

emtelco

enamoram
personas y
marcas

Política para la gestión de Conflicto de Intereses



Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance y Aplicabilidad	3
3. Definiciones	3
4. Roles y responsabilidades	4
5. Política	5
5.1. Principio general	5
5.2. Préstamos personales	5
5.3. Uso de Información y Propiedad de la compañía	5
5.4. Relaciones personales entre empleados	6
5.5. Empleo externo, Inversiones y otros compromisos	6
5.6. Relaciones con los Proveedores de Emtelco	6
5.7. Oportunidades corporativas	7
5.8. Declaración	7
5.9. Propiedad	8
5.10. Excepciones a esta política	8
5.11. Eleva tu voz	9
6 Ejecución e incumplimiento	9
7 Control y cumplimiento	9
8 Anexo	9
9 Actualización y divulgación de la política	10
10 Historial de revisión	10

1. Objetivo

En Emtelco, estamos comprometidos a hacer que las cosas sucedan de la manera correcta, para que podamos ser una fuerza para el cambio positivo en todos los lugares donde operamos. En todos los aspectos de nuestra vida laboral, debemos anteponer los intereses de la compañía y de nuestros clientes a nuestro propio beneficio personal, y cada uno de nosotros debe evitar situaciones que creen conflictos de intereses reales o percibidos con la Empresa. No abordar los conflictos de intereses reales o percibidos puede causarle daños económicos y de reputación a la Compañía.

Nuestro Código de Conducta y todas las Políticas de Ética y Cumplimiento se pueden resumir en una línea: cumplir la ley, ser honesto y digno de confianza en todo lo que hagas, ser transparente en tus relaciones y ser una fuerza positiva para el bien.

Los principales riesgos que esta política busca abordar son:

- Actuar en beneficio de intereses personales en lugar de los intereses de la Empresa;
- Falta de comprensión de las normas y requisitos relacionados con los conflictos de interés;
- Incumplimiento de las normas y procesos requeridos relacionados con los conflictos de interés.

2. Alcance y Aplicabilidad

Esta Política se aplica a todos nosotros, independientemente de nuestra función o ubicación. Por todos nosotros, nos referimos a los Empleados y la gerencia de Emtelco, incluyendo directores de la Junta y personal contratado (colectivamente, "Empleados"), Terceros y Socios Comerciales.

Si un gobierno, una unidad de negocio o una operación local impone restricciones adicionales relacionadas con esta Política, deben aplicarse los requisitos más estrictos. En tal caso, la operación local debe crear un anexo local a esta Política que aborde los requisitos locales más estrictos.

3. Definiciones

Concepto	Definición
Competidor	Una empresa involucrada en los mismos o similares negocios que Emtelco una empresa involucrada en los mismos o similares servicios que ofrece Emtelco, incluidos los servicios de gestión de experiencias de cliente, contact center, operaciones de BPO, servicio al cliente, ventas, cobranzas, soporte técnico, back office, instalaciones y reparaciones (I&R), soluciones digitales,

Concepto	Definición
	analítica de datos, consultoría en experiencia del cliente (CX), atención multicanal y omnicanal a través de canales como teléfono, webchat, WhatsApp, redes sociales, SMS, apps, chatbots y demás servicios relacionados con la externalización y optimización de la experiencia del cliente y los procesos de negocio.
Empleado	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de la empresa, así como directores y personal subcontratado.
Compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la siguientes sociedades Emtelco S.A.S e Inversiones Telco S.A. S
Interés Financiero Significativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier interés financiero superior al uno por ciento del valor de los títulos de capital en circulación de una empresa pública o superior a USD \$25,000 en una empresa de propiedad privada.
Miembro de la Familia o Pariente Cercano	<ul style="list-style-type: none"> • El cónyuge, la pareja de hecho, los padres, los hijos, los hermanos, los primos, los abuelos, los nietos (o sus cónyuges o parejas de hecho), o cualquier otro pariente que viva en el mismo hogar, relacionado ya sea por consanguinidad, matrimonio o adopción.
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier proveedor de productos o servicios, vendedor, contratista, distribuidor, consultor o cualquier otro Tercero que proporcione bienes, servicios o suministros (incluyendo software) para apoyar las operaciones de Emtelco.
Relación Personal Cercana	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier relación cercana que sea regular y continua (romántica o financiera) y que pueda influir en los tratos profesionales, comerciales o financieros (incluido el trabajo diario en la oficina)
Socio Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Un Tercero con el que Emtelco tiene una inversión o acuerdo de negocios, como un co accionista en una empresa conjunta u otra actividad comercial conjunta donde el Socio Comercial puede interactuar con Funcionarios del Gobierno en nombre de Emtelco, ya sea indirecta o directamente.
Terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier Tercero Intermediario de Emtelco ("TPI"), Socio Comercial, u otro Proveedor, consultor, y cualquier otro individuo con el que Emtelco interactúe.

4. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Directora de Cumplimiento Global	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa la comunicación, formación y promoción global de esta Política. • Revisa y resuelve declaraciones de Conflictos de Interés elevadas a HQ.

Rol	Responsabilidades
Oficiales de Cumplimiento Locales (OCLs)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisan la comunicación, formación y promoción de esta Política en sus respectivos países. • Revisan y resuelven las declaraciones de Conflictos de Interés presentadas en sus respectivos países.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Reportan los Conflictos de Interés declarados durante el proceso de reclutamiento a los LCOs. • Asignan el formulario de declaración de Conflictos de Interés a los Empleados durante las campañas anuales o similares.

5. Política

5.1. Principio general

Haz lo correcto por la razón correcta y sé una fuerza para el cambio positivo. Un conflicto de interés puede surgir cuando los intereses, actividades o las relaciones personales afectan las responsabilidades y la lealtad de una persona hacia la Empresa.

Ningún Empleado podrá participar en ningún proceso de toma de decisiones en el que tenga un conflicto de interés. Los Empleados deben declarar cualquier conflicto de interés potencial, percibido, o real tan pronto como tengan conocimiento de ello.

Los candidatos a puestos vacantes deben declarar posibles conflictos de interés utilizando el formulario de declaración electrónico proporcionado durante el proceso de contratación.

5.2. Préstamos personales

5.2.1 La Compañía prohíbe específicamente cualquier préstamo personal por parte de Emtelco a los directores o funcionarios de juntas globales y locales (o cualquiera de sus familiares o alguien con quien tengan una relación personal cercana) y no servirá como garante personal de las obligaciones financieras de los Empleados.

5.2.2 La Compañía prohíbe a los Supervisores hacer préstamos personales a sus subordinados directos (y viceversa). De manera similar, Emtelco desalienta encarecidamente a los Empleados otorgar préstamos personales a otros Empleados.

5.3. Uso de Información y Propiedad de la compañía

Nunca debes usar información sobre negocios de Emtelco o negocios potenciales para beneficio personal o para competir con la Empresa, directa o indirectamente. Por ejemplo, no debes utilizar dicha información para competir con Emtelco en la compra o venta de propiedades u otros intereses.

5.4. Relaciones personales entre empleados

5.4.1 Los Empleados no deben supervisar ni trabajar estrechamente con sus Familiares o personas con quienes tengan una Relación Personal Cercana, ya que esto podría dar la apariencia de favoritismo o trato preferencial. Esta prohibición también se aplica a las líneas jerárquicas indirectas. Por ejemplo, el jefe de un departamento no puede tener una relación personal cercana con otro Empleado que trabaja en ese departamento, incluso si el Empleado no es el subordinado directo del jefe del departamento. Los líderes ejecutivos de Emtelco (en las ubicaciones de HQ o en las operaciones de Emtelco), incluidos los miembros de la Junta Directiva, no pueden tener una Relación Personal Cercana con ningún Empleado. En general, no es un conflicto que dos Miembros de la Familia trabajen en la Compañía, siempre y cuando los dos Empleados no puedan influir en el empleo o las funciones laborales del otro.

5.4.2 Los Empleados deben declarar si alguno de sus Familiares también trabaja para Emtelco para que se pueda abordar cualquier conflicto potencia.

