



POLÍTICA DE USO DE REDES SOCIALES
Operaciones Tigo



16 de noviembre, 2020

Propósito:

La Compañía reconoce que Internet ofrece oportunidades únicas para participar en discusiones interactivas y compartir información sobre temas específicos utilizando una amplia variedad de canales de redes sociales, incluyendo, pero no limitadas a Facebook, WhatsApp, TikTok, Snapchat, LinkedIn, Twitter, Foursquare, Instagram, Pinterest, Tumblr, Google+, YouTube, podcasts, blogs, wikis y cualquier otro nuevo canal de redes sociales que se creen en el futuro. Sin embargo, las actividades de sus empleados y personal tercerizado (“Colaboradores”) en las redes sociales pueden representar un riesgo para la información confidencial y de propiedad de la Compañía, su reputación, sus marcas y pueden exponer a la Compañía a reclamaciones por discriminación y acoso. Las actividades en línea de los Colaboradores también pueden poner en peligro el cumplimiento de la Compañía con las normas empresariales y leyes aplicables. Para minimizar estos riesgos y administrar mejor los recursos de Tecnología de la Información (TI) y los sistemas de comunicaciones de la Compañía, la misma espera que sus Colaboradores se adhieran en todo momento a la siguiente Política de Uso de Redes Sociales (la “Política”) con respecto al uso de las redes sociales, ya sea para fines personales o comerciales, en consideración a su relación laboral o contractual.

La Compañía también confía en que sus Colaboradores demuestren los comportamientos de la [Sangre Tigo](#) en sus actividades en línea tal como lo demuestran en el ambiente de trabajo.

Cumplimiento con el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, Otras Políticas y Leyes Aplicables:

Las redes sociales no deben utilizarse de manera que infrinjan esta Política, el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía, el Código de Conducta (*Código de Conducta y Ética en ciertas operaciones*), cualquier otra política de la Compañía, así como también las leyes y regulaciones aplicables. Todas las políticas y procedimientos de la Compañía continúan aplicándose con respecto a todas las actividades de los Colaboradores en las redes sociales. Por ende, los Colaboradores deben considerar que, si una actividad en cualquier lugar infringe cualquiera de las políticas de la Compañía, también las infringirá en un ambiente en línea o digital. Por ejemplo, los Colaboradores tienen prohibido usar las redes sociales para:

- Vulnerar los recursos de TI de la Compañía, los sistemas de seguridad de la información y cualquier procedimiento relevante;
- Infringir las prácticas y políticas de confidencialidad y los derechos de propiedad de la Compañía;
- Usar redes sociales en detrimento de la compañía, sus Colaboradores y/o terceros relacionados.

- Infringir las prácticas y políticas de privacidad de la Compañía; y/o
- Infringir cualquier otra norma ética o ley aplicable.

Los Colaboradores que infrinjan esta Política o cualquier otra de las políticas de la Compañía pueden estar sujetos a medidas disciplinarias, hasta e incluyendo la terminación de su relación laboral o contractual, en la medida en que lo permita la ley aplicable.

Se aclara que esta Política no pretende prohibir a los Colaboradores ejercer sus derechos protegidos por las leyes aplicables.

Principios Generales para el Uso Personal de las Redes Sociales:

La Compañía respeta el derecho de los Colaboradores a utilizar la comunicación en línea como una forma de autoexpresión. Sin embargo, los Colaboradores deben recordar que la actividad de las redes sociales es pública y permanente y que todo lo escrito en línea puede ser investigado hasta llegar a su autor. La Compañía debe asegurarse que dichas comunicaciones no dan lugar a una divulgación indebida de la información confidencial de la Compañía, y que queda claro en dichas comunicaciones que los Colaboradores no tienen autoridad para hablar en nombre de la Compañía. Por lo tanto, los Colaboradores tienen libertad de expresar sus opiniones personales y participar en redes sociales. Sin embargo, con relación a la Compañía, los Colaboradores deben cumplir con los siguientes lineamientos:

