



emtelco
CX & BPO

Política de Investigación

Contenido

Declaración del Política de Investigación	3
Introducción	3
1. Definiciones	3
2. Principios generales	4
3. Principios claves de política de investigación	5
4. Estructura y función	6
5. Proceso de investigación	8
6. Interacción con partes externas	9
7. Confidencialidad	9
8. Documentos y formatos anexos	10
9. Vigencia	11

Declaración del Política de Investigación

En Emtelco S.A.S, estamos comprometidos en hacer negocios éticamente para que podamos ser una fuerza de cambio positivo en todos los lugares donde operamos, por ello trabajamos con los más altos estándares de apertura, honestidad y responsabilidad.

La compañía tiene la responsabilidad de investigar presuntas o sospechas de irregularidades, incluidas, entre otras, posibles infracciones a la ley, la regulación, las políticas o el Código de Ética. El seguimiento y la respuesta a los problemas de cumplimiento identificados son componentes esenciales de un programa de Ética y Cumplimiento efectivo. Nuestra Política de investigación es una parte clave de nuestra respuesta a las cuestiones de cumplimiento y nuestros esfuerzos para priorizar el programa de Ética y Cumplimiento. Esta Política propone una visión general de nuestra función de investigación.

Esta Política se aplica a todos los empleados y la administración de Emtelco S.A.S.

Introducción

La Compañía en aras de promover una cultura de “**CERO TOLERANCIA**” en contra de la corrupción y el soborno, y con el fin de fortalecer los principios éticos de la Compañía, encaminados a contrarrestar y prevenir cualquier delito o acto deshonesto, tiene la responsabilidad empresarial y ética de investigar aquellas actividades o acciones sospechosas relacionadas con posibles delitos, infracciones graves, incluyendo, pero no limitando, la Política de PTEE, Políticas de Cumplimiento y el Código de Ética. Con este estándar se pretende asegurar que las denuncias, acusaciones, hechos sospechosos, posibles fraudes o delitos, en esta materia, se investiguen adecuadamente para proteger a las personas, mitigar las pérdidas económicas, proteger la reputación de la Compañía y demostrar una debida diligencia frente a la corrupción, soborno, fraude y actos deshonestos.

En ningún momento, se pretende equiparar funciones internas de investigación de la Compañía con las que, por la constitución y la ley, son de estricta responsabilidad de los organismos de policía, investigación y judicialización del Estado.

1. Definiciones

Empleado(a): Son todas aquellas personas que tienen vinculación contractual directa con Emtelco S.A.S.

Empleado Contratista: Personal contratista que ejerce actividades para Emtelco S.A.S, a través de un tercero. Para los fines de esta Política, son considerados como empleados contratistas.

Denunciante: Cualquier persona (interna o externa de la Compañía) que presente una denuncia o informe de una situación sospechosa o presente ante la Compañía cualquier inquietud sobre irregularidad(es), a través de cualquiera de los canales establecidos por la Compañía para tal fin.

Denuncia de Irregularidades: es el proceso mediante el cual alguien dentro de una organización genera una preocupación sobre un posible fraude, delito, peligro u riesgo grave que podría amenazar a clientes, colegas, accionistas, el público o la propia reputación de la Compañía.

Políticas de Cumplimiento: son las políticas generales que adopta la Compañía para llevar a cabo sus negocios y operaciones de manera ética, transparente y honesta; y esté en condiciones de identificar, detectar, prevenir y atenuar los Riesgos de Corrupción o Riesgos de Soborno Transnacional. Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial o PTEE o Programa: es el documento que recoge la Política de Cumplimiento, los procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento la Política de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional que puedan afectar la Compañía, conforme a la Matriz de Riesgo, y demás instrucciones y recomendaciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades.

Compañía: Se refiere a las siguientes sociedades: Emtelco S.A.S.

Verificación o Investigación interna: es el proceso de verificación y validación detallada de todos aquellos casos, actividades o acciones sospechosas relacionadas con posibles delitos, contravenciones, violación al código de ética o de una política o procedimiento corporativo. Este proceso se realiza con el fin de que se investiguen adecuadamente los hechos con el fin de esclarecerlos, proteger a las personas, mitigar las pérdidas económicas, proteger la reputación de la compañía y demostrar una debida diligencia frente a la corrupción, soborno, fraude y actos deshonestos.

Investigador(a): Es la persona designada por la Compañía que tiene la responsabilidad de la realización del proceso de investigación sobre un hecho.