5.5. Empleo externo, Inversiones y otros compromisos

Los Empleados deben declarar cualquier empleo externo, inversiones y otros compromisos. Las siguientes categorías sirven como guía general:

- 5.5.1 Ingreso externo, incluido el trabajo por cuenta propia y participación en actividades comerciales externas.
- 5.5.2 Empleados de la Compañía que deseen desempeñarse como funcionarios, directores de Juntas Directivas, consultores o miembros de la administración de una empresa con fines de lucro o una organización sin fines de lucro.
- 5.5.3 En ocasiones, a los Empleados se les pueden ofrecer honorarios por compromisos, como hablar en un simposio o conferencia.
- 5.5.4 Las inversiones fuera de la Compañía incluyen cualquier interés económico que pueda influir o parecer influir en el juicio de un Empleado. Los Empleados no deben tener intereses financieros significativos en un competidor, proveedor o cliente de Emtelco.

5.6. Relaciones con los Proveedores de Emtelco

- 5.6.1 La realización de relaciones comerciales con Familiares de Empleados puede dar lugar a conflictos de intereses o la apariencia de un conflicto de interés.
- 5.6.2 Los Empleados deben separarse de cualquier proceso de toma de decisiones y nunca intentar influir en el proceso de licitación, negociación o contratación entre la Empresa y un Familiar o Pariente Cercano, o cualquier entidad comercial que sea propiedad de un Familiar o Pariente Cercano u operada por este.
- 5.6.3 Los exempleados que trabajan ahora para un Proveedor no pueden convertirse en el administrador de cuentas clave de la relación comercial

del Proveedor con Emtelco a menos que reciban una aprobación previa, como se describe en la sección 5.8.2 de esta Política.

5.7. Oportunidades corporativas

Los Empleados no pueden aprovechar una oportunidad de negocio personal descubierta en Emtelco a menos que tengan aprobación por escrito, como se describe en la sección 5.8.2 de esta Política. Esto podría incluir oportunidades de inversión que no están disponibles para los empleados de la Empresa.

5.8. Declaración

5.8.1 Se requiere que los Empleado declaren de inmediato cualquier conflicto de interés real, potencial o percibido de acuerdo con esta Política, tanto durante el proceso de contratación como cuando surjan conflictos posteriormente. Los Oficiales de Cumplimiento Locales deben declarar cualquier conflicto de interés real, potencial, o percibido a la directora de Cumplimiento Global.

5.8.2 Reglas de declaración:

✓ **Relaciones Personales entre Empleado:**

Los Empleado con Familiares, o personas con quienes tienen una Relación Personal Cercana, que también trabajan para Emtelco deben declarar sus conflictos de interés utilizando el formulario de declaración electrónico. Si el Empleado es el presidente o un miembro del Comité de presidencia (GM-1, GM-2) en un país de nuestras Operaciones Emtelco, el conflicto debe ser reportado al oficial de Cumplimiento local y éste lo escalará de acuerdo con este procedimiento a la directora de Cumplimiento Global y resuelto por ella. Estas declaraciones deben enviarse por correo electrónico.

✓ **Empleo externo, Inversiones y Otros Compromisos:**

1. El Ingreso externo, incluido el trabajo por cuenta propia y las empresas comerciales externas, debe declararse utilizando el formulario de declaración electrónico.
2. Un Empleado que se desempeñe como funcionario, miembro de la Junta Directiva, consultor o miembro de la administración de una empresa con fines de lucro o una organización sin fines de lucro debe obtener la aprobación previa por escrito del Presidente Ejecutivo Legal y Cumplimiento y declarar cualquier situación que puede constituir un conflicto de interés potencial o real. Una vez otorgada la aprobación, el

Ejemplos de oportunidades corporativas pueden incluir:
Adquirir propiedades u organizaciones relacionadas con las líneas de negocio de Emtelco;
Seguir líneas de negocio relacionadas con las líneas de negocio existentes de Emtelco; o
Aceptar comisiones de intermediario o comisiones por remisiones de empresas a las que haya recomendado negocios en nombre de Emtelco.

Empleado deberá utilizar el formulario de declaración electrónico para documentar el conflicto reportado y la aprobación por escrito.

