

**DIRECTIVA INTERNA 00219**

**(Diciembre 7 de 2000)**

**PARA : TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA**  
**DE : PRESIDENCIA**  
**ASUNTO : CARTA DE VALORES**

**CARTA DE VALORES ETB**

**1 INTRODUCCION.**

Colombia atraviesa una profunda crisis de valores que está destruyendo la vida en comunidad.

Todas las personas que trabajamos en ETB entendemos que es nuestra responsabilidad ante el país y la comunidad, ante nuestros clientes, proveedores y competidores, nuestros compañeros y compañeras de trabajo, nuestras familias y nosotros mismos, contribuir a la recuperación de los valores a partir de una vivencia ética individual, colectiva y corporativa de excelencia.

Los tiempos cambian; la realidad empresarial cambia; las demandas y necesidades de nuestros clientes cambian. Nuestros valores, fincados en nuestras convicciones básicas, permanecen.

Entendemos que solamente así podemos ser la empresa y la colectividad digna y confiable que esperan nuestros clientes y proveedores, exige la comunidad y demandan nuestras familias.

## **1.1 Convicciones Básicas**

Las convicciones básicas definen quiénes somos como individuos y como Empresa. Estas convicciones son el producto de un aprendizaje colectivo y creciente, a partir de un pasado que no podemos desconocer tanto en lo negativo como en lo positivo y con un anhelo de construcción de un futuro que afiance lo positivo y erradique lo negativo. Aspiramos a que estas convicciones se materialicen en nuestra acción diaria, tanto en la Empresa como en nuestros hogares; queremos que nos identifiquen y nos hagan resaltar de tal manera que podamos sentirnos justamente orgullosos como miembros de la familia ETB.

**HONESTIDAD:** Significa que procuramos satisfacer los intereses y necesidades legítimos de nuestros clientes, accionistas y compañeros de trabajo, anteponiéndolos a nuestros intereses y necesidades particulares. Establecemos relaciones transparentes en las que todo acuerdo se realiza bajo condiciones aceptables públicamente.

**INTEGRIDAD:** Significa que nos mantenemos apegados a nuestros valores, que adherimos sin excepciones ni esguinces a la honestidad, a la equidad, a “hacer las cosas correctas correctamente”, sin componendas, aun cuando las circunstancias sean adversas y difíciles. Si podemos obtener un resultado a costa de sacrificar alguno de nuestros valores, no nos interesa el resultado.

**RESPECTO CONSTANTE POR LA GENTE:** Significa que tratamos a los demás con dignidad, como queremos ser tratados nosotros mismos. El constante respeto por la gente aplica a todos los individuos con los que interactuamos, sean clientes, proveedores, compañeros de trabajo o cualquier otra persona. Así, en un trabajo en la vía pública, respetamos al peatón y al conductor y evitamos que nuestras acciones menoscaben la dignidad que les debemos.

De cada uno de nosotros se espera que demos estas convicciones básicas en nuestro trabajo en ETB.

## 1.2 Alcance de la Carta de Valores de ETB.

Esta Carta contiene los valores que orientan las acciones de la Empresa y de cada uno de nosotros como miembros de ésta y los criterios para la toma de decisiones éticas en las relaciones con todos los grupos de interés con los que la Empresa interactúa. La Carta excede los mínimos legales que nos obligan como ciudadanos y funcionarios, en la medida en que describe los valores éticos que compartimos como miembros de ETB. No es un manual que cubra todas las circunstancias que debemos enfrentar en la vida real, pero contiene los criterios que deben guiarnos en una actuación y decisión ajustados a los altos patrones éticos que nos orientan. Esta Carta nos indica también cómo obtener ayuda para resolver casos difíciles o de incertidumbre. En caso de duda tenemos la opción de preguntar.

**Responsabilidad Universal.** La Carta de Valores ETB y sus desarrollos, se aplican a todos nosotros como miembros de la Compañía, empleados de la Organización en todos los niveles, áreas y Unidades, sin consideración de rango, género, forma de vinculación o antigüedad. Los valores de ETB se desarrollan en todos los espacios de actuación de la Empresa por parte de todos sus miembros, quienes somos igualmente responsables de su observancia, teniendo presente que el no hacerlo, conduce a la aplicación de las medidas disciplinarias acordes con la violación.

