



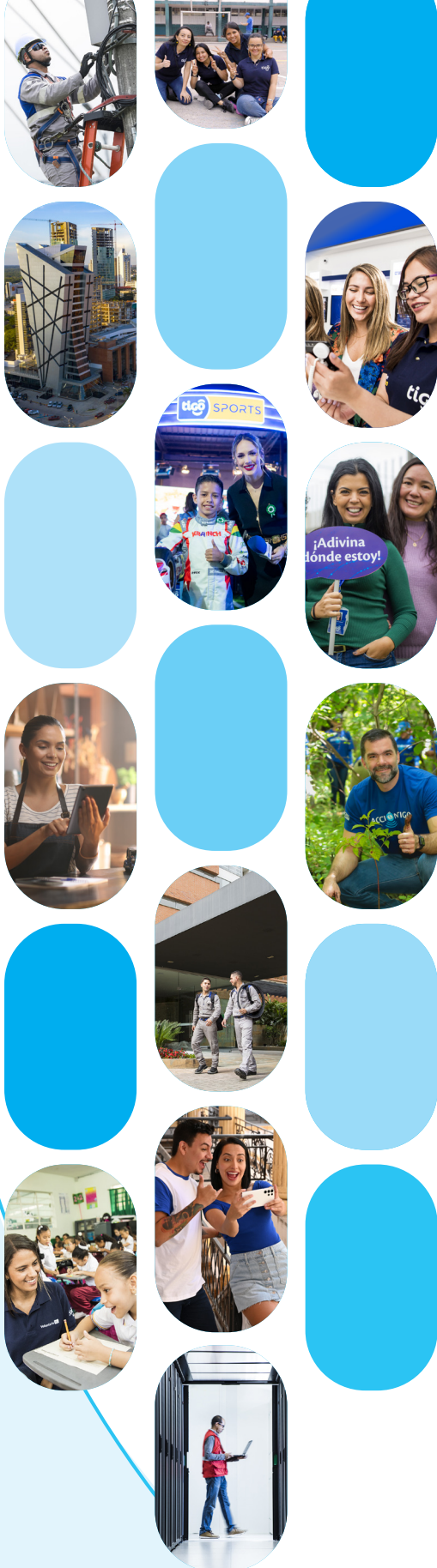
MILLICOM  
THE DIGITAL LIFESTYLE



Informe del Grupo Millicom 2022

# sobre divulgación a las autoridades judiciales (LED)

Nuestro propósito es construir las autopistas digitales que conecten a las personas, mejoren sus vidas y desarrollen nuestras comunidades.



# Lo que contiene este informe

## Contenido

PÁGINA 1

### 1. Introducción

PÁGINA 3

### 2. Informes de Millicom

PÁGINA 5

### 3. Nuestra gobernanza y compromiso

PÁGINA 7

### 4. América del Sur

- a. Visión general página 7
- b. Marcos jurídicos página 7
- c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2022 página 8

PÁGINA 9

### 5. América Central

- a. Visión general página 9
- b. Marcos jurídicos página 9
- c. Solicitudes de las autoridades judiciales en 2022 página 10

PÁGINA 11

### 6. Acontecimientos importantes en 2022

PÁGINA 14

### 7. Tendencias y prioridades para 2023

# 1. Introducción

El informe sobre divulgación a las autoridades judiciales (Law Enforcement Disclosure, LED) de Millicom de 2022 resume el alcance y el contexto de nuestras interacciones con las agencias y gobiernos a cargo del cumplimiento de la ley en relación con cuestiones que afectan la privacidad o la libertad de expresión (Freedom of Expression, FoE) de nuestros clientes.

Los temas relacionados con la libertad de expresión siguen haciéndose más importantes y relevantes en el contexto de un mundo cada vez más digital e interconectado. Desde el 2015, Millicom ha producido el informe LED anual 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 la manera en que manejamos esos desafíos. En este informe también exponemos nuestro progreso continuo 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.

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 normas internacionales, así como las leyes locales en los países donde operamos. Un panorama tecnológico en constante evolución crea mayores desafíos para nuestro sector, los gobiernos y las autoridades judiciales en todo el mundo. Por ello, hemos decidido asociarnos con organizaciones como la Coalición para el Estado de Derecho en los Mercados Globales de la Cámara de Comercio de los EE. UU. (U.S. Chamber's Coalition for the Rule of Law in Global Markets); el Centro de Estudios para el Desarrollo de las Telecomunicaciones y el Acceso a la Sociedad de la Información en América Latina (Center of Studies for the Development of Telecommunications and Access to the Society of Information in Latin America, CERTAL); la Iniciativa del Pacto Mundial de la ONU y el Instituto de Formación en Telecomunicaciones de Estados Unidos (United States Telecommunications Training Institute, USTTI), una iniciativa conjunta del gobierno y la industria de los EE. UU. concebida para satisfacer las necesidades de formación de quienes diseñan, regulan y supervisan las infraestructuras de comunicaciones del mundo en desarrollo. Además, desempeñamos un papel de liderazgo activo en organizaciones como la Asociación del Sistema Global de Comunicaciones Móviles (Global System for Mobile Communications, GSMA) y la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET) y seguiremos impulsando enfoques sectoriales alineados en materia de derechos digitales a través de estos foros.