3. Honorarios por compromisos: Los Empleados deben obtener la aprobación de sus supervisores, además de presentar el formulario de declaración electrónico, antes de aceptar dicho compromiso.

- **Relación con Proveedores de Emtelco:**

1. Llevar a cabo relaciones comerciales con Familiares de Empleados: Los Empleados deben declarar dichos conflictos de intereses reales o potenciales, utilizando el formulario de declaración electrónico, inmediatamente cuando tengan conocimiento, para evitar cualquier tipo de riesgo, como en el proceso de selección de Proveedores.
2. Los exempleados que trabajan para un proveedor deben recibir una aprobación previa. Los Empleados de Emtelco que administran al proveedor deben informar al OLC (para conflictos en nuestras operaciones de Emtelco) o a la directora de Cumplimiento Global (para todos los demás conflictos) que el exempleado desea convertirse en el administrador de cuentas clave de Emtelco. Esta declaración debe realizarse mediante el formulario de declaración electrónico. Esta aprobación es necesaria únicamente durante un año después de dejar la Compañía. Se necesita la misma aprobación para los exempleados que deseen convertirse en Proveedor durante el primer año después de dejar la Compañía.

- **Oportunidades Corporativas:**

Se requiere una aprobación por escrito del Oficial de Cumplimiento Local para Oportunidades Corporativas disponibles en los países donde opera Emtelco y de la directora de Cumplimiento Global para Oportunidades Corporativas disponibles en la sede central.

Para obtener más orientación sobre cómo declarar adecuadamente un conflicto de interés real, potencial, o percibido, o cómo resolver un conflicto, comunícate con tu Oficial de Cumplimiento Local o con la Directora de Cumplimiento Global (para todas otras declaraciones).

5.9. Propiedad.

El presidente es el propietario de esta Política y el responsable de redactar, revisar, actualizar, comunicar, supervisar y hacer cumplir esta Política.

5.10. Excepciones a esta política

El presidente debe proporcionar una aprobación previa por escrito para cualquier excepción a esta Política.

5.11. Eleva tu voz

Reportar Inquietudes

5.11.1 Si crees que has visto algo que no te parece correcto, aunque no tengas pruebas de ello, Eleva Tu Voz. Si tienes una duda, pregunta, porque es mejor resolver la cuestión que dejarla pasar. Plantea tus inquietudes, sospechas de infracción o preguntas de buena fe sobre esta Política o cualquier ley o reglamento aplicable directamente a tu Supervisor, a Recursos Humanos o a cualquier miembro del área de Ética y Cumplimiento. También puede plantear una inquietud a través de la Línea de Ética de Emtelco, el servicio de denuncia externo e independiente de Emtelco, que está disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.

Emtelco tomará medidas correctivas contra cualquier persona que tome represalias contra los Empleados que inicien o participen en las investigaciones del área de Ética y Cumplimiento.

6 Ejecución e incumplimiento

Los Empleados que infrinjan esta Política pueden ser objeto de medidas correctivas, que pueden incluir el despido. Todo el mundo debe informar cualquier sospecha de infracción de esta Política a su Supervisor o al responsable de la Política.

7 Control y cumplimiento

El oficial de cumplimiento local es responsable de garantizar el cumplimiento de esta Política y de definir los parámetros aplicables para hacer un seguimiento e informar sobre el cumplimiento (y el incumplimiento) al Comité de Políticas.

8 Anexo

No es posible describir todas las situaciones que pueden generar un conflicto de interés. Los siguientes ejemplos se presentan como pautas para determinar las circunstancias que podrían crear un conflicto de interés. Sin embargo, no pretenden cubrir todas las situaciones que posiblemente podrían surgir. Los empleados deben ponerse en contacto con cualquiera de los recursos enumerados en la sección "Eleva Tu Voz" de esta Política para determinar cómo proceder en cualquier situación en la que haya dudas.

