

---

2019  
Informe del  
Grupo Millicom  
sobre Divulgación  
a las Autoridades  
Judiciales (LED)

Lo que  
contiene este  
informe...

## Contenido

---

1.	Introducción	1
2.	Informes de Millicom	3
3.	Nuestra gobernanza y compromiso	5
4.	Evaluación de la Global Network Initiative (GNI)	8

---

5.	América del Sur	10
a.	Panorama general	10
b.	Marcos jurídicos	10
c.	Solicitudes de las autoridades judiciales en 2019	11

---

6.	América Central	12
a.	Panorama general	12
b.	Marcos jurídicos	12
c.	Solicitudes de las autoridades judiciales en 2019	13

---

7.	Caso de estudio	14
----	-----------------	----

---

8.	Acontecimientos importantes en 2019	15
a.	Cortes o restricciones de servicios	16
b.	Propuestas de cambios significativos en procedimientos operativos o en leyes locales	17

---

9.	Tendencias y prioridades para 2020	18
----	------------------------------------	----

---

# 1. Introducción

El informe sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (Law Enforcement Disclosure, LED) de Millicom de 2019 resume el alcance y el contexto de nuestras interacciones con las agencias a cargo del cumplimiento de la ley y los gobiernos en relación con cuestiones que afectan la privacidad o la libertad de expresión de nuestros clientes.

La privacidad y la libertad de expresión continúan siendo los temas más importantes y relevantes para las empresas que brindan servicios de comunicaciones. En los últimos años, varios incidentes de alto perfil han hecho que estos temas sean cada vez más comunes a medida que las personas reconocen el valor de sus datos personales y privacidad en línea.

Desde 2015, Millicom ha producido el informe anual de Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED) que va de la mano con nuestro deseo de ser lo más transparentes posible con nuestros clientes sobre cómo manejamos solicitudes gubernamentales sobre sus datos, los desafíos que enfrentamos cada cierto tiempo al hacer acuerdos ante una solicitud gubernamental y cómo manejamos tales desafíos. En este informe también renovamos nuestro compromiso y progreso permanentes en las áreas de privacidad y libertad de expresión, cómo nuestras operaciones pueden afectar los derechos humanos en general y cómo trabajamos de forma independiente y con los demás para minimizar posibles impactos negativos. Emitimos este informe en inglés y español en vista de que nuestro enfoque comercial se encuentra principalmente en América Latina.

Nuestro éxito empresarial se basa en la confianza de los clientes en cuanto al respeto a su privacidad y libertad de expresión, lo que también va de la mano con nuestro deber de respetar las leyes locales en los países donde operamos, así como las normas internacionales. En 2013, Millicom se convirtió en miembro fundador del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Dialogue, TID), un grupo de operadores de telecomunicaciones centrados en asuntos relacionados con la privacidad y la libertad de expresión. Desde entonces, el TID se ha fusionado con la organización Global Network Initiative (GNI), que incluye a más de 60 organizaciones miembros, como empresas de tecnología, inversores éticos, académicos y organizaciones de derechos humanos. Los miembros de la GNI trabajan juntos de dos maneras que se respaldan mutuamente. Los Principios de la GNI y las Directrices de Implementación proporcionan un marco evolutivo para la toma responsable de decisiones de la empresa en apoyo de la libertad de expresión y los derechos de privacidad. A medida que se expande la participación de la empresa, los Principios de la GNI se están arraigando como estándar global para los derechos humanos en el sector de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Information, Communications and Technology, ICT). Las empresas miembro de la GNI también participan en una evaluación independiente para determinar su progreso en la implementación de los principios de la GNI. En 2019, Millicom se sometió a su primer proceso de evaluación de la GNI, lo que significó la primera vez que las empresas de telecomunicaciones se sometieron a una evaluación como parte de la GNI. Los detalles sobre nuestra experiencia de evaluación se incluyen en este informe.

Un panorama tecnológico en constante evolución crea mayores desafíos para el gobierno y las autoridades judiciales de todo el mundo. Cada vez más, los gobiernos de todo el mundo están lidiando con la búsqueda de la mejor manera de regular el discurso de odio, eliminar contenidos extremistas y evitar las campañas de desinformación al tiempo que preservan la libertad de expresión. El fenómeno de las “noticias falsas” o las campañas de desinformación a través de las redes sociales, que crean impactos tangibles en los eventos electorales, es solo un ejemplo de los desafíos que emergen de una sociedad centrada en los datos. Las agencias de seguridad siguen presionando a los gobiernos para que impongan mayores obligaciones de seguridad pública a las empresas de tecnología. Los métodos y procedimientos convencionales establecidos para solicitar información relacionada con investigaciones penales se están quedando en el pasado.

---

Varias empresas tecnológicas destacadas están abogando por extender o imitar las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (General Data Protection Regulation, GDPR) de la Unión Europea (UE) en otras jurisdicciones para garantizar una protección de privacidad uniforme. En América Latina, propuestas similares han aparecido en toda la región en los últimos años. Conforme la tecnología evoluciona a un ritmo sin precedentes, estamos llegando a un momento crítico para garantizar el respeto de los derechos humanos tanto en como fuera de línea.

Debemos equilibrar nuestro respeto por los derechos humanos de los clientes con nuestro deber de cumplir con las leyes locales en los países donde operamos. Estas leyes nos obligan a divulgar información sobre nuestros clientes a agencias a cargo del cumplimiento de la ley y a otras autoridades gubernamentales en relación con su deber legítimo de proteger la seguridad nacional y la seguridad pública, o para prevenir o investigar delitos o actos de terrorismo. Cuando nos enfrentamos a una solicitud legal de un gobierno para obtener información del cliente, buscamos minimizar el impacto de esa solicitud en el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de nuestros clientes. Asimismo, cuando surge un conflicto entre la ley local y la Declaración Universal de los Derechos Humanos u otras normas internacionales de derechos humanos, nos esforzamos por resolver ese conflicto de manera que respete el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de las personas, así como su derecho fundamental del acceso a Internet y a servicios de comunicaciones.

Luxemburgo, febrero de 2020

---

**Rachel Samrén**

*Vicepresidenta Ejecutiva y Directora de Asuntos Externos*

**Salvador Escalón**

*Vicepresidente Ejecutivo y Director Jurídico*

## 2. Informes de Millicom

Millicom es un proveedor líder de servicios de cable y móviles dedicado a mercados emergentes. Operamos con la marca Tigo en ocho países de América Latina y también en Tanzania. También operamos con la marca Cable Onda en Panamá. Nuestra compañía marca la pauta al ofrecer The Digital Lifestyle® a más de 50 millones de clientes a través de nuestros servicios innovadores y de banda ancha de alta velocidad. Nuestro propósito es construir las autopistas digitales que conectan personas, mejoran la calidad de vida y fomentan el desarrollo de nuestras comunidades. Y nuestra misión es proporcionar las autopistas digitales más rápidas y seguras para convertirnos en la primera opción de los clientes en todos nuestros mercados. Las acciones de Millicom se cotizan en Nasdaq Estocolmo como recibos de depósito suecos y en el mercado de valores Nasdaq en Estados Unidos desde el 9 de enero de 2019.

Hemos publicado un informe LED anual desde 2015 por dos motivos principales:

1. Para informar de manera más transparente a las partes interesadas sobre cómo manejamos las solicitudes gubernamentales, y
2. Para explicar de forma más clara los contextos en los que las empresas de telecomunicaciones reciben solicitudes de los gobiernos y las consideraciones que influyen en las decisiones en relación con estas situaciones.

Como operador enfocado exclusivamente en mercados emergentes, nos esforzamos por encontrar el equilibrio adecuado entre proporcionar altos niveles de transparencia y proteger a nuestro personal y nuestros activos en el terreno. En algunos de los mercados donde operamos, la ley nos prohíbe divulgar las solicitudes de ayuda de las autoridades judiciales. En otros casos, la divulgación puede poner en riesgo la seguridad de nuestro personal y nuestros activos. Con esto en mente, subdividimos nuestros informes en dos regiones, América Central y América del Sur, para proporcionar información más detallada y minuciosa. En vista de nuestra presencia reducida en África, donde ahora solo operamos en Tanzania, este informe LED solo cubre los acontecimientos importantes<sup>1</sup> en la región de África en general, incluidos

aquellos relacionados con nuestras operaciones anteriores en Chad, que vendimos a Maroc Telecom en julio de 2019.

Estudiamos e implementamos continuamente las lecciones aprendidas a través de nuestros colegas en la industria y la participación de las partes interesadas, principalmente a través de nuestra asociación con la GNI y nuestras interacciones con representantes gubernamentales. Este informe incluye una sección sobre nuestra primera evaluación de la GNI realizada en 2019.<sup>2</sup>

Esperamos que esta edición de nuestro informe LED contribuya al trabajo constructivo entre los diferentes grupos de partes interesadas para proteger mejor la libertad de expresión y la privacidad de las personas.

### Sobre qué estamos informando

Damos a conocer el tipo y la cantidad de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales. Más importante aún, también describimos el contexto general y las tendencias reflejadas en las solicitudes que recibimos. En casos específicos y significativos, lo que llamamos acontecimientos importantes, el contexto sirve para resaltar los desafíos prácticos que encontramos en nuestras interacciones con las autoridades judiciales.

Describimos varios de estos acontecimientos importantes y, siempre que sea posible, revelamos los países en los que se desarrollaron.

Divulgamos información acerca de políticas, procesos y controles internos que protegen la privacidad de nuestros clientes cuando manejamos solicitudes de las autoridades judiciales. Este informe también describe cómo buscamos minimizar los efectos injustificados en la libertad de expresión y la privacidad de nuestros clientes.

Desde el informe de 2017, también hemos incluido un caso de estudio de un país específico que detalla los diferentes tipos y fuentes de solicitudes.

Adicionalmente, incluimos información sobre los diversos servicios de comunicaciones que brindamos, así como la cantidad de clientes y nuestra posición en el mercado en cada país. Estos detalles afectan la cantidad de

solicitudes que recibimos y se deben tener en cuenta al evaluar el alcance de las actividades gubernamentales.

### Sobre qué no estamos informando

En su mayor parte, este informe describe nuestro compromiso en términos amplios en lugar de detallar acontecimientos específicos. Las solicitudes de las autoridades judiciales son de carácter delicado. En muchos casos, se relacionan con procedimientos judiciales confidenciales y con situaciones de seguridad nacional y de emergencia en las que la vida humana está en peligro.

