

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO Y FINALIDAD	2
2.1. Principios de actuación	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. DEFINICIONES	4
5. VÍAS DE COMUNICACIÓN/DENUNCIA, CONTROL, REVISIÓN	5
6. PROCEDIMIENTO	6
6.1. Inicio: Presentación de la denuncia	6
6.1.1. Presentación de comunicaciones/denuncias	6
6.2. Investigación de la denuncia	7
6.2.1. Investigación de la denuncia.....	7
6.3. Medidas correctoras: Informe de Investigación.....	8
7. DISPOSICIONES ADICIONALES	8
8. INCENTIVOS PARA LA COLABORACIÓN EN EL PROGRAMA DE COMPLIANCE.....	9
9. GARANTÍAS EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE DATOS.....	9
10. RÉGIMEN SANCIONADOR.....	10



1. INTRODUCCIÓN

Operadora Movil Valor, en virtud del compromiso con nuestros principios y valores y en cumplimiento de nuestras responsabilidades promovemos la adopción de este Procedimiento denominado "Conocimiento de Canal de Transparencia". Dicho Procedimiento está estrechamente relacionado con los siguientes principios, inspiradores de todas las actividades que se realizan en Valor Telecom:

- Promoción de una cultura ética y de cumplimiento, así como tolerancia cero ante conductas contrarias a la normativa aplicable y a los compromisos voluntariamente asumidos por la Empresa.
- Honestidad, transparencia y respeto en todas nuestras actuaciones.
- Responsabilidad, mediante la implementación y participación de todos, así como mediante la comunicación inmediata y responsable de cualquier posible infracción a través del Canal de Transparencia.

A lo largo del presente Procedimiento se establece un conjunto de reglas y pautas de actuación en relación con el procedimiento para la tramitación y resolución de aquellas comunicaciones o denuncias que se puedan recibir a través del Canal de Transparencia, concretamente mediante el correo electrónico habilitado a tal efecto contacto@valortelecom.com.mx, relacionadas con incumplimientos del Programa de Compliance, así como cualquier actuación que pueda suponer incumplimientos o vulneraciones de la normativa actualmente vigente.

2. OBJETO Y FINALIDAD

La finalidad del presente Procedimiento es la creación de los cauces adecuados mediante los cuales, todo Profesional de Valor Telecom (incluido cualquiera de sus Personas Relacionadas), así como cualquier tercero con interés legítimo, relacionado directa o indirectamente con Valor Telecom, pueda poner en conocimiento de la Empresa cualquier tipo de incumplimiento o sospecha de incumplimiento (ver definiciones en el apartado 4). Todo ello, con la finalidad de que Valor Telecom pueda dar el adecuado trámite a las comunicaciones y/o denuncias que se reciban y resolverlas con la máxima diligencia y de conformidad con la legislación vigente.

2.1. Principios de actuación

El presente Procedimiento se regirá, de manera rigurosa, de acuerdo con los siguientes principios rectores y garantías, que serán de aplicación siempre y en todo momento, a todas aquellas comunicaciones o denuncias que se reciban:

- Confidencialidad y protección de la intimidad y dignidad de las personas implicadas: se asegura la estricta confidencialidad de las personas involucradas en cualquier comunicación o denuncia ante posibles incumplimientos o vulneraciones al Programa de Compliance o a la legislación y normativa vigente. Esto supone que, al menos, en un primer momento, solo conocerá la identidad del denunciante, del denunciado y de los posibles testigos al Comité de Compliance, y/o las personas a quien se refiere cada una de las políticas que conforman el Programa de Compliance y los expertos externos que puedan ser contratados para la investigación.
- Prioridad y tramitación urgente: este principio garantiza la tramitación urgente de las comunicaciones o denuncias que se reciban por el Canal de Transparencia. Se tramitarán con mayor prioridad y urgencia aquellas comunicaciones o denuncias que se consideren de gravedad superior y que puedan ser causantes de mayores perjuicios a Valor Telecom.
- Exhaustividad en el proceso de investigación: se garantiza una investigación exhaustiva de las comunicaciones o denuncias que se reciban. Para la realización de las investigaciones, Valor Telecom podrá contratar expertos externos independientes.
- Garantías de actuación, incluidas las de carácter disciplinario: cuando consten acreditados, tanto los hechos como la comisión por parte de la persona/s denunciada/s, se actuará de conformidad con lo establecido en el Código Disciplinario, imponiéndose a la/s persona/s que incumpla/n la sanción que proceda según la normativa local aplicable.
- Indemnidad frente a represalias: se garantiza la indemnidad frente a represalias. Las represalias se definen como cualquier acto o consecuencia negativa que puede afectar a un miembro de Valor Telecom por el hecho de interponer una denuncia de buena fe. Las represalias serán consideradas como uno de los incumplimientos más graves al Programa de Compliance de la Empresa.