- 1) No divulgar ninguna información confidencial de la Compañía conforme se define más adelante.
- 2) No divulgar ninguna información sobre la Compañía, un cliente o proveedor específico a menos que el Equipo Legal de la Compañía haya otorgado una autorización por escrito o dicha información esté disponible públicamente.
- 3) No publicar videos, imágenes o cualquier otra reproducción escrita y/o en audio de los espacios físicos, eventos, oficinas, equipos, productos, clientes, proveedores o visitantes de la Compañía en los espacios físicos de ésta. No obstante, en ciertas circunstancias, los Colaboradores pueden publicar fotos o videos de eventos de la Compañía en sus propias cuentas personales de redes sociales, siempre que dicho contenido no viole ninguna obligación confidencial, de privacidad, de propiedad de la Compañía o de terceros. *(Consulte los lineamientos adicionales incluidos en el documento de Preguntas y Respuestas de la Política de Uso de Redes Sociales).*
- 4) No utilizar el logotipo de la Compañía, sus marcas comerciales y otras marcas registradas, así como otra propiedad intelectual, a menos que esté autorizado por el Equipo Legal de la Compañía.

No obstante, en ciertas circunstancias, se permite a los Colaboradores publicar fotos o videos de eventos de la Compañía en sus propias cuentas personales de redes sociales, usando ropa o accesorios con el logotipo de la Compañía, siempre que dicho contenido no infrinja ninguna de las obligaciones de los Colaboradores establecidas en estos Principios Generales. *(Consulte los lineamientos adicionales incluidos en el documento de Preguntas y Respuestas de la Política de Uso de Redes Sociales).*

- 5) No utilizar las direcciones de correo electrónico de la Compañía para registrarse en redes sociales, blogs u otras herramientas en línea utilizadas para uso personal, a menos que el Equipo de Comunicaciones Corporativas lo autorice previamente por escrito.
- 6) Sin la autorización previa y por escrito de la Compañía, los Colaboradores no están autorizados para hablar en nombre de la Compañía o declarar que se ha otorgado dicha autorización. La Compañía no validará ni aprobará ningún contenido aportado por Colaboradores que no estén autorizados formalmente por la Compañía para hacerlo. Si se designa a los Colaboradores para que hablen en nombre de la Compañía a través de redes sociales u otros medios de comunicación social, los Colaboradores deberán confirmar que cuentan con la aprobación de la Alta Gerencia, del Equipo de Comunicaciones local *(Equipo de Asuntos Corporativos en ciertas operaciones)*, del Equipo de Marketing, o del Equipo de Responsabilidad Corporativa de la Compañía, según corresponda.

Del mismo modo, si un Colaborador es contactado a través de redes sociales o cualquier medio de comunicación social para dar comentarios acerca de la Compañía, dicho Colaborador deberá dirigir la consulta al Equipo de Comunicaciones local de la Compañía *(Equipo de Asuntos Corporativos en ciertas operaciones)* y no podrá dar ninguna respuesta sin su aprobación por escrito.

Los Colaboradores que expresen su opinión personal sobre asuntos relacionados con los negocios de la Compañía, deben dejar claro a los lectores en cualquier comunicación que discuta o mencione a la Compañía, que las opiniones expresadas son solo del Colaborador y no representan las opiniones de la Compañía.

- 7) Debe identificarse como Colaborador de la Compañía si crea un enlace desde su blog, sitio web u otro sitio de redes sociales al sitio web de la Compañía, a cualquiera de las cuentas de redes sociales de la Compañía, o a un producto o servicio de la Compañía.
- 8) No agregar ni modificar comentarios, publicaciones, tweets, pins, etc., que procedan de la cuenta de redes sociales de la Compañía en sus cuentas de redes sociales personales, ni responder a ninguna información (incluida información incorrecta) publicada por entidades no relacionadas con la Compañía acerca de la misma y sus productos en las redes sociales, a menos que sea designado por la Compañía para hacerlo, incluso si se sabe que dicha información es falsa.
- 9) Aplicar su buen criterio con lo que publica y recordar que todo lo que diga puede reflejarse en la Compañía, incluso si incluye una exoneración de responsabilidad. La Compañía incentiva el actuar con profesionalismo, precisión y honestidad en las redes sociales y cualquier otro tipo de comunicaciones.
- 10) Abstenerse de hacer declaraciones difamatorias y/o usar lenguaje malicioso, despectivo, vulgar, obsceno, amenazante y/o acosador acerca de la Compañía, sus productos y servicios, compañeros de trabajo, gerencia, socios, clientes, proveedores y competidores, entre otros.
- 11) Respetar la privacidad de los demás. No publicar información personal identificable o información personal confidencial sobre otros Colaboradores, gerencia, socios, clientes, proveedores, competidores y/o de terceros, sin el consentimiento previo por escrito de esa persona.
- 12) Ser prudente al momento de establecer o mantener relaciones en redes sociales con otros Colaboradores o contratistas. Ni los supervisores ni los subalternos directos deben sentirse presionados para aceptar ninguna solicitud de redes sociales de nadie en la Compañía.