Las solicitudes de las autoridades judiciales vienen acompañadas de estrictos requisitos de confidencialidad; a menudo, la ley nos prohíbe revelar detalles acerca de las solicitudes que recibimos.

El incumplimiento de estos requisitos puede generar sanciones graves para nuestra empresa y nuestro personal local, incluida la detención.

Nuestra capacidad de discutir públicamente cómo nos relacionamos con las agencias a cargo del cumplimiento de la ley o con otras autoridades cuando recibimos solicitudes, o las formas en las que cuestionamos su enfoque, es limitada. Hacerlo afectaría nuestra capacidad de comprometernos con dichas autoridades en el futuro y, en algunos casos, podría poner en riesgo al personal. A veces, tales limitaciones son una causa de frustración ya que pueden llevar a percepciones incorrectas de inacción de nuestra parte.

A diferencia de algunos de nuestros colegas, no revelamos el número de solicitudes gubernamentales por país. Una razón importante para no hacerlo es que ciertos países prohíben tal divulgación. Por lo general, la ley no es clara con respecto a si podemos publicar el número de solicitudes recibidas o si se prohíbe explícitamente la publicación.

Hemos realizado un análisis considerable de riesgos internos y un debate sobre la publicación de cifras específicas de cada país. Operamos en algunos países donde la divulgación pública de dichas cifras puede poner en riesgo la seguridad de

<sup>1</sup> Los acontecimientos importantes incluyen, entre otras, las solicitudes con motivos políticos claros como cortes de servicios de nuestra red, denegación o restricción de servicio, eliminación o bloqueo dirigido de contenido, denegación de acceso para personas específicas con la intención de limitar la libertad de expresión, cambios operativos significativos relacionados con las técnicas de vigilancia, cambios significativos en leyes locales relacionadas con poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos o solicitudes para enviar mensajes con motivaciones políticas a los clientes en nombre del gobierno.

<sup>2</sup> Antes de nuestro informe LED de 2017, informamos nuestro progreso con base en los principios del TID. Ahora informamos con base en los principios de la GNI, luego de completar nuestro primer proceso de Evaluación de la GNI en 2019.

## 2. Informes de Millicom—(continuación)

nuestros empleados. Esto no es necesariamente un riesgo de acción del gobierno; podría provenir de entidades delictivas a las que hacen referencia las solicitudes. En algunos países, incluso iniciar conversaciones con las autoridades con respecto a la divulgación de las cifras, según nuestra evaluación de riesgo/beneficio, podría generar resultados negativos para nuestras operaciones y nuestra capacidad de promover prácticas más respetuosas de los derechos.

Por estos motivos, elegimos consolidar las cifras de solicitudes a nivel regional en este informe. Dividimos América Latina en América Central y América del Sur, lo que ofrece más detalle en las cifras.

Hemos trabajado con nuestros colegas anteriores del TID y con el bufete de abogados Hogan Lovells para crear un recurso de marcos legales <https://globalnetworkinitiative.org/legalframeworks> que detalla los poderes de vigilancia gubernamentales en nuestros mercados. Por esta razón, no describimos leyes específicas por país en este informe.

### Definiciones de solicitudes

La industria de la información, comunicación y tecnología (ICT) no tiene definiciones ni clasificaciones acordadas de las solicitudes de las autoridades judiciales. La creación de definiciones estándar es un desafío, dadas las múltiples jurisdicciones y modelos de negocio en nuestro sector más amplio. En Millicom clasificamos las solicitudes de las autoridades judiciales en tres categorías: interceptación, metadatos de clientes y datos financieros de clientes (relacionados con los servicios de dinero móvil o servicios

financieros móviles [Mobile Financial Services, MFS] que proporcionamos). Algunos de nuestros colegas de la industria presentan informes en categorías similares.

Estas tres categorías abarcan la gran mayoría de las solicitudes que recibimos. Informamos todas las demás solicitudes que permanecen fuera de las definiciones que figuran a continuación, como acontecimientos importantes. No informamos específicamente sobre solicitudes de retiro de contenido, ya que son poco frecuentes en nuestros mercados, con la excepción de la eliminación por mandato legal del acceso a contenido de abuso sexual infantil en Colombia. Sin embargo, hemos visto crecientes solicitudes de eliminación de contenido en línea en los últimos años, aunque este contenido a menudo no está bajo nuestro control y solo puede ser eliminado por el proveedor de contenido. También estamos viendo varias propuestas legislativas que procuran exigir la eliminación de contenido ilegal en línea. Cuando corresponda, contabilizamos las solicitudes de eliminación de contenido en la sección Acontecimientos importantes de este informe.

### Cómo obtenemos el material sobre el que presentamos informes

La información sobre el número de solicitudes que recibimos de las autoridades judiciales nos la envían los departamentos legales y regulativos en cada una de nuestras operaciones locales. Como se indica en nuestras **Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales**,

estos departamentos reciben todas las solicitudes y revisan su legalidad antes de ejecutarlas.

Nuestros departamentos registran cada solicitud por fecha, tipo (ver tabla 1) y autoridad solicitante. Una vez que una solicitud está legalmente justificada, proporcionamos la información a las autoridades o emprendemos las acciones necesarias.

La información sobre interceptación, metadatos y solicitudes relacionadas con dinero móvil se recopila durante nuestro proceso anual de informes de responsabilidad corporativa a través de Enablon, una herramienta dedicada en la que los equipos legales locales ingresan las cifras totales de solicitudes, así como evidencia de sus cifras totales.

Presentamos la información relacionada con los acontecimientos importantes de conformidad con un mecanismo escalamiento definido en nuestras **Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales**.

El equipo de Asuntos Externos Globales mantiene un registro de información sobre todos los acontecimientos importantes, que se revisan en nuestro Comité de Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED), compuesto por personal de alto nivel de las funciones de Asuntos Externos, Asuntos Legales, Seguridad y Cumplimiento. Los servicios de certificación y verificación de ERM (ERM CVS) han evaluado la información numérica de Millicom relacionada con las solicitudes de autoridades judiciales como parte de nuestro proceso de aseguramiento limitado de informes de responsabilidad corporativa, como se revela en la página 57 de nuestro Informe Anual.

### Comentarios

Estamos interesados en escuchar las opiniones o trabajar con quien quiera promover el acceso abierto y procesos transparentes y responsables de vigilancia y seguridad. También agradecemos los comentarios sobre este informe o acerca de cuestiones de privacidad y libertad de expresión en general. Comuníquese con CR@millicom.com o encuentre nuestros datos completos de contacto en [www.millicom.com](http://www.millicom.com).

Tabla 1  
Categorías de solicitud

<b>Interceptación</b>	Interceptación de voz, mensajes de texto (short message service, SMS), fax y tráfico de datos (interceptación legal) en tiempo real; es decir, vigilancia en vivo.
<b>Metadatos de clientes</b>	Metadatos como registros de datos de llamadas, direcciones de protocolos de Internet (Internet Protocol, IP), SMS, tráfico de correo electrónico e información sobre el tráfico de Internet, documentos de servicios en la nube y solicitudes de información de localización (estación física/base o información de satélite de posicionamiento global [global positioning satellite, GPS]).
<b>Datos relacionados con servicios de dinero móvil</b>	Información relacionada con nuestros servicios financieros móviles (MFS), como datos de transacciones, confirmación de que una persona es un cliente de dinero móvil y otra actividad de la cuenta. Estas solicitudes no siempre se relacionan con un delito financiero.

## 3. Nuestra gobernanza y compromiso

Hace tiempo que reconocemos la necesidad de involucrar a la sociedad civil, las ONG, los inversores, los clientes, los académicos y los expertos en la materia en lo referente a la privacidad y la libertad de expresión para mejorar nuestra comprensión de los riesgos de derechos humanos relacionados con nuestras operaciones, y promulgar procesos para gestionar esos riesgos.

Nuestras medidas para minimizar los riesgos, en la medida de lo posible, incluyen introducir y actualizar las directrices de Millicom, agregar controles y mejorar la preparación de equipos globales y locales para manejar todos los acontecimientos importantes, así como los asuntos de derechos humanos y reputación que plantean dichos acontecimientos. Inicialmente, nos enfocamos en mejorar procesos locales al brindar apoyo a la administración local y a los equipos que manejan las relaciones con las autoridades judiciales. Desde entonces, hemos progresado significativamente en este viaje, inculcando una cultura de respeto por la privacidad y los derechos de libertad de expresión en todo nuestro negocio y actuado como líder de pensamiento en los mercados emergentes en estos temas.

En 2018 comenzamos nuestro primer proceso externo de evaluación de la GNI (analizado con más detalle en el capítulo 4). También revisamos y fortalecimos nuestro marco de políticas existente, creado en 2015. Esto implicó en gran medida racionalizar y consolidar nuestro trabajo anterior, así como realizar actualizaciones que van de la mano con los avances tecnológicos y los entornos políticos y de seguridad en evolución en nuestras operaciones. Nuestra **Política de Privacidad Global** aborda los derechos de privacidad de los clientes.

### Impacto y riesgos sobre los derechos humanos

En 2017, el primer año de nuestra membresía en la GNI, llevamos a cabo una evaluación global de los riesgos de derechos humanos en nuestro entorno operativo para evaluar el nivel de riesgo de acontecimientos importantes o de otras solicitudes que puedan representar una amenaza para los derechos de nuestros clientes. Derivamos los riesgos destacados y materiales planteados por cada país a partir de los índices de riesgo de VeriskMaplecroft.<sup>3</sup>

Como parte de esta evaluación de riesgos, contratamos el apoyo de expertos externos para evaluar todas políticas, prácticas y recursos con el fin de comprender mejor nuestros riesgos potenciales y las oportunidades para mejorar.

Nuestra importante presencia en los mercados en los que operamos nos proporciona una comprensión sólida de las situaciones de riesgo potencial y de los niveles de riesgo. Procuramos formalizar esta evaluación y ampliar nuestro análisis a través de la interacción con grupos de partes interesadas externas e internas para crear una herramienta dinámica que pudiéramos actualizar y consultar regularmente. En 2018, trabajamos con la empresa líder en sostenibilidad Business for Social Responsibility (BSR) para crear un conjunto de herramientas de Evaluación de Impacto en los Derechos Humanos (Human Rights Impact Assessment, HRIA), que implementamos en operaciones locales seleccionadas en 2019. Continuaremos implementando esta evaluación en nuestras operaciones en 2020.

