



Política de INVESTIGACIÓN

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos
Dirección de Ética y Cumplimiento





Contenido

Declaración de la Política	3
Introducción	3
1. Definiciones	3
2. Principios generales	5
Principios claves de la Política de investigación	5
3. Estructura y Función	6
4. Proceso de Investigación	8
5. Interacción con Partes Externas	9
6. Confidencialidad	9
7. Cooperación de los empleados	10
8. Actualización y Divulgación	11



Declaración de la Política

En Tigo, estamos comprometidos en hacer negocios éticamente para que podamos ser una fuerza para el cambio positivo en todas partes donde operamos, nos esforzamos por mejorar las comunidades y los entornos en los que trabajamos.

La Compañía tiene la responsabilidad de investigar presuntas irregularidades, incluidas, entre otras, posibles infracciones a la ley, la regulación, Política PTEE, Políticas de Cumplimiento o el Código de Conducta. Nuestra Política de investigación es una parte clave de nuestra respuesta a irregularidades en materia de cumplimiento y a nuestro esfuerzo por priorizar el Programa de Ética y Cumplimiento. Esta Política propone una visión general de nuestra función de investigación y aplica a todos los empleados y a la administración de Tigo.

Introducción

La Compañía, con el fin de fortalecer sus principios éticos enfocados en contrarrestar y prevenir cualquier delito o acto deshonesto, tiene la responsabilidad Ética y Empresarial de investigar aquellas actividades o acciones sospechosas relacionadas con posibles delitos e infracciones graves, incluyendo, pero no limitando, la Política de PTEE, Políticas de Cumplimiento y el Código de Conducta. Con este estándar se pretende asegurar que las denuncias, acusaciones, hechos sospechosos, posibles fraudes o delitos, 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 TIGO, filiales y subsidiarias.

Empleado Contratista: Personal contratista que ejerce actividades para TIGO, filiales y subsidiarias a través de un tercero.



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.

Tigo / Compañía: Se refiere a las siguientes sociedades: UNE EPM Telecomunicaciones S.A., Colombia Móvil S.A. E.S.P, Edatel S.A., y Orbitel Servicios Internacionales 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

- El(los) investigador(es) asignado(s) al proceso de investigación, podrá(n) 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.

Principios claves de la 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, deberá tomar inmediatamente las medidas adecuadas para encontrar un sustituto. Las investigaciones se llevan a cabo de conformidad con los siguientes principios claves:

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

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.

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.



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.

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 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.

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 (presidente, vicepresidentes, directores, Gerentes y Líderes) tienen el compromiso de garantizar que las personas responsables de realizar las investigaciones puedan hacerlo de manera consistente con los principios anteriores.

3. Estructura y Función

La Compañía debe tener al menos un Investigador (que debe ser empleado directo y no un contratista) responsable de realizar las investigaciones de cumplimiento. Se debe garantizar que este pueda realizar investigaciones de acuerdo con los principios clave descritos en esta Política, el(los) Investigador(es) reporta(n) al Director de Ética & Cumplimiento y tendrá comunicación directa con el Equipo Global de Investigaciones.

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...”



El Director de Ética & Cumplimiento informa al vicepresidente de Asuntos Corporativos, 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).

Solicitar, acordar, recibir o aceptar cualquier cosa de valor de otra persona, hecho directa o indirectamente, con la intención de inducir al destinatario a actuar incorrectamente en el desempeño de sus funciones (Soborno Pasivo).

- **Conducta indebida de un miembro del Comité directivo (vicepresidentes), presidente o sus reportes directos**

- Cualquier investigación de uno de estos miembros, deberá ser autorizada por el equipo de Investigaciones de Millicom, quien consultará con el Presidente de la Compañía, según aplique. **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 Manipulación de ofertas, fijación de precios, división o asignación de mercados o clientes, u otra colusión anticompetitiva
- ✓ Casos que representan un riesgo de la reglamentación

Solo el Director de Ética y Cumplimiento y la VP de Asuntos Corporativos, tienen la facultad para contratar investigadores externos.

4. Proceso de Investigación

El objetivo de una investigación es:

- ✓ Abordar la inquietud planteada (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**.



4.1 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 Procedimiento Investigaciones

4.2 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 Procedimiento Investigaciones.

