

**CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.**

Todos los derechos reservados Calltech S.A.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



Documento preparado por el Comité de Sostenibilidad de Calltech SA.

Copyright © 1998 – 2025 Calltech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables y se ha preparado cuidadosamente para asegurar que estuviera completa y fuera precisa, sin embargo errores u omisiones pueden ocurrir y Calltech S.A. no asume ninguna responsabilidad sobre ellos. Cambios y/o correcciones a la información contenida en este documento pueden ser incorporados en próximas ediciones.

Usted es responsable por la seguridad de su sistema. Es su responsabilidad administrar su producto para prevenir su uso no autorizado. El administrador de su sistema debe leer todos los documentos proporcionados con este producto para comprender completamente todas las utilidades disponibles que pueden reducir el riesgo de incurrir en fallas.



Control de Versiones

Versión	Fecha	Detalle revisión
1.0	Septiembre 09	Versión Inicial



Presentación y Declaración de Principios

Este Código de Buena Ética tiene como propósito ofrecer una guía general sobre el comportamiento que se espera en Calltech S.A., tanto en las interacciones cotidianas como en aquellas situaciones que puedan presentar dilemas éticos. Si bien entendemos que ningún documento puede prever todos los escenarios posibles, consideramos que este Código puede ser un punto de referencia útil para tomar decisiones responsables, alineadas con los valores que nos identifican como organización.

Su aplicación es extensiva a todas las personas vinculadas a Calltech, sin distinción de cargo, rol o tipo de relación contractual. Esto incluye colaboradores internos, miembros de la Junta Directiva, proveedores, contratistas, consultores, aliados estratégicos y cualquier otra persona o entidad que actúe en nombre de la empresa o mantenga una relación relevante con ella.

Este Código se articula con otras políticas corporativas vigentes, en especial las relacionadas con la prevención del soborno, la corrupción y el fraude, así como con la política de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI). No busca reemplazar esos lineamientos, sino más bien integrarse a ellos como una herramienta adicional que refuerce una cultura organizacional basada en principios éticos compartidos.



Valores Éticos Fundamentales

En Calltech consideramos que actuar con integridad implica hacer lo correcto incluso cuando nadie está observando. La transparencia, por su parte, no se limita a compartir información, sino que también supone una actitud abierta frente a los errores, los aciertos y las decisiones que tomamos.

Aspiramos a que nuestras relaciones con colegas, clientes, proveedores y otros grupos de interés estén basadas en la honestidad, el cumplimiento de compromisos y la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

El respeto es uno de esos valores que, si bien no siempre se menciona explícitamente, se percibe en la forma en que nos tratamos. Procuramos mantener un ambiente en el que cada persona se sienta escuchada, valorada y tratada con dignidad, independientemente de su cargo, antigüedad, nacionalidad, identidad o cualquier otra condición personal.



Compromiso con la Equidad y la Inclusión

Entendemos que la diversidad aporta una riqueza invaluable a nuestra cultura organizacional. No se trata solo de aceptar las diferencias, sino de crear espacios en los que gran parte de las personas puedan participar plenamente, sin barreras ni prejuicios.

Como empresa del sector de las telecomunicaciones, somos conscientes del impacto que nuestras decisiones pueden tener más allá del ámbito comercial. Procuramos actuar con responsabilidad frente al medio ambiente, contribuir al bienestar colectivo y promover prácticas sostenibles en nuestras operaciones y relaciones.



Conducta Ética Esperada

En Calltech entendemos que actuar éticamente no se limita únicamente a cumplir la ley, pero tampoco puede desligarse de ella. Por esta razón, uno de los fundamentos principales de nuestra conducta es el respeto por las normas legales y regulatorias que aplican a nuestras operaciones, tanto en Colombia como en otros países donde tenemos presencia directa o alianzas estratégicas. Reconocemos que las leyes pueden cambiar con el tiempo, pero esperamos que todas las personas vinculadas a la empresa mantengan una actitud responsable, consulten ante situaciones de duda y eviten decisiones que puedan comprometer el cumplimiento normativo.

También somos conscientes de que, en el ejercicio cotidiano de nuestras funciones, pueden surgir situaciones en las que los intereses personales entren en conflicto con los intereses de la empresa. No se trata de condenar esos escenarios, sino de manejarlos de manera honesta y oportuna. Un conflicto de interés puede presentarse cuando alguien, por su posición o capacidad de decisión, se ve en la posibilidad de favorecerse a sí mismo o a terceros, afectando la imparcialidad esperada en su rol. En estos casos, se recomienda informar de inmediato a la jefatura correspondiente y abstenerse de intervenir mientras se analiza la situación de manera objetiva.