BSR también nos apoyó en nuestra Evaluación de Materialidad más reciente, al convocar entrevistas internas y externas con las partes interesadas externas para ayudar a definir las prioridades de Millicom en el espacio de responsabilidad corporativa. Naturalmente, la privacidad y la libertad de expresión fueron temas clave durante esta evaluación.

### Gobernanza y vigilancia de los derechos humanos

La responsabilidad corporativa es una función central dentro de nuestro equipo de Asuntos Externos. La Junta Directiva (Board of Directors, BoD) de Millicom y nuestro Equipo Ejecutivo (Executive Team, ET), que incluye al Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos, supervisan nuestras actividades de responsabilidad corporativa. La Junta recibe actualizaciones periódicas sobre temas de responsabilidad corporativa, y las figuras de Director Ejecutivo, Vicepresidente de Asuntos Externos y Vicepresidente Ejecutivo y Director Jurídico de Millicom asisten a las reuniones de la Junta Directiva. El Vicepresidente de Asuntos Externos también presenta ante el Equipo Ejecutivo estos temas de manera mensual, mientras que el Director de Responsabilidad Corporativa de Millicom es responsable de la gestión continua de los asuntos de derechos humanos en la empresa.

Nuestra Junta Directiva recibe actualizaciones periódicas sobre asuntos de derechos humanos y ha ordenado a la administración que continúe con su firme enfoque proactivo, incluida la profundización de las relaciones con la sociedad civil a nivel nacional y global. Durante el 2019, la Junta Directiva recibió de parte del Vicepresidente de Asuntos Externos de la empresa actualizaciones sobre la implementación por parte de Millicom de los Principios de la GNI y nuestra gestión de riesgos relacionados con la privacidad y la libertad de expresión. El Comité de Cumplimiento y Conducta Empresarial de la Junta Directiva también brindó supervisión adicional.

En enero de 2014, cuando Millicom comenzó su proceso de escalamiento para solicitudes gubernamentales, establecimos un Comité de Divulgación a las Autoridades Judiciales (Comité LED) interdisciplinario para coordinar mejor la gestión de riesgos. Este comité está presidido por el Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos e incluye al Director de Responsabilidad Corporativa, Vicepresidente Ejecutivo y Director Jurídico, Vicepresidente Ejecutivo de Ética y Cumplimiento, Director de Seguridad de la Información, Vicepresidente de Asuntos Jurídicos para Latinoamérica y Director de Privacidad Global, Vicepresidente de Respuesta Estratégica de Cumplimiento y a nuestros Directores de Asuntos Regulatorios. Los miembros del Comité LED preparan y aprueban conjuntamente las políticas y procesos, revisan nuestras **Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales** y los riesgos relacionados, y aprueban informes y el compromiso de Millicom relacionados con la privacidad y la libertad de expresión. El Comité LED se comunica con frecuencia y se reunió en diversas ocasiones en 2019 para revisar riesgos y acciones relacionadas con libertad de expresión y privacidad, y para recibir actualizaciones sobre el proceso de evaluación de la GNI en curso de Millicom. Estas reuniones brindaron la oportunidad de presentar e informar a los nuevos miembros del equipo sobre nuestro trabajo en curso respecto a estos asuntos, a la vez que ayudaron a evaluar y definir acontecimientos importantes en nuestros mercados. Este Comité también proporciona orientación e información sobre la manera en la que Millicom puede abordar mejor estos asuntos de forma respetuosa de los derechos y apegada a la ley.

<sup>3</sup> <https://maplecroft.com>

### 3. Nuestra gobernanza y compromiso—(continuación)

Completamos nuestro marco de **Política de Privacidad Global** en 2018 y continuamos ejecutándolo hasta 2019. Además, hemos aprobado amplios principios de privacidad, directrices y compromisos para la empresa. A nivel global, nuestra Oficina de Privacidad está dirigida por nuestro Director de Privacidad Global. A nivel local, todas las operaciones de Tigo tienen un Director de Privacidad Local responsable de la administración de asuntos de privacidad y capacitación local. Nuestros sitios web de Millicom y Tigo proporcionan información a nuestros clientes con respecto a nuestra **Política de Privacidad Global**, incluida la forma en que usamos, procesamos y protegemos los datos de los clientes, sus derechos relacionados con el uso de sus datos y los canales y puntos de contacto donde nuestros clientes pueden plantear inquietudes sobre nuestra política o su privacidad.

Nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos, Vicepresidente Ejecutivo de Ética y Cumplimiento, Vicepresidente Ejecutivo de Información y Tecnología, Director de Privacidad Global y Vicepresidente Ejecutivo y Director Jurídico supervisan los esfuerzos de desarrollo del marco de privacidad. Continuamos implementando este marco interna y externamente junto con los compromisos de privacidad y los principios rectores de Millicom. Toda la información relevante está disponible en nuestro portal de políticas de privacidad en línea en <http://www.millicom.com/privacv-policy/>.

#### Compromiso

Trabajamos con una amplia gama de actores para mitigar riesgos e impactos en los derechos humanos relacionados con las solicitudes de las autoridades judiciales. Millicom es un miembro fundador del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones sobre Libertad de Expresión y Privacidad; en 2017, nos unimos a la Global Network Initiative (GNI) como miembro de pleno derecho. También nos comprometemos con muchas organizaciones internacionales al participar en varios eventos y contribuir con el debate en curso sobre libertad de expresión y privacidad en el contexto de un panorama tecnológico que cambia rápidamente. Desarrollamos y ampliamos nuestras relaciones con actores de la sociedad civil a través de nuestra membresía en la GNI durante 2019 al participar en el Comité de Políticas y el Comité de Aprendizaje de la GNI para promover intereses mutuos en defensa de la libertad de expresión y los derechos de privacidad. Además, nos

comprometemos tanto como sea posible con los gobiernos y otras partes interesadas de los países en temas de privacidad y libertad de expresión. Buscamos mejorar el entendimiento de los gobiernos sobre nuestras obligaciones fuera de sus países, al tiempo que también resaltamos los riesgos de una actuación gubernamental desproporcionada, especialmente para la reputación de los gobiernos y las posibilidades de inversión extranjera. Asimismo, discutimos estos temas con representantes diplomáticos relevantes y llevamos a cabo conversaciones y capacitaciones similares con los miembros de nuestro personal local que se involucran con estos temas en el área.

Un entorno tecnológico que cambia rápidamente y las altas demandas de seguridad pública pueden complicar nuestro proceso de toma de decisiones a medida que nos esforzamos por cumplir con las obligaciones legales y proteger la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios. Brindamos capacitación presencial anual sobre estos temas con nuestro personal local en las cumbres regionales, así como sesiones de capacitación específicas con y en diferentes operaciones según sea necesario.

#### Políticas, directrices y controles

Nuestro compromiso con la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos se incluye en el **Código de Conducta de Millicom**.

Además, nuestro compromiso de implementar los “Principios sobre libertad de expresión y privacidad del TID para el sector de las telecomunicaciones” se basó en nuestra membresía en el TID. Los informes LED de Millicom comenzaron como una rendición de cuentas pública de nuestro compromiso. Actualmente nos adherimos a los Principios de la GNI sobre libertad de expresión y privacidad, e informamos con mayor amplitud sobre estos compromisos luego de nuestro primer proceso de evaluación de la GNI.

Durante 2018, el Comité de LED finalizó y aprobó las actualizaciones de las **Directrices del Grupo Millicom sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales (Law Enforcement Assistance, LEA)**, que comprenden una versión racionalizada y consolidada de nuestras diversas políticas internas y trabajo en esta área. Estas directrices resumen:

- Nuestras obligaciones dentro de los marcos internacionales
- Funciones y responsabilidades de cada departamento
- Evaluaciones a realizar a medida que se reciben las solicitudes
- Cómo manejar solicitudes urgentes y no escritas
- Cómo registrar las solicitudes y nuestras respuestas
- Cómo proteger los datos del cliente durante todo el proceso de recuperación de información
- Cómo entregar la información de manera segura

Una versión abreviada de esta guía está disponible en [www.millicom.com/media/3613/law-enforcement-assistance-and-major-events-guidelines.pdf](http://www.millicom.com/media/3613/law-enforcement-assistance-and-major-events-guidelines.pdf).

También adoptamos un nuevo **Proceso de Gobernanza para Riesgos de Derechos Humanos Relacionados con Libertad de Expresión y Privacidad**, el cual distribuye la responsabilidad de la implementación de los Principios de la GNI de la empresa entre varios miembros del equipo directivo de Millicom. El Vicepresidente de Asuntos Externos y el Director Jurídico que trabajan con los miembros principales de los equipos de Responsabilidad Corporativa, Legal y Cumplimiento, son los responsables finales de la implementación de los Principios de la GNI por parte de la empresa en relación con los derechos de privacidad y libertad de expresión.

Nuestro **proceso de control interno** evalúa el grado de aplicación y cumplimiento de las diferentes políticas y controles globales por parte de nuestras operaciones locales. En 2015 agregamos dos controles relacionados con la implementación de las Directrices LEA originales. El primer control verifica que todas las solicitudes sean evaluadas por el equipo jurídico antes de la ejecución y que se conserve en los archivos una copia escrita de la solicitud original. El segundo control se relaciona con limitar y hacer un registro de acceso a los datos del cliente al ejecutar la solicitud. Nuestras operaciones evalúan su alineación, o nivel de madurez, con estos controles de forma anual. Todas las operaciones han logrado mejoras sustanciales en el nivel de madurez de sus controles de las directrices LEA desde 2015. En 2019, comenzamos a revisar nuestros procesos de control interno de acuerdo con los cambios realizados en nuestras políticas sobre libertad de expresión y privacidad; continuaremos este análisis durante 2020.



---

### 3. Nuestra gobernanza y compromiso—(continuación)

El Comité LED aprobó las **Directrices sobre Acontecimientos Importantes** en 2015. Estas directrices definen los pasos a seguir en el caso de un acontecimiento importante, incluido un proceso de escalado a nivel regional y global, así como sugerencias prácticas para establecer relaciones con las autoridades gubernamentales para limitar la responsabilidad o el plazo de un acontecimiento importante. En 2017, comenzamos a evaluar cómo racionalizar la comunicación de estas políticas internas, directrices y controles a nuestro personal local.

Llevamos a cabo una evaluación comparativa externa de cómo se hace

esto en toda la industria antes de decidir crear un documento autoritario llamado las **Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales**.