Ninguna Carta de Valores, ninguna ley, de hecho, pueden garantizar un comportamiento ético. Sólo nosotros podemos.

**Responsabilidad adicional para directivos y jefes:** Se espera de todos los directivos y jefes de ETB, además de la observancia general de los criterios y orientaciones contenidos en esta Carta, que ejerzan su dirección y liderazgo con apego total a los altos estándares del comportamiento ético, tanto de palabra como de acción; que sean responsables de la promoción de comunicaciones abiertas y honestas en doble vía; que sean el ejemplo viviente para todos los miembros de ETB con acciones y decires de un máximo comportamiento ético; que demuestren respeto y consideración por cada uno de sus subalternos y colegas; que sean diligentes en la identificación y denuncia de comportamientos anti-éticos o ilegales y que tomen las medidas apropiadas y consistentes para superarlos.

**Orientación.** La Carta de Valores de ETB es un conjunto de criterios para la mejor toma de decisiones éticas. Es una serie de conductas que la Empresa espera de cada uno de nosotros para alcanzar el éxito competitivo dentro de los más altos estándares éticos. En ningún momento sustituye lo estipulado por la ley y supone que la Empresa y sus miembros la cumplimos como requerimientos mínimos del comportamiento ético en una sociedad.

## **2 CRITERIOS ORIENTADORES DEL COMPORTAMIENTO Y RESPONSABILIDAD ÉTICA EN ETB**

### **2.1 Responsabilidad Frente a Nuestra Gente**

*Respetamos la dignidad de todos y cada uno de los miembros de ETB.*

2.1.1 Respetamos y tratamos a nuestros compañeros y compañeras de trabajo de manera equitativa, tal como esperamos ser tratados nosotros mismos. Somos una Empresa con presencia nacional y por lo mismo valoramos y respetamos las diferencias de los individuos de las diversas regiones del país que laboran para nosotros. La multiplicidad cultural dentro de ETB la consideramos una de nuestras fortalezas.

2.1.2. Seleccionamos nuestro personal de manera objetiva, de acuerdo con su calificación y competencia, buscando siempre los más idóneos según los requerimientos y sin consideración de raza, sexo, filiación política, opción sexual, inclinación religiosa, discapacidad física o cualquier otra característica no referida directamente a las competencias del cargo.

2.1.3 La conducta abusiva, ofensiva o acosadora es inaceptable, tanto en sus expresiones verbales, físicas o visuales. Ejemplos de ella lo constituyen los comentarios peyorativos basados en características raciales, de género, de edad o de religión, así como las proposiciones sexuales no bienvenidas. Debemos advertir cuando la conducta de un compañero o compañera de trabajo nos haga sentir incómodos y debemos denunciar los acosos cuando ocurran.

2.1.4 Como empleados administramos la información de la Empresa confidencialmente y no la usamos para fines propios, de acuerdo con las políticas de protección y seguridad establecidas para tal fin.

2.1.5 Aseguramos la utilización eficiente, rentable y cuidadosa de los recursos que se nos asignan.

2.1.6 Reconocemos, valoramos y practicamos la tolerancia frente a los demás, a partir de los atributos y limitaciones propias que constituyen la particularidad de cada cual.

2.1.7 Desarrollamos nuestra labor con criterios de eficiencia, dedicación y lealtad, los cuales conllevan al cumplimiento de los propósitos de la Empresa y la satisfacción de nuestros clientes.

2.1.8 Todo conflicto de intereses que surja con la Empresa, un accionista, un proveedor o un trabajador o frente a las personas que nos afectan o interesan corporativamente, debe ser puesto en conocimiento del vicepresidente funcional respectivo.

2.1.9 No esperamos de la Empresa, ni de sus clientes o proveedores, recompensa distinta por nuestro trabajo de la que corresponde a nuestro salario y beneficios conforme a la política salarial establecida por ETB.