- Responsabilidad en el uso del Canal de Transparencia: es importante hacer un uso adecuado y de buena fe del Canal de Transparencia, mediante el correo electrónico habilitado a tal efecto contacto@valortelecom.com.mx Cualquier actuación contraria al presente precepto se considerará igualmente un incumplimiento grave al Programa de Compliance de la Empresa.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Procedimiento resulta de aplicación a todos y cada uno de los Profesionales de Valor Telecom, así como aquellos Terceros (ver definiciones en el apartado 4) que en el marco de sus relaciones con la Compañía tengan conocimiento o sospechas de la existencia de incumplimientos o vulneraciones al Programa de Compliance de la Compañía o a la legislación y normativa vigente que resulte de aplicación.

4. DEFINICIONES

Profesionales del Valor Telecom o Profesionales: todas las personas, físicas o jurídicas, contratadas o relacionadas de cualquier modo, directa o indirectamente, para la prestación de servicios y el desempeño de funciones dentro de la organización de Valor Telecom, incluyendo trabajadores, empleados, directivos, administradores, consejeros y colaboradores; así como también los accionistas de la Empresa.

- Personas Relacionadas: respecto a una persona concreta:
 - su cónyuge o persona con análoga relación;
 - sus ascendientes, descendientes y hermanos, así como los de su cónyuge o persona con análoga relación;
 - los cónyuges o personas con análoga relación de los ascendientes, descendientes y hermanos de la persona concreta;
 - sus amigos o allegados; personas con relaciones contractuales o interés económico directo o indirecto;
 - las sociedades mayoritariamente participadas o controladas por los anteriores.
- Tercero: todo aquel que, no formando parte de Valor Telecom, mantenga relaciones comerciales o de otro tipo, ya sea de manera directa o indirecta, con la compañía. Se incluyen, entre otros, agentes, proveedores de servicios, consultores, distribuidores,



contratistas, vendedores, u otros terceros con legítimo interés que puedan generar responsabilidad para Valor Telecom.

- Canal de Transparencia: vía o canal de comunicación oficial y confidencial de Valor Telecom para que cualquier persona pueda comunicar de buena fe, cualquier consulta, irregularidad, práctica que contravenga la legislación aplicable, o posible vulneración de los principios o estándares contemplados en nuestro Programa de Compliance. Dicho canal se materializa en una dirección de correo electrónico a la que dirigirse contacto@valortelecom.com.mx
- Programa de Compliance: conjunto de elementos, normativa de desarrollo, medidas de control y prácticas de la Empresa para prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados al cumplimiento, considerando tanto la legislación aplicable como los compromisos voluntariamente asumidos; así como las políticas, normativas y procedimientos, en general, para lograr dicho objetivo en Valor Telecom.

5. VÍAS DE COMUNICACIÓN/DENUNCIA, CONTROL, REVISIÓN

Valor Telecom pone a disposición de sus Profesionales (incluyendo las Personas Relacionadas de éstos), así como aquellos Terceros con interés legítimo según las circunstancias del caso, como vía oficial y confidencial de la Compañía su Canal de Transparencia, habilitando una dirección de correo electrónico contacto@valortelecom.com.mx, para el planteamiento de consultas sobre la interpretación o aplicación, comunicaciones, denuncias relacionadas con posibles irregularidades/incumplimientos/infracciones o sospechas de dicha índole, sobre el Programa de Compliance y/o la normativa interna que lo desarrolla. Asimismo, las comunicaciones o denuncias podrán realizarse personalmente y de forma verbal, acudiendo al Regulador de Ambiente Laboral quien le indicará y asistirá en el procedimiento para formalizar su comunicación o denuncia a través del Canal de Transparencia.

El Regulador de Ambiente Laboral es el encargado de velar por el cumplimiento del presente Procedimiento por parte de todas las personas a las que afecta, siendo asimismo la persona responsable del acceso, revisión e investigación de las comunicaciones o denuncias que se reciben por el Canal de Transparencia. Para el desarrollo de estas funciones podrá ser asistido por asesores externos expertos en la materia.