Otro aspecto esencial de nuestra cultura ética tiene que ver con la gestión de la información. Parte del valor que entregamos a nuestros clientes y aliados depende de la confianza que depositan en nuestra capacidad para manejar datos sensibles con responsabilidad. Esto incluye información técnica, estratégica, financiera o personal, que debe ser protegida en todo momento. Es responsabilidad de cada persona resguardar esta información tanto mientras hace parte de la organización como después de finalizar su vínculo con ella, evitando su uso o divulgación sin la debida autorización.



Uso Responsable de Bienes y Recursos

Los recursos de Calltech, sean físicos o digitales, están destinados al cumplimiento de nuestras funciones y objetivos empresariales. Si bien puede haber cierta flexibilidad en su uso cotidiano se espera que todas las personas hagan un uso responsable, evitando el desperdicio, el uso personal injustificado o cualquier acción que implique deterioro o pérdida para la empresa. Esto incluye desde equipos de oficina y licencias de software hasta la infraestructura tecnológica y el tiempo de trabajo.



Relaciones Éticas con Proveedores, Clientes y Terceros

Nuestras relaciones comerciales deben estar guiadas por la honestidad, el profesionalismo y la búsqueda de beneficio mutuo, sin recurrir a prácticas que puedan generar ventajas indebidas, presiones, favoritismos o tratos discriminatorios.

Se espera que las decisiones de contratación, negociación o alianza con terceros se basen en criterios objetivos y verificables. Siempre que sea posible, se recomienda incluir cláusulas contractuales que promuevan el respeto por la ética, la sostenibilidad y los derechos humanos.



Comportamiento Digital y Uso Responsable de Redes Sociales

En un entorno cada vez más digitalizado, las acciones que realizamos en plataformas virtuales también reflejan nuestros valores como organización. Se invita a todas las personas vinculadas a Calltech a utilizar los canales digitales con responsabilidad, evitando publicaciones ofensivas, comentarios despectivos o cualquier acción que pueda afectar la imagen de la empresa, de sus colaboradores o de sus aliados.

Esto aplica tanto en contextos laborales como en espacios personales donde se haga mención directa o indirecta a Calltech o a temas sensibles del entorno corporativo. También se espera un manejo ético de herramientas tecnológicas, especialmente aquellas relacionadas con inteligencia artificial, datos y automatización.



Diversidad, Equidad e Inclusión

En Calltech creemos que el talento no tiene una única forma ni una sola trayectoria. Por eso procuramos que todas las personas tengan acceso a las mismas oportunidades de ingreso, formación y crecimiento, sin importar características personales como género, edad, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición, ya que nuestros procesos de selección y promoción se basan exclusivamente en el mérito, la experiencia y las competencias de cada persona. Sabemos que aún hay barreras por identificar y superar, pero trabajamos para que el camino sea cada vez más justo y accesible.

El lenguaje que usamos refleja nuestra cultura y valores. En Calltech promovemos una comunicación clara, respetuosa y libre de expresiones que puedan perpetuar estereotipos o excluir a ciertas personas o grupos. Esta forma de comunicarnos no se limita a documentos oficiales, sino que abarca correos, reuniones, campañas internas y cualquier interacción, formal o informal. Utilizar un lenguaje cuidadoso y consciente nos ayuda a construir un entorno más abierto, diverso y acogedor.

Queremos que nuestro entorno de trabajo, presencial o virtual, sea un espacio seguro y respetuoso. No se toleran conductas de discriminación, acoso o exclusión, ni acciones que afecten la dignidad de las personas. Sabemos que estos temas pueden ser delicados, por eso contamos con la Línea Ética: un canal confidencial y seguro para reportar cualquier situación que vaya en contra de estos principios.

La inclusión no se logra solo con buenas intenciones; requiere identificar y transformar activamente las barreras que limitan la participación. En Calltech trabajamos por reducir obstáculos físicos, actitudinales y culturales.



En Calltech procuramos adoptar una actitud responsable en el uso de recursos como la energía, el papel, el agua y los equipos tecnológicos. La sostenibilidad no es una obligación legal únicamente; también representa una forma ética de cuidar el entorno que compartimos. Fomentamos, en lo posible, hábitos de consumo responsable, separación de residuos, eficiencia energética y alternativas digitales que reduzcan nuestro apoyo y huella ambiental.

Dado que operamos en el sector de las telecomunicaciones, el uso de herramientas de automatización, datos e inteligencia artificial forma parte natural de nuestro quehacer. Sin embargo, también reconocemos que la innovación debe ir acompañada de criterios éticos.

Esto implica asegurarnos de que las tecnologías que usamos o promovemos respeten la privacidad de las personas, no generen sesgos discriminatorios y sean utilizadas de forma transparente.