4.3 Resultados y recomendaciones. Las investigaciones de cada caso llevan a una serie de resultados, que pueden incluir desde: el cierre del caso por falta de pruebas para fundamentar la denuncia, no evidencia de los hechos denunciados y hallazgos. El(los) investigador(es) debe(n) llegar a conclusiones sobre los hechos 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 corresponde, las medidas disciplinarias se tomarán de acuerdo con los procedimientos internos de la Compañía.

Para más información y detalle ver el Procedimiento Investigaciones.

5. Interacción con Partes Externas

Los investigadores deben notificar y solicitar aprobación de la Dirección de Ética y Cumplimiento y de la VP de Asuntos Corporativos, 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.

6. Confidencialidad

Ciertos aspectos de las investigaciones pueden ser comunicados o divulgados como parte de un requerimiento de información a la Compañía o con fines de capacitación, manteniendo el principio de confidencialidad de los casos.



6.1 Importancia de la Comunicación El Código de Conducta y la Política Eleva tu voz. requiere que los empleados informen de buena fe sobre cualquier mala acción o práctica descubierta en el transcurso de su trabajo.

6.2 Importancia de la confidencialidad para la integridad y el éxito investigativo. Los empleados que se contactan con el equipo 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 de una que esté cerrada. Aunque los compañeros de trabajo pueden sentir curiosidad acerca de las investigaciones, es crucial mantener la confidencialidad de estos asuntos. Esta información se considera confidencial y privada, y la difusión de esta información puede resultar en acciones correctivas. Debido al alto nivel de privacidad involucrado en estas investigaciones, el denunciante o testigo podría no darse cuenta de los resultados de la investigación.

El resumen de casos no se puede compartir con personas ajenas al equipo al que se proporcionó la información. La divulgación o reenvío de esta información a personas no autorizadas incurrirá en una violación de la confidencialidad.

Los investigadores no pueden otorgar a los empleados una garantía incondicional de confidencialidad, sin embargo, 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.

6.3 Marco general sobre las denuncias y Represalias. Los empleados pueden sentirse reacios a denunciar diferentes situaciones ante la Línea Ética, por temor a represalias. Proteger a los empleados de represalias es fundamental para asegurar nuestro éxito y cumplir con la ley. Por ello, Tigo ha implementado **la Política de Eleva tu voz** que aborda las disposiciones en materia de no represalia y protección al denunciante.

La política establece que si alguien toma represalias contra un denunciante que plantea una inquietud de buena fe, estará sujeto a investigación y sanciones disciplinarias, e inclusive a la terminación contractual.

7. Cooperación de los empleados

- Todos y cada uno de los datos, dispositivos o información de la Compañía están sujetos a revisión por parte del equipo de investigaciones cuando sea necesario como parte de una investigación.

- Una solicitud oficial de un investigador de información o entrevistas no puede ser rechazada o retrasada injustificadamente.
- Destruir, eliminar, ocultar o alterar la evidencia resultará en una acción correctiva.
- Los datos y/o la información para realizar la investigación puede solicitarse a todos los niveles de la organización. Los Empleados responsables de proporcionar esta información están obligados a tratar la solicitud y la información como confidencial.

8. Actualización y Divulgación

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

La Política entrará en vigencia una vez publicada en los medios que la Compañía considere convenientes previa aprobación formal.

Historial de revisiones

Control de Cambios								
Versión	Naturaleza del cambio	Elaboró		Revisó		Aprobó	Vigencia	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo			
1	Versión inicial alineada a la Política de investigaciones de Millicom.	Paula Andrea Suaza	Especialista de Cumplimiento	Paula Peralta	Directora Ética y Cumplimiento	Comité de Ética	23 julio de 2019	08 diciembre 2021
2	Modificaciones numerales: 3. Principios claves del proceso de investigación, 4. Estructura y Función, 8 Documentos y formatos, anexos Adición numeral 9 Vigencia	Laura Camila González	Especialista de Investigaciones	Paula Peralta	Directora Ética y Cumplimiento	Comité de Ética	09 diciembre de 2021	13 octubre 202
3	Ajuste con lineamientos MIC.	Laura Camila González	Especialista de Investigaciones	Paula Peralta	Directora Ética y Cumplimiento	Comité de Ética	14 octubre 2022	A la fecha

