

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



2020



Aprobado en sesión de Junta Directiva del 26 de mayo del 2020

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
2. FUNDAMENTO Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....	3
3. CREENCIAS Y VALORES CORPORATIVOS .....	4
3.1. Creencias Corporativas.....	4
3.2. Valores corporativos.....	5
3.2.1. Excelencia .....	5
3.2.2. Integridad.....	6
3.2.3. Pasión por el Cliente.....	6
4. CONDUCTAS APLICABLES.....	7
4.1. CONDUCTAS ÉTICAS.....	7
4.1.1. Conducta ética en materia de selección de personal.....	7
4.1.2. Conductas éticas en materia de relación con terceros y grupos de interés	7
4.1.2.1. Participación en Juntas Directivas.....	7
4.1.2.2. ETB frente a los clientes.....	7
4.1.2.3. ETB frente al sector.....	8
4.1.2.4. ETB frente a los accionistas e inversionistas .....	8
4.1.2.5. ETB frente a la sociedad .....	8
4.1.2.6. ETB frente al Estado .....	9
4.2. CONDUCTAS CONTRARIAS A LA ÉTICA.....	9
5. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	10
6. MECANISMOS.....	11
6.1. Comité de Ética .....	11
6.2. Reportes y denuncias.....	11
6.3. Protección al denunciante .....	12
6.4. Sanciones .....	12

## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética y Conducta refleja la cultura e identidad corporativa de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, S.A. ESP (**ETB**), y orienta la conducta de sus directivos, trabajadores, proveedores y aliados, quienes son responsables de su cumplimiento y de garantizar la materialización de los valores corporativos de **ETB**.

La excelencia, la integridad, la pasión por el cliente y el servicio son los valores que mueven a **ETB** y de todas las personas que hacen parte de la Empresa, e inspiran a su audiencia; constituyéndose en los pilares mismos de su reputación.

Para **ETB** la ética y la responsabilidad corporativa son esenciales para el logro sostenible de los objetivos empresariales y para la generación de valor económico, social y ambiental, así como para la construcción de relaciones transparentes y de confianza con todos sus grupos de interés.

### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Lo establecido en el presente Código de Ética y Conducta, es aplicable a todos los directivos y trabajadores de **ETB**, así como a las personas naturales y jurídicas externas con las que **ETB** tenga relación. Todos ellos son responsables de dar estricto cumplimiento y plena observancia al mismo.

### 2. FUNDAMENTO Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

#### 2.1. El Código de Ética y Conducta encuentra su fundamento en

- El estricto cumplimiento de la legislación y reglamentación vigente, aplicable en el ámbito económico, social, ambiental y de la lucha contra la corrupción.
- Los principios consagrados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

#### 2.2. Son disposiciones complementarias al Código de Ética y Conducta, las siguientes (principalmente de naturaleza interna de **ETB**)

- Decreto Ley 128 de 1976.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 118 de 2015 “*Código de Integridad del Servicio Público Distrital*”
- Estatutos Sociales de **ETB**.
- Código de Buen Gobierno de **ETB**.
- Política de Sostenibilidad de **ETB**.
- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de **ETB**.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de **ETB**.

- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de **ETB**.
- Directiva Interna 609 de 2012 *“Implementación, políticas y mecanismos de divulgación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI”*.
- Directiva Interna 621 de 2012 *“Política de Derechos Humanos de ETB”*.
- Directiva Interna 642 de 2015 *“Política de Transparencia de ETB”*.
- Instructivo para el manejo de regalos, cortesías, favores, invitaciones y atenciones<sup>1</sup>.

### 3. CREENCIAS Y VALORES CORPORATIVOS

#### 3.1. Creencias Corporativas

Las creencias que inspiran a todos los directivos y trabajadores de **ETB** son:

