



CÓDIGO DE ÉTICA

1. INTRODUCCIÓN

La conducta humana se diferencia de la de otros seres vivos por cuanto el ser humano, aparte de la intuición y los impulsos naturales, posee inteligencia y voluntad para encauzar libremente sus conductas hacia el bien general de la sociedad.

Cuando las conductas humanas, por diferentes circunstancias, se apartan o tienden a adquirir características inadecuadas respecto del comportamiento social, que coincide con el bienestar de un determinado grupo humano, la vida en sociedad entonces necesita un denominador común, que es lo que llamamos un Código de Ética.

Las empresas, lugar donde conviven diariamente muchas personas que desempeñan roles muy distintos, que comparten espacios y tiempos, que usan elementos comunes de trabajo, y que toman decisiones que afectan a otros, requieren para prosperar y desarrollarse armónicamente un Código de Ética, conocido y respetado por todos.

En este documento, Gtd entrega una importante herramienta de ayuda, la cual pretende generar un sano espíritu de trabajo, relaciones cordiales, apropiadas y justas, tanto al interior como al exterior de la empresa. Gtd asigna un alto valor a estos postulados, por lo cual espera que todos sus colaboradores los acojan y los incorporen a sus prácticas laborales.

Juan Manuel Casanueva P.
Presidente Gtd

2. DEFINICIONES

Nuestra misión es “Ser la compañía de telecomunicaciones y servicios TI que entrega la mejor experiencia de servicio a sus clientes, mediante una atención personalizada y la entrega de soluciones tecnológicas de vanguardia ajustadas a sus necesidades”.

Los valores que guían nuestro accionar en los negocios son:

- **Cercanía:** Nuestro compromiso es preocuparse activamente por el cliente y sus necesidades. Nos motiva y entusiasma entender a nuestros clientes para entregarles productos y servicios cercanos y centrado en sus necesidades.
- **Agilidad:** Nuestro compromiso es integrar tecnologías que mejoren la vida de nuestros clientes. Nos entusiasma y compromete integrar las mejores tecnologías para impactar positivamente la calidad de vida de nuestros clientes.
- **Confiabilidad:** Nuestro compromiso es impactar positivamente la vida de las personas con las que nos relacionamos. Nos compromete ser confiables, éticos e íntegros al servicio de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

3. DE LAS RELACIONES

3.1. Con Clientes

Son la razón de nuestra existencia. Hacia ellos debemos volcar todo nuestro esfuerzo, pues la satisfacción de nuestros clientes ha de ser nuestro principal objetivo. Debemos asegurarnos ser capaces de comprender y atender todas sus necesidades, ofreciéndoles productos y servicios de la más alta calidad en relación con su precio.

No pretendemos obtener ventajas indebidas de nuestros clientes con el sólo propósito de conseguir una ganancia temporal. La oferta y venta de nuestros productos y servicios se realizará, siempre, en forma honesta y equitativa, en virtud Únicamente de sus propios méritos. Debemos privilegiar una relación de largo plazo con nuestros clientes, basada en la equidad y conveniencia mutua.

Asimismo, cuando ellos presenten reclamos o peticiones, haremos nuestros mejores esfuerzos para resolver sus problemas e inquietudes en forma oportuna y eficiente, para que aprecien en nuestras acciones el compromiso permanente de atención a sus requerimientos, todo ello dentro de un marco de racionalidad y protección a los legítimos intereses de Gtd Colombia.