A medida que nuestras vidas se digitalizan cada vez más y la mejora de la conectividad impulsa una mayor convergencia de sectores y tecnologías, debemos trabajar en conjunto con los legisladores, los reguladores, la industria y la sociedad civil, para asegurarnos de encontrar el equilibrio adecuado al momento de responder a las grandes preguntas que nos esperan.

Debemos equilibrar nuestro respeto por los derechos 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 como los actos de terrorismo. Cuando nos enfrentamos a una solicitud 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. Antes de responder a cualquier solicitud legal, determinamos que hemos recibido el tipo correcto de requerimiento según la ley aplicable para el tipo de información solicitada.

Además, cuando surge un conflicto entre la ley local y la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas u otras normas internacionales de derechos humanos, nos esforzamos por resolver ese conflicto orientados al derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de las personas, así como su derecho fundamental al acceso a Internet y a los servicios de comunicaciones.

Estudiamos e implementamos continuamente las lecciones aprendidas a través de nuestros colegas en la industria y la participación de las partes interesadas. 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 nuestros usuarios.

Luxemburgo, 28 de febrero de 2023

---

### Karim Lesina

*Vicepresidente Ejecutivo y Director de Asuntos Externos*

### Salvador Escalón

*Vicepresidente Ejecutivo y Director de Asuntos Jurídicos y de Cumplimiento.*



## 2. Informes de Millicom

Millicom es un proveedor líder de servicios fijos y móviles dedicado a mercados emergentes. Operamos con la marca Tigo en nueve países de América Latina. Al 31 de diciembre de 2022, Millicom, incluida su joint venture de Honduras, empleaba aproximadamente a 20.000 personas y proporcionaba servicios móviles y de fibra óptica a través de sus autopistas digitales a más de 45 millones de clientes, con una huella de fibra óptica de más de 13 millones de hogares pasados. Fundada en 1990, Millicom International Cellular S.A. tiene su sede en Luxemburgo. 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 cotizan en la bolsa de valores de Estocolmo (Nasdaq Stockholm) como recibos de depósito suecos y en el mercado de valores Nasdaq en los EE. UU.

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.
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, cumplir con las leyes aplicables y proteger a nuestro personal y nuestros activos en el terreno. En algunos de los mercados donde operamos, la ley prohíbe expresamente la divulgación de las solicitudes de soporte de las autoridades judiciales. En otros casos, la divulgación puede poner en riesgo la seguridad de nuestro personal y nuestros activos. Con estas consideraciones en mente, subdividimos nuestros informes en dos regiones, América Central y América del Sur, para proporcionar información más detallada y minuciosa. Este informe LED abarca las solicitudes de las autoridades judiciales, y los acontecimientos importantes<sup>1</sup> en la región de América Latina.

### 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 los casos específicos y significativos, 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 sobre la libertad de expresión y la privacidad de nuestros clientes.

Además, incluimos información acerca de 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.

Tenemos una capacidad limitada para discutir públicamente sobre cómo nos relacionamos con las agencias a cargo del cumplimiento de la ley o con otras autoridades cuando recibimos solicitudes, o las formas en que cuestionamos su enfoque.

Realizamos un análisis considerable de riesgos internos y un debate sobre la publicación de cifras específicas de cada país antes de elegir el enfoque contenido en este informe. Una razón importante para esta decisión es que varios de los países donde operamos prohíben dicha divulgación. 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.

Trabajamos con nuestros antiguos colegas del Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Dialogue, TID) y con el bufete de abogados Hogan Lovells para generar un recurso de marcos legales que detalle los poderes de monitoreo gubernamental en nuestros mercados. Por esta razón, no describimos leyes específicas por país en este informe.

En 2020 y 2021, incluimos una sección específica en este informe relacionada con la COVID-19, pero dada la menor relevancia del impacto del tema en nuestro compromiso con los organismos judiciales, ya no incluiremos esta información.

### Definiciones de solicitudes

La industria de la información, comunicación y tecnología (ICT) no tiene definiciones ni clasificaciones establecidas en 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

<sup>1</sup> Aunque sus motivaciones pueden ser válidas y legales o estar en consonancia con los instrumentos/marcos legales en un contexto local, los "acontecimientos importantes" incluyen las solicitudes que contradicen las normas y compromisos internacionalmente reconocidos en materia de privacidad y libertad de expresión, así como las normas internacionales en general, en ámbitos tales como (aunque no se limitan a): cortes de servicios de nuestra red, denegación o restricción de servicios, eliminación o bloqueo dirigido de contenido, denegación de acceso para personas específicas con la intención de limitar la libertad de expresión, cambios operativos relacionados con las técnicas de vigilancia, cambios en las leyes locales relacionadas con poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos, así como solicitudes para envío de mensajes con motivos políticos a los clientes en nombre del gobierno, entre otros.