- **CALIDAD Y SERVICIO:** La comunicación es uno de los pilares de los grupos sociales. Por esta razón, la labor de **ETB** está encaminada a prestar y proveer servicios y productos de calidad para facilitar la interacción y la comunicación de la comunidad, escuchando y atendiendo al cliente, en desarrollo de la vocación de servicio que caracteriza a **ETB**.
- **RECURSOS:** Los recursos que las sociedades requieren para su subsistencia son limitados. Consecuentemente, para **ETB** la productividad entendida como la creación de valor con el uso eficiente de recursos, es responsabilidad de todos.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** Todo ser humano espera lograr satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ello, **ETB** realiza un esfuerzo constante por dar valor a todas las comunidades con quienes se relaciona: clientes, trabajadores, inversionistas, proveedores, entidades de crédito, grupos de interés y sociedad en general.
- **INNOVACIÓN:** El éxito de **ETB** en el entorno competitivo en el que se desenvuelve está condicionado por la capacidad de innovar, al ritmo de la evolución de la tecnología y de las necesidades de las personas a quienes sirve. Por esta razón, **ETB** brinda mayor importancia a su necesidad de aprender e innovar de forma tal que aumente su capacidad competitiva.
- **PROCESOS:** **ETB** realiza de manera activa y constante procesos y procedimientos. Por ello, aplica con diligencia la disciplinas la Gestión por Procesos.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Nadie, por su cuenta, es tan capaz como todos juntos. Por ello, en **ETB** se fomenta el trabajo en equipo.

---

<sup>1</sup> Formato 12-12.1-I-003 ETB

- **RESPECTO:** En **ETB** el respeto al ser humano es un principio rector. En consecuencia, los esquemas de gestión de la Empresa están centrados en él.
- **FELICIDAD:** La felicidad es un objetivo importante de toda persona. En consecuencia, **ETB** realiza su mayor esfuerzo por hacer de la tarea cotidiana una oportunidad para encontrar la felicidad de sus directivos y trabajadores

### 3.2. Valores corporativos

Adicional a los valores establecidos en el decreto 118 de 2015 “*Código de Integridad del Servicio Público Distrital*”, **ETB** enfoca su comportamiento corporativo en los siguientes valores.

#### 3.2.1. Excelencia

La motivación de **ETB**, sus directivos y trabajadores es trabajar a ser mejores cada día; esfuerzo que demanda calidad, empeño y coraje con el fin de trascender en clientes y usuarios.

Comportamientos asociados:

- Adoptar actitudes enmarcadas en la agilidad y flexibilidad organizacional, dando soluciones oportunas y con calidad. (Agilidad Organizacional).
- Brindar soluciones creativas e innovadoras en el ámbito laboral, como aporte permanente a la transformación de ETB. (Agilidad Organizacional).
- Ser capaz de comunicar ideas, pensamientos y sentimientos de manera clara y oportuna. (Comunicación asertiva).
- Inspirar a otros en el reto de alcanzar la excelencia. (Pasión).
- Alcanzar las metas y objetivos propuestos en el tiempo proyectado. (Orientación al Logro).
- Mostrar interés de manera constante por aprender sobre nuevas tendencias, metodologías y tecnologías relacionadas con la respectiva labor al interior de la Empresa. (Gestión Digital).
- Analizar situaciones, datos e información de manera rápida y asertiva que me permitan tomar decisiones acertadas. (Discernimiento).

- Comprender las fortalezas y oportunidades de mejora, así como las motivaciones y valores que constituyen las líneas de acción de la empresa. (Autoconciencia).

### 3.2.2. Integridad

El compromiso de **ETB** es actuar con transparencia y coherencia, para generar confianza con todos nuestros grupos de interés.

Comportamientos asociados:

- Actuar de manera congruente con los valores organizacionales y con el orden legal, aunque eso implique ir en contra de intereses propios o personales (Ética).
- Honrar la confianza y seguridad, que los grupos de interés depositan en **ETB** (Confianza).
- Crear y adoptar nuevas y mejores prácticas de servicio; Para lo cual, deberán propugnar por el cumplimiento a cabalidad de los compromisos adquiridos con **ETB**, sus clientes y usuarios (Compromiso).
- Cumplir con las obligaciones propias de su labor, agregando valor y comprometiéndose a alcanzar un ideal de servicio del día a día. (Disciplina).
- Cumplir con la normatividad legal vigente, evitando colocar en riesgo el cumplimiento de las obligaciones de **ETB** y su reputación con mis actuaciones u omisiones.

### 3.2.3. Pasión por el Cliente

La inspiración de **ETB** son sus clientes y usuarios, por ello, se trabaja diariamente por brindar la mejor experiencia.