Respecto de las opiniones de nuestros clientes, nuestros colaboradores deben:

- a. Ser receptivos de estas opiniones y considerarlas para una mejora en los productos y servicios ofrecidos, obedeciendo, eso sí, los procesos estandarizados de recepción conforme a los Procedimientos descritos del Plan Global de Calidad.
- b. Atender a los clientes con cortesía y eficiencia, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. En este sentido, el cliente debe obtener respuestas, aun cuando sean negativas, de forma adecuada y en el plazo acordado por las partes. Las respuestas negativas, si las hay, deben ser acompañadas de alternativas que busquen la satisfacción y resolución del problema, resguardando eso sí las condiciones de evaluación estipuladas.
- c. Observar los más elevados criterios de honestidad e integridad en la relación con los clientes, sus interlocutores, colaboradores, empleados y visitantes. El compromiso con la satisfacción de nuestros clientes y con el cumplimiento de los acuerdos adoptados debe reflejarse en el respeto

a los derechos y deberes de cada parte, y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre en concordancia con los objetivos de desarrollo y rentabilidad de las empresas del Grupo Gtd.

En el desempeño de sus actividades y prestaciones de servicios a los clientes de Gtd Colombia, los trabajadores podrán acceder a información confidencial y propia de los clientes. Para todos los efectos, esa información adquiere carácter de confidencial para Gtd Colombia y todos sus trabajadores y, por lo mismo, es obligación de los trabajadores mantener bajo estricta reserva dicha información y no divulgarla bajo ningún concepto.

El uso de esta información sea de manera privada o pública, con fines distintos para los cuales fue entregada por el cliente, se considerará una conducta grave y no aceptable por parte del trabajador, quien deberá asumir las responsabilidades legales de este mal uso, tanto a nivel personal como a consecuencia de las acciones judiciales que pudiera interponer el cliente, en concordancia con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 de Protección de Datos Personales, normas que salvaguardan el derecho a la protección de la información personal en Colombia.

Los colaboradores de la empresa no ofrecerán a los clientes tratos especiales, beneficios, ofertas, descuentos, promociones, ni ninguna otra conducta que no esté definida previamente por la empresa, aunque el objetivo sea el cumplimiento de metas comerciales o la captación de nuevos clientes.

No se aceptarán de parte de los clientes donativos, bienes de cualquier clase, dádivas, regalos, u otro tipo de privilegio. Se exceptúan de esta prohibición los obsequios que se realizan por los clientes o terceros por razones protocolares, de relaciones públicas o marketing, y aquéllos que conforme a la costumbre se entregan como manifestaciones de cortesía en fechas especiales, de acuerdo con las políticas internas definidas por Gtd.

3.2. Con Accionistas

La relación con nuestros accionistas debe fundamentarse en la comunicación transparente y oportuna de información que les permita conocer y acompañar las actividades y el desempeño de la Empresa. De igual forma, la organización velará constantemente por resultados que signifiquen impactos positivos en el valor de mercado de la Compañía.

Gtd considera justo e importante proporcionar un retorno adecuado a la inversión de los accionistas. Por ello los miembros de Gtd deben actuar siempre en defensa de los mejores intereses de la empresa, manteniendo bajo estricta reserva informaciones y los negocios estratégicos que en ella se generen.

3.3. Con nuestros Colaboradores y sus Familias

Ellos son la base de todo nuestro accionar. Respetamos profundamente su privacidad y dignidad. Nuestro compromiso es ofrecerles un ambiente de trabajo agradable, en el que pueden desarrollar todo su potencial profesional y personal.

Procuraremos darles oportunidades de capacitarse y participar en programas de formación personal y perfeccionamiento, particularmente los referidos al uso de nuevas tecnologías. No se escatimarán esfuerzos para proveer todas las condiciones que les permitan un trabajo libre de riesgos para su salud, seguridad e integridad personal.

Gtd, promueve, a través de todas sus acciones y políticas, el equilibrio entre lo laboral y lo familiar.

Las relaciones de los trabajadores entre sí se basarán en un clima de respeto, lealtad y fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos. En ellas primará un trato cordial, amable e imparcial, ya que ello facilita un buen ambiente de trabajo y mejora las condiciones en que se prestan los servicios a los clientes.