## 2. Informes de Millicom (continuación)

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. Sin embargo, hemos visto un aumento de propuestas legislativas para ordenar o solicitar la eliminación de contenido ilegal en línea en los últimos años. A menudo, estos materiales no están bajo nuestro control y solo pueden ser eliminados por el proveedor de contenido. 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 regulatorios 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 elaboración de informes sobre medio ambiente, asuntos sociales y gobernanza (Environment, Social and

Governance, ESG) a través de una herramienta específica en la que los equipos legales locales introducen las cifras totales de las solicitudes, así como evidencia de sus cifras agregadas.

Presentamos la información relacionada con los acontecimientos importantes de conformidad con un mecanismo de escalabilidad 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 multidisciplinario de LED, compuesto por personal de alto nivel de las áreas funcionales de relaciones gubernamentales, regulación, seguridad y asuntos legales, ética y cumplimiento. Los Servicios de Certificación y Verificación de ERM (ERM Certification and Verification Services, ERM CVS) evaluaron la información numérica de Millicom relacionada con las solicitudes de autoridades judiciales, como parte de nuestro proceso de aseguramiento limitado de informes de ESG, como se revela en las páginas 66 a 67 de nuestro informe anual.

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 del sistema de posicionamiento global [Global Positioning System, 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

Reconocemos la necesidad de involucrar a la industria, la sociedad civil, las ONG, los inversores, los clientes, los académicos y los expertos en la materia, en los asuntos sobre la privacidad y la libertad de expresión. Todo con el objetivo de mejorar nuestra comprensión de los riesgos en derechos humanos relacionados con nuestras operaciones y promulgar procesos para gestionar esos riesgos.

Nuestras acciones para minimizar los riesgos, en la medida de lo posible, incluyen monitorear la efectividad de las directrices de Millicom, agregar controles y mejorar la preparación de los equipos locales y globales para gestionar cualquier acontecimiento importante, junto a los problemas de derechos humanos y de reputación que tales acontecimientos plantean. 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, estableciendo una cultura de respeto por la privacidad y los derechos de libertad de expresión en todo nuestro negocio y actuando como líderes de pensamiento en los mercados emergentes respecto a estos temas.

Revisamos y reforzamos continuamente nuestro marco de políticas existente, creado en 2015, y realizamos actualizaciones alineadas a los avances tecnológicos, las nuevas normas y las mejores prácticas, así como la evolución de los entornos políticos y de seguridad en nuestras operaciones. Por último, nuestra **Política de privacidad global** aborda los derechos de privacidad aplicables a los clientes.

### Impacto y riesgos sobre los derechos humanos

En 2017, llevamos a cabo una evaluación global inicial de los riesgos a los derechos humanos en nuestro entorno operativo, con el objetivo de medir los niveles de riesgo de acontecimientos importantes y 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 Verisk Maplecroft.<sup>2</sup>

Como parte de esta evaluación de riesgos, contamos con el apoyo de expertos externos para evaluar todas nuestras políticas, prácticas y recursos con el fin de profundizar en nuestros riesgos potenciales y aprovechar nuestras oportunidades de mejora.

La importante presencia de Millicom en nuestros mercados nos brinda una comprensión sólida de las situaciones de riesgo potencial y de los niveles de riesgo.

Intentamos formalizar esta evaluación y ampliar nuestro análisis a través de la interacción con diversas partes interesadas externas e internas para crear una herramienta dinámica que pueda ser actualizada y consultada regularmente. Con esto en mente, 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 nuestras operaciones en América del Sur en 2019. Continuamos implementando esta evaluación en nuestras operaciones en América Central y previamente incluimos en este informe un resumen ejecutivo de los resultados de América del Sur. Dada la repercusión de la COVID-19 en nuestra capacidad para realizar estas evaluaciones sobre el terreno con apoyo externo, y un posterior reenfoco de las prioridades ESG en consonancia con la necesidad de cumplir con una oleada de nuevas normativas (como la taxonomía de la Unión Europea y la directiva sobre informes de sostenibilidad empresarial [Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD]), hemos decidido realizar las futuras HRIA internamente. Nuestros equipos están ahora más preparados para realizar estas evaluaciones, tras varios años de formación y haber adquirido experiencia en las HRIA ya realizadas con apoyo externo. BSR también nos apoyó en nuestra evaluación de materialidad de 2022, al convocar entrevistas con las partes interesadas internas y externas, con el fin de ayudar a definir las prioridades de Millicom en el espacio ESG. Naturalmente, la privacidad y la libertad de expresión fueron áreas de gran interés durante esta evaluación, pero la necesidad específica de realizar las HRIA con un proveedor externo no fue algo que se destacara como una prioridad clave para las partes interesadas.

### Gobernanza y vigilancia de los derechos humanos

La Junta Directiva (Board of Directors, BoD) de Millicom y nuestro Equipo Ejecutivo (Executive Team, ET), que incluye al Vicepresidente Ejecutivo (Executive Vice President, EVP) Jefe de Asuntos Externos, supervisan nuestra estrategia y actividades de ESG. El Director Ejecutivo y la Junta Directiva de Millicom reciben actualizaciones periódicas sobre temas ESG, proporcionadas por el Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos y el Vicepresidente Ejecutivo y Jefe de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento de Millicom. El Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos informa al Equipo Ejecutivo 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.