Hicimos esto para garantizar que nuestros recursos internos se entiendan fácilmente y para que sigan siendo relevantes en un entorno de constante evolución. Capacitamos a los miembros del personal sobre estos temas regularmente.

#### Seguridad de la información

Las **Normas de Seguridad de la Información** (Information Security Standards, ISS), publicadas en abril de

2015, abordan requisitos específicos para la gestión de datos de clientes y empleados.

Todos los empleados de Millicom deben realizar una capacitación en seguridad de la información, la cual aborda la importancia de proteger los datos del cliente. El material de capacitación está disponible en nuestra plataforma de eLearning, Millicom University, y es obligatorio para todos los empleados. También distribuimos materiales de sensibilización de seguridad de la información (Information Security, IS) a todos los empleados, al menos, una vez al año.

## 4. Evaluación de la GNI

Durante 2018-19, Millicom y otras 10 empresas miembros se sometieron al proceso de Evaluación de la GNI. Esto significó la primera vez que las empresas de telecomunicaciones se sometieron a una evaluación como parte de la GNI.

El asesor externo acreditado de Millicom, Foley Hoag<sup>4</sup>, presentó sus hallazgos y recomendaciones a la Junta Directiva de GNI de múltiples partes interesadas, que determinó que Millicom está haciendo esfuerzos de buena fe para implementar los Principios de la GNI con mejoras a lo largo del tiempo. La determinación positiva de la Junta se basó en un informe del asegurador externo experto que evaluó los procesos, las políticas y el modelo de gobernanza de Millicom para salvaguardar la privacidad y la libertad de expresión de los usuarios.

La evaluación de la GNI implica una revisión del proceso que abarca gobernanza, debida diligencia y gestión de riesgos, libertad de expresión y privacidad en la práctica, y transparencia y compromiso. Dicho proceso también incluye una revisión de un caso de estudio que analiza ejemplos o situaciones específicas para verificar si la empresa está implementando principios de privacidad y de libertad de expresión en la práctica.

Las siguientes secciones proporcionan una breve descripción general de los resultados de la evaluación de la GNI de Millicom, alineados con las áreas mencionadas anteriormente.

### Gobernanza

La responsabilidad final de la implementación de Millicom de los Principios de la GNI recae en el Director Jurídico de la compañía y su Director de Asuntos Externos. La responsabilidad operativa para el desarrollo, implementación y ejecución de políticas y procedimientos recae en el equipo Legal de la compañía por el derecho a la privacidad, y en la función de Responsabilidad Corporativa dentro del equipo de Asuntos Externos por el derecho a la libertad de expresión. La Junta Directiva de Millicom recibe actualizaciones sobre la implementación de los Principios de la GNI por parte de la empresa y su gestión de riesgos

relacionados con la privacidad y los derechos de libertad de expresión de sus usuarios en sus reuniones trimestrales.

### Debida diligencia y gestión de riesgos

Millicom incorpora la debida diligencia de derechos humanos en sus procesos rutinarios de debida diligencia corporativa y gestión de riesgos empresariales.

**Nuestras Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales** facilitan y obligan al personal de primera línea a escalar problemas potenciales para la debida diligencia. De acuerdo con la política, los cambios en el entorno operativo de un país que aumenten significativamente los riesgos que las operaciones de Millicom plantean a la libertad de expresión y los derechos de privacidad de sus usuarios se consideran acontecimientos importantes que deben informarse de inmediato al personal directivo.

Priorizamos los riesgos de derechos humanos identificados por nuestros procesos de debida diligencia en función de la gravedad de los posibles impactos, nuestra capacidad para mitigar esos impactos, la seguridad de nuestros empleados y la integridad y confiabilidad de nuestras operaciones. En 2017, contratamos a un consultor externo para llevar a cabo una HRIA de las operaciones globales de Millicom. Este ejercicio identificó los riesgos más importantes de Millicom y estableció las medidas que la empresa podría tomar en sus operaciones para mitigar sus impactos adversos potenciales y reales sobre los derechos humanos. Además, la HRIA evaluó el entorno legal y regulatorio en cada uno de los 11 países en los que Millicom operaba en ese momento e identificó escenarios de riesgo futuros en esos países en los próximos años.

Los resultados de la HRIA de Millicom se incorporan a nuestras operaciones y procesos comerciales principalmente a través del trabajo de nuestro equipo interno de Responsabilidad Corporativa. La forma más importante de mitigar los riesgos de derechos humanos identificados a través de nuestros procesos de debida

diligencia es mediante la creación de sistemas robustos para ayudar al personal de primera línea a responder a las solicitudes y demandas del gobierno.

### Libertad de expresión y privacidad en la práctica

Las Directrices sobre Acontecimientos Importantes y Asistencia a Autoridades Judiciales de Millicom dirigen nuestra evaluación y respuesta a las restricciones y exigencias gubernamentales que afectan los derechos de privacidad y libertad de expresión de nuestros usuarios.

Distinguimos entre dos categorías de solicitudes:

#### 1) Solicitudes gubernamentales de datos de usuarios que se emiten por escrito y parecen ser coherentes con la ley local y las normas internacionales de derechos humanos.

Registramos estas solicitudes en una base de datos mantenida por el equipo legal interno de Millicom en el país, y nuestro equipo corporativo la audita anualmente. Nuestros abogados en el país estudian cada solicitud para verificar que cumpla con los requisitos legales locales. Si es así, Millicom concede la solicitud de la forma más estrecha posible. De lo contrario, Millicom rechaza la solicitud y explica sus razones a la entidad gubernamental solicitante.

#### 2) Solicitudes y demandas gubernamentales que no se hacen por escrito, son contrarias a la ley local o las normas internacionales de derechos humanos, entran en conflicto con los términos de la licencia de operación de Millicom en ese país o parecen tener una motivación política.

Estas se consideran acontecimientos importantes que se deben escalar al personal de nivel ejecutivo de la empresa para su revisión y decisión. Una vez que se escala un acontecimiento importante, el personal superior de Millicom evalúa el rango de opciones disponibles antes de formular una respuesta. Intentamos equilibrar nuestra responsabilidad de respetar las normas internacionales de derechos humanos con nuestra obligación de seguir las leyes locales en los países donde operamos.

<sup>4</sup> <https://foleyhoag.com/>

---

## 4. Evaluación de la GNI—(continuación)

### Transparencia

La privacidad y la libertad de expresión son los temas de responsabilidad corporativa más importantes de Millicom, de acuerdo con nuestra Evaluación de materialidad más reciente, y nuestro Informe LED anual detalla nuestras políticas y procedimientos para proteger los derechos de los usuarios de la empresa frente a solicitudes específicas del gobierno.

Proporcionamos una línea directa de ética independiente para empleados, clientes, inversores y el público para denunciar

violaciones de la ley o las políticas de la empresa, o para expresar inquietudes sobre otras formas de presunta mala conducta. Las personas que llaman pueden caracterizar sus inquietudes como relacionadas con “Privacidad y protección de datos” o “Cumplimiento de leyes y reglamentos”.

### Revisión de caso de estudio

La Junta de la GNI revisó una serie de casos de estudio, incluidos los casos relacionados con solicitudes y demandas gubernamentales específicas con respecto

a la libertad de expresión y la privacidad. La junta también revisó otras categorías de casos sugeridos del conjunto de herramientas de evaluación.

Algunos de los casos incluyeron acontecimientos importantes o revisiones previamente informados sobre cómo funcionan nuestras políticas y directrices relevantes en la práctica. El Informe de Evaluación Pública de la GNI<sup>5</sup> proporciona detalles sobre casos seleccionados, como las leyes de “bloqueo de señal” de las cárceles de América Latina y el Proyecto de Ley de Huellas Digitales en Paraguay.

<sup>5</sup> <https://globalnetworkinitiative.org/wp-content/uploads/2020/04/2018-2019-PAR.pdf>

## 5. América del Sur

### Panorama general

Millicom ha operado redes de comunicaciones en América del Sur por más de 25 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios, incluidos servicios de datos de alta velocidad, televisión por cable, voz y SMS, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones empresariales, en tres países de América del Sur. Durante 2019, invertimos un total combinado de más de mil millones de dólares estadounidenses en las regiones de América Central y América del Sur para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas. Estas inversiones garantizan mejores anchos de banda y calidad de la experiencia de Internet. También permiten construir más servicios e innovación además del acceso que brindamos.

Mantenemos la posición de mercado más alta en servicios móviles de *business-to-consumer* (B2C), hogar B2C y MFS en Paraguay, y generalmente estamos clasificados entre los tres principales proveedores de esos servicios en Colombia y Bolivia. Somos un contribuyente importante a nuestros mercados en términos de inversión, impuestos pagados<sup>6</sup> y el empleo y los servicios que brindamos. Para obtener más detalles, consulte las tablas a continuación y nuestro informe socioeconómico en <https://globalnetworkinitiative.org/policy-issues/legal-frameworks/>.

Tabla 2  
América del Sur (Bolivia, Colombia y Paraguay)

	Clientes de B2C Móvil '000	Relaciones con los clientes <sup>7</sup> '000	Clientes de MFS '000
	15.838	2.657	1.553

Tabla 3

País	Clientes móviles '000	Fuerza de trabajo <sup>8</sup>	Población <sup>9</sup> '000
Bolivia	3.554	2.877	11.353
Colombia	9.114	4.325	49.648
Paraguay	3.170	5.511	6.956

### Marcos jurídicos

En Bolivia y Paraguay existen procesos y requisitos claros para supervisión judicial sobre interceptación y solicitudes de metadatos de los clientes. En Colombia, debido en gran parte a los conflictos internos de larga data y a la guerra contra las drogas, los procesos son significativamente más complejos, aunque existe supervisión judicial para el inicio de la interceptación. La información sobre las leyes y procedimientos en Colombia se publica en detalle en <https://globalnetworkinitiative.org/policy-issues/legal-frameworks/>.

En Bolivia, el uso de la interceptación se limita a circunstancias excepcionales, como el tráfico de drogas y la trata de personas, en las que recibiríamos órdenes judiciales para activar las líneas. Tenemos conversaciones en curso con las autoridades sobre la implementación de técnicas de interceptación. La preocupación por el entorno de seguridad en Bolivia luego de la reciente crisis electoral puede alimentar el debate sobre nuevos mecanismos de supervisión y control para los servicios de comunicaciones.