Nota: Los numerales 3,4,5 y 6 de los Principios Generales no aplican a aquellos Colaboradores que están específicamente autorizados por escrito para participar en ciertas actividades de redes sociales por el Equipo de Comunicaciones local (*Equipo de Asuntos Corporativos en ciertas operaciones*), el equipo de Marketing y el equipo de Responsabilidad Corporativa local, según corresponda.

Uso de las Redes Sociales:

Sin la autorización previa y por escrito de la Compañía, los Colaboradores no están autorizados para hablar en nombre de la Compañía o declarar que se ha otorgado dicha autorización.

Los Colaboradores que expresan sus opiniones personales sobre asuntos relacionados con la Compañía (p. ej., publicando sobre la Compañía o compartiendo y/o reenviando una publicación de las redes sociales de la Compañía) deben dejar claro a los lectores que las opiniones son suyas y que no representan las opiniones de la Compañía.

Tenga en cuenta que la Compañía es propietaria de todas las cuentas de redes sociales utilizadas en su nombre con fines comerciales, incluida toda la información de inicio de sesión, las contraseñas y el contenido asociado a cada cuenta, como seguidores y contactos. La Compañía posee toda esa información y contenido con independencia del Colaborador que abra la cuenta o la use, y conservará toda esa información y contenido, independientemente de la desvinculación de la relación contractual de cualquier Colaborador con la Compañía.

Se recuerda a los Colaboradores que deben usar el equipo provisto por la Compañía principalmente para realizar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades respectivas de manera consistente con las políticas y los objetivos de negocio de la Compañía. El uso personal del equipo provisto por la Compañía por parte de los Colaboradores debe ser limitado y no debe crear ninguna interrupción con sus funciones regulares y/o las actividades de los demás Colaboradores. Por esta razón, se recuerda a los Colaboradores que no deben tener una expectativa de privacidad al usar sitios y/o aplicaciones de redes sociales personales con el equipo provisto por la Compañía. *(Para más información, consulte la Política de Uso Aceptable de Seguridad de la Información de la Compañía publicada en el Portal del Empleado/Comunidad Seguridad de la Información).*

Protección del Buen Nombre (Goodwill), Marcas y Reputación Empresarial de la Compañía:

Los Colaboradores serán personalmente responsables de lo que comunican en las redes sociales. Por ende, los Colaboradores deben aplicar su buen criterio con lo que publican y deben recordar que cualquier cosa que digan puede tener repercusiones frente a la Compañía, incluso si se incluyen una exoneración de responsabilidad. Los Colaboradores deben ser precisos en sus comunicaciones de forma tal que no afecten, ni se vea involucrada la Compañía, y deben recordar que sus declaraciones tienen el potencial de comprometer la responsabilidad de la Compañía, afectar su reputación y la de sus marcas. La Compañía fomenta a sus Colaboradores a actuar con profesionalismo y honestidad en las redes sociales y otras comunicaciones.

Información Confidencial:

Los Colaboradores están sujetos a obligaciones de confidencialidad en virtud de los acuerdos de no divulgación, así como las políticas o procedimientos internos de la Compañía. Por lo tanto, los Colaboradores deben tratar la información confidencial, los secretos comerciales y la propiedad intelectual de la Compañía como información confidencial, y deben abstenerse de divulgarla a través de las redes sociales o a terceras partes.