Comportamientos asociados:

- Garantizar la calidad del servicio que se brindan a las áreas que dependen de su trabajo, reconociendo su valor e importancia para el cumplimiento de los objetivos (Satisfacción del cliente interno).
- Adoptar el servicio como una actitud frente a la vida, por lo cual los clientes y los usuarios son merecedores de toda dedicación y esfuerzo. (Vocación de servicio).

- Practicar de manera constante la originalidad, autonomía, intuición y espontaneidad en las acciones que buscan una esmerada atención frente a las solicitudes y necesidades de clientes y usuarios. (Creatividad).
- Afrontar todo tipo de situaciones adversas en el ejercicio de sus funciones, adoptando actitudes ligadas a la **resiliencia** y perseverancia, que renuevan su propia confianza. (Fortaleza).
- Interpretar y analizar las emociones, sentimientos, pensamientos y actitudes para lograr una conexión profunda con los clientes y usuarios. (Empatía).

## 4. CONDUCTAS APLICABLES

### 4.1. CONDUCTAS ÉTICAS

#### 4.1.1. Conducta ética en materia de selección de personal

**ETB** selecciona y promociona a sus trabajadores de manera objetiva, de acuerdo con criterios inherentes a requisitos, competencias y calificaciones, para satisfacer de manera adecuada los requerimientos de la empresa.

#### 4.1.2. Conductas éticas en materia de relación con terceros y grupos de interés

##### 4.1.2.1. Participación en Juntas Directivas

Todo trabajador de **ETB** debe tener el consentimiento previo de la Presidencia de la empresa, para participar como miembro principal o suplente en juntas o cuerpos directivos, cualquiera sea la denominación que se le asemejen de otras empresas o entidades del sector de las telecomunicaciones (diferentes a agremiaciones o similares) que pudiesen llegar a presentar algún tipo de relación comercial con **ETB** y posibles conflictos de intereses; lo anterior, salvo que se trate de servicio comunitario en entidades sin ánimo de lucro.

##### 4.1.2.2. ETB frente a los clientes

La base del relacionamiento entre **ETB** y sus clientes es una comunicación sencilla y transparente; debido a ello, se establecen los siguientes lineamientos:

- Resolver con agilidad y efectividad cualquier inquietud o reclamo formulado por sus clientes.
- Orientar a sus clientes con amabilidad y de forma correcta sobre cualquier procedimiento que deban realizar.

- Poner a disposición de los clientes, diferentes canales de comunicación para su comodidad y mejor experiencia.
- Entregar información clara y suficiente acerca de las condiciones y características de los servicios y productos que se prestan y que proveen, con el fin de que los clientes o potenciales clientes de ETB puedan tomar la decisión que más les convenga y se ajuste a sus necesidades.
- Proteger la información sensible y confidencial de los clientes, que sea transmitida a través de los servicios de comunicación habilitados para tal efecto.

#### 4.1.2.3. ETB frente al sector

Las relaciones con las demás empresas del sector y gremios a los que **ETB** pertenece, se basan en una conducta justa y transparente que promueve el liderazgo dentro del sector de las comunicaciones, a través de los siguientes pilares:

- **Gremios:** **ETB** promueve el liderazgo, la innovación y la generación de alianzas que fortalezcan el sector de las telecomunicaciones, mediante la participación en la construcción de la política pública que le compete y la divulgación de temas estratégicos para el sector.
- **Competencia:** **ETB** respeta la información confidencial de sus competidores y no emplea métodos contrarios a la ley o a la ética para obtener información de estos. Los trabajadores de **ETB** por ningún motivo deben obtener información confidencial de empresas competidoras. Si por algún motivo se obtiene información de algún competidor, se verificará la legitimidad de la actuación y se formulará la consulta correspondiente a la Gerencia de Atención Legal y Contratos en relación con la forma adecuada de proceder.

#### 4.1.2.4. ETB frente a los accionistas e inversionistas

Siguiendo las directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en cuanto a la responsabilidad y las obligaciones con los accionistas, inversionistas y partes vinculantes, se establece un trato equitativo y acceso igualitario a la información corporativa.

#### 4.1.2.5. ETB frente a la sociedad

**ETB** promueve el fortalecimiento de la Sociedad de la información en Colombia con el apoyo de aliados estratégicos, desarrollando iniciativas que impulsen el uso, apropiación y acceso a las TIC, así:

- **Sociedad civil:** **ETB** establece relaciones con las comunidades y sus organizaciones para consolidar acciones de trabajo en busca de la sostenibilidad



como grupo esencial de la sociedad. Se desarrollan contenidos educativos y se origina de manera permanente el uso seguro, responsable y creativo de las TIC.

