ni concertamos, ni coordinamos posturas en las licitaciones, concursos o subastas, con el propósito de manipular el mercado.
- 3.73 No nos ponemos de acuerdo con un competidor para generar y/o vender una menor cantidad de energía y/o gas para causar un incremento en los precios.
- 3.74 No compartimos información sensible a las reglas de competencia con el fin de establecer alianzas y actuar en bloque frente a otros competidores e incluso ante el gobierno.
- 3.75 Como generadores respetamos que los comercializadores tengan la facultad de determinar libremente el precio de venta, no imponemos precios de reventa⁵.
- 3.76 Obtenemos por medios lícitos la información que requerimos para el desarrollo de nuestra operación y respetando las normas de competencia.
- 3.77 Celebramos acuerdos en los cuales se establezcan los términos para el adecuado intercambio de información entre competidores, en los que se respeten las normas de competencia y de ser necesario establecer o conformar para tal fin equipos transparentes, éticos, sin conflicto de interés.
- 3.78 No compartimos información propia o de un tercero cuya divulgación tenga el propósito, la capacidad o el efecto de restringir la oferta disponible en el mercado, restringir el acceso al

⁵ Aplica solo para las empresas operativas de energía

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

mercado, discriminar entre agentes, poner en riesgo la prestación del servicio o distorsionar el funcionamiento eficiente del mercado.

3.79 Cada empresa del Grupo EPM establece los precios de los productos y servicios que comercializa de forma autónoma, unilateral e independiente de los competidores, de acuerdo con el criterio comercial y las normas regulatorias para tal fin.

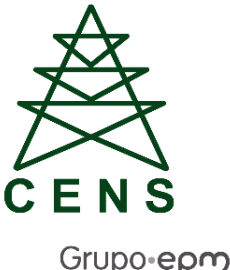
3.80 No tenemos conversaciones, ni acuerdos con los competidores para repartir entre si las fuentes de provisión de los insumos productivos, ni limitamos las fuentes de abastecimiento a un número reducido de oferentes. Contratamos el suministro de insumos productivos con quién ofrezca a las empresas del Grupo EPM términos de eficiencia.

4. CONFLICTO DE INTERESES

Sin perjuicio de las definiciones previstas en las leyes de cada una de las jurisdicciones donde operan las empresas del GRUPO EPM; se entenderá que el conflicto de intereses se presenta cuando los administradores/as o los colaboradores/as, directa, o indirectamente, se encuentran en una situación en la cual tienen la posibilidad de elegir entre el interés de la empresa y su interés personal o el de una tercera persona.

Estas situaciones en las que se contraponen los intereses personales a los intereses organizacionales pueden llegar a generar un beneficio económico, político o comercial a una de las partes en desequilibrio con la otra, o pueden incluso llegar a generar una falta de integridad en la (s) compañía(s), afectando la transparencia, equidad y responsabilidad del proceso de toma de decisiones. Todos los colaboradores/as tienen la obligación de informar de inmediato cualquier situación que pueda ser considerada como un potencial Conflicto de Intereses y no deberá esperar a que esto le sea solicitado.

La existencia de posibles conflictos de intereses no implica que se descarte que el Grupo EPM o alguna de sus empresas pueda relacionarse en términos comerciales, profesionales o en cualquier otro carácter con algún tercero; lo que se busca es que los colaboradores/as procedan a la revisión de sus

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

actividades, a fin de evaluar y asegurar que no existan eventos que puedan ser causa de un perjuicio para las empresas que conforman el Grupo EPM.

El colaborador/a debe buscar la orientación y concepto por parte de **la dependencia que se designe como responsable en cada empresa** cuando se enfrente a una situación que pueda comprometer de cualquier forma, su independencia en el cumplimiento de sus deberes o pueda ser percibida como tal.

Clasificación de los conflictos de interés

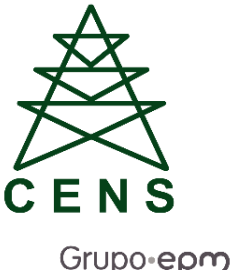
Si bien existen diversos planteamientos y agrupación del concepto de Conflicto de Intereses, a continuación -de manera informativa y orientadora- se describen las clasificaciones más generales de éstos:

- 4.1. **Potenciales:** Situaciones hipotéticas que pueden presentarse a un administrador/a o colaborador/a, en razón de las funciones de su cargo y las condiciones personales o profesionales que tiene, dado que, eventualmente, una decisión que deba tomar puede afectar distintamente unas y otras.
- 4.2. **Reales:** Situaciones de conflicto efectivas, que se materializan porque existe el dilema que afecta la objetividad o la transparencia de la decisión por parte del administrador/a o colaborador/a.