2.1.10 Somos responsables por mantener seguro nuestro lugar de trabajo siguiendo las reglas de salud ocupacional y seguridad industrial. Con el propósito de proteger la seguridad de nuestros compañeros o compañeras de trabajo no debemos consumir sustancias, tales como las alcohólicas, que impidan que desarrollemos nuestro trabajo en forma segura y eficiente.

2.1.11 Las amenazas y actos de violencia o intimidación física están prohibidos.

## **2.2 Responsabilidad Frente a Nuestros Clientes**

*El tiempo de nuestros clientes es nuestro compromiso. ETB existe por y para sus clientes.*

2.2.1 Nos comprometemos ante nuestros clientes a mejorar continuamente nuestros servicios con elevados estándares de calidad, confiabilidad y responsabilidad. Cuando proveemos servicios inferiores a los altos estándares que buscamos, defraudamos a nuestros clientes y lesionamos el nombre de ETB. Nunca comprometemos la calidad de nuestros servicios con el fin de reducir costos.

2.2.2 Suministramos a nuestros clientes información oportuna y veraz sobre las condiciones y características de los servicios que prestamos. Todas nuestras campañas y publicidad están ajustadas a la realidad.

2.2.3 Protegemos la información de nuestros clientes que sea sensitiva, confidencial o cursada a través de nuestros servicios de comunicaciones. Sólo una autoridad competente o aquellos que tengan la necesidad de conocerla tendrán acceso a dicha información.

### **2.3 Responsabilidad Frente a Nuestros Proveedores**

*Estamos convencidos de que construir relaciones transparentes y de calidad con nuestros proveedores dará a ETB una ventaja estratégica.*

2.3.1 Las decisiones de contratación se basan solamente en el mejor interés de ETB y los proveedores ganan la posibilidad de hacer negocios con la misma cuando sus productos o servicios convienen a la Empresa en función de su pertinencia, precio, entrega y calidad, sin que condicionamientos subjetivos y personales de quien interviene en la decisión puedan desvirtuar estos criterios.

2.3.2 Esperamos de todos nuestros proveedores que contribuyan con ETB en nuestra aspiración de tener relaciones de negocios transparentes y de calidad, controlando que ellos mismos o sus agentes o representantes incurran en prácticas de corrupción o que tengan por propósito corromper a nuestros empleados y que denuncien de inmediato ante la Presidencia de ETB y las autoridades competentes cualquier intento de corrupción por parte de un empleado de ETB.

2.3.3. Valoramos especialmente a aquellos proveedores que están sometidos a un Código de Etica Corporativa y a normas y prácticas de anticorrupción.

2.3.4. Si alguno de nosotros como miembro de ETB tiene incidencia en un proceso de contratación, ya sea en la selección de oferentes o en cualquier etapa de su ejecución, se abstiene de participar en el mismo si tiene algún vínculo de familiaridad, afinidad, amistad o relación comercial con cualquiera de los oferentes de dicho proceso o con sus empleados.

## **2.4 Responsabilidad Frente a Nuestros Accionistas**

*Tratamos la inversión de nuestros accionistas con el mismo cuidado que damos a nuestra propiedad. Entendemos que el dinero del público es dinero sagrado.*

2.4.1 Protegemos los intereses de los accionistas y propendemos por el retorno adecuado de su inversión.

2.4.2 Nuestra información corporativa es veraz y oportuna y refleja adecuadamente el real estado de la Empresa, de tal manera que tanto los accionistas como la Administración pueden tomar decisiones responsables y acertadas. Llevamos nuestra contabilidad de acuerdo con las prácticas contables generalmente aceptadas en Colombia y registramos en los libros todas las transacciones y eventos. No se hacen ingresos o registros falsos o artificiales. Todo pago se realiza con el único propósito de atender el objeto descrito en el documento soporte.

2.4.3 Protegemos la información propietaria, identificándola como tal, manteniéndola segura y limitando el acceso a la misma a aquellas personas que tienen la necesidad de conocerla, de tal manera que pueden cumplir con su trabajo. Se entiende por información propietaria aquella que no es generalmente conocida por el público y que es útil a ETB o que sería útil a los competidores de la misma si llegaran a conocerla. La obligación de preservar la información propietaria continúa incluso después de que cesa la relación laboral.

