

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 atenciones¹.

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 disciplina 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.

¹ 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 promociona 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

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.