Los procedimientos en Colombia nos obligan a proporcionar acceso directo a nuestra red móvil a las autoridades. Las auditorías periódicas aseguran que no

obtenemos información sobre la interceptación que tiene lugar. Estamos sujetos a fuertes sanciones, incluidas multas, si las autoridades descubren que hemos obtenido dicha información. Como resultado, no contamos con información con respecto a la frecuencia y durante qué períodos se interceptan las comunicaciones en nuestras redes móviles en Colombia. También tenemos un importante negocio de redes fijas en Colombia; para estas líneas, recibimos órdenes judiciales que revisamos y evaluamos antes de abrir la línea para que se efectúe la interceptación. La duración de la interceptación está limitada por la ley a un máximo de seis meses.

En Paraguay, al igual que en Colombia, las autoridades ordenan que proporcionemos acceso directo a nuestra red móvil. Los procedimientos nos permiten ver la orden judicial requerida para que las autoridades inicien la interceptación, y somos conscientes de cuándo ocurre la misma. Podemos presentar una queja ante la Corte Suprema de Justicia si consideramos que la orden o la interceptación no cumplen con los requisitos legales.

Para las solicitudes de metadatos de los clientes, recibimos pedidos por escrito en los tres países. Evaluamos la legalidad de estas solicitudes antes de proporcionar a las autoridades la información solicitada.

<sup>6</sup> Consulte la página 159 de nuestro Informe Anual.

<sup>7</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>8</sup> La fuerza de trabajo representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>9</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial (2018).

## 5. América del Sur—(continuación)

### Solicitudes de las autoridades judiciales en 2019

La tabla 5 muestra un aumento en las solicitudes recibidas por parte de las autoridades judiciales en nuestros mercados en América del Sur. Sin embargo, los números se han mantenido relativamente uniformes desde 2015. Se ha producido un aumento notable en el número de solicitudes de interceptación (es decir, vigilancia de llamadas en vivo o en tiempo real) como resultado de la implementación completa de un sistema de acceso directo en un país después de cambios técnicos. También hemos visto un aumento gradual en las solicitudes relacionadas con MFS a medida que este negocio crece y se vuelve más popular en nuestros mercados.

En varios países en la región, las autoridades tienen acceso directo a nuestras redes. Dependiendo del tipo de acceso directo en cuestión, esto puede significar que no se nos notifica de todos los casos en los que se intercepta la comunicación del cliente. La solicitud escrita real recibida por una operación cuenta como una solicitud en las tablas de datos. Una solicitud puede buscar información sobre varias personas o varios dispositivos. Por lo tanto, las solicitudes no son iguales en magnitud.

La gran mayoría de las solicitudes pertenecen a la categoría de metadatos del cliente. La mayoría de estas solicitudes, a su vez, buscan confirmar la identidad que está detrás de números de teléfono específicos.

Algunas solicitudes pueden solicitar información acerca de más de uno de los registros de telefonía móvil de un cliente (p. ej., llamadas entrantes y salientes desde el teléfono, ubicación de la torre celular, durante un período específico o dentro de un área geográfica específica).

La cantidad de solicitudes que reciben nuestras operaciones locales también depende de cuántos clientes tengamos y de nuestra posición en el mercado. En América del Sur, el porcentaje de solicitudes de metadatos recibidas por cliente en 2019 fue del 0,157%, casi idéntico a la cifra de 2018.

Tabla 4

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de interceptación
<b>Bolivia</b>	Fiscales, Unidad de Investigaciones Financieras	Autoridades judiciales
<b>Colombia</b>	El ejército, la policía, el fiscal general, los funcionarios públicos con funciones judiciales o de supervisión, el contralor general, el fiscal general, los alcaldes y el Instituto Nacional Penitenciario y de Prisiones (INPEC)	Fiscalía General y jueces
<b>Paraguay</b>	Oficina de la Fiscalía Pública, tribunales penales	Tribunales penales

Tabla 5

América del Sur	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2019	732	239	24.864	0,157 %
2018	583	190	22.590	0,154 %
2017	38	21	21.492	0,150 %
2016	111	73	22.521	0,103 %
2015	184	104	24.447	0,115 %

## 6. América Central

### Panorama general

Millicom ha operado en la región de América Central por más de 25 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios en seis mercados diferentes, incluidos datos de alta velocidad, televisión por cable, voz y SMS, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones empresariales. Durante 2019, invirtió un total combinado de más de mil millones de dólares estadounidenses en las regiones de América Central y América del Sur para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas. Estas inversiones garantizan mejores anchos de banda y calidad de la experiencia de Internet. También permiten construir más servicios e innovación además del acceso que brindamos.

Mantenemos la primera posición de mercado para muchos servicios en toda la región. Además, somos un contribuyente importante para nuestros mercados en términos de inversión, impuestos pagados<sup>10</sup>, y el empleo y los servicios que brindamos.

Además de los cinco países sobre los que estamos reportando en 2019 (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá), se incluyen los activos recientemente adquiridos en Nicaragua. Anteriormente solo habíamos atendido a clientes empresariales, y un número muy pequeño de clientes de televisión por cable y domésticos (Direct-To-Home, DTH) en Nicaragua hasta mediados de 2019, cuando cerramos una transacción para la adquisición de la empresa móvil Telefónica en el país. Si bien hemos informado sobre acontecimientos importantes relacionados con Nicaragua, en el futuro también planeamos incluir números para todas las partes de los negocios recién adquiridos en esta sección en particular.

También completamos la adquisición de la empresa Telefónica en Panamá en septiembre de 2019. Los números relacionados con Panamá en esta sección del informe solo pertenecen al negocio de Cable Onda, del cual nos convertimos en el 80% de los accionistas en diciembre de 2018.<sup>11</sup> En el futuro, también planeamos incluir números para todas las partes de los negocios recién adquiridos en Panamá en esta sección en particular.

Desde el comienzo de nuestra participación en estas nuevas operaciones, hemos capacitado a miembros del personal sobre nuestras políticas y directrices clave en las áreas de libertad de expresión y privacidad.

### Marcos jurídicos

Debido a entornos de seguridad desafiantes, que incluyen los altos niveles de crimen organizado y violencia relacionada con el narcotráfico, los gobiernos de América Central han promulgado algunas de las leyes y requisitos técnicos más desarrollados para la vigilancia. En Costa Rica, donde en la actualidad operamos únicamente con redes fijas, el número de solicitudes de las autoridades judiciales es significativamente menor que en otros mercados de América Central. Esto también es cierto sobre los números de Panamá en el informe de este año, ya que solo incluimos solicitudes relacionadas con el negocio de Cable Onda. Planeamos informar sobre los activos de Telefónica recién adquiridos en Panamá, Nicaragua y Costa Rica, de los cuales este último aún está sujeto a aprobación regulatoria, a partir de 2020.

**Tabla 6**  
**América Central (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá)**

	Clientes de B2C móvil '000	Relaciones con los clientes <sup>12</sup> '000	Clientes de MFS '000
	22.488	1.683	1.997

**Tabla 7**

País	Clientes móviles '000	Fuerza de trabajo <sup>13</sup>	Población <sup>14</sup> '000
Costa Rica	N/A <sup>15</sup>	513	4.999
El Salvador	2.465	639	6.420
Guatemala	10.536	3.342	17.247
Honduras	4.473	1.028	9.587
Panamá	N/A <sup>16</sup>	2.218	4.099

<sup>10</sup> Consulte la página 159 de nuestro Informe Anual.

<sup>11</sup> En febrero de 2019, Millicom celebró acuerdos con Telefónica S.A. y ciertas filiales para adquirir el capital social completo de Telefónica Móviles Panamá, S.A., Telefónica de Costa Rica TC, S.A., la subsidiaria de propiedad absoluta Telefónica Gestión de Infraestructura y Sistemas de Costa Rica, S.A., y Telefónica Celular de Nicaragua, S.A. por un valor empresarial combinado de 1.650 millones de dólares estadounidenses. Esta transacción está sujeta a aprobaciones regulatorias en cada mercado: estas aprobaciones se han obtenido en Nicaragua y Panamá, mientras que Costa Rica aún está pendiente.

<sup>12</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>13</sup> La fuerza de trabajo representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>14</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial (2018).

<sup>15</sup> En la actualidad, Millicom no tiene operaciones móviles en Costa Rica, pero brinda servicios B2C Residencial y B2B, en los cuales es el líder del mercado.

<sup>16</sup> Los números relacionados con Panamá en esta sección del informe solo pertenecen al negocio de Cable Onda, que no tiene operaciones móviles.

## 6. América Central—(continuación)

En Honduras y El Salvador, la ley exige que las autoridades accedan directamente a nuestras redes. Sin embargo, las leyes de ambos países especifican cuáles autoridades pueden solicitar la interceptación y que las órdenes de interceptación solo pueden ser dictadas por los tribunales (ver tabla 8). Como estos son regímenes de acceso directo, no recibimos estas órdenes ni tenemos visibilidad sobre la frecuencia o el período en el que se produce la interceptación. En El Salvador, la ley también enumera los tipos de delitos específicos a los que se puede aplicar la interceptación, además de otros requisitos. En Guatemala, la interceptación también se lleva a cabo por órdenes judiciales, que recibimos y revisamos antes de abrir línea por el período especificado.

Para metadatos de los clientes, se requieren órdenes judiciales de los mismos tribunales en todos nuestros mercados en América Central. Recibimos y revisamos estas solicitudes antes de proporcionar a las autoridades la información solicitada.

En El Salvador y Honduras, existen leyes especiales que obligan a los operadores de telecomunicaciones a bloquear las señales dentro y fuera de las cárceles. Leyes similares habían existido anteriormente en Guatemala, mientras que Costa Rica recientemente introdujo una legislación en esta área. Consulte la sección 9 para obtener una descripción más amplia del bloqueo de señales en las cárceles de la región.

No se nos compensa por los recursos necesarios para evaluar y procesar las solicitudes de las autoridades judiciales en ninguno de nuestros mercados. Dada la situación desafiante de seguridad en numerosos países de América Central, estos recursos son amplios y deben estar disponibles para responder a las solicitudes en todo momento.