2.4.4 Garantizamos que cualquier acción que nos representa ganancias personales no está en conflicto con los intereses de la Empresa.

2.4.5 Utilizamos los activos de la Empresa y los elementos de trabajo que la misma pone a nuestra disposición únicamente para cumplir con el giro de los negocios de ETB y para aquellos fines aprobados por la Presidencia, tales como la contribución solidaria con autoridades nacionales y distritales en el cumplimiento de sus cometidos públicos. Solamente tenemos deudas o préstamos a título personal o a través de terceros, con personas que no tienen interés en los asuntos a nuestro cargo.

2.4.6 Comunicamos todo caso en que alguna persona con vínculos de familiaridad o afinidad pretenda ingresar a la Empresa en calidad de empleado.

2.4.7 Cuando tenemos información privilegiada, comunicamos a los directivos nuestra intención de negociar con acciones, para obtener su autorización escrita.

## **2.5 Responsabilidad Frente a la Competencia**

*Somos competidores agresivos e íntegros al mismo tiempo.*

2.5.1 Respetamos la información propietaria de nuestros competidores de la misma manera que esperamos que se respete la nuestra y no empleamos métodos ilegales o contrarios a los principios éticos para obtener dicha información de los mismos. No inducimos a empleados o a exempleados de empresas competidoras, trabajen o no en ETB, a que revelen información propietaria de tales empresas. Si por algún motivo distinto de los aquí señalados, obtenemos información propietaria de alguno de nuestros competidores o si tenemos dudas sobre qué información de los mismos es legítimo obtener, debemos consultar a la Vicepresidencia Jurídica para obtener claridad sobre la forma correcta de proceder.

2.5.2 Promovemos la competencia leal y creemos que de ella se derivan beneficios para nuestros clientes, la sociedad y la misma Empresa. En desarrollo de esta creencia y en acatamiento de la Ley, no entramos en acuerdos colusivos de la competencia ni en pactos de precios o en cualquier otro mecanismo que tenga por objeto limitar el legítimo derecho de nuestros clientes a escoger.

2.5.3 No abusamos de la posición de dominio que tenemos en algún mercado.

## **2.6 Responsabilidad Frente a la Comunidad**

*Consideramos vital cumplir nuestra misión siendo admirados por las comunidades en las cuales operamos.*

2.6.1 Contribuimos con el desarrollo de la sociedad mediante la provisión de servicios eficientes, oportunos, competitivos y de alta calidad.

2.6.2 Generamos razonables oportunidades de empleo directo e indirecto a través de los servicios que prestamos.

2.6.3 ETB no participa en asuntos partidistas ni de proselitismo político. Como miembros de ésta sólo expresamos opiniones políticas y hacemos contribuciones a causas de esta índole a título personal y en ningún caso a nombre de la Empresa. Está

prohibido llevar a cabo reuniones, discursos, colocación de pancartas o afiches de carácter político en las instalaciones y edificaciones de ETB.

2.6.4 Cumplimos con los estándares ambientales exigidos para la protección de los recursos naturales. Evitamos y corregimos cualquier impacto negativo que genere nuestra actividad en el medio ambiente. Estimulamos el reciclaje de todos los materiales que sean susceptibles de tal proceso. Cuidamos los procesos de disposición final de residuos y, en el desarrollo de nuestra actividad, propendemos por no contaminar visualmente el entorno. Exigimos que las actividades ejecutadas por nuestros contratistas en materia de Medio Ambiente se desarrollen de conformidad con estas directrices.

## **2.7 Responsabilidad Frente al Estado**

*Somos respetuosos de la ley y de las autoridades legítimamente establecidas.*

**2.7.1** Reconocemos la importancia de la participación ciudadana en el ejercicio de los derechos fundamentales y respetamos que nuestros trabajadores ejerzan esos derechos en la forma en que la ley les permite.

**2.7.2** Suministramos en forma veraz y oportuna a los organismos de regulación y demás autoridades públicas la información que razonable y legítimamente nos soliciten para el adelantamiento de sus cometidos públicos.

