CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

LIWA S.A.S. E.S.P.

NIT 830.130.125-0

Versión 1.0 – Fecha de adopción: 23 de septiembre de 2026

---

1. Presentación

En LIWA creemos que la forma en que hacemos las cosas es tan importante como los resultados que obtenemos. Este Código de Ética y Conducta reúne los principios y las pautas de comportamiento que orientan el trabajo diario de quienes formamos parte de LIWA S.A.S. E.S.P. (en adelante, “la Compañía”), y expresa el compromiso de actuar con integridad frente a nuestros usuarios, clientes, compañeros, proveedores, aliados, autoridades y la sociedad en general.

Este Código no pretende prever todas las situaciones posibles. Cuando surja una duda, invitamos a cada persona a preguntarse si su actuación es legal, si es coherente con nuestros valores y si se sentiría tranquila de que fuera conocida públicamente, y a consultar a la Dirección Jurídica y Financiera.

2. Objetivo

Establecer los principios, valores y normas de conducta que deben guiar las actuaciones de las personas vinculadas a la Compañía, prevenir conductas contrarias a la ley y a la ética, y definir los mecanismos para consultar, reportar y atender posibles incumplimientos.

3. Alcance

Este Código es de obligatorio cumplimiento para:

- Los accionistas, administradores, representantes legales y directivos de la Compañía, en lo que corresponda a sus funciones.
- Todos los trabajadores, con independencia del tipo de contrato, cargo o lugar de trabajo.
- Los aprendices y practicantes.
- Los contratistas, proveedores, aliados y demás terceros que actúen en nombre o en interés de la Compañía, en lo que les resulte aplicable, conforme a lo previsto en los respectivos contratos.

4. Principios y valores

- **Integridad:** actuamos con honestidad, rectitud y coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **Legalidad:** cumplimos la Constitución, las leyes, la regulación aplicable a nuestra actividad y las políticas internas.

- **Transparencia:** entregamos información veraz, completa y oportuna, y no ocultamos ni distorsionamos hechos.
- **Respeto:** reconocemos la dignidad de todas las personas y rechazamos cualquier forma de discriminación, acoso o maltrato.
- **Responsabilidad:** asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y cuidamos los recursos de la Compañía.
- **Confidencialidad:** protegemos la información de la Compañía, de los usuarios y de los terceros con quienes nos relacionamos.
- **Orientación al cliente:** prestamos nuestros servicios con calidad y respetamos los derechos de los usuarios y consumidores.

5. Marco normativo de referencia

Este Código se inspira, entre otras, en las siguientes normas, sin perjuicio de las demás que resulten aplicables:

- Ley 1341 de 2009 y sus modificaciones, y la regulación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluido el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1778 de 2016 (soborno transnacional) y Ley 2195 de 2022.
- Ley 1581 de 2012 y Ley 1266 de 2008, sobre protección de datos personales y hábeas data.
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
- Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1010 de 2006 (acoso laboral), Ley 2365 de 2024 (prevención del acoso sexual en el ámbito laboral) y el Reglamento Interno de Trabajo.
- Normas sobre libre competencia económica y prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Las referencias normativas corresponden a la normativa vigente a la fecha de adopción de este Código y están sujetas a los cambios que se produzcan en ella.

6. Normas de conducta

6.1. Cumplimiento de la ley y de la regulación

- Conocer y cumplir las normas que rigen nuestras funciones y la actividad de la Compañía, y atender con veracidad y oportunidad los requerimientos de las autoridades.
- Abstenerse de cualquier actuación que, aun buscando un beneficio para la Compañía, sea contraria a la ley.

6.2. Relación con usuarios y clientes

- Ofrecer información clara, veraz y suficiente sobre los servicios, precios y condiciones contractuales.

– Atender las peticiones, quejas y recursos (PQR) con respeto, dentro de los plazos legales y con respuestas de fondo, conforme al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones.
– No utilizar prácticas comerciales engañosas ni condicionar indebidamente la prestación de los servicios.

6.3. Relación con proveedores y aliados

– Seleccionar proveedores con criterios objetivos de calidad, precio, cumplimiento y reputación.
– Exigir a los proveedores y aliados un comportamiento acorde con los principios de este Código.
– Abstenerse de favorecer a un proveedor por razones personales, familiares o de amistad.