En enero de 2014, cuando Millicom comenzó su proceso de escalabilidad para solicitudes gubernamentales, establecimos un Comité de Divulgación a las Autoridades Judiciales (Comité LED), con un equipo interdisciplinario encargado de coordinar la gestión de riesgos. Este comité está presidido por el Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos. Incluye al Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento, al Vicepresidente de Ética y Cumplimiento, al Director de Seguridad de la Información, al Vicepresidente de Asesoría Jurídica Corporativa General y Director de Privacidad Global, al Director de Relaciones Políticas y al Director de Asuntos Regulatorios y Sustentabilidad. 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. Además, aprueban los 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 varias ocasiones en 2022 para revisar los riesgos y las acciones relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad. Estas reuniones brindaron una oportunidad para informar a los nuevos miembros del equipo sobre nuestro trabajo continuo respecto a estos temas, así como para ayudar a evaluar y definir los 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.

Comenzamos a implementar nuestro programa de privacidad en 2018 y hemos continuado con dicha ejecución hasta la fecha. Además, hemos aprobado amplios principios de privacidad, directrices y compromisos para la empresa, incluida, aunque no limitada, a nuestra Política de privacidad global. 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 brindan información a nuestros clientes sobre nuestra **Política de privacidad global** y los Avisos de Privacidad de Tigo, incluida la forma en que usamos, procesamos y protegemos los datos del cliente. Nuestros sitios web también ofrecen canales y puntos de contacto para que nuestros clientes planteen inquietudes sobre nuestra política o su privacidad.

<sup>2</sup> <https://maplecroft.com>

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

Nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Externos, Vicepresidente de Ética y Cumplimiento, Vicepresidente de Información y Tecnología, Vicepresidente de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento, Vicepresidente de Asesoría Jurídica Corporativa General y Director de Privacidad Global supervisan los esfuerzos de desarrollo del marco de privacidad. Continuamos implementando este marco de forma interna y externa junto con los compromisos de privacidad y los Principios Rectores de Millicom. Toda la información relevante está disponible en nuestra declaración 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 grupo de Diálogo de la Industria de las Telecomunicaciones (TID) sobre libertad de expresión y privacidad. En 2021, nos unimos a la Coalición Mundial para el Estado de Derecho, que forma parte de la Cámara de Comercio de los EE. UU. También nos unimos a CERTAL, una organización centrada en cuestiones de libertad de expresión en América Latina. Estamos conectados con muchas organizaciones internacionales al participar en varios eventos y contribuir con el debate continuo sobre libertad de expresión y privacidad, en el contexto de un panorama tecnológico de rápida evolución. Continuamos desarrollando y ampliando nuestras relaciones con los actores de la sociedad civil en diversos actos de relevancia en la región. 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 la comprensión por parte de los gobiernos sobre nuestras obligaciones fuera de sus países. También buscamos resaltar los riesgos de una actuación gubernamental desproporcionada, especialmente para la reputación de los gobiernos y las posibilidades de inversión extranjera, y discutimos estos temas con los representantes diplomáticos pertinentes.

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 dificultar 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 anual sobre estos temas con nuestro personal local en las cumbres regionales, así como a través de sesiones de capacitación específicas 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 está incluido en el **Código de Conducta de Millicom**.

El principal marco de política de Millicom para las solicitudes de las autoridades judiciales son las **Directrices del Grupo Millicom sobre acontecimientos importantes y asistencia a autoridades judiciales (Law Enforcement Assistance, LEA)**, que se resumen en:

- Nuestras obligaciones dentro de los estándares y 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 estas directrices está disponible en [https://www.millicom.com/what-we-stand-for/governance/policies-and-guiding-principles/#other\\_policies](https://www.millicom.com/what-we-stand-for/governance/policies-and-guiding-principles/#other_policies).

Revisamos y modificamos estas directrices de forma continua. También capacitamos constantemente a nuestro personal en implementación y desarrollo. Estas directrices definen los pasos a seguir en 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 2022, nos basamos en trabajos anteriores para evaluar cómo optimizar la comunicación de estas políticas, directrices y controles internos a nuestro personal local.

#### Seguridad de la información

Millicom, al igual que todas las operaciones de Tigo, protege nuestras redes y clientes como una de nuestras mayores prioridades. Millicom cuenta con un equipo global de seguridad de la información dedicado que supervisa la estrategia y la dirección de todos los activos relacionados con la seguridad en toda la empresa. Nuestro programa global de seguridad de la información proporciona políticas y estándares, gestión de vulnerabilidades y gestión de riesgos de terceros. El equipo también supervisa la implementación de soluciones técnicas en toda la empresa. La Junta Directiva de Millicom recibe informes periódicos sobre iniciativas tecnológicas y riesgos nuevos y en evolución.