Todo colaborador de Gtd Colombia, sin importar su nivel, responsabilidad, ni funciones, asume el compromiso de respetar la dignidad de la persona. A todo el personal de Gtd Colombia se les trata con dignidad, respeto y justicia, sin discriminar por edad, sexo, ideología, nacionalidad o cualquier otra condición. No se permitirán conductas que sean discriminatorias, ni que atenten en contra de la dignidad de las personas.

Finalmente, todo colaborador de Gtd Colombia deberá informar si se cuenta con familiares cercanos que laboren para clientes, proveedores o empresas competidoras, con fines de transparentar la información.

3.3.1. Relaciones entre Superiores y Subordinados

Quienes desempeñen funciones directivas o de jefatura cumplirán las tareas propias de su cargo y actuarán en base a normas éticas, comerciales, objetivas y ejemplares para sus trabajadores. Por ende, contraviene a este principio toda conducta abusiva o arbitraria de una jefatura respecto de trabajadores y/o colaboradores.

Cada trabajador tiene el derecho de hacer presente a sus superiores, en forma respetuosa, aspectos de las funciones asignadas que puedan ir en contra de lo ético, lo profesional, la seguridad o la eficiencia técnica.

Los superiores estimularán las prácticas de trabajo y conductas positivas hacia cada uno de los colaboradores, estableciendo metas razonables que serán sujeto de seguimiento hasta concluir las con éxito.

A los jefes les corresponderá cautelar que las tareas individuales se lleven a cabo en armonía y en un ambiente de trabajo óptimo y respetuoso. Por ello también tienen el compromiso de corregir con prudencia y criterio, y, si corresponde, reportar cualquier alteración a los principios de este código.

Los trabajadores harán un uso eficiente de los recursos disponibles a su alcance, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

Los jefes de cualquier nivel serán muy cuidadosos en hacer sólo los gastos necesarios y de no incurrir en aquellas prácticas onerosas que sólo por costumbre u ostentación se dan en el medio social o empresarial de la industria. Buscarán maximizar los recursos, además de promover en todo momento el ahorro económico en las operaciones, actividades de lanzamiento, promocionales y formas de negocios, difundiendo con ello, un mensaje de austeridad y sobriedad con el fin de evitar gastos innecesarios que repercuten en la economía del consumidor.

3.3.2. Derecho a realizar Actividades Sindicales, Deportivas, etc.

Gtd respeta el derecho de cada trabajador a desarrollar actividades personales y/o grupales de orden religioso, político, deportivo, artístico, recreativo u otros, siempre que dichas actividades, no interfieran con las funciones propias de su cargo, ni entorpezcan el normal funcionamiento de las diferentes actividades y áreas de la compañía. Además, se respeta, de acuerdo con las disposiciones legales, el derecho de realizar actividades sindicales.

3.4. Con Proveedores

Gtd en general, así como su filial Gtd Colombia en cumplimiento con las exigencias de las normas ISO y de acuerdo con lo indicado en los procedimientos internos, desarrolla y lleva a cabo la Evaluación, Selección, Seguimiento y Reevaluación de proveedores un Programa de Evaluación, Desarrollo y Calificación de Proveedores, de manera de entregar a sus clientes un servicio de excelencia, contando para ello con:

- a. proveedores que buscan una mejora continua en la calidad de sus productos, durante toda la relación comercial.
- b. proveedores y socios comerciales que adopten prácticas de gestión que respeten la dignidad humana y preserven el medio ambiente.
- c. prestadores de servicios y proveedores idóneos que cumplan íntegramente la legislación vigente.
- d. proveedores que practican en su actividad laboral criterios éticos, profesionales y técnicos consecuentes con nuestras necesidades y requerimientos.

Los trabajadores deberán relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética, transparente y lícita, buscando y seleccionando aquellas prácticas empresariales que respeten la dignidad humana, preserven el medio ambiente, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación y el buen nombre de la empresa.

Así también, se deberá seleccionar a los proveedores en base a la calidad e idoneidad de sus productos o servicios, su precio y condiciones de entrega, no aceptando ni ofreciendo dádivas, regalos o comisiones que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

Los proveedores, vendedores y subcontratistas, deben recibir un trato justo, equitativo y no discriminatorio. En caso de que ofrezcan condiciones de igualdad, se debe preferir a proveedores locales.

