



emtelco
CX & BPO

Manual Para la gestión de Conflicto de Intereses

Contenido

Declaración del manual	3
1. Definiciones	3
2. Principio general	5
3. Situaciones que pueden llegar a generar Conflicto de Intereses	6
4. Declaración	9
5. Mecanismos para el reporte de conflicto de intereses	9
6. Eleva tu voz	9
7. Confidencialidad	10
8. Actualización y divulgación del manual	10

Declaración del manual

El propósito de este manual es proporcionar lineamientos y procedimientos que permitan conocer y gestionar de manera adecuada y oportuna todos los conflictos de intereses reales o potenciales que llegaren a presentarse en el desarrollo de los negocios.

Los lineamientos aquí establecidos ayudarán a los administradores, colaboradores y terceros en general, a identificar y gestionar las situaciones que pueden llegar a configurar un eventual conflicto de intereses, con afectación de los intereses de las partes que intervienen en la relación comercial, económica, laboral, de cooperación o de cualquier otra índole, comprometiendo además la ética y la transparencia personal y empresarial.

Los principios, procedimientos y prácticas enunciados hacen parte del marco de actuación corporativa y en este sentido regirán las actividades de los miembros de las Juntas Directivas, la administración, y el grupo de colaboradores de la compañía. Así mismo, regirá, en lo pertinente, para determinadas actuaciones de los accionistas.

Es deber de todos los miembros de las Juntas Directivas, administradores y los colaboradores responsables, mantener actualizada esta política y velar por que sea socializada, divulgada y aplicada en todos los niveles de Etelco S.A.S y sus grupos de interés.

El presente Manual de Conflicto de Intereses es de obligatoria aplicación para miembros de Juntas Directivas, administradores, colaboradores y todas aquellas operaciones que se realicen entre partes vinculadas. Su aplicación, así como su interpretación, no es potestativa de ningún colaborador, independientemente de su posición jerárquica.

1. Definiciones

Actividad externa: se considera un conflicto de intereses si: Afecta la capacidad de un individuo para tomar decisiones racionales y objetivas relacionadas con el trabajo; Podría tener un impacto negativo en la reputación de la Compañía o Afecta negativamente la capacidad de la Empresa para hacer negocios.

Compañía: se refiere a la siguiente sociedad Etelco S.A.S.

Competidor: Una compañía involucrada en empresas iguales o similares a Etelco, que incluyen empresas de Call Center, Contact Center & BPO, servicio al cliente, cobranzas, ventas, back Office, mesa de servicios.

Conflicto de intereses: Se entenderá por Conflicto de Intereses, toda situación en que los intereses personales directos o indirectos de los miembros de Junta Directiva, administración o colaboradores de Emtelco S.A.S o de sus familiares, pueden estar enfrentados con los de la compañía o interfieran con sus deberes y motiven un actuar en su desempeño, contrario al recto cumplimiento de sus obligaciones laborales. Estas situaciones en las que se contraponen los intereses personales a los intereses organizacionales pueden llegar a generar un beneficio personal, económico, político o comercial a una de las partes en desequilibrio con la otra, o puede incluso llegar a generar una falta de integridad en la (s) compañía(s), afectando la transparencia, equidad y responsabilidad del proceso de toma de decisiones.

Familiares o parientes próximos: El/La cónyuge, pareja doméstica, padres, hijos, hermanos (o sus cónyuges o parejas domésticas) de un Empleado o Tercero, parientes que viven en el mismo hogar que el Empleado o un Tercero, o personas con quienes el Empleado o Tercero tenga una relación personal cercana.

Proveedor: cualquier Proveedor, abastecedor, contratista, distribuidor, consultor y/u otro Tercero que ofrezca bienes, servicios y suministros (incluido software) para apoyar las operaciones de la compañía.

