



MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo.....	2
Definiciones y abreviaturas	2
1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. OBJETIVO DEL PROGRAMA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL.....	5
2.1 Los valores de Claro.....	5
2.2 El Programa de Transparencia y Ética Empresarial.....	6
3. RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS.....	7
3.1 Actuar en cumplimiento para todos los empleados.....	7
3.2 Actuar en cumplimiento para aquellos empleados expuestos al riesgo C/ST.....	7
4. SUPERVISIÓN	8
4.1 Junta directiva	8
4.2 Representante Legal	9
4.3 Oficial de Cumplimiento	11
4.4 Revisoría Fiscal	15
4.5 Direcciones.....	15
4.6 Gerencias	16
4.7 Líderes (Equipo Gerentes y Rangos Superiores).....	16
5.1 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA.....	17
5.1 Empleados que lideran el Programa de Transparencia y Ética Empresarial	18
5.2 Evaluación y gestión de riesgos de C/ST.....	21
5.3 Procedimientos de debida diligencia.....	24
5.4 Comunicaciones de ética y cumplimiento	26
5.5 Evaluaciones independientes	26
5.6 Divulgación y Capacitación.....	26
5.7 Sanciones.....	27
5.8 Código de ética y certificación	28
5.8.2 Código de ética y de conducta para empleados	28
5.9 Canales de Reporte de Denuncias	28
5.10 Manejo de incumplimiento al programa	30
5.11 Administración y conservación de registros y/o evidencias.....	31
6. ANEXOS	32
Anexo 1: Documentos que complementan, desarrollan e integran el presente Programa	32
Anexo 2: Señales de alerta relacionadas con el riesgo de C/ST.....	32
ANEXO 3: Procedimiento de Manejo de Dinero en Efectivo	42
Control de versiones.....	42

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA	Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos		Pág. 1 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Objetivo

Describir los pasos necesarios junto con los requerimientos del Programa y su implementación. Adicionalmente, establecer el propósito, las responsabilidades, la supervisión y estructura del Programa, entre otros.

El presente documento recoge las políticas generales que adopta Claro, para llevar a cabo sus negocios y operaciones de manera ética, transparente y honesta; a fin de poder establecer condiciones para identificar, detectar, prevenir y atenuar los riesgos de corrupción y riesgo de soborno transnacional.


Igualmente, establece procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento el Programa, de conformidad con lo establecido en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades.

Definiciones y abreviaturas

- **Claro:** Marca con la cual se presenta y reconoce en el mercado a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., Amov Colombia S.A., Ideas Musicales de Colombia S.A.S. y Hitss Colombia S.A.S., quienes conforman el mismo grupo empresarial.
- **Compañía(s):** Indistintamente hace referencia a la siguiente persona(s) jurídica(s) Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., Amov Colombia S.A., Ideas Musicales de Colombia S.A.S. y Hitss Colombia S.A.S., quienes conforman el mismo grupo empresarial.
- **Contrapartes:** Son todas las personas naturales o jurídicas con las cuales la Compañía tiene relaciones comerciales, de negocios, contractuales o jurídicas de cualquier tipo. Esto incluye, entre otros a distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, agentes, intermediarios, clientes, contratistas, gestores, lobistas, consultores o proveedores que formen parte de la cadena de valor de la Compañía
- **Corrupción:** En el ámbito público, es el abuso del poder para beneficio propio o de la Compañía, se presenta cuando se interactúa con Servidores Públicos o Entidades de Gobierno y se le conoce como Corrupción Pública. En el ámbito particular, es el abuso del poder para obtener algún beneficio indebido para la Compañía, personal o para un Tercero y se le conoce como Corrupción Privada. En general, serán todas las conductas encaminadas a que la Compañía se beneficie, o busque un beneficio o interés, o sea usada como medio en, la comisión de delitos contra la administración pública o el patrimonio público o en la comisión de conductas de Soborno Transnacional, en concordancia con lo establecido en: el

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 2 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.


MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Código Penal (Ley 599 de 2000 para los delitos contra la administración pública, peculado, concusión, cohecho, celebración indebida de contratos, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, prevaricato, abusos de autoridad y otras infracciones, usurpación y abuso de funciones públicas, delitos contra los servidores públicos, utilización indebida de información y de influencias derivadas del ejercicio de función pública y omisión de activos, la defraudación y la promoción de estructuras de evasión tributaria), los delitos señalados en la Ley 1474 de 2011 (artículo 16 y subsiguientes), la Ley 2111 de 2021, en armonía con las modificaciones de las Ley 2195 de 2022.

- **Debida Diligencia:** Es el proceso periódico y continuo de revisión y evaluación de las contrapartes con la finalidad de identificar, prevenir, mitigar, controlar y monitorear los Riesgos de Corrupción y los Riesgos de Soborno Transnacional en el desarrollo de las actividades de la Compañía, a los cuales se encuentra expuesta. Este proceso no tiene excepciones, por tanto, aplica a socios, administradores, empleados, contratistas y cualquier otra contraparte de la Compañía.
- **Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (Programa):** Es el documento que contiene la Política de Cumplimiento y los procedimientos del Oficial de Cumplimiento, cuyo objetivo es identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción y los Riesgos de Soborno Transnacional, según la Matriz de Riesgo y las instrucciones o recomendaciones brindadas por la Superintendencia de Sociedades.
- **Matriz de Riesgos:** Es la herramienta que le permite a Claro identificar, evaluar, controlar, monitorear los Riesgos de Corrupción y los Riesgos de Soborno Transnacional a los que las Compañías pueden estar expuestas.
- **Portal de Denuncias:** Es la plataforma a través de la cual los Empleados o Contrapartes pueden denunciar de forma anónima, confidencial y sin represalias, cualquier violación al Código de Ética y/o a las políticas/procedimientos de la Compañía, disponible en <https://denuncias.americamovil.com/>
- **Riesgos C/ST:** Es la abreviatura para referirse al Riesgo de Corrupción y/o al Riesgo de Soborno Transnacional.
- **Riesgos de Corrupción o Riesgo C:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se desvíen los propósitos de la administración pública o se afecte el patrimonio público hacia un beneficio privado.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 3 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

- **Riesgos de Soborno Transnacional o Riesgo ST:** Es la posibilidad de que una persona jurídica, directa o indirectamente dé, ofrezca o prometa a un Servidor Público extranjero sumas de dinero, objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.
- **Servidor Público (nacional / extranjero):** Es la persona que tiene un cargo público o es empleado de una entidad de gobierno o cualquier otra unidad descentralizada de éste, ya sea electo o designado, representando a cualquier nivel de gobierno, nacional, departamental o municipal; de manera enunciativa y no limitativa, a sus órganos legislativos, ministerios o secretarías, superintendencias, órganos judiciales, agencias de investigación y organismos. Así mismo, cualquier miembro perteneciente a algún partido político o candidato a cualquier puesto de elección popular. También se considera Servidor Público a los funcionarios de organismos internacionales públicos (Banco Mundial, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional, entre otros).
- **Soborno Transnacional:** Es cualquier conducta en donde se ofrezca, prometa o conceda, directa o indirectamente, una ventaja o beneficio, sumas de dinero o cualquier objeto de valor pecuniario a un Servidor Público extranjero, o a una persona privada extranjera en relación con un negocio o transacción internacional, con el fin de obtener o retener un negocio o ventaja indebida, o para que realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.


1. RESUMEN EJECUTIVO

Claro, requiere que sus empleados actúen de forma ética y cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. Para cumplir con este compromiso, Claro diseñó e implementó un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

El Programa contempla, incorpora y refuerza los valores fundamentales de Claro. El objetivo del Programa es promover y mantener una cultura de actuar de forma ética, obedecer las leyes y hacer lo correcto con respecto a las Contrapartes. El Programa está orientado a ofrecer un aseguramiento razonable de que existen prácticas para el manejo del cumplimiento en la(s) Compañía(s) y que la(s) Compañía(s) cumple(n) con todas las exigencias legales y regulatorias aplicables.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 4 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

El Programa define las políticas, procedimientos y áreas de responsabilidad que la(s) Compañía(s) aplica(n) para cumplir con su compromiso de conducir los negocios de Claro de forma ética y en cumplimiento con la ley.

El Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), incluye los requerimientos del Programa y su implementación. Adicionalmente, se establece el propósito, responsabilidades, supervisión y estructura del Programa.

Todos los empleados son responsables de actuar cumpliendo las leyes, regulaciones y políticas de la(s) Compañía(s). Los empleados deben buscar la guía y el entrenamiento que consideren necesario y son responsables de reportar, los asuntos relacionados con un posible incumplimiento o sospecha de incumplimiento.

La estructura del Programa está diseñada para promover la consistencia de políticas y prácticas a través de la(s) Compañía(s), al mismo tiempo que permite variaciones para reflejar las necesidades del negocio. Este Manual define las áreas de responsabilidad dentro del Programa y resume los compromisos más importantes de ética y cumplimiento para la(s) Compañía(s).

El Manual con frecuencia hace referencia a otros documentos de cumplimiento de la(s) Compañía(s), como políticas o procedimientos (Ver detalles en el Anexo A). Esos documentos contienen precisión, detalle o desarrollo respecto del Manual y, por tanto, deben ser consultados cuando se considere apropiado.

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

2.1 Los valores de Claro


El compromiso de Claro hacia la ética y el cumplimiento nace de los valores fundamentales como: Experiencia del Cliente, Innovación, Desarrollo Humano, Sustentabilidad, Integridad, Eficiencia y Colaboración (en adelante "los Valores").

Los Códigos de Conducta de las Compañías (en adelante los "Códigos"), incluyendo el Código de Ética de América Móvil, brindan normas y guías de comportamiento para las contrapartes, los cuales reflejan los Valores de la(s) Compañía(s).

El Programa sirve como enfoque común hacia la ética y el cumplimiento e incorpora los Valores a las decisiones de negocio y el comportamiento de los colaboradores.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 5 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

2.2 El Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

El Programa establece las políticas y procedimientos que la(s) Compañía(s) aplica(n) para cumplir con el compromiso de conducir los negocios de forma ética y en cumplimiento con la Ley, en consistencia con los valores de la(s) Compañía(s).

- **Objetivo:** El objetivo del Programa es facilitar y mantener una cultura en donde actuar de forma ética, obedecer las leyes y hacer lo correcto con respecto a las Contrapartes, es lo que se viva día a día. El Programa está orientado a asegurar que existen prácticas para el cumplimiento de todas las exigencias legales y regulatorias aplicables, para todas la(s) Compañía(s).
- **Alcance:**

El Programa aplica a la(s) Compañía(s) y a todas sus Contrapartes, en cualquier relación comercial, contractual o de negocios. El Programa tiene por objeto prevenir, detectar, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción y de Soborno Transnacional, conforme a la Ley 1778 de 2016, la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022 y las demás disposiciones aplicables en materia de delitos contra la administración pública.


El Programa fue diseñado e implementado de acuerdo con los lineamientos del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades y las Políticas de Cumplimiento adoptadas por las Compañías. Sus disposiciones son obligatorias para los empleados, administradores y todas las Contrapartes que actúen en nombre o representación de la(s) Compañía(s) o que puedan generar exposición a Riesgos C/ST.

El alcance del Programa comprende todas las actividades, procesos, decisiones, interacciones con entidades públicas y privadas, y cualquier actuación realizada directamente por la(s) Compañía(s) o a través de terceros que pueda implicar riesgos de Corrupción o Soborno Transnacional.

Documentos y Estándares Corporativos de Referencia

La(s) Compañía(s) observa(n) estándares de cumplimiento corporativo adoptados por su Casa Matriz, incluyendo lineamientos internacionales en materia anticorrupción aplicables a América Móvil S.A.B. de C.V. ("AMX"). Esta referencia no modifica el alcance ni las obligaciones del PTEE definidas bajo la regulación colombiana.