El pago a los proveedores deberá realizarse en los plazos convenidos por ambas partes, dentro de las políticas de la empresa.

Los proveedores, además de cumplir con la legislación laboral, deberán otorgar a sus trabajadores condiciones laborales dignas y prohibir el trabajo infantil.

3.5. Con la Comunidad, el Medio Ambiente y la Sociedad

La empresa y todos sus integrantes tenemos el compromiso de conservar el medio ambiente. La protección de este tiene la más alta prioridad en nuestros procesos de construcción, instalación, explotación, distribución y gestión, así como, en nuestras actividades privadas. Gtd contribuye al desarrollo social de las comunidades donde se encuentran nuestros servicios, y toma en cuenta el impacto de las acciones que ejecuta.

En Gtd reconocemos que nuestra razón de ser es servir a la sociedad en la que estamos insertos, pues es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos. Por ello estamos comprometidos y apoyamos a la comunidad en que vivimos.

Nos comprometemos a que nuestras campañas de promoción y publicidad promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, respetando a la persona humana, desde su concepción hasta su muerte natural.

En Gtd rechazamos patrocinar, directa o indirectamente, cualquier actividad que contenga elementos de vulgaridad, violencia y cualquier otro elemento que vulnere, ataque o afecte los valores individuales, familiares y universales que nos rigen como sociedad.

Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social de las comunidades donde se encuentren nuestras empresas, a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo productivo.

Gtd está abierto a integrar laboralmente a personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de discriminación, salvo la aptitud especial para desempeñarse en la actividad que requiera su presencia.

3.6. Con el Mercado

Gtd Colombia mantiene una elevada consideración de las organizaciones y empresas que desarrollan sus actividades de negocios, dentro de un marco de valores éticos reconocidos. Nuestra competitividad debe ser ejercida con base en nuestras capacidades de negociación y competencias técnicas.

La compañía compite lealmente con otras empresas, cooperando en la consecución de un libre mercado, basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.

En particular, la empresa no capta clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

Ningún aviso o manifestación pública debe presentarse o realizarse de manera que menoscabe los productos o servicios de la competencia, o tenga connotaciones que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

4. DE LAS RESPONSABILIDADES

4.1. CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS ILÍCITAS

Gtd Colombia prohíbe estrictamente, la posesión, venta y consumo de alcohol, drogas o estupefacientes en todas sus dependencias.

El presente reconoce y establece el derecho de la Empresa de incorporar en los contratos de trabajo de sus colaboradores la facultad de controlar el consumo de alcohol, drogas y estupefacientes mediante técnicas aprobadas a estos efectos y que no signifiquen un menoscabo para el colaborador, de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

4.2. Seguridad e Higiene en el Trabajo

Gtd Colombia adoptará todas las medidas necesarias para maximizar la prevención de riesgos laborales, según lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.3. Cuidado en Bienes de la Empresa

Todos los trabajadores deben proteger y cuidar los bienes de la compañía. Estos han sido adquiridos o contratados con la finalidad de permitir las operaciones de la empresa y no pueden ser usados en beneficio personal, vendidos, prestados o arrendados, ni pueden ser objeto de ninguna limitación al dominio sin la debida autorización.

Se debe alertar e informar de cualquier pérdida o riesgo de pérdida a la Gerencia respectiva o a su jefe inmediato, tan pronto como los hechos lleguen a su conocimiento.

El acceso a Internet y el uso del correo electrónico están a disposición de los trabajadores que lo requieran, para hacer su trabajo más eficiente. El uso personal de ellos no está permitido, pues se trata de elementos entregados para desarrollar la función que cada trabajador debe cumplir.