Partes vinculadas: Para efectos del presente Manual se entiende por partes vinculadas:

- Las sociedades que hacen parte del grupo empresarial conjunto controlado por Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. Y Global Locronan S.L.
- El o los accionistas que posean el diez por ciento (10%) o más de la participación accionaria de emtelco así como de las personas jurídicas en las cuales las empresas que hacen parte de Emtelco S.A.S posean el diez por ciento el 10% o más de participación accionaria.
- Los administradores miembros de Juntas Directivas

Socio Comercial: son terceros con los que las compañías tienen un acuerdo comercial, como una asociación, aliados, sociedad local u otra actividad comercial conjunta en la que el Socio Comercial puede interactuar con Funcionarios de Gobierno en nombre de emtelco, ya sea de forma directa o indirecta.

Terceros: cualquier Tercera Parte Intermediaria de Emtelco S.A.S ("TPI"), Socio Comercial u otro Proveedor, consultor y/o cualquier otra persona con la que Emtelco S.A.S interactúe.

TPI: terceros que interactúan en nombre de la compañía, de forma directa o indirecta, con Funcionarios de Gobierno (como Proveedores, consultores y otros proveedores de servicios).

2. Principio general

Todos los colaboradores de Emtelco S.A.S, en el cumplimiento de sus responsabilidades, antepondrán los intereses de la empresa a los intereses personales, propendiendo porque las decisiones en las cuales participen se encuentren desprovistas de conflicto de intereses.

En particular, para el caso de los administradores, el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, de la Superintendencia de Sociedades dispone que “Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados”.

En el numeral 7 de este mismo artículo señala que, en el cumplimiento de su función los administradores deberán “Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Junta de Socios o Asamblea General de Accionistas”.

Con relación a este punto, la Circular Externa No. 20 de 1997 de la Superintendencia de Sociedades indica: “La duda respecto a la configuración de los actos de competencia o de conflicto de intereses, no exime al administrador de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas debiendo informar al máximo órgano social su caso, informándole de cuanto le permita a ese órgano conocer el detalle del caso”.

La generación de operaciones o transacciones en condiciones de conflicto de intereses, que no sigan el procedimiento aquí descrito, será considerada como falta grave y será sancionada conforme lo dictan las leyes vigentes en materia laboral y comercial

3. Situaciones que pueden llegar a generar Conflicto de Intereses

A continuación, se indicarán algunas de las situaciones que deben evitarse para no incurrir en un conflicto de intereses. Tales situaciones no contienen las que, de presentarse, indicarían una posible inhabilidad o incompatibilidad, caso en el que se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, para cada situación en particular.

Frente a un caso que genere duda, se acudirá al principio general de consulta conforme los conductos regulares, la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos, Dirección de cumplimiento o el Comité de Ética bien sean directamente o a través de la línea ética.

Ejemplos de Posible Conflictos de Intereses			
Empleo Externo	Relaciones Personales	Relaciones Políticas	Intereses Financieros
Usted, un miembro de su familia o un pariente cercano son empleados, prestan servicios o reciben pagos, de cualquier Competidor, Proveedor o cliente.	Usted supervisa o es supervisado por un familiar o pariente cercano, o está considerando contratar a un miembro de la familia o pariente cercano como Empleado o contratista. (Ejemplo: contratación, asignaciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, compensación, entre otros)	Usted expresa opiniones políticas en un entorno donde la audiencia podría percibir que está hablando en nombre de Emtelco S.A.S.	Usted, un miembro de su familia o un pariente cercano tienen una inversión u otro interés financiero en un Proveedor, Competidor o cliente de Emtelco S.A.S.

Sin perjuicio de las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la ley, algunas situaciones que pueden llegar a configurar un conflicto de intereses real o potencial, puede presentarse cuando:

3.1 Préstamos Personales

- ✓ **La compañía** prohíbe cualquier préstamo personal de Emtelco S.A.S a directores o funcionarios (o a cualquier miembro de la familia o pariente cercano) siempre y cuando no esté dentro de las directrices establecidas por la compañía.
- ✓ **La compañía** prohíbe a los supervisores hacer préstamos personales a los empleados (y viceversa). Emtelco S.A.S desalienta a los Empleados de hacer préstamos personales a otros Empleados.

3.2. Uso de Información y Propiedad de la compañía: La información acerca del negocio o negocios potenciales de la compañía no debe ser utilizada para beneficio personal o para competir con la Compañía ya sea de forma directa o indirecta, en la compra o venta de bienes inmuebles u otros intereses. La propiedad de Emtelco S.A.S, como equipos, activos financieros o información confidencial, debe usarse solo para objetivos propios de la Compañía.