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 6 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

3. RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS

3.1 Actuar en cumplimiento para todos los empleados


- Los empleados deben estar familiarizados con los Códigos y otras políticas aplicables que permitan actuar de forma ética y prevenir el y gestionar los Riesgos C/ST.
- Los empleados deben recibir la formación apropiada y el entrenamiento que sea necesario en áreas que estén relacionadas con sus responsabilidades.
- Los empleados deben familiarizarse con los requerimientos éticos, legales y regulatorios que apliquen a su cargo y a los cargos de los empleados que les reportan para que puedan supervisarlos adecuadamente o administrar sus actividades.
- Cada año, los empleados deben participar, recibir o realizar, procesos de formación y/o entrenamiento para asegurar el adecuado cumplimiento del Manual.
- Claro revisará las violaciones a la ética y cumplimiento para tomar las acciones disciplinarias correspondientes.
- Los empleados están llamados y obligados a reportar los casos de interacción con oficiales de gobierno, de acuerdo con lo descrito en la Política de “Interacción con Oficiales de Gobierno”.

3.2 Actuar en cumplimiento para aquellos empleados expuestos al Riesgo C/ST

- Los empleados a cargo de la relación con proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes, deben familiarizarse con los requerimientos y riesgos éticos, legales y regulatorios que puedan estar presentes en la relación comercial, para que puedan supervisar adecuadamente las actividades que ellos desarrollan.
- Claro declara su compromiso contra la corrupción y ha desarrollado entre otras el presente Manual y una Política Anticorrupción, Política de Interacción con Oficiales del Gobierno, Política de Debida Diligencia a Terceros y Matriz de Riesgos.
- Los empleados están llamados y obligados a reportar los casos de interacción con oficiales de gobierno, de acuerdo con lo descrito en la Política de “Interacción con Oficiales de Gobierno”.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 7 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


4. SUPERVISIÓN

4.1 Junta Directiva

- La Junta Directiva de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, definen el nivel de exigencia para transmitir los valores y el comportamiento ético en la cultura de las Compañías.
- Las Juntas Directivas de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social y el Comité Ejecutivo no toleran violaciones al Código de Ética. Por lo cual, facilitan al Oficial de Cumplimiento los recursos para la implementación, cumplimiento y la efectividad del Programa de Transparencia y Ética Empresarial dentro de cada Compañía.
- Las Juntas Directivas de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, autorizan al Oficial de Cumplimiento para liderar la estructuración, cumplimiento y efectividad del Programa.
- Las Juntas Directivas de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, definirán y aprobarán, cuando se considere útil y apropiado, auditorías independientes para monitorear la efectividad del Programa.
- Las Juntas Directivas de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, el Comité Ejecutivo o el Oficial de Cumplimiento comunican temas de ética y cumplimiento. Dichas comunicaciones pueden estar incluidas dentro de las reuniones, así como a través de medios o sistemas de comunicación interno.
- Le corresponde a la Junta Directiva de cada Compañía o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, establecer y definir las políticas de cumplimiento, lo cual incluye las instrucciones que deben impartirse respecto del diseño, estructuración, implementación, ejecución y verificación de las acciones dirigidas a la prevención y mitigación efectiva de cualquier práctica corrupta.

Como acciones relacionadas con el desarrollo del Programa, a cargo de la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 8 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

se tienen las siguientes:

- Expedir y definir el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Definir el perfil del Oficial de Cumplimiento conforme a este Manual, sin perjuicio de lo dispuesto en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades.
- Designar al Oficial de Cumplimiento.
- Aprobar el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Asumir un compromiso dirigido a la prevención de los Riesgos C/ST, de forma tal que Claro pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta.
- Asegurar el suministro de los recursos (económicos, humanos y tecnológicos) necesarios para que el Oficial de Cumplimiento pueda cumplir con sus responsabilidades.
- Ordenar las acciones pertinentes contra los accionistas, empleados y administradores de Claro que tengan funciones de dirección y administración, cuando infrinjan lo establecido en el Programa.
- Liderar una estrategia de comunicación y pedagogía adecuada para garantizar la divulgación y conocimiento eficaz de las Políticas de Cumplimiento y del Manual a los Empleados, Asociados y Contratistas (según los factores de riesgo y matriz de riesgo identificados), así como de otras partes interesadas relevantes.