Dado que operamos en muchos países de todo el mundo, es primordial desarrollar un marco de riesgo que pueda abordar las diversas necesidades de informes jurídicos y reglamentarios, así como los desafíos únicos a los que se enfrenta cada país. Millicom ha puesto en marcha un marco de riesgos basado en el Marco de Ciberseguridad del Instituto Nacional de Normas y Tecnología (National Institute of Standards and Technology CyberSecurity Framework, NIST CSF), al tiempo que ha obtenido la certificación ISO/IEC 27001:2013 para varias de nuestras operaciones. Este enfoque mixto permite a cada país dirigirse a los reguladores locales en el formato que prefieran, a la vez que proporciona una medición común de riesgos y madurez en toda nuestra empresa.

En 2022, empezamos a aplicar el NIST CSF. Publicado por el Departamento de Comercio de EE. UU., el marco proporciona orientación y las mejores prácticas para ayudar a las empresas de todos los tamaños a comprender, gestionar y reducir mejor sus riesgos de ciberseguridad y proteger sus redes y datos. El CSF repercute en toda la organización, lo que garantiza que implantemos los procesos que no están en marcha y mejoremos los que sí lo están. Mediante el uso de los protocolos del CSF, reescribimos por completo nuestro marco interno de ciberseguridad, incluidas políticas, normas y procesos. También pasamos de un diseño “grupo+local” —en el que el grupo emite políticas, pero las operaciones individuales definen políticas locales según los requisitos del grupo— a un marco “global” con un único conjunto de políticas aplicables a todas las operaciones de Tigo.

El CSF es la pieza central de un nuevo modelo trienal de madurez cibernética. En el primer año (2022), nos centramos en crear un mapa completo de nuestro panorama de seguridad, definir nuestras medidas de éxito, determinar nuestras estrategias e invertir en las tecnologías que mejor se adaptan a estas estrategias. En 2023, estamos en vías de cartografiar completamente nuestro panorama de datos de clientes, incluidos los terceros que interactúan con los datos de nuestros clientes. En el seguimiento de nuestros avances, pretendemos lograr una mejora constante en 2023 y alcanzar la plena madurez en 2024.

También iniciamos una revisión completa de nuestra organización de Seguridad de la Información para garantizar una alineación total con las prioridades de la empresa. El plan, que se completará en 2023, nos ayudará a pasar a un modelo más centralizado que evite las diferencias de prioridad entre los objetivos operativos y de seguridad, y reforzará aún más la normalización de nuestras prácticas cibernéticas.



## 4. América del Sur



### Panorama general

Millicom opera redes de comunicaciones en América del Sur desde hace más de 30 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 (Bolivia, Colombia y Paraguay). Durante 2022, invertimos un total de 509 millones de dólares en la región de América del Sur, para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas.

Estas inversiones garantizan un mejor ancho de banda y una mejor calidad de la experiencia en Internet. También permiten construir más servicios e innovación además del acceso que brindamos.

Mantenemos la posición de mercado más alta en servicios móviles de negocio a consumidor (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>4</sup> y el empleo y los servicios que brindamos. Para obtener más detalles, consulte las tablas a la derecha.

Tabla 2  
América del Sur (Bolivia, Colombia y Paraguay)<sup>3</sup>

	Total de clientes de telefonía móvil B2C '000	Relaciones con los clientes <sup>5</sup> '000	Clientes de MFS '000
	18.491	3.024	2.984

Tabla 3

País	Clientes de telefonía móvil B2C '000	Fuerza laboral <sup>6</sup>	Población <sup>7</sup> '000
Bolivia	3.507	2.377	11.830
Colombia	11.132	3.911	51.270
Paraguay	3.852	4.388	7.220

### 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. Sin embargo, existe supervisión judicial para el inicio de la interceptación.

La información sobre las leyes y procedimientos en Colombia se publica en detalle en <https://clfr.globalnetworkinitiative.org/country/colombia/>.

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. Sin embargo, los procedimientos de interceptación aún no están activos, ya que todavía estamos a la espera de la normativa operativa para gestionar estos procesos.

Los procedimientos en Colombia nos obligan a proporcionar acceso directo a nuestra red móvil a las autoridades. Las auditorías periódicas aseguran que no obtengamos información sobre la interceptación que se está llevando a cabo. Estamos sujetos a fuertes sanciones,

incluidas multas, si las autoridades descubren que hemos obtenido dicha información. Como resultado, no contamos con información respecto a la frecuencia y durante qué períodos se interceptan las comunicaciones en nuestras redes móviles en Colombia. También tenemos un importante negocio de red fija 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>3</sup> Las cifras de clientes son todas de 2022.

<sup>4</sup> Consulte la página 132 de nuestro informe anual.

<sup>5</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>6</sup> La fuerza laboral representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>7</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial para 2021.

## 4. América del Sur (continuación)

### Solicitudes de las autoridades judiciales en 2022

La tabla 5 muestra un aumento en las solicitudes recibidas por parte de las autoridades judiciales en todos nuestros mercados en América del Sur. Esto refleja un aumento tanto de la actividad delictiva como de la policial tras el levantamiento de las restricciones de la COVID-19. La digitalización de determinados procesos policiales también ha provocado un aumento significativo de las cifras en distintas jurisdicciones.