A su vez, los conflictos de intereses reales se clasifican en:

4.2.1 Permanentes: Aquellos conflictos en los cuales, las circunstancias que le dan origen perduran en el tiempo, dentro de un rango razonable. Estos deberán informarse a la dependencia que se designe como responsable en cada empresa la cual llevará un registro de los mismos.

4.2.2 Esporádicos: Aquellos conflictos que se presentan con ocasión de una situación particular, de manera aislada, sin relación con otros.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

Los anteriores podrían ser de tipo financiero, intelectual, pertenencia y familiar.

Financiero: Cuando se tiene participación en una empresa, organización o equivalente, que se relaciona directamente (como socio, accionista, propietario, empleado) o indirectamente (como proveedor, asesor o consultor) con las actividades propias de su gestión, cargo o función.

Intelectual: Cuando se tiene un interés intelectual, académico o científico en un tema en particular en el que esté involucrada la empresa y esté directamente relacionado con las temáticas o actividades propias de su gestión, cargo o función. La declaración de este tipo de intereses es indispensable para salvaguardar la calidad y objetividad del trabajo técnico o científico.

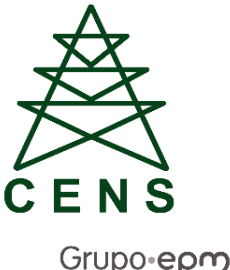
Pertenencia: Cuando se tienen derechos de propiedad intelectual o industrial o, se tiene la autoría de invenciones y/o se es dueño de patentes que estén directamente relacionados con las temáticas o actividades propias de su gestión, cargo o función.

Familiar: Cuando alguno de los familiares hasta en cierto grado de consanguinidad, de afinidad o, quien esté ligado por matrimonio o unión permanente, esté relacionado de manera directa o indirecta con actividades económicas o tenga alguna participación en sociedades que están directamente relacionadas con las temáticas o actividades propias de su gestión, cargo o función.

Declaración periódica de Conflicto de Intereses

Periódicamente y al menos una vez al año todo colaborador/a actualizará su declaración formal de Conflicto de Intereses.

Lo anterior no excluye que en los casos en que el colaborador/a conozca u observe, alguna situación que requiere ser declarada en una fecha diferente, lo haga inmediatamente, independiente de que no corresponda a la fecha en que anualmente el proceso es efectuado a nivel general de la empresa.

	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	MANUAL DE CONDUCTA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	
	CÓDIGO: MAN_301_002	FECHA: 2021/05/25 VERSIÓN: 3.0

5. DENUNCIA

Como colaborador/a del Grupo EPM me comprometo a reportar actos o incidentes que vayan en contra de lo estipulado en este manual, incluso cualquier conflicto de intereses que pueda restar independencia, equidad u objetividad en las actuaciones de cualquier colaborador/a de las empresas del Grupo EPM o de los proveedores o contratistas de las mismas.

Para ello tenemos habilitados diferentes mecanismos tales como línea gratuita nacional, nuestro portal web y correo electrónico.

6. NO RETALIACIÓN

Conforme lo anterior, a su vez, la administración declara su compromiso para proteger los derechos de los/las colaboradores/as que lo manifiesten, por ello ninguna persona será objeto de represalias por reportar de buena fe, su sospecha sobre un incidente violatorio del Manual de Conducta Empresarial de Grupo o cualquier otra circunstancia, los cuales podrán hacerse de forma anónima y utilizando los canales establecidos para tal fin.

7. INCUMPLIMIENTO DE CONDUCTAS

Soy responsable de mis actuaciones y respondo por todos los incumplimientos de este manual y de la legislación vigente, por lo tanto, es mi responsabilidad como parte del Grupo EPM, independiente de mi cargo, función o empresa donde laboro, garantizar la plena observancia de todas las disposiciones de este manual.

En todo caso, el incumplimiento por parte de cualquier colaborador/a del Grupo EPM podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo de cada empresa o el mecanismo legal existente o equivalente, de acuerdo con legislación vigente de cada país donde opera y, en caso de corresponder, a la iniciación de acciones disciplinarias.