Ejemplos de Conflictos de Interés				
Empleo Externo	Relaciones Personales	Opiniones y Actividades políticas	Intereses Financieros	Trabajar con Funcionarios de Gobierno
Tú, un Miembro de la Familia u otra persona con la que tienes una Relación Personal Cercana, son empleados, brindan servicios o reciben pagos de cualquier Competidor, Proveedor o Cliente.	Tu supervisas o eres supervisado por un Familiar u otra persona con la que tienes una Relación Personal Cercana, o estas considerando contratar a un familiar u otra persona con la que tienes una Relación Personal Cercana como Empleado o contratista.	Tu expresas puntos de vista políticos en un entorno en el que las personas pueden percibir que estás hablando en nombre de Emtelco. El tiempo que dedicas a una campaña política está afectando tu desempeño en Emtelco.	Tu cónyuge y tú han invertido una cantidad importante de dinero en un proveedor, competidor o cliente privado de Emtelco.	Tu primo es un inspector de seguridad local y tú le pides que inspeccione las instalaciones de Emtelco para asegurarse de que se apruebe.

9 Actualización y divulgación de la política

Esta Política será revisada por el Comité de Ética y cualquier cambio será comunicado a todos los Empleados y Administradores, así como a los grupos de interés a través de la publicación que de la misma se realice en la página web o cualquier otro medio de comunicación que se determine.

10 Historial de revisión

El presente Política para la Gestión de Conflicto de Intereses rige a partir de la fecha de su publicación, sin embargo, Emtelco se reserva el derecho de cambiar, modificar o eliminar, en su totalidad o parcialmente, y en cualquier momento y sin previo aviso, de forma unilateral. Todo cambio será publicado y notificado en el Sistema de Gestión Integral (SGI).

Control de Cambios									
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo		
1	Versión inicial	Luis Fernando Gonzalez Rojas	Profesional RSE	Rodrigo Ignacio Ferreira	Gerente General	Junta Directiva	Junta Directiva	09/12/2015	29/05/2018

2	Se incluye el Mecanismo de reporte de declaración de Conflicto de Intereses	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Auditoría	Comité de Auditoría	30/05/2018	22/07/2019
3	Ajustes en contenido de acuerdo con los lineamientos de Emtelco	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente general	Comité de Ética	Comité de Ética	23/07/2019	23/02/2021
4	Ajustes en contenido de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia de Sociedades.	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Ética	Comité de Ética	24/02/2021	08/12/2021
5	Ajustes procedimiento	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Ética	Comité de Ética	09/12/2021	13/10/2022
6	Ajustes Lineamientos MIC y Decreto 151/2021 y CE 012/22 Superfinanciera - Instrumentos para gestión de conflicto de intereses	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Presidente	Comité de Ética	Comité de Ética	14/10/2022	23/04/2024
7	Cambio de Manual a Política, ajustes en el contenido y ajuste líneas de denuncia	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Maritza Garzón Vargas	Presidente	Comité de Ética	Comité de Ética	24/04/2024	18/05/2026
8	Actualización Secciones: Objetivo, Alcance y aplicabilidad, Definiciones, Política. Agrega secciones: Roles y Responsabilidades, de acuerdo a los lineamientos de Millicom.	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE – Oficial de Cumplimiento	Juan David Adarve Vergara	Presidente	Comité de Ética	Comité de Ética	19/05/2026	A la fecha

10.1 Referencias

Nombre del documento	Descripción de la relación
Código de Conducta	Documento fundamental del programa de ética y cumplimiento de la empresa
Política anticorrupción	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Política de regalos y hospitalidad	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Política de Interacciones con el Gobierno	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Política de patrocinios y donaciones	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Política de Eleva Tu Voz	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Política de Gestión de Terceros	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Procedimiento de Actividades Políticas Personales	Política básica de ética y cumplimiento que se deriva del Código de Conducta
Formulario de declaración de conflictos de intereses	Formulario interno de declaración de conflictos

10.2 Controles

Nombre del control	Descripción del control
1109	Anticorrupción y políticas asociadas

10.3 Riesgos

Nombre del riesgo	Descripción del riesgo
675 anticorrupción Antisoborno	Riesgo de soborno y corrupción

10.4 Herramientas

Nombre de la herramienta	Descripción de la relación
Formulario de declaración de conflictos de interés	Formulario interno de declaración de conflictos



emtelco



@emtelcooficial



@emtelco



@emtelco



@EmtelcoOficial

emtelco.com.co