- **Comunidad:** **ETB** promueve procesos de alfabetización digital como un aporte al cierre de la brecha digital en términos de acceso, uso y apropiación de las TIC.
- **Patrocinio a Organizaciones Políticas:** **ETB** no financia ni promueve partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos; por tanto, los trabajadores no podrán utilizar información corporativa en reuniones internas o externas con fines proselitistas, ni los recursos de la Empresa para tal efecto. Está prohibido llevar a cabo reuniones, ofrecer o facilitar discursos, colocar pancartas o afiches de carácter político en las instalaciones o con recursos de la **ETB**.

#### 4.1.2.6. **ETB frente al Estado**

**ETB** es respetuosa del ordenamiento jurídico vigente y de sus autoridades, por lo que se establecen los siguientes lineamientos:

- **ETB** suministra en forma veraz y oportuna la información que razonable y legítimamente le soliciten los organismos de regulación, control, supervisión y vigilancia, así como las autoridades administrativas y judiciales competentes.
- **ETB** colabora activamente, a través de su conocimiento y experiencia, con los organismos de regulación y demás autoridades, en la definición de un marco normativo que promueva el desarrollo armónico e integral del sector de las telecomunicaciones en Colombia. De igual manera, promueve su visión e intereses de forma técnica y transparente.

## 4.2. **CONDUCTAS CONTRARIAS A LA ÉTICA**

Se entiende como conductas contrarias a la ética y, por tanto, prohibidas para los representantes legales, apoderados, directivos y trabajadores de **ETB** como de sus contratistas, proveedores, aliados y oferentes, en relación con el cumplimiento de sus funciones y actividades, de manera directa o por interpuesta persona, las siguientes conductas:

- i. Celebrar actos o contratos para su beneficio personal, que impliquen uso indebido de información privilegiada, conflicto de interés o acto de competencia con **ETB**.
- ii. Ofrecer, pedir o recibir remuneración, dádiva o invitación que afecte o impacte directa o indirectamente la celebración de contratos o que generen beneficios personales; así mismo, ofrecer, pedir o recibir cualquier otro tipo de compensación o promesa de compensación en dinero o en especie, por parte de cualquier persona natural o jurídica.

- iii. Presentar propuestas o suscribir contratos en calidad de proponente o contratista con personas naturales o jurídicas cuyos representantes legales o accionistas hayan sido trabajadores de ETB despedidos con justa causa en cualquier tiempo.
- iv. Hacer uso, en calidad de trabajador, en beneficio propio o de un tercero, de la información que conozca en razón del ejercicio de sus funciones.
- v. Interferir como proponente o contratista de manera directa o por interpuesta persona en el proceso de evaluación, negociación de ofertas y adjudicación, entendiéndose como tal, entre otras, las acciones tendientes a obtener información del avance de los estudios o cualquier conducta que tienda a influenciar o entorpecer el resultado del proceso.
- vi. Utilizar para beneficio personal propio o de terceros, los recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y tecnológicos y de información, entre otros, que la organización asigna para el desarrollo de las actividades laborales exclusivamente.

## 5. CONFLICTOS DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés cualquier circunstancia que por razones de parentesco, de responsabilidad laboral, o de actividad personal, afecte o puede llegar a afectar la capacidad de actuar con objetividad, ética y/o transparencia en lo que se refiere a los propios intereses personales y los intereses de **ETB**, en asuntos respecto de los cuales se tenga la gestión, el control o la decisión, o la tuviere el cónyuge, compañero (a) permanente, parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o socios de hecho o de derecho. En este caso, existe la obligación de informar el conflicto de interés y declararse impedido en la toma de las respectivas decisiones.

Los representantes legales, los apoderados y en general, los directivos y trabajadores de **ETB**, así como los proponentes, contratistas, proveedores, aliados y toda persona que labore o preste sus servicios a estos, deberán abstenerse de participar, por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actividades de contratación de ETB que impliquen un posible conflicto de interés.

Los directivos y trabajadores de **ETB** deben abstenerse de participar o tener incidencia en un proceso de contratación, ya sea en la selección de oferentes o en cualquier etapa de su celebración y ejecución, si existe algún vínculo de parentesco, afinidad, amistad íntima o relación comercial con cualquiera de los oferentes de dicho proceso o con sus trabajadores.