Como ya se ha señalado, en varios países de la región (entre ellos Colombia y Paraguay, en América del Sur) 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 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 demandar 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 2022 fue del 0,179 %.

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 procurador general, los alcaldes y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	Oficina del Procurador 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
2022	492	402	37.963	0,179 %
2021	798	298	23.758	0,112 %
2020	749	177	19.333	0,110 %
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 %

## 5. América Central



### Panorama general

Millicom ha operado en la región de América Central por más de 30 años. Ofrecemos una amplia gama de servicios, incluidos datos de alta velocidad, televisión por cable, voz y SMS, servicios financieros móviles (MFS) y soluciones empresariales en seis mercados diferentes. Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras y Panamá.

Durante 2022, invertimos un total de 441,4 millones de dólares en la región de América Central para desarrollar aún más nuestras redes de comunicaciones móviles y fijas.

Estas inversiones garantizan un mejor ancho de banda y una mejor calidad de la experiencia en 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 a nuestros mercados en términos de inversión, impuestos pagados<sup>9</sup> y el empleo y los servicios que brindamos.

Ahora estamos informando sobre toda nuestra presencia en la región después de varias adquisiciones en los últimos años.

### Marcos jurídicos

Debido a los 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 operamos únicamente con redes fijas, el número de solicitudes de las autoridades judiciales es significativamente menor que en otros mercados de América Central.

**Tabla 6**  
**América Central (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras y Panamá)<sup>8</sup>**

	Total de clientes de telefonía móvil B2C '000	Relaciones con los clientes <sup>10</sup> '000	Clientes de MFS '000
	25.392	1.983	2.746

**Tabla 7**

País	Clientes de telefonía móvil B2C '000	Fuerza laboral <sup>11</sup>	Población <sup>12</sup> '000
Costa Rica	N/A <sup>13</sup>	468	5.139
El Salvador	2.887	663	6.518
Guatemala	11.420	3.038	17.110
Nicaragua	3.750	439	6.702
Honduras	5.004	912	10.060
Panamá	2.330	2.361	4.382

<sup>8</sup> Las cifras de clientes son todas de 2022.

<sup>9</sup> Consulte la página 132 de nuestro informe anual.

<sup>10</sup> Número total de hogares con servicio activo.

<sup>11</sup> La fuerza laboral representa empleados contratados directamente por Millicom.

<sup>12</sup> Estadísticas de población según el Banco Mundial para 2021.

<sup>13</sup> Millicom no tiene operaciones móviles en Costa Rica, pero es el líder del mercado en servicios B2C para el hogar y servicios B2B

## 5. 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 y Panamá, la interceptación también se lleva a cabo por órdenes judiciales, que recibimos y revisamos antes de abrir la línea por el período especificado. En Nicaragua, no existe un sistema de interceptación en vivo. Para metadatos de los clientes, se requieren órdenes judiciales de los mismos tribunales en todos nuestros mercados en América Central. Recibimos y verificamos estas solicitudes antes de proporcionar a las autoridades la información solicitada.

En El Salvador y Honduras, leyes especiales obligan a los operadores de telecomunicaciones a bloquear las señales dentro y fuera de las cárceles. Leyes similares habían existido anteriormente en Guatemala. También existen obligaciones específicas en vigor en Panamá desde 2003. Consulte la sección Acontecimientos importantes 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 desafiantes situación 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 2022

Las autoridades judiciales en todos nuestros mercados en América Central continúan combatiendo el crimen y la violencia en la región. Algunos de estos países se encuentran entre los más violentos del mundo. 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 solicitudes han aumentado gradualmente a lo largo de los años. Dicho esto, diversas adquisiciones recientes dificultan las comparaciones directas con años anteriores.

Ciertas solicitudes pueden involucrar una gran cantidad de registros de metadatos, lo que puede sesgar los números. En América Central, el porcentaje de solicitudes de metadatos recibidas por cliente en 2022 fue del 0,113 %.

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	Tribunales penales
<b>Nicaragua</b>	Tribunales Penales, Oficina de la Fiscalía, Policía, Oficina de Análisis Financiero, TELCOR	Jueces de Tribunales Penales, Procurador General, Director General de TELCOR
<b>Panamá</b>	Oficina del procurador general	Rama Judicial

Tabla 9

América Central	Interceptación	MFS	Metadatos	Solicitudes de metadatos por cliente
2022	1.947	112	30.656	0,113 %
2021	1.847	301	26.418	0,100 %
2020	1.555	323	14.870	0,058 %
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 %

## 6. Acontecimientos importantes en 2022

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 ante la sede mundial en 2022.