6.4. Relación con autoridades y entidades públicas

– Actuar con transparencia y respeto en las visitas, requerimientos, trámites y procesos ante autoridades administrativas y judiciales.
– No ofrecer, prometer ni entregar, directa o indirectamente, dinero, dádivas o beneficios a servidores públicos para obtener una decisión, un trámite o una ventaja.
– En la contratación con entidades públicas, cumplir estrictamente las reglas de los procesos de selección y ejecución contractual.

6.5. Conflictos de interés

– Existe conflicto de interés cuando los intereses personales, familiares, económicos o de cualquier otra naturaleza de una persona puedan interferir con su deber de actuar en el mejor interés de la Compañía.
– Quien se encuentre en una situación de conflicto de interés, real o potencial, debe informarlo por escrito a su jefe inmediato y a la Dirección Jurídica y Financiera, y abstenerse de participar en la decisión correspondiente hasta que se resuelva.
– Las operaciones entre la Compañía y las demás sociedades del grupo, sus accionistas, administradores o demás partes relacionadas deben realizarse en condiciones de mercado, documentarse adecuadamente y contar con las autorizaciones que exijan la ley y los estatutos.

6.6. Regalos, atenciones e invitaciones

– Solo pueden aceptarse u ofrecerse obsequios o atenciones de valor simbólico, propios de la cortesía comercial, que no comprometan la independencia de quien los recibe.
– No se aceptan ni se ofrecen dinero en efectivo, bonos o equivalentes, ni regalos durante procesos de selección de proveedores, negociaciones o trámites ante autoridades.
– En caso de duda, la persona debe consultar a la Dirección Jurídica y Financiera antes de aceptar u ofrecer el obsequio.

6.7. Prevención del soborno, la corrupción y el fraude

- La Compañía tiene tolerancia cero frente al soborno, la corrupción y el fraude, en cualquiera de sus formas.
- Está prohibido realizar pagos de facilitación, falsificar documentos, alterar registros o apropiarse de recursos de la Compañía o de terceros.
- Todo pago debe tener un soporte legítimo, estar debidamente autorizado y corresponder a un bien o servicio efectivamente recibido.

6.8. Prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo

- Conocer a nuestros clientes, proveedores y aliados, y verificar la información que suministran en los procesos de vinculación y actualización.
- Reportar a la Dirección Jurídica y Financiera cualquier operación inusual o sospechosa.
- Estas pautas se complementan con los programas de cumplimiento que la Compañía adopte cuando la normativa lo exija.

6.9. Información confidencial y protección de datos personales

- Utilizar la información de la Compañía, de los usuarios y de terceros solo para los fines autorizados y proteger su confidencialidad, incluso después de terminada la vinculación.
- Tratar los datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, con autorización del titular cuando la ley lo exija, y respetar la inviolabilidad de las comunicaciones.
- Reportar de inmediato cualquier incidente de seguridad de la información.

6.10. Registros contables y financieros

- Registrar las operaciones de manera veraz, completa y oportuna, con soportes idóneos y conforme a las normas contables y tributarias aplicables.
- Colaborar con la Revisoría Fiscal, los auditores y las autoridades, suministrando información exacta y sin ocultar hechos relevantes.

6.11. Uso de recursos y activos

- Usar los equipos, herramientas, vehículos, redes, sistemas, licencias y demás activos de la Compañía de manera responsable y para fines laborales.
- Proteger los inventarios, los equipos entregados a clientes y la infraestructura tecnológica contra pérdida, daño o uso indebido.

6.12. Ambiente laboral, respeto e inclusión

- Tratar a compañeros, superiores, colaboradores y terceros con respeto y cordialidad.
- Rechazar toda forma de discriminación, acoso laboral, acoso sexual o violencia, de conformidad con las políticas internas y el Reglamento Interno de Trabajo.
- Respetar el derecho a la desconexión laboral y promover la igualdad de oportunidades.

6.13. Seguridad y salud en el trabajo

- Cumplir las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, utilizar los elementos de protección personal y reportar condiciones o actos inseguros.
- Abstenerse de trabajar bajo los efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas.

6.14. Comunicación externa y redes sociales

- Solo las personas autorizadas pueden hablar en nombre de la Compañía ante medios de comunicación, autoridades o el público.
- En redes sociales, abstenerse de divulgar información confidencial o de emitir opiniones que puedan atribuirse a la Compañía sin autorización.