Los directivos y trabajadores deben defender los intereses de **ETB** ante proveedores actuales y potenciales, sin importar las relaciones de parentesco o amistad que puedan existir.

Los directivos y trabajadores de **ETB** deberán abstenerse de participar o realizar cualquier recomendación para la toma de decisiones de negocios o contratos de ETB en los que tenga o pueda llegar a tener interés personal, financiero o de cualquier otra índole.

Así mismo, se debe aplicar lo establecido en el numeral 1, Capítulo I, Título VII del Código de Buen Gobierno de **ETB** en materia de “*Conflicto de Interés y soluciones de controversias*”.

Ante la existencia de un conflicto de interés, todo directivo o trabajador de **ETB** deberá informar al oficial de cumplimiento y a su jefe inmediato (director, gerente, vicepresidente, presidente ejecutivo o junta directiva, según corresponda) toda y cualquier circunstancia que se considere o pueda llegar a ser considerada como un conflicto de interés; además, en caso de duda, es deber de todo trabajador de **ETB** elevar la respectiva consulta a través del correo y/o línea ética.

Así mismo, se debe aplicar lo establecido en el numeral 2, Capítulo I, del Título VII del Código de Buen Gobierno de **ETB** “*conflicto de Interés y soluciones de controversias*”.

## **6. MECANISMOS**

### **6.1. Comité de Ética**

ETB cuenta con un Comité de Ética que promueve y vela por las buenas prácticas empresariales, los valores corporativos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos del PAEC (Programa Anticorrupción, Ética y Cumplimiento) por parte de los trabajadores y de los grupos de interés. El Comité de Ética, se encuentra conformado por un (1) representante de cada una de las siguientes áreas: Secretaría General, Vicepresidencia de Capital Humano y Administrativa y Gerencia de Auditoría Interna, siendo entendido que este último tendrá voz pero no voto.

### **6.2. Reportes y denuncias**

ETB cuenta con líneas de denuncia a través de las cuales los grupos de interés, incluyendo sus trabajadores, pueden reportar violaciones al Código de Ética y Conducta. Estas denuncias serán tratadas bajo los principios de oportunidad, imparcialidad, respeto y confidencialidad, garantizando su análisis con objetividad y brindando al denunciante la seguridad y orientación adecuadas.

Ningún directivo o trabajador podrá realizar actos y conductas de represaría o de acoso en contra de cualquier persona que presente una queja, denuncia o

suministre información de la cual tenga conocimiento para adelantar una investigación.

No se tomará medida sancionatoria alguna en contra de la(s) persona(s) que, de buena fe, denuncie(n) o informe(e) hechos o situaciones que posteriormente sean desvirtuados por la verificación e investigación subsiguientes. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento en que de manera objetiva y luego de la evaluación correspondiente, el Comité de Ética estime que la denuncia o información se presentó de manera dolosa o torticera, podrá adoptar y/o solicitar que se adopten las medidas que sean del caso para sancionar dicha conducta, aún aquellas penales a cargo de las autoridades respectivas.

La información y/o las denuncias podrán ser reportadas a través de los canales dispuestos para tal fin, a saber:

### **Correo Ético**

- [correo\\_etico@etb.com.co](mailto:correo_etico@etb.com.co)

### **Línea Ética**

- 242 2555
- la que se comunique oficialmente

### **6.3. Protección al denunciante**

A través del Comité de Ética, la Gerencia de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal velarán por evitar actos de represalia, contra quien, de buena fe:

- Denuncie o informe de alguna situación que en su entender sea constitutivo de conflicto de interés o corresponda a un incumplimiento a las normas del Código de Ética y Conducta.
- Brinde apoyo e información en el marco de cualquier investigación, por hechos relacionados con incumplimiento a las normas del Código de Ética y Conducta.

### **6.4. Sanciones**

Todo incumplimiento o desatención a las disposiciones previstas en el presente código dará lugar a la investigación de los hechos por parte del Comité de Ética, en donde se evaluará y determinará si por los mismos, hay lugar a remitir el caso al área competente y, en consecuencia, que se adelante el trámite disciplinario que corresponda conforme al proceso establecido en **ETB** para tal efecto.