

# Política de Comunicaciones

La Política de Comunicación de Emtelco agrupa los principios que guían la conducta comunicacional de la Compañía en la relación con sus públicos para garantizar la unidad y la coherencia institucional.

emtelco  
CX & BPO

# 1. Alcance

---

La Política de Comunicación y los lineamientos generales serán aplicados, sin excepción, en toda la Organización. Estos forman parte del marco de gobierno y de actuación de la Compañía.

Esta Política define el estilo, el tono de comunicación, el manejo de la imagen, de la información y de los medios corporativos.

# 2. Política de Comunicación

---

La comunicación en Emtelco tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad, la simplicidad y el dialogo, y está orientada a construir y mantener el goodwill corporativo con sus diferentes grupos de interés, para contribuir a la consecución de los objetivos del negocio, a la sostenibilidad de la Compañía y a la promoción del estilo de vida digital.

# 3. Lineamientos generales

---

**La comunicación en Emtelco debe:**

- Estar alineada con el direccionamiento estratégico de la Compañía.
- Contribuir al fortalecimiento de la reputación corporativa y al posicionamiento y blindaje de la marca.
- Tener un direccionamiento centralizado desde el área de Comunicaciones.
- Fomentar la participación, la integración y pertenencia de los canales de retroalimentación que permitan reorientar permanentemente la gestión.
- Construir relaciones de confianza con los distintos grupos de interés.

## 4. Grupos de interés

Dividimos nuestros grupos de interés en dos niveles según la frecuencia de información publicada:

### Primer nivel:

- Colaboradores (actuales y potenciales)
- Clientes (actuales y potenciales)
- Proveedores

### Segundo nivel:

- Medios de comunicación
- Comunidad
- Socios
- Estado
- Agremiación

Todas las estrategias de comunicación y relacionamiento que adelante la Compañía con sus diferentes públicos, deben ser coordinadas o apoyadas por el área de Comunicaciones.

## 5. Uso y aplicación de la identidad corporativa

Todo formato o pieza de comunicación debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Marca o de Identidad Corporativa.

## 6. Voceros

- La responsabilidad de la comunicación recae en el área de Comunicaciones en primera instancia, apoyada por la Dirección Comercial y la Gerencia General, quienes orientan los temas corporativos que deben ser informados interna y externamente.

- La información que pueda afectar el capital reputacional de emtelco debe ser canalizada con el área de Comunicaciones de TigoUne para definir el vocero, los mensajes clave y los atributos a posicionar.

## 7. Canales y medios de comunicación corporativos

- La definición, orientación y gestión de los medios de carácter corporativo es responsabilidad del área de Comunicaciones.
- El área de Comunicaciones acompaña la definición y el desarrollo de los medios comerciales, con el propósito de mantener y garantizar la coherencia en los mensajes y en la comunicación corporativa.
- La participación y uso de redes sociales responden a las estrategias definidas por las áreas de Comunicaciones, Mercadeo y Experiencia, teniendo presente que en los canales personales no se deben emitir opiniones en nombre de la Compañía.
- Los medios de comunicación no deben ser utilizados para hacer propaganda política, ni para compartir información de contenido irrespetuoso, de índole personal o que no tenga interés corporativo.

## 8. Eventos y patrocinios .....

- Las áreas de Comunicaciones y Mercadeo serán las responsables de definir, ejecutar y/o apoyar los eventos institucionales que forman parte de la estrategia de relacionamiento; y serán las encargadas de validar la pertinencia de la participación en los patrocinios que se requieran para los grupos de interés.

## 9. Relación con los medios de comunicación .....

- El área de Comunicaciones es la única autorizada para establecer la relación informativa con los distintos medios. En caso de requerir el contacto con estos, las áreas deben gestionarlo a través de Comunicaciones.
- Emtelco suministra información periódica sobre su gestión a los medios informativos a través de sus voceros oficiales, cumpliendo los procedimientos de validación de la información.
- Emtelco fundamenta su relación con los medios en la credibilidad y objetividad.

## 10. Gestión de situaciones de crisis .....

Ante una situación de crisis, el área de Comunicaciones de Emtelco evalúa el caso en conjunto con la Gerencia General y el área impactada, para buscar la forma más adecuada de abordarlo; luego valida esta decisión con la Dirección de Comunicaciones de TigoUne.

Con esta aprobación, el área de Comunicaciones de Emtelco o el vocero seleccionado, se contacta con el medio de comunicación pertinente para dar declaraciones sobre el asunto.

Una vez finalizada la situación de crisis, el área revisa el impacto generado y continúa haciendo monitoreo de medios.

## 11. Relacionamiento con TigoUne y filiales .....

En Emtelco apoyamos las estrategias, objetivos y direccionamientos implementados por parte del área de Comunicaciones de TigoUne para el relacionamiento con este grupo; por eso, participamos en todas las actividades y reuniones que se planean para la ejecución de los proyectos compartidos.

## 12. Relacionamiento con socios: Millicom/EPM

### Objetivos

- Promover el relacionamiento continuo con Millicom para facilitar el flujo de información y la multiplicación de los mensajes de interés común.
- Compartir resultados, buenas prácticas y aportar al posicionamiento de la Compañía frente este grupo interés.

### Alineación y direccionamiento

- Emtelco recibirá de TigoUne los lineamientos generales que guían la comunicación del grupo en el mundo y se tomarán como referentes.

### Mecanismos de coordinación

- El área de Comunicaciones establecerá los contactos claves y los procedimientos para actuar en momentos de crisis.
- Apoyaremos la ejecución de actividades de relacionamiento con *stakeholders* de Millicom en Colombia.