La forma en que interactuamos con nuestros grupos de interés refleja nuestra cultura organizacional. Procuramos que estas relaciones estén marcadas por la transparencia, la escucha activa y la voluntad de construir confianza a largo plazo. Cuando participamos en acciones sociales, iniciativas de voluntariado o programas de impacto, nos comprometemos

a hacerlo con responsabilidad, evitando caer en prácticas que puedan percibirse como asistencialismo, aprovechamiento de imagen o marketing sin propósito.



Calltech cuenta con una Línea Ética disponible para todas las personas vinculadas a la organización y también para el público en general. Este canal permite reportar, de forma segura y si se desea anónima, cualquier conducta que vaya en contra de los principios éticos establecidos por la empresa para recibir reportes sobre posibles actos de corrupción o fraude, pero también para situaciones de acoso, discriminación, malas prácticas, conflictos de interés o cualquier otro asunto que comprometa la integridad de la compañía o afecte el bienestar de sus colaboradores y aliados.

Toda persona que haga uso de la Línea Ética será tratada con respeto y bajo principios de confidencialidad. La información recibida será analizada por un tercero independiente, con el objetivo de garantizar imparcialidad en la recepción y gestión de los reportes.

Cuando se detecta un posible incumplimiento al Código de Buena Ética, la empresa activa un proceso de análisis que puede incluir revisión documental, entrevistas, revisión de antecedentes y cualquier otra medida que se considere razonable para esclarecer los hechos.



Gobernanza Ética

El Comité trabaja de manera articulada con otras áreas, como Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de garantizar que los valores que promovemos no queden solo en el papel, sino que se reflejen en nuestra cultura organizacional, en nuestros indicadores de sostenibilidad y en las decisiones cotidianas.

Este Código no debe considerarse un documento estático. Las condiciones del entorno, los avances tecnológicos, los cambios sociales y la evolución de nuestra propia organización hacen necesario que periódicamente revisemos su contenido.

En coordinación con el Comité de Sostenibilidad, será el encargado de promover espacios de retroalimentación, recopilar observaciones de las distintas áreas y proponer ajustes que mantengan vigente la relevancia y aplicabilidad de este documento.



Compromiso de Cumplimiento

Al ser parte de Calltech, se espera que todas las personas conozcan, comprendan y respeten el contenido de este Código de Buena Ética. Esto incluye tanto a quienes forman parte de la compañía de manera directa como a terceros que actúan en su nombre o mantienen vínculos estratégicos con la organización.

Para facilitar la apropiación de este Código, su contenido será integrado a los procesos de inducción de nuevo personal y compartido en etapas clave de formación o fortalecimiento organizacional. La idea es que el Código no se limite a una lectura inicial, sino que forme parte del diálogo interno sobre lo que significa actuar con coherencia dentro y fuera de la empresa.

Cuando se presenten dudas sobre su aplicación, se invita a las personas a consultar con sus líderes inmediatos, la junta directiva o el Comité de Sostenibilidad.

Reconocemos que nuestro impacto ético no se limita a lo que ocurre dentro de Calltech. Por eso, este Código también se extiende a proveedores, contratistas, aliados comerciales y demás actores de nuestra cadena de valor, a quienes se les recomienda leerlo y considerarlo dentro de sus propias prácticas.

Calle 128 B BIS N° 59 B 40, Bogotá D.C., 111111, Colombia, Tel. +57 (601) 635 6535

Visita nuestra página web: www.calltechsa.com

Escribe al E-mail: sostenibilidad@calltechsa.com

Síguenos en:      @calltechsa



Todos los derechos reservados Calltech S.A.® 2025

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de Calltech®.

Por medio de este documento, no se concede ninguna licencia expresa o implícita, en cualquier forma, sobre cualquier derecho de propiedad intelectual. A excepción de los términos y condiciones de venta de los productos, CallTech® no asume ninguna responsabilidad, y Calltech® niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de Calltech® incluyendo la responsabilidad o garantías relacionadas con la conveniencia de un propósito particular, la comerciabilidad, o la usurpación de alguna patente, derechos de autor o propiedad intelectual. Calltech® puede cambiar las especificaciones y la descripción de los productos en cualquier momento y sin tener que notificar al respecto.

* Otros nombres o marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros.

** Todas las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso.

Calltech, su logo, Comunicaciones Inteligentes, CTLog®, Dalí®, Telemanagement®, CTiContRol®, CTVox®, CTMail®, CTAgent®, CTDialer®, CTMail® LiteVOX®, CTiContRol®, Yaco®, CTLogPlus® son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países.

Copyright© 2025 Call Processing Technologies S.A.