2. Principios generales

- ✓ En los casos de investigaciones sobre personal que reporta a Gerente general, directores, jefes de Oficina o Gerentes, debe ser informado a éstos al inicio o al final de cualquier investigación siempre y cuando se estime conveniente y a menos que existan circunstancias especiales que justifiquen en no enterarlos.
- ✓ El (los) investigador (es) asignado(s) al proceso de investigación, podrán acceder a los registros de la Compañía que sean objeto de la investigación, incluyendo, pero no limitando a los sistemas de clientes, sistema contable, de facturación, archivos de personal, los registros de facturación, los registros o log transaccionales, grabaciones de circuito cerrado de TV, contratos de clientes, proveedores, aliados, etc. Esta potestad comprende un especial cuidado sobre el acceso y utilización de la información, lo cual, debe ser proporcionado y necesario para el desarrollo eficaz del proceso de verificación e investigación. Lo anterior, en virtud del compromiso de confidencialidad que hace parte del contrato de trabajo.
- ✓ De acuerdo con el grado de complejidad del proceso de Investigación, podrán conformarse equipos interdisciplinarios al interior de la Compañía; para el personal convocado, se buscará que tenga la mayor disposición para el proceso de investigación, para ello, se coordinará con los jefes, si es del caso.

3. Principios claves de política de investigación

El(los) investigador(es) debe(n) seguir estos principios claves. Si un investigador no puede cumplir con los principios, por ejemplo, debido a un conflicto de intereses, él/ella deberá tomar inmediatamente las medidas adecuadas para encontrar un sustituto. Las investigaciones se llevan a cabo de conformidad con los principios clave que se enumeran a continuación.

Confidencialidad: Todas las investigaciones deben llevarse a cabo con los niveles necesarios y adecuados de confidencialidad. Depende de la situación denunciada, los investigadores no pueden dar a los empleados una garantía de confidencialidad, pero deben asegurar que a los empleados que se mantendrá la confidencialidad de acuerdo con las buenas prácticas empresariales y en la medida que lo disponga la ley. Los empleados involucrados en una investigación no deberán discutir la investigación con otros.

Eficiencia: Los procesos de investigación no deben ser tomados a la ligera, no pueden ser apresurados o minimizados, por tanto, las investigaciones deben tomar un tiempo prudencial, con la celeridad adecuada a la gravedad de los hechos, los impactos económicos y reputacionales que estos puedan generar sobre la Compañía. Se debe evitar la pérdida de recursos y tiempo.

Equidad: El proceso en todas sus etapas debe garantizar equidad y objetividad. Tratamiento justo por parte del investigador y la investigación con los investigados. La investigación debe ser manejada con respeto

Exhaustividad: Los investigadores deben ser exhaustivos y dedicar la preparación y el esfuerzo adecuados para llevar a cabo cada investigación. Los procesos de investigación deben ser minuciosos, con el fin de llegar al origen o fondo de los hechos. Para ello se debe preparar adecuadamente la investigación, tener en cuenta todos los detalles y realizar el mayor esfuerzo posible para llevar a cabo el proceso.

Imparcialidad / Independencia: Las investigaciones deben ser conducidas de manera independiente e imparcial. Ningún empleado o área de la compañía debe intentar interferir, obstruir o influir en una investigación. Los investigadores son independientes e imparciales, no deben permitir interferencias, presión, o represalias por llevar a cabo investigaciones de conformidad con esta Política.

Legalidad: Todas las investigaciones deben llevarse a cabo de conformidad a la normatividad interna, la ley, la convención colectiva de trabajo cuando sea aplicable, la Constitución Política y acuerdos internacionales. Se debe garantizar en todo momento el debido proceso y debida diligencia.

Proporcionalidad: Mantener un proceso de investigación adecuado. Conservando el respeto por la intimidad de las personas y la presunción de inocencia.¹

Todos los empleados y líderes de la compañía, especialmente el Comité de Ética y los altos directivos (Gerente General, Directores, Gerentes y Líderes); tienen la responsabilidad de garantizar que las personas responsables de realizar las investigaciones puedan hacerlo de manera consistente con los principios anteriores.

4. Estructura y función

4.1 La Compañía debe tener al menos un Investigador (que debe ser empleado directo y no un contratista) responsable de realizar investigaciones de cumplimiento. Se debe garantizar que este pueda realizar investigaciones de acuerdo con los principios clave

¹ “El concepto de proporcionalidad comprende tres conceptos parciales: la adecuación de los medios escogidos para la consecución del fin perseguido, la necesidad de la utilización de esos medios para el logro del fin (esto es, que no exista otro medio que pueda conducir al fin y que sacrifique en menor medida los principios constitucionales afectados por el uso de esos medios), y la proporcionalidad en sentido estricto entre medios y fin, es decir, que el principio satisfecho por el logro de este fin no sacrifique principios constitucionalmente más importantes...”

descritos en esta Política, el(los) Investigador(es) reporta(n) el área de Ética & Cumplimiento y tendrá comunicación directa con el Equipo Global de Investigaciones.