Tomar la decisión de impugnar un acontecimiento importante rara vez es simple. Estas solicitudes o decisiones 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 estaciones base específicas, zonas 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>14</sup>
- Denegación de acceso a personas determinadas
- Cambios significativos relacionados con técnicas de vigilancia o procesos operativos (cómo se aplican en la práctica las leyes locales de vigilancia)
- Cambios significativos en las leyes locales relacionadas con los poderes gubernamentales de vigilancia o retención de datos
- Solicitudes para enviar mensajes con motivaciones políticas a clientes en nombre del gobierno

En 2022, registramos cuatro acontecimientos importantes, una disminución con respecto a 2021, como se muestra en la Tabla 11. Todos los acontecimientos importantes se produjeron en América Central.

Las comparaciones interanuales de nuestros acontecimientos importantes son difíciles, dado que nos hemos desprendido de todas nuestras operaciones en África (Tigo Tanzania era propiedad de Millicom hasta su venta el 5 de abril de 2022), al tiempo que reorientamos nuestro capital y esfuerzos hacia los mercados existentes y nuevos de América Latina.

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 los acontecimientos, independientemente de si nuestra intervención fue exitosa para la prevención. 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 2022, no registramos ningún acontecimiento importante en esta zona. 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 nuestro trabajo 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 acontecimientos en la privacidad o en la libertad de expresión de nuestros clientes, dado el carácter sensible de lo que a veces son investigaciones en curso o incidentes de seguridad nacional.

**Tabla 11**  
**Tipo de acontecimiento importante**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Corte o restricción de servicios	8	8	2	7	8	8	2	2
Propuesta de cambios significativos en la legislación local	3	5	4	5	1	2	3	1
Propuesta de cambios significativos en procedimientos técnicos u operativos	3	2	1	2	1	0	2	1
Solicitudes desproporcionadas de datos de clientes o interceptación	2	1	2	2	0	3	0	0
Mensajes con motivos políticos	2	1	0	1	0	0	0	0
Otros	2	1	5	3	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

<sup>14</sup> Con la excepción del bloqueo de contenidos de abuso sexual infantil.

## 6. Acontecimientos importantes en 2022 (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. En 2022, tuvimos dos solicitudes de retirada de canales de televisión, en la línea de los incidentes descritos en nuestros anteriores informes LED.

### 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 son debidamente informados y 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. Desde 2003, Panamá también obliga a restringir los servicios en torno a una prisión en particular.

No obstante, seguimos cooperando con las autoridades para abordar las preocupaciones actuales en este ámbito. Costa Rica también introdujo nuevas medidas de bloqueo de señal en 2018, pero no tenemos operaciones móviles en el país. Hemos ayudado con el trabajo de supervisión y defensa realizado por organizaciones como GSMA y ASIET, y continuaremos trabajando con estas organizaciones en estos temas.

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.

### 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 por incumplimiento y autorizó al gobierno a revocar la licencia de cualquier operador de telecomunicaciones que reciba cinco multas dentro del término de un año.

Los operadores de telecomunicaciones en El Salvador continúan trabajando con las nuevas autoridades gubernamentales, que cambiaron en junio de 2019 cuando el Presidente Nayib Bukele asumió el cargo, para reducir y minimizar los impactos en el servicio. Se estableció un grupo de trabajo conjunto con las autoridades para supervisar el progreso y el funcionamiento de los bloqueadores en las cárceles. Los operadores también están donando equipos adicionales para monitorear y ubicar dispositivos dentro de las cárceles. Por último, estamos trabajando con el Gobierno para prestar servicios de bloqueo de señal en una cárcel de nueva construcción y esperamos que estén operativos durante 2023.

### 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 para la primera instancia y aproximadamente 840.000 dólares 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 minimice los efectos en las personas que se encuentran fuera de una prisión, pero tampoco permite 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. Estas sanciones las hemos venido disputando en los tribunales durante los últimos años, y en 2021 Tigo pidió a CONATEL que anule los distintos procesos sancionatorios por supuestas llamadas a la cárcel debido a inconsistencias en estos casos. CONATEL emitió una resolución positiva a nuestras solicitudes el 2 de diciembre de 2021, cerrando definitivamente estos procesos administrativos.

En noviembre de 2022, el gobierno lanzó un plan antiextorsión, que incluye una propuesta para que CONATEL refuerce las medidas de control de bloqueo de llamadas en los centros penales a fin de dificultar aún más la comunicación de los presos con el exterior, dado el repunte de las actividades delictivas en el país.

## 6. Acontecimientos importantes en 2022 (continuación)

### 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. 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, promuevan medidas proporcionadas y necesarias, y sean lo más específicos, claros y detallados 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 proporcionado de tales competencias.

### El Salvador

En marzo de 2022, la Asamblea Nacional de El Salvador aprobó una petición de estado de excepción formulada por el Presidente para contener una oleada de homicidios relacionados con las bandas.

El decreto, que otorgaba al Gobierno poderes especiales, se ha prorrogado desde entonces varias veces y sigue vigente hasta la fecha.

El estado de excepción permite a las autoridades suspender algunas libertades civiles, como la de expresión, permitiendo al Gobierno solicitar metadatos de clientes sin autorización judicial (entre otras medidas).

Dicho esto, no tenemos ningún caso en el que el Gobierno haya actuado en este sentido y seguimos recibiendo únicamente solicitudes de metadatos que cuentan con la aprobación judicial.