Se considera que hay uso indebido de la información privilegiada cuando quien la posee y está en la obligación de mantenerla en reserva, incurra en cualquiera de las siguientes conductas, independientemente de que su actuación le reporte o no beneficios:

- ✓ Que se suministre a quienes no tienen derecho a acceder a ella.
- ✓ Que se use con el fin de obtener provecho propio o de terceros.
- ✓ Que la oculte maliciosamente en perjuicio de la sociedad o en beneficio propio o de terceros, lo cual supone usarla solo para sí y, por abstención, en perjuicio de la sociedad para estimular beneficio propio o de terceros.
- ✓ Que se haga pública en un momento inapropiado.
- ✓ Igualmente habrá uso indebido de la información, cuando existiendo la obligación de darla a conocer no se haga pública y se la divulgue en un medio cerrado o no se le divulgue de manera alguna.

3.3 Empleo Externo e Inversiones

- ✓ Los empleados no deben trabajar para un competidor de la Compañía al mismo tiempo que trabajan para Emtelco S.A.S. Además, los empleados no deben ser directores (incluidos directivos no ejecutivos o consejo de administración), funcionarios, agentes o consultores de empresas que compiten contra la compañía, independientemente de si el puesto es remunerado o no.
- ✓ Los empleados deben declarar a su jefe inmediato todas las formas de empleo externo potencial, incluido el trabajo por cuenta propia y/o empresas comerciales externas.
- ✓ Los jefes inmediatos deben comunicar esta información al área de Ética y Cumplimiento, en caso de que la situación plantee un posible conflicto de intereses según se describe en este Manual.
- ✓ Si cualquier Empleado (que no sea un Director o el Gerente General de la compañía ("CEO")), desea ejercer como funcionario, director de la junta, consultor o como miembro de la gerencia para una empresa comercial con fines de lucro, el empleado deberá obtener la aprobación previa del área de Ética y Cumplimiento y declarar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de intereses potencial o real. Si un Director o el CEO quienes desean ejercer como funcionarios, directores, consultores o como miembros de la gerencia de una empresa comercial con fines de lucro, deberá obtener la aprobación previa de la Junta Directiva de la compañía, presentar documentos de aprobación del área de

Ética y Cumplimiento, y declarar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de intereses potencial o real.

- ✓ Los Empleados pueden aceptar puestos, como formar parte en juntas directivas para organizaciones sin fines de lucro, sociales, profesionales o cívicos, solo si el puesto no interfiere con sus responsabilidades en la compañía. Antes de aceptar dichos puestos, los empleados deben obtener la aprobación de su jefe inmediato, y del área de Ética y Cumplimiento, y declarar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de intereses real o potencial. Si un Director o el CEO desea aceptar dicho puesto, deberá obtener la aprobación previa de la Junta Directiva de la compañía, presentar una aprobación documentada al área de Ética y Cumplimiento, y declarar cualquier situación que pueda constituir un potencial o real conflicto de intereses
- ✓ Las inversiones fuera de la compañía incluyen cualquier interés económico que pueda influir o parezca influir en el juicio de un empleado. Los empleados no deben tener intereses comerciales que entren en conflicto con los de la Compañía.

3.4 Relaciones con los Proveedores de Emtelco

- ✓ Las relaciones comerciales con miembros de la familia o parientes cercanos pueden generar conflictos de intereses o la aparición de conflictos de interés, y no es inusual que los empleados y sus familiares o parientes cercanos tengan intereses activos en otras empresas. Todos los empleados deben declarar tales conflictos de intereses reales o potenciales, para evitar cualquier tipo de riesgo en el proceso de selección de proveedores.
- ✓ Los empleados nunca deben involucrarse o intentar influir en el proceso de licitación, negociación o contratación entre la compañía y un miembro de la familia o pariente cercano, o cualquier entidad comercial u organización propiedad o dirigida por un miembro de la familia o pariente cercano.