4.2 Representante Legal

Son funciones a cargo del Representante Legal en relación con el Programa las siguientes:

- Presentar junto con el Oficial de Cumplimiento ante la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, la propuesta del Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 9 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


- Velar que el manual del Programa se alinee con las Políticas de Cumplimiento adoptadas por la junta directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social.
- Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento en el diseño, dirección, supervisión y monitoreo del Programa.
- Certificar ante la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de lo previsto en el manual del Programa, cuando lo requiera la Superintendencia.
- Asegurar que todas las actividades relacionadas con la implementación del Programa estén debidamente documentadas para cumplir con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad establecidos por la normatividad vigente. Los soportes documentales deberán conservarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o la norma que la modifique o sustituya, el cual debe ser por lo mínimo de diez (10) años.
- Debe informar por escrito a la Superintendencia de Sociedades, dirigido a la Delegatura de Asuntos Económicos y Societarios, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a cualquier modificación o la designación, el nombre, número de identificación, correo electrónico y número de teléfono del Oficial de Cumplimiento, conforme a las instrucciones y requisitos específicos establecidos en el presente manual o los determinados por la Superintendencia de Sociedades
- Con la anterior información se deberá remitir copia del extracto del acta de la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, en la que conste la designación del Oficial de Cumplimiento y/o cualquier otro documento que requiera la Superintendencia de Sociedades.
- En caso de infringir las responsabilidades y funciones mencionadas aquí, el representante legal se expone a posibles sanciones, incluyendo consecuencias administrativas y disciplinarias, de acuerdo con los procesos establecidos por la compañía.

Son funciones específicas a cargo del Presidente o quien haga sus veces las siguientes:

- El Presidente es responsable de realizar una supervisión y tener una visión razonable del Programa.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 10 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


- El Presidente debe reportar al corporativo mensualmente, el estado del Comité de Ética.
- Las funciones del Presidente con respecto a los asuntos de Corrupción y Soborno Transnacional incluyen:
 - ✓ Promover una cultura de conducta ética y cumplimiento.
 - ✓ Es responsable del desempeño de las Compañías en las obligaciones de ética y cumplimiento.
- Tener conocimiento sobre el contenido y operación del Programa.
- Garantizar que dentro de las Compañías existe el personal y los recursos adecuados para desarrollar las funciones de ética y cumplimiento, de conformidad con las recomendaciones del Oficial de Cumplimiento y la Superintendencia de Sociedades.
- Trabajar junto con el Oficial de Cumplimiento para garantizar que el Programa sea implementado, modificado cuando sea apropiado y considere las necesidades particulares de las Compañías.

4.3 Oficial de Cumplimiento

Para ser designado como Oficial de Cumplimiento se debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Ser una persona natural.
- Gozar de la capacidad de tomar decisiones para gestionar el Riesgo C/ST y tener comunicación directa, depender y reportar directamente de la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social.
- Contar con conocimientos suficientes en materia de administración de Riesgo C/ST y entender el giro ordinario de las actividades de Claro.
- Contar con el apoyo de un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el Riesgo C/ST y el tamaño de Claro.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 11 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- Estar domiciliado en Colombia.

El Oficial de Cumplimiento tiene las siguientes inhabilidades o incompatibilidades:


- No pertenecer a la administración o a los órganos sociales ni de auditoria o control interno o externo (revisor fiscal o vinculado a la empresa de revisoría fiscal que ejerce esta función, si es el caso) ni ser representante legal, miembro de junta ni pertenecer a áreas que generen conflictos de interés frente al desarrollo de sus actividades.
- Cuando el Oficial de Cumplimiento no se encuentre vinculado laboralmente a la(s) Compañía(s), esta persona natural puede estar o no vinculada a una persona jurídica.
- No fungir como Oficial de Cumplimiento, principal o suplente, en más de (10) Empresas. Para fungir como Oficial de Cumplimiento de más de una Empresa Obligada, (i) el Oficial de Cumplimiento deberá certificar; y (ii) el órgano que designe al Oficial de Cumplimiento deberá verificar, que el Oficial de Cumplimiento no actúa como tal en Empresas que compiten entre sí. Cuando exista un grupo empresarial o una situación de control declarada, el Oficial de Cumplimiento de la matriz o controlante podrá ser la misma persona para todas las sociedades que conforman el grupo o conglomerado, independientemente del número de sociedades que lo conformen.
- En caso de que el Oficial de Cumplimiento presente una situación real o potencial de conflicto de interés debe reportar y gestionar la misma de manera oportuna (inmediatamente) a través del canal establecido por la compañía para el efecto.