### Solicitudes de las autoridades judiciales en 2019

Las autoridades judiciales en todos nuestros mercados en América Central continúan sus esfuerzos para combatir el crimen y la violencia en la región. Estos países se encuentran entre los más violentos del mundo, con tasas anuales de homicidios en El Salvador y Honduras que alcanzan o superan los períodos más letales de las guerras recientes en Afganistán e Irak. Las notorias pandillas criminales transnacionales involucradas en actividades que van desde contrabando de drogas hasta tráfico de personas son, en gran parte, responsables de la violencia que afecta a estos países. La vigilancia y solicitudes de datos de los clientes respaldan los esfuerzos de las autoridades judiciales para combatir estos graves desafíos de la delincuencia organizada. Las diferencias en las poblaciones de nuestros mercados de América Central y América del Sur contribuyen a dificultar las

comparaciones directas de una región a otra. Además, como se mencionó anteriormente, las solicitudes de las autoridades judiciales no son todas iguales en magnitud, lo que complica aún más cualquier intento de hacer comparaciones directas.

Como se muestra en la tabla 9, los tipos de solicitud se han mantenido en niveles relativamente similares a los observados en 2018. Ciertas solicitudes pueden involucrar una gran cantidad de registros de metadatos, lo que puede sesgar los números. Los esfuerzos para combatir el crimen y la corrupción en un país en particular continúan impulsando una gran proporción de estas solicitudes, y estos esfuerzos siguen siendo el motivo principal que está detrás de ciertas solicitudes. Además, a medida que el innovador segmento comercial de MFS se vuelve más popular, está atrayendo cada vez más la atención de las autoridades.

Tabla 8

	Autoridades que pueden solicitar interceptación o metadatos	Autoridades que pueden emitir órdenes de Interceptación
<b>Costa Rica</b>	Oficina de la Fiscalía, jueces y autoridades fiscales	Jueces en tribunales penales
<b>El Salvador</b>	Oficina del Procurador General	Tribunal de Primera Instancia de San Salvador
<b>Guatemala</b>	Oficina de la Fiscalía	Jueces de Primera Instancia en Materia Penal
<b>Honduras</b>	Oficina de la Fiscalía, Procurador General, Oficina Nacional de Investigación e Inteligencia	Tribunal Penal
<b>Panamá</b>	Oficina del Procurador General	Rama Judicial

Tabla 9

América Central	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2019	1.389	275	12.633	0,072 %
2018	1.533	333	11.278	0,064 %
2017	933	160	10.848	0,060 %
2016	816	194	16.758	0,099 %
2015	0	158	8.653	0,052 %

## 7. Caso de estudio

En 2017, decidimos proporcionar detalles más específicos sobre los tipos y fuentes de solicitudes recibidas en un país no identificado. Desde entonces, hemos seguido proporcionando los mismos detalles, para el mismo país, para crear una comparación de datos de año a año.

Tomamos la decisión de hacer que estos datos sean anónimos para respetar los requisitos de divulgación locales y proteger a nuestro personal local. Esperamos que este nivel de detalle proporcione un mayor contexto a la naturaleza de las solicitudes de los gobiernos y demuestre la complejidad y la variedad de factores involucrados en estos procesos.

### Tipos de solicitudes relacionadas con metadatos

La siguiente información es un resumen de qué tipo de solicitudes de metadatos se recibieron en una de nuestras operaciones locales.

### Fuentes de solicitudes relacionadas con metadatos

Las solicitudes provienen de una amplia gama de fuentes. La Oficina del Procurador General, la Policía Nacional y el poder judicial del país continúan generando la mayoría de las solicitudes. Estas llegan con la autorización previa de un tribunal o juez pertinente y nuestro equipo legal local las evalúa para determinar su validez, y autorizar o rechazar la solicitud en consecuencia.

**Tabla 14**  
**Solicitudes de metadatos de clientes**

Tipo	Porcentaje del total (enero – septiembre 2017)	Porcentaje del total (enero – septiembre 2018)	Porcentaje del total (enero – septiembre 2019)
Detalles biográficos (propietario del número de teléfono)	58,05 %	54,87 %	<b>47,26 %</b>
Registros de llamadas y eventos	34,79 %	38,16 %	<b>44,67 %</b>
Detalles relacionados con posibles actos de fraude	3,05 %	3,28 %	<b>3,10 %</b>
Copias u originales de contratos	3,08 %	2,61 %	<b>2,75 %</b>
Datos de cobertura y ubicaciones de las antenas	3,20 %	0,04 %	<b>1,40 %</b>
Ubicación de la dirección IP	0,12 %	0,96 %	<b>0,62 %</b>
Código PUK (para desbloquear tarjetas SIM)	0,02 %	0,06 %	<b>0,01 %</b>
Solicitudes para redireccionar llamadas al servicio de emergencia.	0,07 %	0,02 %	<b>0,00 %</b>

Solicitante	Porcentaje del total (enero – septiembre 2017)	Porcentaje del total (enero – septiembre 2018)	Porcentaje del total (enero – septiembre 2019)
Oficina del Procurador General	46,86 %	47,93 %	<b>46,04 %</b>
Policía Nacional	33,91 %	34,55 %	<b>33,66 %</b>
Otras entidades	7,67 %	7,45 %	<b>9,58 %</b>
Jueces	10,76 %	9,55 %	<b>8,53 %</b>
Ejército Nacional	0,49 %	0,20 %	<b>1,45 %</b>
Abogados*	0,03 %	0,14 %	<b>0,43 %</b>
Contralor General de Cuentas	0,15 %	0,05 %	<b>0,11 %</b>
Autoridad Fiscal Nacional	0,12 %	0,08 %	<b>0,11 %</b>
Entidades privadas*	0,00 %	0,03 %	<b>0,05 %</b>
Departamento de Seguridad	0,00 %	0,01 %	<b>0,00 %</b>

\* Estos números se refieren a solicitudes que fueron previamente autorizadas por un tribunal o juez.



## 8. Acontecimientos importantes en 2019

Los acontecimientos importantes son solicitudes que no encajan dentro de los tres tipos de solicitudes de asistencia de las autoridades judiciales cubiertas en las secciones anteriores de este informe. Todas las operaciones locales deben escalar estos eventos a la administración global y tomar medidas para minimizar el efecto de dichos acontecimientos en nuestros servicios y en los derechos de los clientes a la libertad de expresión y la privacidad. Los acontecimientos descritos en esta sección se presentaron en la sede global en 2019.

Rara vez es simple tomar la decisión de impugnar un acontecimiento importante. Estas solicitudes a menudo tienen una base legal, aunque los acontecimientos con frecuencia provienen de amplios poderes relacionados con la seguridad nacional.

Los acontecimientos importantes incluyen:

- Solicitudes de cierre de sitios específicos de estaciones base, áreas geográficas o una red completa
- Denegación o restricción del servicio (SMS, Internet móvil o fijo, canales de redes sociales)
- Solicitudes de interceptación fuera del debido proceso
- Bloqueos o retiros de contenidos específicos<sup>17</sup>
- Denegación de acceso a personas determinadas
- Cambios significativos relacionados con técnicas de vigilancia o procesos operativos (cómo se implementan las leyes de vigilancia locales en la práctica)
- Cambios significativos en las leyes locales relacionadas con los poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos
- Solicitudes para enviar mensajes por motivos políticos a clientes en nombre del gobierno

En 2019, registramos diez acontecimientos importantes, una disminución significativa en comparación con 2018 y años anteriores, como se muestra en la Tabla 16. Ocho de los acontecimientos ocurrieron en África y dos en América Central.

Las comparaciones de año a año de nuestros acontecimientos importantes son difíciles, dado que nos hemos desviado de una serie de operaciones en África al tiempo que reorientamos nuestro capital y nuestros esfuerzos en los mercados existentes y nuevos en América Latina. Sin embargo, dada la proporción significativa de acontecimientos importantes en la región de África, hemos optado por incluir esos acontecimientos en esta sección.

Al igual que con las solicitudes de las autoridades judiciales, el sector de las ICT no tiene definiciones aceptadas o estandarizadas para los diferentes tipos de acontecimientos importantes ni cómo contabilizarlos.

Millicom cuenta la cantidad de solicitudes que nos hacen directamente, así como los acontecimientos que tienen consecuencias o implicaciones para nuestros servicios y los derechos de nuestros clientes.

Contamos el acontecimiento independientemente de si nuestro compromiso fue exitoso o no en prevenirlo. Una solicitud puede incluir el corte de varios servicios diferentes o partes de la red en varias zonas geográficas. Si recibimos una solicitud para extender un corte anterior, contamos esto como un nuevo acontecimiento.

Por ejemplo, en el caso de una solicitud para cerrar torres de telefonía móvil alrededor de las cárceles en América Central, contamos una solicitud por país en lugar del número de cárceles o torres de telefonía móvil involucradas. En el caso de cortes en cárceles que estén en curso sin cambios significativos en términos de obligaciones o requisitos, no contamos esto como un acontecimiento adicional. Para 2019, no registramos acontecimientos importantes en esta área. Si bien no informamos sobre el bloqueo continuo de señales en cárceles (o nuevas medidas de bloqueo que no afectan directamente nuestro negocio) como un acontecimiento importante, consideramos que este es un asunto significativo y continuamos brindando detalles sobre sus implicaciones y el trabajo que estamos realizando para mitigar riesgos y amenazas a la libertad de expresión.

Tenemos directrices claras para nuestras subsidiarias sobre el manejo de acontecimientos importantes, además de escalar la información al equipo global para obtener asistencia. Para algunos de los acontecimientos a continuación, no podemos describir cómo reducimos el impacto de esos eventos en la privacidad o en la libertad de expresión de nuestros clientes. Sin embargo, hemos compartido dicha información en diferentes foros de múltiples partes interesadas, como el GNI.

**Tabla 16**  
**Tipo de acontecimiento importante**

	2015	2016	2017	2018	2019
Corte o restricción de servicios	8	8	2	7	8
Propuesta de cambios significativos en leyes locales	3	5	4	5	1
Propuesta de cambios significativos en procedimientos técnicos u operativos	3	2	1	2	1
Solicitudes desproporcionadas de datos de clientes o interceptación	2	1	2	2	0
Mensajes con motivos políticos	2	1	0	1	0
Otros	2	1	5	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

<sup>17</sup> Con la excepción del bloqueo de contenido de abuso sexual infantil.

## 8. Acontecimientos importantes en 2019—(continuación)

### Cortes o restricciones de servicios

Cuando recibimos solicitudes de cortes o de restricción de servicios, debemos considerar las consecuencias directas para nuestra operación y gestión local si se aplican sanciones definidas por la ley. Las sanciones pueden incluir multas, encarcelamiento o revocación de una licencia para operar redes de comunicaciones. Las solicitudes de cortes o restricciones de servicios se producen durante un momento particularmente volátil, lo que significa que también debemos considerar la seguridad de nuestro personal, así como las posibles represalias del público en general contra nuestra empresa y nuestros activos visibles, como tiendas y estaciones base.