4.4. Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual es un patrimonio de alto valor para Gtd Colombia. Toda producción, creación y/o elaboración que los trabajadores desarrollen o creen con implementos de la Empresa o en el cumplimiento de sus tareas, pertenece a la compañía. La empresa, por su parte, cumplirá estrictamente con las normas nacionales sobre producción de software u otras invenciones o creaciones, y sus trabajadores no podrán efectuar copias de ninguna clase o especie.

4.5. Conductas no Aceptables

Se entenderá como una conducta no aceptable aquella en la que un trabajador actúe de forma contraria a los valores del presente Código, las mismas que se detallan en el Reglamento Interno de Trabajo

Entre estas conductas, sin que la enunciación sea taxativa, se encuentran entre otras, el utilizar influencias, ya sea por jefaturas y/o subordinados, encaminadas a obtener beneficios propios y aquéllas que pueden considerarse como representativas de acoso laboral o sexual.

Todo trabajador tiene el derecho de comunicar a la superioridad y al Comité de Convivencia, en caso de que corresponda, la situación que lo afecta. Por su parte, el superior jerárquico o el Comité de Convivencia deberán garantizar la debida reserva de la situación, adoptando las medidas pertinentes y oportunas para subsanar y/o evitar las conductas no aceptadas por la compañía.

5. Soborno

El concepto de soborno hace referencia a la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, que pretenda operar como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de la persona.

En Gtd Colombia promovemos la prevención de todo acto de soborno, comprometiendo a nuestro personal a:

- Evitar el beneficio propio a través de dádivas y regalos inusuales, de manera que los intereses personales no entren en juego con los intereses de la organización
- Abstenerse de obtener favores o regalos, a título personal o familiar, que puedan comprometer la independencia del criterio y las decisiones
- Abstenerse de otorgar regalos u otras atenciones a terceros a nombre del Gtd Colombia cuando no correspondan a un fin legítimo del negocio o no se encuentren autorizados por la alta dirección

- Desarrollar sus funciones, sin usar el cargo, la actividad, los bienes, la posición ni la influencia para obtener beneficios personales o para otros
- Respetar los valores antes indicados, sin ceder a las presiones que promuevan la obtención de ventajas indebidas.

6. CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los colaboradores de Gtd Colombia, en la práctica de sus actividades encomendadas por la organización, deben guardar total confidencialidad de la información obtenida, ya sea que procedan o se refieran a clientes, a la Empresa, a otros empleados o a Directivos del mismo o a cualquier otro tercero.

Ante ello, el colaborador de Gtd Colombia se compromete a:

- Preservar la confidencialidad de la información de acuerdo con las políticas internas, ofreciéndola de manera oportuna y acertada;
- Asegurar la información interna de la organización (física o virtual), e impedir el acceso a personas ajenas;
- Obtener información sin emplear métodos ilícitos o incorrectos. Tampoco divulgar información falsa para perjudicar a cualquier contraparte;
- No extraer información para uso personal;
- Esta obligación de confidencialidad persiste incluso una vez terminada la relación con la Empresa. Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes.

7. CONFLICTOS DE INTERESES

Especial atención se debe tener en situaciones en que se presenten conflictos de interés con clientes o proveedores, pues de este modo se preserve la equidad y la objetividad en nuestras relaciones y la legalidad de nuestras decisiones.

7.1. Negocios y Trabajos Fuera de la Empresa

Cualquier empleo, actividad y/o negocios que ejerza cualquier empleado fuera de sus labores en Gtd, con o sin remuneración, no debe perjudicar la realización del trabajo en la Empresa. En particular, se debe evitar cualquier posible conflicto de interés, rechazando el empleo en cualquier organización de Telecomunicaciones o proveedores, contratistas, clientes o competidores de Gtd.

Por ello, en toda actividad en la que el trabajador intervenga, como dependiente de la empresa, separará sus intereses personales de los de la empresa, y se abstendrá de realizar conductas que puedan, siquiera, ser interpretadas como atentatorias y/o en las cuales pueda existir algún tipo de conflicto de interés. Se deberá comunicar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento, o a la Gerencia General, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar algún tipo de conflicto entre el interés de la organización y el particular del administrador o directivo y abstenerse de participar en su resolución.