6.15. Libre competencia

- Competir de manera leal, sin celebrar acuerdos con competidores para fijar precios, repartir mercados o clientes, ni intercambiar información comercial sensible.
- En los comités y espacios sectoriales, limitarse a los temas técnicos y regulatorios propios de la agenda.

7. Responsable de ética

La Dirección Jurídica y Financiera es el área responsable de velar por la aplicación de este Código. Le corresponde:

- Resolver las consultas sobre la interpretación y aplicación del Código.
- Recibir, registrar y tramitar los reportes de posibles incumplimientos, garantizando su confidencialidad.
- Coordinar con Gestión Humana la divulgación del Código y las actividades de capacitación.
- Proponer a la representación legal las actualizaciones que considere necesarias.
- Informar a la representación legal, al menos una vez al año, sobre los reportes recibidos y su trámite, preservando la identidad de los reportantes.

Cuando un reporte involucre a la persona a cargo de la Dirección Jurídica y Financiera, deberá dirigirse directamente a la Gerencia General, que designará a quien lo tramite.

8. Canal de consultas y reportes

Toda persona que conozca un hecho que pueda constituir un incumplimiento de este Código, de la ley o de las políticas internas puede reportarlo por los siguientes medios:

- Comunicación escrita dirigida a la Dirección Jurídica y Financiera, a través de su correo electrónico institucional.
- Comunicación escrita en sobre cerrado, dirigida a la Dirección Jurídica y Financiera, en las oficinas de la Calle 163A No. 20-15, Bogotá D.C.

Los reportes pueden presentarse de forma identificada o anónima, y deben contener, en lo posible, una descripción de los hechos, las personas involucradas, las fechas y los soportes disponibles. La Compañía garantiza:

- La confidencialidad de la identidad del reportante y de la información suministrada, salvo requerimiento de autoridad competente.
- La prohibición de cualquier represalia contra quien reporte de buena fe.
- El debido proceso y el derecho de defensa de las personas señaladas en el reporte.

Los reportes presentados de mala fe, con información que se sabe falsa, constituyen a su vez un incumplimiento de este Código.

9. Atención de los reportes

Recibido un reporte, la Dirección Jurídica y Financiera lo registrará, evaluará su contenido, adelantará las verificaciones que resulten pertinentes y, según el caso, lo trasladará a Gestión Humana para el inicio del procedimiento disciplinario, a la representación legal para la adopción de medidas, o a las autoridades competentes cuando los hechos puedan constituir una conducta punible o una infracción administrativa. Se procurará informar al reportante identificado sobre el cierre de su reporte.

10. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de este Código por parte de los trabajadores constituye una falta que se tramitará conforme al procedimiento disciplinario previsto en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Código Sustantivo del Trabajo, con respeto del debido proceso, y podrá dar lugar a las sanciones allí previstas, incluida la terminación del contrato con justa causa cuando la gravedad de la conducta así lo amerite. En el caso de contratistas, proveedores y aliados, el incumplimiento podrá dar lugar a la terminación del contrato conforme a lo pactado. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas que correspondan.

11. Divulgación y capacitación

La Compañía divulgará este Código entre todos sus trabajadores y lo pondrá a disposición de sus contratistas, proveedores y aliados. Los trabajadores actuales y los que se vinculen en adelante dejarán constancia de su conocimiento y compromiso de cumplimiento en el formato del Anexo 1. Gestión Humana, con el apoyo de la Dirección Jurídica y Financiera, incluirá este Código en los procesos de inducción y en las actividades periódicas de capacitación.

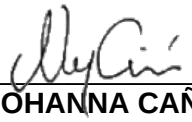
12. Revisión y actualización

Este Código será revisado al menos una vez al año, o antes si se producen cambios normativos, organizacionales o de riesgo que lo hagan necesario. Sus modificaciones serán aprobadas por la representación legal de la Compañía y comunicadas oportunamente.

13. Vigencia

El presente Código de Ética y Conducta se adopta en la fecha indicada en este documento y rige a partir de su comunicación a los trabajadores.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de dos mil veintiséis (2026).



NANCY JOHANNA CAÑÓN FORERO
Representante Legal Suplente
LIWA S.A.S. E.S.P.