#### Chad

En 2019, las interrupciones exigidas por el gobierno del acceso a Internet y a las redes sociales continuaron en toda la región de África. En los mercados de Millicom, un bloqueo de redes sociales de 16 meses en Chad terminó en julio de 2019. Incluimos este acontecimiento importante en nuestro informe LED 2018 pero no en los números de este año. Al igual que en años anteriores, en 2019 recibimos numerosas solicitudes de cierre de estación base en Chad, ya que las fuerzas de seguridad del país continuaban combatiendo las amenazas terroristas. Millicom vendió sus operaciones en Chad a Maroc Telecom en junio de 2019, por lo que el informe de este año incluye información específica del país sobre acontecimientos importantes solo hasta ese momento.

#### Tanzania

Aunque no hemos recibido ninguna orden de corte en Tanzania, continuamos recibiendo solicitudes específicas de eliminación de contenido para sitios web de apuestas. Si bien no consideramos que estas solicitudes tengan motivaciones políticas o sean infames, seguimos siendo coherentes al informar las solicitudes como acontecimientos importantes. Revisamos y analizamos cuidadosamente las solicitudes de eliminación que no están relacionadas con el contenido de abuso sexual infantil.

Constantemente marcamos tales acontecimientos y los enviamos a través de nuestro robusto proceso de escalamiento. Esto demuestra cuán seriamente nuestro personal se adhiere a las directrices internas de Millicom.

### Aviso de cortes de servicio a los clientes

En nuestros mercados, los servicios móviles son principalmente de prepago y nuestros clientes interactúan con una gran base de distribución que consta de emprendedores individuales y pequeñas tiendas de conveniencia. Nos reunimos con nuestra fuerza de ventas diariamente para informarles de nuevas promociones, productos u otros asuntos relevantes. Esto nos permite transmitir mensajes a los clientes a través de nuestra fuerza de ventas, incluso cuando nuestros servicios se ven afectados.

En el caso de una interrupción del servicio ordenada por el gobierno, hacemos todo lo posible para notificar a clientes que estamos enfrentando una situación fuera de nuestro control. En la mayoría de los casos, nuestros clientes saben por qué los servicios no están disponibles.

### Corte continuo de servicios en cárceles en América Central

Desde 2014, las autoridades de El Salvador y Honduras han promulgado leyes que obligan a todos los operadores de telecomunicaciones a cortar los servicios o a reducir la capacidad de la señal en las cárceles y sus alrededores, cuando las autoridades sospechan que bandas criminales siguen operando mediante el uso de teléfonos celulares de contrabando. Guatemala promulgó leyes similares en 2014, pero la legislación pertinente fue anulada en la Corte Suprema en 2015. Costa Rica también introdujo nuevas medidas de bloqueo de señal en 2018. Asistimos con el trabajo de supervisión y defensa realizado por organizaciones como GSMA y ASIET, y continuaremos trabajando con el gobierno costarricense en este tema después de que cerremos la adquisición de los activos móviles de Telefónica en el país.

En América Central, donde las cárceles a menudo se encuentran en áreas urbanas, acciones como quitar antenas, cerrar torres de estaciones base e instalar bloqueadores de señales pueden afectar el servicio móvil para las personas que viven cerca de las instalaciones correccionales. Por ejemplo, el uso del cajero automático puede verse interrumpido. Las sanciones por incumplimiento de estas órdenes legales incluyen multas sustanciales y la posible revocación de licencias.

Continuamos colaborando con las autoridades locales y colegas de la industria para encontrar formas alternativas de abordar el bloqueo de señales en las cárceles y sus alrededores que no afecten a los residentes cercanos. Estas alternativas incluyen nuevos diseños de cobertura de red alrededor de las

cárceles, soluciones de terceros que bloquean las señales en áreas físicas específicas y la reubicación de las cárceles a áreas menos densamente pobladas.

Millicom se sometió a una evaluación externa de nuestro caso de estudio sobre el bloqueo de la señal de las cárceles en la región de América Central como parte del proceso de evaluación de la GNI. El Informe de Evaluación Pública de la GNI incluye una descripción de este caso de estudio.

#### El Salvador

El Salvador aprobó una Ley contra la extorsión en abril de 2015 que prohíbe cualquier señal de telecomunicaciones dentro de una cárcel. Esta legislación establece multas diarias de hasta 900.000 dólares estadounidenses por incumplimiento y autoriza al gobierno a revocar la licencia de cualquier operador de telecomunicaciones que reciba cinco multas dentro de un año.

Cuando la violencia en el país alcanzó su punto máximo a principios de 2016, el Congreso Nacional aprobó una ley que permitía al gobierno tomar medidas específicas y drásticas relacionadas con al menos siete cárceles si los operadores de telecomunicaciones no bloqueaban sus señales en las cercanías. En 2018, la Comisión de Seguridad de la Asamblea Legislativa reformó la Ley Penitenciaria para hacer del bloqueo de señal un mecanismo permanente en lugar de temporal. Debido a esta legislación, Millicom y otros operadores tuvieron que cerrar torres de estaciones base, no solo cerca de las cárceles, sino también en las áreas circundantes, dejando a una parte de la población sin servicio. Desde entonces, nuestra empresa ha reducido el alcance de nuestras medidas de bloqueo para ayudar a mitigar los impactos en la libertad de expresión de los clientes cercanos.

Inmediatamente después de que el gobierno aplicó estas medidas extraordinarias, les informamos a nuestros clientes sobre los cierres y sus posibles implicaciones en nuestros servicios y les explicamos que estamos obligados a cumplir con las medidas relacionadas con los esfuerzos de seguridad nacional. Los operadores de telecomunicaciones en El Salvador continúan trabajando con las nuevas autoridades gubernamentales, que cambiaron en junio de 2019 cuando el presidente Bukele asumió el cargo, para reducir y minimizar los impactos en el servicio. Se ha establecido un grupo de trabajo conjunto con las autoridades para supervisar el progreso y el funcionamiento de los bloqueadores en las cárceles. Los operadores también donarán equipos adicionales para monitorear y ubicar dispositivos dentro de ciertas cárceles.

## 8. Acontecimientos importantes en 2019—(continuación)

### Honduras

En enero de 2014, el Congreso Nacional de Honduras aprobó una ley que obliga a los operadores a bloquear cualquier señal de telecomunicaciones que llegue a las cárceles del país.

La sanción por incumplimiento es de aproximadamente 420.000 dólares estadounidenses para la primera instancia y aproximadamente 840.000 dólares estadounidenses para la segunda, mientras que una tercera infracción puede resultar en la terminación de la licencia. En 2014, los operadores apagaron varias antenas para cumplir con la ley, dejando a algunos usuarios en las grandes ciudades sin servicio. Los operadores aún no han encontrado una solución de bloqueo que limite los efectos en las personas que se encuentran fuera las cárceles, pero tampoco permita que los guardias de la cárcel apaguen los bloqueadores.

En 2016, tuvimos que ampliar el bloqueo de la señal a otras tres cárceles y mejorar la eficacia de los bloqueadores instalados anteriormente. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), el regulador de telecomunicaciones hondureño envió una notificación por escrito acerca de un proceso de sanciones después de realizar pruebas en una de las cárceles, en la que se había detectado una señal que permitía realizar llamadas salientes. En enero de 2017, tanto Tigo como el otro gran operador del país, Claro, recibieron sanciones por llamadas salientes. Todavía estamos disputando esta sanción en los tribunales. La situación siguió siendo la misma durante 2018 y 2019.

### Propuestas de cambios significativos en procedimientos operativos o en leyes locales

Las leyes locales prohíben estrictamente a Millicom revelar detalles de los cambios propuestos en los procedimientos de aplicación de la ley, tales como los cambios en los procedimientos operativos de asistencia a las autoridades judiciales. Estos procedimientos definen cómo se implementan en la práctica las leyes locales con respecto a dicha asistencia y detallan cómo se realizan y se manejan las solicitudes diarias de las autoridades judiciales.

Los reguladores y legisladores continúan analizando los marcos legales locales y los procedimientos operativos en muchos de nuestros mercados actuales. Partiendo de una tendencia similar en América Central, los acontecimientos importantes que registramos en América Latina durante 2019 involucraron una nueva propuesta de ley de delitos cibernéticos y cambios operativos en los procedimientos para las intervenciones de llamadas telefónicas, ambos en Costa Rica.

Nos comprometemos con las autoridades locales para desarrollar leyes a través de un proceso abierto y consultivo. Nuestra solicitud más frecuente a los legisladores es que establezcan supervisión judicial; promover medidas proporcionadas y necesarias; y ser lo más específico, claro y detallado posible con respecto a qué autoridades pueden realizar solicitudes conforme a la ley y cómo la ley nos exige que respondamos. A menudo encontramos que los legisladores tienen dificultades para comprender los roles y las limitaciones de los diferentes actores en el ecosistema de las ICT. Como resultado, los legisladores a menudo imponen requisitos a las empresas de telecomunicaciones que solo pueden ser realizados por proveedores de servicios específicos.

Tampoco estamos de acuerdo en que los operadores de telecomunicaciones deban asumir el costo de implementar medidas técnicas y operativas para la interceptación, como proponen con frecuencia los gobiernos. En nuestra opinión, compartir estos costos ayudará a fomentar el uso proporcional de tales poderes.

### Costa Rica

El proyecto de ley no. 21187, que busca combatir los delitos cibernéticos, incluye un lenguaje que pide la preservación y protección de la información del suscriptor por hasta cuatro años. Tigo está trabajando con otros en nuestra industria para proponer cambios al proyecto de ley con el fin de aclarar definiciones y responsabilidades, así como hacer hincapié las limitaciones técnicas que enfrentan los operadores en estas circunstancias. Al igual que muchas otras leyes en este espacio, el proyecto de ley aborda la eliminación de contenido ilegal de los sitios web. Sin embargo, como operador, Tigo está restringido a bloquear solo la URL; los propietarios de dominios de sitios web son los únicos árbitros del contenido en sus sitios.