6. PROCEDIMIENTO

El Regulador de Ambiente Laboral tiene entre sus funciones canalizar las quejas, comunicaciones o denuncias que se reciban por el Canal de Transparencia, concretamente mediante el correo electrónico habilitado a tal efecto contacto@valortelecom.com.mx, independientemente del tipo de incumplimiento de que se trate. Las funciones de recepción, gestión, revisión y, en su caso, investigación de las comunicaciones o denuncias que se puedan recibir podrán ser delegadas a asesores externos expertos en la materia.

6.1. Inicio: Presentación de la denuncia

El interesado (denunciante) podrá poner en conocimiento el motivo de su denuncia a través de las diferentes vías disponibles, descritas en este Procedimiento. Esto es, (i) a través del Canal de Transparencia, concretamente a través del correo electrónico habilitado a tal efecto contacto@valortelecom.com.mx; y (ii) de forma verbal al Regulador de Ambiente Laboral.

En caso de que el interesado (denunciante) prefiera formular su comunicación o denuncia de forma verbal, deberá tener en cuenta que el Regulador de Ambiente Laboral le asistirá de cara a transcribir los hechos e informaciones que se quieran poner en conocimiento, iniciando través del Canal de Transparencia el correspondiente procedimiento.

Las informaciones o hechos que se comuniquen por cualquiera de las posibles vías deberán ser en todo momento expresadas de buena fe, de manera confidencial (es decir únicamente a través de las vías permitidas) y asegurándose la corrección/concreción de aquello que se comunique o denuncie.

6.1.1. Presentación de comunicaciones/denuncias

Con independencia de la vía elegida por el denunciante para la presentación de su comunicación o denuncia, se deberá realizar una descripción detallada de los hechos, incluyendo todos los detalles que conozca, la fecha del incumplimiento que haya observado o su sospecha y los datos del presunto infractor y testigos (si los hubiera). Si dispone de documentación que acredite los hechos deberá ser adjuntada a la denuncia. Tras una pre-investigación por parte del Regulador de Ambiente Laboral, y si la denuncia tiene visos /apariencia y ofrece credibilidad de ser real, será admitida y se comenzará con la investigación formal.

6.2. Investigación de la denuncia

Durante la investigación de la denuncia, el Regulador de Ambiente Laboral, junto con otra persona designada por el Consejo de Administración de la Empresa para asistirle durante todo el procedimiento, así como los asesores externos que, en su caso puedan ser contratados, tendrán las facultades necesarias para dirigirse a cualquier Profesional de Valor Telecom, incluyendo sus Personas Relacionadas y Terceros, con independencia de su nivel jerárquico, todo ello para obtener la información y los datos necesarios y precisos para poder desarrollar la investigación.

6.2.1. Investigación de la denuncia

Una vez realizada la pre-investigación y detectados indicios de posibles incumplimientos, se realizará:

- Entrevista con el denunciante: se citará a la persona denunciante para que confirme la denuncia ante los encargados de la investigación y, en su caso, exponga con mayor detalle los hechos que dieron lugar a ella, la fecha en que se produjo la infracción y, además aporte y explique los documentos de que disponga que permitan acreditar la irregularidad o incumplimiento denunciado. Por último, confirmará los datos de las personas que hayan podido presenciar la infracción para que puedan ser citados como testigos.
- Entrevista con el denunciado: tras la confirmación de la denuncia por el denunciante, se citará a la persona denunciada. Se le explicarán los hechos (con la debida confidencialidad y sin revelar la identidad del denunciante) para que, si procede, y lo considera, pueda rebatirlos y aportar datos y/o testigos o documentación que puedan acreditar que no cometió los hechos denunciados o que, no se han producido los mismos.
- Entrevistas con testigos: Se citará a los testigos nombrados tanto por denunciante como denunciado y se les preguntará en relación con los hechos y sobre la persona o personas que hayan podido intervenir en los mismos. Dependiendo de las circunstancias, podrán llevarse a cabo reuniones con los testigos nombrados por el denunciante con carácter previo a la entrevista con el denunciado.
- Finalmente, se emitirá el correspondiente informe de investigación a la mayor brevedad posible tras la realización de la última entrevista.

6.3. Medidas correctoras: Informe de Investigación

Tras la finalización del proceso de investigación se emitirá un informe por escrito que se remitirá al Consejo de Administración de la Empresa, con el fin de que este último:

- (i) Determine, a la vista de las pruebas recabadas, si la persona denunciada ha cometido el incumplimiento por el que resultó denunciada, y al mismo tiempo, se propondrán aquellas medidas correctivas, disciplinarias o sancionadoras que procedan según lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Empresa, en el Contrato de Trabajo de los trabajadores y en el Convenio de Confidencialidad que resulte de aplicación al denunciado. En caso de hechos que pudieran ser constitutivos de delito, serán comunicados a las autoridades competentes. Estas medidas serán propuestas al Departamento de RH, el cual será responsable de ejecutarlas (en coordinación con el Consejo de Administración), estando debidamente facultado o bien,
- (ii) Decrete el archivo de la investigación, porque el incumplimiento se haya determinado que no es tal o porque aun habiéndose podido probar su existencia, no se haya acreditado la participación de la persona que resultó denunciada.