3.5 Oportunidades Corporativas

- ✓ Un Empleado no puede aprovecharse personalmente (o directamente para otra persona) de una oportunidad descubierta a través del empleo de la compañía o al usar la propiedad o información sin obtener la aprobación previa del área de Ética y Cumplimiento.

3.6 Operaciones con opciones de Millicom (acciones).

- ✓ Dada la exposición en Bolsa del grupo Millicom y además su posición de controlante de la compañía, que le implica consolidar sus estados financieros, se tiene establecido un periodo de veto de transacciones de acciones de Millicom para todos aquellos colaboradores que las posean o deseen poseerlas y que directa o indirectamente tengan acceso a Información Privilegiada.

- ✓ Por Información Privilegiada debe entenderseⁱ aquella a la cual sólo tienen acceso directo ciertas personas (sujetos calificados) en razón de su profesión u oficio, la cual, por su carácter, está sujeta a reserva, ya que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para sí o para un tercero.

4. Declaración

La compañía espera que todos los Empleados declaren sin demora, tanto durante el proceso de contratación como a partir de cualquier conflicto de intereses real, potencial o aparente de acuerdo con este Manual. Los Directivos y otros altos directivos son responsables de gestionar los conflictos de intereses divulgados y conflictos potenciales crecientes cuando corresponda.

La compañía opera una plataforma de declaración electrónica a través de la cual todos los empleados deben completar anualmente un formulario de declaración, independientemente de si conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos han surgido en el año anterior.

Para obtener más orientación sobre cómo declarar correctamente un conflicto de intereses real, potencial o percibido, o cómo resolver cualquiera de estas cuestiones, comuníquese con el de Ética y Cumplimiento.

5. Mecanismos para el reporte de conflicto de intereses

Emtelco S.A.S ha diseñado el formulario para la “[Declaración de conflicto de intereses](#)”, el cual se encuentra disponible el Sitio Web y la intranet Zona E de la compañía.

6. Eleva tu voz

Los empleados deberán informar inmediatamente violaciones, sospechas de violaciones, o preguntas sobre este Código o cualquier ley o regulación aplicable, directamente a su jefe inmediato, Dirección Talento Humano, o cualquier miembro del área de Ética y Cumplimiento, o informar violaciones o presuntas violaciones, a través de Línea de Ética.

Emtelco S.A.S se asegura de que no haya consecuencias laborales adversas como resultado de elevar o informar una queja, denuncia o consulta. Se compromete a tener un ambiente libre de represalias y se protege al denunciante, siempre y cuando:

- ✓ La declaración sea de buena fe.
- ✓ Crea que es cierta o no sea para desviar una situación actual de investigación.
- ✓ No actúe malintencionadamente, ni se hagan falsas acusaciones.
- ✓ No busque ninguna ganancia financiera o personal frente a la denuncia o consulta.

Ejemplos de represalias incluyen, pero no están limitados a:

- ✓ Despedir o degradar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida;
- ✓ Acosar o amenazar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida; y
- ✓ Evitar o ignorar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida.

7. Confidencialidad

Todo miembro de Junta Directiva, de la Administración, Miembros de Comités o Colaborador, deberá tener cuidado de no revelar, interna o externamente, información confidencial adquirida en relación con los casos de conflicto de intereses reales o potenciales, de los que por su cargo tenga conocimiento y que podrían ser contrarios a los intereses de la compañía.

8. Actualización y divulgación del manual

Este Manual será revisado anualmente por la Comité de Ética. 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.

Este manual entrará en vigencia una vez publicado en los medios que la administración considere convenientes previa aprobación formal del Comité de Ética.

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 Gonzalez Rojas	Profesional RSE	Rodrigo Ignacio Ferreira	Gerente General	Junta Directiva	Junta Directiva	09/12/2015	29/05/2018

Conflicto de Intereses

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 Auditoria	Comité de Auditoria	30/05/2018	22/07/2019
3	Ajustes en contenido de acuerdo con los lineamientos de Millicom	Luis Fernando González Rojas	Profesional RSE	Maritza Garzón Vargas	Gerente general	Comité de Ética	Comité de Ética	23 de julio de 2019	A la fecha

ⁱ circular externa 020 de la Superintendencia de Sociedades, 04 noviembre de 1997