**2.7.3** Contribuimos con nuestro conocimiento y experticia con los organismos de regulación y demás autoridades públicas en la definición de un marco normativo que promueva el desarrollo armónico e integral del sector de las telecomunicaciones en Colombia.

## **2.8 Conflicto de Intereses**

### **2.8.1 Guía general**

Nuestras decisiones y acciones como miembros de ETB deben estar orientadas siempre por la satisfacción de los mejores intereses de la misma y no deben estar motivadas por

consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, clientes, competidores o reguladores no deben afectar nuestra independencia y mejor juicio en defensa de los intereses de ETB. En este capítulo se exponen algunas situaciones comunes que pueden significar un conflicto de intereses y que nos ayudan en el mejor entendimiento de tales circunstancias. Por supuesto las situaciones reales superan la ejemplificación que a continuación se expone. Estamos obligados a informar a nuestros superiores cualquier situación que sea o parezca ser un conflicto de interés. En caso de duda consultar es nuestra garantía.

### **2.8.2 Empleo externo al de ETB**

En ciertas ocasiones y siempre de acuerdo con la Ley, los empleados podemos tener empleos adicionales al que tenemos con ETB, siempre y cuando los mismos estén nítidamente separados del que tenemos con la Empresa, tanto en lo que se refiere al sitio como al horario de trabajo, y que no afecte el rendimiento esperado en la relación laboral con la misma. En ningún caso, sin embargo, podemos trabajar para o recibir remuneración por servicios prestados a un competidor, proveedor, contratista o cliente de ETB clasificado dentro de la categoría de los “Top 300” o alguna otra categoría equivalente, sin el consentimiento de la Presidencia de la Compañía.

### **2.8.3 Participación en Juntas Directivas**

Nuestra participación en juntas directivas o en cuerpos directivos semejantes de otras empresas o entidades requiere el consentimiento previo de la Presidencia de ETB, salvo que se trate de servicio comunitario en entidades sin ánimo de lucro.

### **2.8.4 Familiares y Relaciones Personales Cercanas**

Sin perjuicio de lo que sobre el régimen de inhabilidades e incompatibilidades prevean las leyes y demás normas aplicables, no empleamos nuestra influencia para hacer que ETB entre en relaciones comerciales con empresas en las que parientes o amigos cercanos tengan intereses.

### **2.8.5 Regalos**

Los regalos no siempre son artículos físicos. También son regalos las atenciones, servicios, favores u otros bienes de valor.

#### **a) Regalos destinados a miembros de ETB**

Como miembros de ETB no aceptamos sobornos o propinas. Recibimos material y regalos promocionales de pequeño valor, conforme a la práctica comercial de las empresas con las que mantenemos relaciones, que pueden ser recibidos públicamente. No aceptamos nada que genere la impresión de que nuestra independencia de criterio a favor de los mejores intereses de ETB está siendo comprometida. En ciertas situaciones excepcionales es impráctico o incluso perjudicial rechazar o devolver un regalo que exceda los criterios aquí señalados. En todo caso contamos con la Presidencia de la Compañía para aclarar nuestras inquietudes.

#### **b) Regalos dados por ETB**

Podemos dar regalos promocionales a nuestros clientes actuales o potenciales, respetando los criterios señalados para la recepción de regalos por parte de miembros de ETB y conforme a las propias políticas que los clientes de la misma tengan establecidas para el efecto. No sobornamos ni incurrimos en cualquier otra práctica corrupta para obtener la venta de nuestros servicios como ETB y denunciaremos ante las autoridades competentes la petición de sobornos de que fuéramos objeto.

### **2.8.6 Viajes**

Sólo aceptamos viajes y cursos de capacitación por cuenta de proveedores, cuando éstos son ofrecidos dentro de las relaciones contractuales y su costo es debidamente discriminado en la oferta recibida.

### **2.8.7 Entretenimiento**

#### **a) Entretenimiento recibido por miembros de ETB**

Aceptamos invitaciones sociales razonables de personas con las que mantenemos relaciones comerciales, en la medida en que las mismas se dan en el contexto de tales

relaciones y con el solo propósito de contribuir a los mejores intereses de ETB. Entre tales invitaciones se consideran comidas de negocios y eventos culturales o deportivos.