7. DISPOSICIONES ADICIONALES

a) Medidas cautelares: Durante el proceso de investigación y en atención a las características de la denuncia (gravedad, reiteración, etc) y a la investigación preliminar que se realice, podrán ser adoptadas las medidas necesarias y que se orienten al cese inmediato del incumplimiento que se pudiera estar produciendo, siempre y cuando sean imprescindibles para la cesación del mismo. En todo caso, la medida cautelar que se imponga deberá ser estrictamente proporcional al posible incumplimiento.

b) Indemnidad frente a represalias: se garantizará la indemnidad frente a represalias a todos los participantes en el procedimiento de investigación. Las represalias contra cualquier persona serán consideradas como uno de los más graves incumplimientos en que se puede incurrir y, por tanto, se sancionarán gravemente.

c) Denuncias falsas o de mala fe: quedan totalmente prohibidas aquellas denuncias que se realicen de mala fe, las que se determinen como falsas o las que se exageren con el único objetivo de dañar, perjudicar o afectar a la persona denunciada. Este tipo de denuncias son contrarias a la buena fe, y pueden determinar la pérdida de confianza de todos en el



Programa de Compliance. Por esos motivos, no serán toleradas y se considerarán igualmente como un incumplimiento grave.

8. INCENTIVOS PARA LA COLABORACIÓN EN EL PROGRAMA DE COMPLIANCE

En Valor Telecom fomentamos y perseguimos la participación de todos nuestros Profesionales y Terceros relacionados con la Empresa en la mejora continua del Programa de Compliance, incentivando el uso de la vía o canal oficial y confidencial puesto a su disposición para realizar consultas o denunciar posibles infracciones a través de nuestro Canal de Transparencia, concretamente mediante el correo habilitado contacto@valortelecom.com.mx

Se tendrá en consideración el grado de implicación y participación de los Profesionales de Valor Telecom en las obligaciones derivadas del Programa de Compliance de cara a las evaluaciones periódicas de consecución de objetivos y de desempeño. Entre los indicadores a tener en cuenta positivamente entre los Profesionales se incluyen:

- a. Haber detectado y comunicado una situación de incumplimiento en la que no se haya participado, o haber colaborado en evitarla, gestionarla o mitigar sus efectos.
- b. Haber facilitado a tiempo la información o documentación solicitada por el área o las personas competentes en materia de Compliance.
- c. Haber asistido y aprovechado la formación en materia de Compliance.
- d. Haber contribuido a difundir los principios y contenidos de los procedimientos, normativas y políticas que conforman el Programa de Compliance.
- e. No haber sido objeto de un expediente sancionador en materia de Compliance.

9. GARANTÍAS EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE DATOS

En todo caso la identidad de la persona denunciante será confidencial, garantizándose que la persona denunciada no podrá acceder a los datos identificativos del denunciante. Asimismo, tal y como establece la normativa vigente, se permiten las denuncias anónimas.



El plazo máximo para la conservación de los datos relacionados con denuncias será el establecido legalmente con el fin de evitar su mantenimiento por un periodo que perjudique o dañe los derechos del denunciado y del propio denunciante, cuya confidencialidad se garantiza en todo momento (de ambos).

Respecto de la identidad del denunciado, de saberse, sólo la conocerán, en un primer momento, los responsables de la investigación.

Las personas involucradas en el procedimiento de investigación podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través del Canal de Transparencia, dirigiéndose directamente y en cualquier momento al correo electrónico habilitado a tal efecto contacto@valortelecom.com.mx

10. RÉGIMEN SANCIONADOR

La realización por parte de cualquier Profesional de una conducta en contra de lo dispuesto en el presente Procedimiento podrá conllevar las oportunas consecuencias disciplinarias, conforme a lo establecido en el Contrato de Trabajo o Convenio de Confidencialidad que resulte de aplicación a la persona infractora y a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Empresa. Así mismo, cualquier infracción del presente Procedimiento por Terceros relacionados con la Compañía podrá dar lugar a medidas sancionadoras en el ámbito mercantil según lo dispuesto en las leyes vigentes.