## 7. Tendencias y prioridades para 2023

### Tendencias en nuestro entorno operativo

Como se ha señalado anteriormente, el número de solicitudes de aplicación de la ley en nuestros mercados aumentó en 2022, a medida que siguieron flexibilizándose las normas de asilamiento y se digitalizaron determinados procesos para las solicitudes de aplicación de la ley. Los acontecimientos importantes disminuyeron, pero cambios significativos en nuestro negocio en los últimos años, tales como salir de todas nuestras operaciones en África mientras nos expandíamos en América Latina, dificultan el análisis comparativo de las tendencias interanuales. Permanecemos atentos a los numerosos problemas de seguridad y desafíos políticos en los países donde operamos. Seguimos 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.

Continuaron surgiendo nuevos marcos relacionados con la regulación del contenido y el delito cibernético, tendencias destacadas en nuestros informes de LED anteriores. Es probable que estos tipos de eventos aumenten 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 actores del sector. A través de nuestras asociaciones regionales como la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET) y el Sistema Global de Comunicaciones Móviles (Global System for Mobile Communications, GSMA) pretendemos demostrar que este tipo de interacción, con todos los actores trabajando en soluciones conjuntas, es la manera más efectiva de comprender y satisfacer las 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 los últimos años, las medidas de bloqueo de señal en América Central continúan siendo un foco para los esfuerzos de defensa de la industria.

También trabajaremos en medidas de bloqueo de señales para una nueva prisión en El Salvador durante 2023. Nuestro objetivo es redoblar nuestros esfuerzos con otras partes interesadas, para seguir llamando la atención internacional sobre los problemas de bloqueo de señales. Hemos discutido este tema y compartido las mejores prácticas con nuestros colegas de la industria en varias ocasiones.

### Capacidad de las autoridades judiciales locales

La mayoría de las solicitudes que recibimos fuera de los procesos legales establecidos tienden a derivarse de la falta de comprensión de las leyes u operaciones técnicas. 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, unido a un acceso inadecuado a los métodos de investigación cibernética más recientes, puede dar lugar a solicitudes que no podremos llevar a cabo o que resulten desproporcionadas en relación con el problema que las autoridades pretenden 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 educarlas 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 relacionados al respeto de la privacidad y la libertad de expresión de nuestros clientes son cruciales para las compañías de telecomunicaciones. Operamos subsidiarias locales que están sujetas a las leyes locales 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.

Por esta razón nos unimos al USTTI, una iniciativa conjunta del gobierno y la industria de los EE. UU., sin ánimo de lucro, diseñada para satisfacer las necesidades de formación de las mujeres y los hombres que diseñan, regulan y supervisan las infraestructuras de comunicación del mundo en desarrollo.

Desde 1982, la USTTI gradúa a funcionarios de comunicaciones, reguladores y empresarios de 177 países en desarrollo. Colaboramos estrechamente con esta organización para ayudar a construir un diálogo positivo sobre procesos transparentes, ágiles y sólidos para las solicitudes gubernamentales, que protejan los derechos humanos de nuestros clientes.



## 7. Tendencias y prioridades para 2023 (continuación)

### Prioridades para 2023

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. Continuamos asimismo revisando y actualizando nuestra guía para las operaciones locales y realizar sesiones de formación sobre los problemas de ESG y de derechos humanos.

Nos tomamos en serio el cumplimiento de nuestros procedimientos internos. En raras ocasiones 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, la libertad de expresión y la sensibilidad de nuestros empleados sobre la importancia de estos temas.

Continuamos asistiendo a los principales eventos de la sociedad civil y promoviendo la necesidad de mayores garantías sobre los derechos humanos en ayuda internacional para el desarrollo y asistencia financiera.

También continuamos promoviendo la necesidad de un apoyo técnico con base en los derechos humanos para los legisladores y las agencias de cumplimiento de la ley en nuestras regiones. Lo más importante es que continuamos dialogando directamente con las agencias gubernamentales pertinentes siempre que sea posible.

Esperamos aprovechar nuestras interacciones con las múltiples partes interesadas para continuar nuestro importante trabajo en cuestiones de libertad de expresión y privacidad, que siguen estando en la vanguardia de los debates sobre derechos humanos y seguridad en todo el mundo. A través del diálogo entre las distintas partes interesadas, 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 los actores externos 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 2023, seguiremos desarrollando el intercambio de las mejores prácticas y estándares en ESG entre nuestras operaciones locales.

Por último, seguiremos trabajando en el desarrollo de nuestro programa de privacidad de las empresas, que se ajusta a la legislación aplicable en materia de privacidad, y en la implantación de herramientas automatizadas de privacidad para gestionar los inventarios de datos de las empresas y aplicar los principios de privacidad mediante el diseño.

Además, nuestra empresa está aplicando principios de transparencia a la hora de comunicar nuestras prácticas y normas de privacidad a nuestras distintas partes interesadas, a través de diferentes canales informativos como nuestra política de privacidad global y los avisos de privacidad locales de nuestras operaciones afiliadas publicados en los sitios web de nuestra empresa.