Invitaciones de valor excesivo, frecuentes o que se vuelven habituales hacen parecer que nuestra independencia de criterio está siendo comprometida y por lo mismo no son permitidas.

#### **b) Entretenimiento dado por ETB**

Proveemos entretenimiento razonable dentro del contexto de los negocios adelantados por ETB, aplicando los mismos criterios arriba descritos y respetando las políticas que sobre el particular tenga establecida la persona a la que se brindaría el entretenimiento.

## **2.9 ADMINISTRACIÓN DE ESTA CARTA**

### **1. Despliegue**

ETB distribuirá esta carta a todos los empleados. Igualmente, se incorporará como anexo a todo convenio que firmemos con nuestros proveedores, consultores, o mandatarios y en general se proporcionará a cualquier otra persona que esté contratada para prestar servicios a la Compañía o lleve su representación.

Así mismo, Auditoría y la Vicepresidencia de Gestión Humana coordinarán las acciones necesarias para el entrenamiento de todos los empleados de ETB en relación con el uso de esta Carta en las labores cotidianas.

### **2. Línea de Ayuda**

Con el fin de asegurar una adecuada comunicación, despliegue y orientación permanente del uso de esta Carta, Auditoría coordinará el establecimiento de mecanismos idóneos de consulta para todos los públicos de interés y especialmente para los empleados.

La fuerza de esta Carta de Valores reside en que los miembros de la Empresa conozcan su contenido y utilidad. Para tal efecto, Auditoría de ETB atenderá todas las consultas sobre dilemas éticos que enfrenten los miembros de la Empresa, de manera que puedan orientar la toma de decisiones y la resolución de conflictos a través de los criterios establecidos frente a los grupos de interés.

Auditoría Interna deberá en forma periódica comunicar criterios interpretativos a los empleados de la Compañía con respecto a asuntos relativos a esta Carta y efectuará informes periódicos al Comité Ejecutivo sobre el cumplimiento de la misma.

### **3. Evaluación de nuestras prácticas**

ETB realizará mediciones periódicas mediante instrumentos universalmente aceptados, para asegurar las mejores prácticas de ética empresarial y consolidarse como una compañía admirada por las comunidades en las cuales opera.

Así mismo se preocupará por incrementar su balance social impactando positivamente en el entorno de sus negocios.

### **4. Control de Cumplimiento**

Todo empleado deberá estar alerta frente a cualquier acción u omisión que pueda constituir una violación a esta Carta. Tratará de evitar violaciones y tomará prontamente la acción correctiva necesaria para remediar y evitar la repetición de la infracción.

Adicionalmente todo empleado que tenga información o conocimiento de cualquier acción que parezca violar esta Carta, lo comunicará prontamente a su jefe inmediato o a la Auditoría. Ésta garantizará la confidencialidad de las investigaciones en tanto sea necesario y conveniente.

La omisión del obediencia a esta Carta conlleva las correspondientes acciones disciplinarias o correctivas, incluso el despido, de acuerdo con los procedimientos establecidos en las políticas de Gestión Humana.

La acción disciplinaria también se aplicará a los ejecutivos de alta jerarquía, Directores y Coordinadores, que con respecto a los empleados dependientes de ellos sepan que una conducta prohibida por la Carta está siendo considerada y no hagan nada para impedirlo; o sepan que una conducta prohibida por la Carta ha sido llevada a cabo por dichos empleados y no tomen la acción correctiva apropiada.

Las violaciones de esta Carta no son la única razón de acción disciplinaria con respecto a los empleados. La Compañía tiene políticas y procedimientos adicionales que rigen la conducta de los empleados.

### **5. Actualización**

El Presidente y el Comité Ejecutivo estarán atentos a las necesidades de actualización de la presente Carta. Igualmente señalarán y validarán criterios de interpretación.

## **6. Copias**

Se pueden obtener copias adicionales de esta Carta dirigiéndose a la Vicepresidencia de Gestión Humana.

Los procedimientos que se adoptan por esta Directiva, rigen a partir de la fecha de su expedición.

Cordialmente

Fdo.

**SERGIO REGUEROS SWONKIN**

Presidente ETB