En diciembre de 2019, recibimos orientación de las autoridades costarricenses sobre cambios técnicos en las técnicas de interceptación, en concreto, la centralización de las solicitudes de las autoridades judiciales de vigilancia en vivo relacionadas con investigaciones penales en una nueva plataforma 'SOLITEL'. Todas estas solicitudes aún requieren las autorizaciones judiciales pertinentes, y no hay riesgos importantes a la privacidad o la libertad de expresión previstos por los cambios. Sin embargo, presentamos esto como un acontecimiento importante ya que representa un cambio operativo significativo relacionado con las técnicas de vigilancia.

## 9. Tendencias y prioridades para 2020

### Tendencias en nuestro entorno operativo

Como se señaló anteriormente, la cantidad de acontecimientos importantes en nuestros mercados disminuyó en 2019. Los cambios significativos en nuestro negocio en los últimos años, como salir y consolidar varias operaciones en África mientras nos expandimos en América Latina, dificultan el análisis de tendencias de año en año. Continuamos recibiendo órdenes de corte en la región de África durante 2019, pero nuestra desinversión de ciertas jurisdicciones probablemente contribuirá a una mayor disminución de los acontecimientos importantes durante 2020. Permanecemos atentos a los numerosos problemas de seguridad y desafíos políticos en los países donde operamos. Continuaremos trabajando con las autoridades locales para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, así como para educar a las autoridades sobre la necesidad de una actuación proporcionada.

Durante un período de mayor actividad electoral en los mercados latinoamericanos de Millicom, experimentamos solo dos acontecimientos importantes en la región (ver detalles en la sección anterior). Dados algunos disturbios electorales recientes en América Latina, la disminución de los acontecimientos importantes es una tendencia especialmente positiva. Aún así, permanecemos alertas y preparados en caso de que se produzcan acontecimientos importantes en cualquiera de nuestros mercados en el futuro.

Las nuevas propuestas de leyes sobre seguridad cibernética y los cambios relacionados con los procedimientos operativos en la vigilancia, tendencias destacadas en nuestros informes LED anteriores, representaron los únicos eventos importantes en América Latina en 2019. Es probable que estos tipos de eventos continúen a medida que los gobiernos busquen comprender cómo las nuevas tecnologías pueden ayudarlos en sus esfuerzos de seguridad nacional. Desafortunadamente, a veces vemos propuestas legislativas copiadas directamente de otras jurisdicciones, sin una consulta adecuada en un foro de múltiples partes interesadas. A través de nuestro trabajo con la GNI pretendemos demostrar que este tipo de interacción, con todos los actores que trabajan en soluciones conjuntas, es la manera más efectiva de comprender y satisfacer demandas y deseos tanto de la población como de los gobiernos.

Los cortes en las cárceles siguen siendo un desafío importante en la región de América Central. Aunque no tuvimos acontecimientos importantes relacionados con este tema en 2019, las medidas de bloqueo de señal en América Central continúan siendo un foco para los esfuerzos de defensa de la industria con nuevas medidas en discusión ahora también en Panamá.

Nuestro objetivo es redoblar nuestros esfuerzos con otras partes interesadas en la sociedad civil para continuar atrayendo la atención internacional a los problemas de bloqueo de señales. Hemos discutido este tema y compartido las mejores prácticas con nuestros colegas de la industria en varias ocasiones. También hemos continuado nuestro trabajo sobre este tema como un área de enfoque de políticas para la GNI, y nos sentimos alentados por el potencial de este grupo para ayudar a abordar el problema. Millicom apoyó a la GNI en su trabajo para producir una guía de una página para legisladores y funcionarios del gobierno con el fin de garantizar que entiendan completamente las consecuencias de los cortes de la red. La campaña #KeepItOn de Access Now también sigue desempeñando un papel importante al resaltar estos acontecimientos, agregar información sobre los cortes y crear conciencia.

### Capacidad de las autoridades judiciales locales

La mayoría de las solicitudes que recibimos fuera del proceso legal establecido tienden a derivarse de la falta de comprensión de las leyes u operaciones técnicas por parte de ciertos funcionarios a cargo del cumplimiento de la ley. En nuestra opinión, algunas autoridades policiales locales también carecen de la capacidad, los recursos y el conocimiento para comprender el ecosistema de las ICT. Este déficit, junto con el acceso inadecuado a los métodos de investigación cibernética más recientes, puede dar lugar a que nuestras operaciones reciban solicitudes que no podemos llevar a cabo o que son desproporcionadas para el problema que las autoridades están tratando de abordar.

Un ejemplo común es cuando las autoridades emiten una solicitud relacionada con contenido que no tenemos, como contenido en servicios de redes sociales como YouTube, WhatsApp o Facebook. Dichos datos se mantienen fuera de la jurisdicción que los solicita, y

los complejos tratados de asistencia legal mutua hacen que sea muy difícil para las agencias locales a cargo del cumplimiento de la ley recuperarlos rápidamente.

Nos reunimos regularmente con agencias a cargo del cumplimiento de la ley con respecto a solicitudes y propuestas desproporcionadas o excesivas, para ayudar a educarlos sobre las complejidades involucradas. Siempre trabajamos para proporcionar las mejores prácticas de otros países en los que hemos negociado garantías en los procesos de interceptación con éxito. Los ejemplos incluyen supervisión independiente, órdenes limitadas y enfocadas solo para fines legítimos, límites de tiempo estrictos y la capacidad de verificar que el individuo o el equipo autorizado correcto estén llevando a cabo la solicitud.

### Abogar por leyes claras

Las leyes y los procesos claros son herramientas cruciales para las compañías de telecomunicaciones en el respeto de la privacidad y la libertad de expresión de nuestros clientes. Operamos subsidiarias locales que están sujetas a las leyes locales, perfectas o no, y no tenemos la opción de seleccionar las leyes que cumpliremos. Por lo tanto, abogamos por leyes más claras, que respeten las convenciones internacionales y definan de manera restringida quién, cómo y bajo qué circunstancias se pueden realizar las solicitudes de las autoridades judiciales, incluso cuando pueda llevar más tiempo alcanzar el resultado final deseado. Consideramos que esa claridad es un instrumento central para promover el uso proporcional de los poderes de las autoridades judiciales. Las leyes claras también nos ayudan a evaluar con mayor facilidad la legalidad de las solicitudes, lo que beneficia tanto a la privacidad como a los derechos de libertad de expresión de los ciudadanos. Además, la claridad ayuda a que los procesos de aplicación de la ley sean más eficientes y nos permite impugnar con éxito las solicitudes que no cumplan con la ley correspondiente.

Agradecemos la asistencia técnica adicional de la comunidad internacional y otras fuentes mientras nos esforzamos por incluir consideraciones de derechos humanos en las investigaciones cibernéticas. La asistencia de estas partes interesadas también ayuda a diseñar leyes transparentes y claras en torno a la vigilancia que incorporen principios internacionales de derechos humanos.

## 9. Tendencias y prioridades para 2020—(continuación)

### Prioridades para 2020

Continuaremos nuestros esfuerzos de compromiso con todos los grupos de partes interesadas en torno a temas de libertad de expresión y privacidad. Además, promoveremos más la orientación interna relacionada al monitorear continuamente la efectividad de nuestras directrices y procedimientos existentes en relación con la asistencia a las autoridades judiciales. Implementamos nuevas orientaciones a nivel local a fines de 2018, con sesiones de capacitación presenciales en cumbres regionales y en países específicos a lo largo de 2019. Realizamos dos sesiones de capacitación en Panamá, primero con el nuevo equipo de Cable Onda y luego en una sesión conjunta con los equipos de Cable Onda y Telefónica, que ahora trabajan juntos después de nuestras adquisiciones de ambos. También celebramos una sesión similar con empleados nuevos y existentes en Nicaragua, luego de la adquisición de los activos de Telefónica en este país.

Nos tomamos muy en serio el cumplimiento de nuestros procedimientos internos y, en algunas ocasiones (aunque es raro), hemos sancionado a los empleados que no siguieron nuestras directrices y controles. Esto refleja la evolución natural de nuestro proceso de madurez y nuestro robusto marco para proteger la privacidad y la libertad de expresión.

Continuaremos asistiendo a los principales eventos de la sociedad civil y promover la necesidad de mayores garantías sobre los derechos humanos en ayuda internacional para el desarrollo y asistencia financiera. También continuaremos promoviendo la necesidad de un apoyo técnico basado en los derechos humanos para los legisladores y las agencias de cumplimiento de la ley en nuestras regiones. Lo más importante es que continuaremos dialogando directamente con las agencias gubernamentales pertinentes siempre que sea posible. El próximo evento de Rightscon en San José, Costa Rica, durante el verano de 2020 será una valiosa oportunidad para la discusión de múltiples partes interesadas sobre temas clave, con un enfoque en nuestra principal región operativa.

Esperamos emplear también nuestra membresía en la GNI para abordar conjuntamente los desafíos compartidos por este grupo de múltiples partes interesadas.

Estamos encantados de haber completado con éxito nuestra primera evaluación de la GNI y de estar entre los primeros operadores de telecomunicaciones del mundo en hacerlo. No se puede exagerar la relevancia e importancia de la GNI en el entorno actual, donde los temas de libertad de expresión y privacidad están a la vanguardia de los debates de derechos humanos y seguridad en todo el mundo. A través de la GNI, hemos ganado socios para el aprendizaje compartido y hemos recibido comentarios cruciales de asesores expertos sobre la efectividad de nuestras políticas y procesos.

Nuestros puntos focales con la GNI incluyen ayudar a definir leyes de vigilancia claras, transparentes y efectivas que incorporen garantías adecuadas. A medida que los países continúan revisando su legislación relacionada con la vigilancia y la interceptación, creemos que todos los interesados en esta área necesitan una definición más clara de cómo deben ser las “buenas” leyes de vigilancia.

Durante 2020, continuaremos trabajando con Business for Social Responsibility (BSR) para implementar las HRIA en operaciones locales seleccionadas. Nuestro objetivo es completar este proceso en todas las operaciones para 2021. Estamos aprendiendo mucho acerca de nuestros riesgos y oportunidades en las áreas de derechos humanos y cuestiones de privacidad y libertad de expresión a través del proceso de HRIA. Esto ha permitido un mayor intercambio de ideas de las mejores prácticas y estándares entre nuestras operaciones locales.

Finalmente, hemos lanzado un marco integral de políticas de privacidad que incluye estándares similares a los del GDPR. Hemos lanzado una plataforma interna para empleados, así como una sección de privacidad en nuestro sitio web externo, que continuaremos desarrollando para que todos los usuarios puedan consultar todas nuestras políticas y compromisos relacionados con la privacidad junto con materiales relacionados y herramientas interactivas.