Además, aparte de las comunicaciones autorizadas por la Compañía, los Colaboradores no deben divulgar, discutir, respaldar o comentar públicamente sobre los clientes, productos, socios, proveedores, Colaboradores actuales o anteriores de la Compañía (incluidas sus subsidiarias y afiliadas), sean confidenciales o no. Dicha información incluye, pero no se limita a, información sobre la Compañía, sus subsidiarias, afiliadas, clientes (y personas asociadas con los clientes de la Compañía) o cualquiera de sus Colaboradores relacionados con la identidad de cualquier persona, secretos comerciales, datos o métodos patentados, datos de encuestas o de mercado, actividades promocionales, información legal (como alguna relativa a un caso, asunto jurídico o abogados), información privilegiada, información financiera y/o planes de negocios estratégicos, y cualquier otra información privada y no pública sobre la Compañía, su Colaboradores, o los clientes o proveedores de la Compañía a los que los Colaboradores tienen acceso. Los Colaboradores no deben proporcionar referencias o recomendaciones a grupos de interesados en sitios de redes sociales o profesionales, ya que dichas referencias o recomendaciones pueden atribuirse a la Compañía y crean responsabilidad legal para los Colaboradores y la Compañía, tales como interferencia en posibles contratos comerciales y acusaciones de despido injustificado.

Privacidad:

La Compañía se preocupa por la privacidad de sus Colaboradores, clientes y socios comerciales y fomenta en los Colaboradores el ser cuidadosos para evitar publicar información que pueda dañar la reputación, fomentar el fraude o provocar el robo de identidad. Por esta razón, e independientemente del medio en que se realice la publicación, los Colaboradores están obligados a proteger la información personal de sus compañeros de trabajo, los clientes de la Compañía y sus socios comerciales. Los Colaboradores deben abstenerse de revelar información personal y datos personales confidenciales de sus colegas y de terceros, sin el consentimiento escrito de dichas personas.

Cumplimiento de los Términos de Uso de los Sitios de Redes Sociales:

Los Colaboradores deben revisar los términos de uso de todos los sitios de redes sociales que visitan para asegurarse de que su uso se realice con el debido cumplimiento. Si los Colaboradores utilizan las redes sociales como parte de sus funciones, los Colaboradores revisarán y prestarán especial atención a los términos relacionados con:

- Restricciones sobre el uso de los sitios de redes sociales, incluidas las limitaciones sobre el uso para publicidad, marketing y promociones, u otros fines comerciales;
- Derechos de propiedad intelectual utilizados en, o información recopilada o generada mediante el uso, del sitio (por ejemplo, cualquiera de los materiales y marcas registradas de la Compañía que pueden publicarse en el sitio, o la información del usuario que la Compañía recopile a través del sitio);
- Requisitos para el otorgamiento de licencias u otros permisos que permitan el uso de las marcas registradas de la Compañía u otra propiedad intelectual por parte del propietario del sitio y otros terceros; y
- Derechos de privacidad y responsabilidades del propietario del sitio y de los usuarios.

Respeto a Otros:

Además de cumplir con esta Política, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta de la Compañía (*Código de Conducta y Ética en ciertas operaciones*), los Colaboradores deben abstenerse de publicar, compartir o reenviar contenido que pueda considerarse difamatorio, malicioso, obsceno, acosador o amenazante para cualquier lector o visitante, incluidos los compañeros de trabajo, los clientes, socios comerciales, proveedores o vendedores de la Compañía. Los Colaboradores ejercerán discreción al establecer o mantener relaciones en redes sociales con otros Colaboradores que directa o indirectamente estén a su cargo. Ningún supervisor ni subalterno directo deberá sentirse presionado en aceptar cualquier solicitud en redes sociales de alguien de la Compañía.

Reportes:

Los Colaboradores deberán reportar inmediatamente cualquier violación y/o presuntas violaciones o realizar preguntas respecto a la Política directamente al Equipo de Comunicaciones local y/o al Equipo Legal local o a cualquier miembro del Equipo de Ética y Cumplimiento (*Departamento de Cumplimiento en ciertas operaciones*). Las violaciones y/o presuntas violaciones de la Política también pueden ser reportadas a través de la Línea de Ética de la Compañía.

Represalias:

Como se indica en el Código de Conducta (*Código de Conducta y Ética en ciertas operaciones*), la política de la Compañía prohíbe tomar acciones negativas en contra de cualquier Colaborador que informe una posible violación a esta Política o que coopere en una investigación. Cualquier Colaborador que tome represalias en contra de otro por informar una posible violación de esta Política o por cooperar en una investigación estará sujeto a medidas disciplinarias, hasta e incluyendo la terminación de su relación contractual, en la medida en que lo permita la ley aplicable.

Ultima versión

Versión	Fecha	Descripción
1	9 de octubre, 2018	Primera versión
2	16 de noviembre, 2020	Segunda versión