Como resultado de lo anterior, estará prohibido efectuar negocios, actividades, participar en sociedades, u otros, que digan relación o que se encuentren dentro del giro de las empresas de Gtd, y trabajar, en cualquiera forma, para otra empresa, sociedad, organismo o persona natural del rubro, sin autorización previa por escrito de la gerencia general de la empresa. La contravención de esta indicación será considerada una conducta no aceptable de parte del trabajador.

Asimismo, será considerada una conducta grave e inaceptable el participar en sociedades o realizar cualquier actividad que suponga el vender, comprar, arrendar, permutar, u otra cualquiera, con bienes que Gtd requiera, necesite o compre, ya sea para su giro o no.

7.2. Regalos, donaciones atenciones e invitaciones

Los regalos, donaciones, atenciones y las invitaciones en el ámbito empresarial, ya sea con clientes o proveedores, constituyen una práctica empresarial y una forma aceptada de impulsar, reforzar o afianzar las relaciones comerciales entre compañías; sin embargo, puede constituir también una práctica de soborno.

Se considerará una práctica de soborno, cuando a través de regalos, donaciones, atenciones y/o invitaciones, tiene como finalidad influir en la persona que recibe la muestra de cortesía, o lo que es lo mismo, mover su voluntad para obtener de ella una ventaja o beneficio comercial.

8. PROCEDIMIENTOS

La permanencia en el tiempo de un Código de Ética requiere la existencia de un ente que administre y aplique sus disposiciones. Por este motivo se crea el Comité de Ética, que será la instancia a través de la cual se fiscalizará el cumplimiento de los valores y normas contenidas en el presente código.

8.1. Ámbito de Aplicación

Todos los empleados de las empresas de Gtd, y sus empresas filiales o coligadas, tienen la obligación de cumplir y respetar las normas de este Código de Ética, junto con las políticas que lo regulan y la normativa vigente.

El incumplimiento de lo dispuesto en este Código será considerado como infracción laboral. Lo anterior se mantendrá, sin perjuicio, de las responsabilidades civiles o penales exigibles que se puedan derivar de la infracción.

Para estos efectos, todos los colaboradores tienen la obligación de poner en conocimiento de sus jefes directos y supervisores, o de cualquiera de los integrantes del Comité de Ética, las violaciones y/o infracciones a las disposiciones de este Código.

La compañía apoya y protege a los empleados que realicen estas denuncias, prohibiendo que se tomen represalias administrativas internas en contra de éstos y cuidando que las denuncias sean sólidamente fundadas a fin de no caer en denuncias calumniosas.

8.2. Comité de Ética

El Comité de Ética en Gtd Colombia estará integrado por el Sr. Carol Eduardo Saldías Rojas y la Sra. Leda Yamille Betancurt Noreña.

8.3. Denuncias

Cualquier empleado podrá, a través de cualquiera de los integrantes del Comité, presentar por escrito o en forma verbal informaciones respecto del incumplimiento del presente Código, las cuales, en todos los casos, deberán ser tratadas con absoluta confidencialidad y reserva.

Alternativamente, a fin de promover una cultura ética, la compañía pone a disposición de sus colaboradores y otras partes interesadas como socios de negocio, un Canal de Denuncias, confidencial y anónimo si es que el usuario así lo quisiera, en el que podrán comunicar, sin temor a represalias, sus inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en caso se

presente algún acto que vaya en contra del Código y/o sospechas, indicios o acto de soborno. Este Canal de Denuncias se encuentra en la página web de la empresa www.gtdcolombia.com

9. VIGENCIA

El presente código rige a contar de la fecha de aprobación del Directorio (Junta Directiva) de cada una de las empresas de Gtd y sus filiales.

10. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento del Código de Ética puede dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.