4.2 El Director de Ética & Cumplimiento informa al vicepresidente de Asuntos Corporativos de Tigo, al Director de Investigaciones Globales y al Director de Ética y Cumplimiento de Millicom. El equipo de Investigación Global y Local es responsable del cumplimiento de investigaciones en la operación y tiene el criterio para supervisar o realizar investigaciones como se detalla a continuación:

- Una vez que comienza una investigación, el caso se asignará en función de la categoría y los detalles de la denuncia. Las denuncias de cumplimiento que no sean derivadas al equipo de Investigaciones Globales, serán asignadas al responsable de acuerdo con la matriz de escalamiento y al procedimiento de la línea ética local. El responsable del proceso de investigación garantizará que la investigación se lleve de forma independiente y de acuerdo con esta política.
- Las denuncias recibidas a través de los canales éticos son notificadas de acuerdo con la matriz de escalamiento.
- Debido al riesgo potencial para la Compañía, ciertas investigaciones requieren atención y enfoque inmediato del Equipo de Investigaciones Globales. Cuando los casos estén relacionados con las siguientes categorías serán derivados y notificados de manera inmediata al Equipo de Investigaciones Globales:

➤ **Soborno**

Ofrecer, prometer o dar algo de valor a otra persona, hecho directa o indirectamente, con la intención de inducir a dicha persona a actuar incorrectamente en el desempeño de sus funciones. (Soborno Activo).

➤ **Conducta indebida de un miembro del Comité directivo, Gerente o sus reportes directos (Directores y/o Gerentes)**

Cualquier investigación de uno de estos miembros, deberá ser autorizada por el Director de Ética y Cumplimiento de Millicom, quien consultará con el CEO en los casos apropiados. Si el Director de Ética y Cumplimiento de Millicom está en conflicto con el proceso de decisión, el CEO deberá seleccionar a otro miembro del Comité Ejecutivo en el lugar de CECO.

Cuando las denuncias se hagan directamente a un miembro del consejo u otro ejecutivo superior en primera instancia, el asunto deberá remitirse al Director de Ética y Cumplimiento de Millicom, quien registrará la denuncia y determinará las siguientes medidas que habrá que tomar.

➤ **Fraude o robo superior a USD 50.000 y que involucren a un Empleado**

➤ **Registros y cuentas incorrectos**

Interferir con auditorías o controles internos, falsificar, tergiversar o destruir registros financieros, informes o datos, u ocultar, alterar o manipular incorrectamente registros financieros, informes o datos.

➤ **Ataque al Sistema de Información**

Cualquier conducta que involucre a una persona o entidad interna o externa que adquiera acceso no autorizado a los sistemas de información de la empresa.

➤ **Riesgos Globales de la Reputación de la Marca Corporativa**

- Amenazas a la vida humana, el trabajo esclavo o forzado, la trata de personas, el trabajo infantil, las violaciones de los derechos humanos o la conducta delictiva organizada.
- La conducta delictiva grave, como abuso de información privilegiada, sanciones comerciales y violaciones a las normas de exportación, agresión sexual u hostigamiento.
- Violaciones de la privacidad de datos y/o infracciones.

➤ **Licitación fraudulenta, fijación de precios, división o distribución de mercado o clientes u otra colusión desleal**

- Blanqueo de dinero o cualquier conducta que entrañe la posibilidad o el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación y proliferación de armas de destrucción masiva
- Casos que representan un riesgo de la reglamentación

Solo el Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento, tienen la facultad para contratar investigadores externos.

5. Proceso de investigación

El objetivo de una investigación es:

- ✓ Abordar la inquietud plantea (denuncia).
- ✓ Resolver el asunto de manera oportuna.
- ✓ Usar un procedimiento que sea justo e imparcial.
- ✓ Cumplir con los requisitos establecidos para un **programa efectivo de ética y cumplimiento.**

5.1 Visión global. En general, cada investigación incluye cuatro etapas clave: (A) recopilar y evaluar información de la denuncia; (B) asignar y notificar; (C) investigar; y (D) emitir conclusiones y recomendaciones. Las instrucciones para cada etapa se detallan en el *Manual de Investigaciones Emtelco S.A.S.*

5.2 Investigación. La mayoría de las investigaciones son únicas por naturaleza. Como tal, generalmente no es apropiado imponer planes de trabajo rígidos para las investigaciones, sino más bien proporcionar un marco general dentro del cual el investigador puede trabajar. El marco proporciona orientación para garantizar que el investigador haya abordado los problemas críticos, pero no establece como el investigador aborda cada problema. El marco de investigación se analiza con más detalle en el *Manual de Investigaciones Emtelco S.A.S.*

5.3 Resultados y recomendaciones. Las investigaciones deben culminar en una serie de resultados, que pueden variar en naturaleza, y pueden incluir: el cierre del caso por falta de pruebas para fundamentar la denuncia, resultados de falta de culpabilidad, resultados de fracaso en el proceso y resultados de irregularidades específicas, por nombrar unos pocos. El(los) investigador(es) debe(n) llegar a conclusiones sobre los hechos que cree(n) que ocurrieron, evaluar el origen de la causa y hacer recomendaciones para posibles soluciones. Si bien los investigadores deben emitir conclusiones y recomendaciones con respecto a los hechos y los pasos para una potencial corrección, no son responsables de determinar qué acción disciplinaria, si corresponde, las medidas disciplinarias se tomarán de acuerdo a los procedimientos internos de la Compañía.

6. Interacción con partes externas

Los investigadores deben notificar y solicitar aprobación de área de Ética y Cumplimiento, sobre cualquier solicitud de terceros para acceder a la información relacionada con una investigación o su conducta subyacente, antes de divulgar cualquier documento o información de la investigación a terceros o buscar documentos o información de terceros.

7. Confidencialidad

Ciertos aspectos de las investigaciones pueden ser informados o divulgados de otra manera como parte de la información a la compañía o con fines de formación, pero en la medida de lo posible, los investigadores mantendrán la confidencialidad.

7.1 Importancia de la Política Eleva tu voz. El Código de Ética requiere que los Empleados informen de buena fe sobre cualquier mala acción descubierta en el transcurso de su trabajo.

7.2 Importancia de la confidencialidad para la integridad y el éxito investigativo. Los empleados que contactan con el área de ética y cumplimiento o la Línea de Ética esperan y merecen confidencialidad. Ni los investigadores ni los empleados deben hablar sobre una investigación (incluso una que esté cerrada) en una conversación informal. Aunque los compañeros de trabajo pueden sentir

curiosidad acerca de las investigaciones del área de ética y cumplimiento, es crucial mantener la confidencialidad de estos asuntos. Los investigadores no pueden otorgar a los Empleados una garantía incondicional de confidencialidad, pero pueden asegurar a los Empleados que la confidencialidad se mantendrá en consonancia con las buenas prácticas comerciales y en la medida en que lo disponga la ley.

7.3 Marco sobre Denuncias de irregularidades y Represalias. Los empleados pueden sentirse reacios a abordar las inquietudes ante la Línea de Ética por temor a represalias. Proteger a los empleados de represalias es fundamental para nuestro éxito y cumplir con la ley. Emtelco S.A.S ha implementado la Política de Eleva tu voz que aborda la norma de no represalia y protección para la consonancia con las buenas prácticas comerciales y en la medida en que lo disponga la ley.

La política establece que, entre otras cosas, Emtelco S.A.S prohíbe estrictamente que alguien tome represalias contra un Informante que plantea una inquietud de buena fe. La represalia es una violación grave del Código de Ética y cualquier represalia de ese tipo estará sujeta a investigación y sanciones disciplinarias, hasta e incluyendo el despido.

8. Documentos y formatos anexos

- ✓ Política Programa de Transparencia y Ética Empresarial
- ✓ Código de Ética
- ✓ Política Eleva tu voz (Protección al Denunciante)
- ✓ Manual para la gestión de Conflicto de intereses.
- ✓ Manual de Investigaciones Emtelco S.A.S
- ✓ Anexo 1. Plan de Investigación
- ✓ Anexo 2. Cadena de Custodia
- ✓ Anexo 3. Formato Recolección Elemento de Prueba o Evidencia Física
- ✓ Anexo 4. Formato Recolección Evidencia Digital
- ✓ Anexo 5. Formato Registro de Entrevista
- ✓ Anexo 6. Formato Reporte de Investigaciones Anexo 7. Formato Reporte Corto de Investigaciones
- ✓ Anexo 8. Digital Information Access Request Form

9. Vigencia

La Política será revisada por el Comité de Ética y cualquier cambio será comunicado a todos los colaboradores, 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.

Esta Política entrará en vigencia una vez publicado en los medios que la administración considere convenientes previa aprobación formal.

Historial de Versiones

Control de Cambios									
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó		Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo		
1	Versión inicial	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Ética	Comité de Ética	23/07/2019	08/12/2021
2	Modificaciones numerales: 3. Principios claves del proceso de investigación, 4. Estructura y Función, 8 Documentos y formatos anexos Adición numeral 9 Vigencia	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente General	Comité de Ética	Comité de Ética	09/12/2021	A la fecha