Dentro de las responsabilidades y funciones del Oficial de Cumplimiento se encuentra las siguientes:

- Presentar junto con el Representante Legal ante la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social la propuesta del Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Presentar por lo menos una vez al año a la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social, informes que incluyan una evaluación y análisis de la eficiencia y efectividad del Programa, así como propuestas de mejora. Además, se deben presentar los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento y de la administración de Claro en el cumplimiento del Programa.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 12 de 44


Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- Velar que el Manual del Programa se alinee con las Políticas de Cumplimiento adoptadas por la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas en aquellas Compañías que no cuenten con dicho órgano social.
- Velar el cumplimiento del Programa de manera efectiva, eficiente y oportuna.
- Implementar y actualizar regularmente una Matriz de Riesgos adaptada a las necesidades específicas de Claro, sus Factores de Riesgo y las Políticas de Cumplimiento, con el fin de gestionar eficazmente los Riesgos C/ST.
- Definir, adoptar y monitorear acciones y herramientas para la detección del Riesgo C/ST, en consonancia con la Política de Cumplimiento y la Matriz de Riesgos, con el fin de prevenir el Riesgo C/ST.
- Garantizar la implementación y funcionamiento de los canales apropiados, como el Portal de Denuncias, para permitir que cualquier persona informe de manera confidencial y segura sobre incumplimientos del Programa y posibles actividades sospechosas relacionadas con corrupción.
- Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes (Políticas de No Represalias) y, respecto a empleados, la política de prevención de acoso laboral conforme a la ley. Además de asegurar la aplicación del “Protocolo de la Operación y la Gestión de Denuncias”
- Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación para mejorar el conocimiento de los empleados sobre el Programa.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Debida Diligencia establecidos por Claro.
- Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión y prevención del Riesgo C/ST, de conformidad con las Políticas de Gestión Documental y/o las Políticas de Seguridad de la Información de la Compañía
- Diseñar las metodologías de clasificación, identificación, medición y control del Riesgo C/ST que formarán parte del Programa.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 13 de 44


Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- Realizar la evaluación del cumplimiento del Programa y del Riesgo C/ST al que se encuentra expuesta Claro.
- Para cumplir con sus responsabilidades, el Oficial de Cumplimiento funciona como parte independiente y objetiva con acceso sin restricciones a los registros de los negocios, archivos, reuniones y empleados de las Compañías.
- El Oficial de Cumplimiento tiene el derecho y la responsabilidad de garantizar el cumplimiento del Programa, realizar investigaciones u otras actividades relacionadas con ética y cumplimiento, lo cual podrá hacer internamente o con consultores externos para que realicen esas actividades.
- El Oficial de Cumplimiento tienen la responsabilidad de determinar la estrategia corporativa, la supervisión y los controles en lo relacionado con ética y cumplimiento.
- El oficial de cumplimiento depende y tiene comunicación directa con cada junta directiva. Así mismo, deberá presentar informes de su gestión dirigidos a las Juntas Directivas de cada Compañía anualmente sobre las actividades en desarrollo, avance de la implementación, los hallazgos evidenciados y el estado del Programa, incluida información sobre capacitación, comunicaciones y otros asuntos. El Oficial de Cumplimiento cuenta con independencia funcional y acceso a la Junta Directiva para el adecuado desempeño de sus funciones, conforme a lo previsto en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.
- El Oficial de Cumplimiento deberá reunirse por lo menos mensualmente o con la periodicidad que se reúna el Comité de Ética para revisar información sobre las denuncias recibidas en la Portal de Denuncias, investigaciones y acciones disciplinarias.
- El Oficial de Cumplimiento supervisará el avance del proceso de capacitación en temas de cumplimiento para empleados y terceras partes.
- El Oficial de Cumplimiento acompañará y orientará de forma permanente a los empleados y terceras partes sobre la ejecución del Programa, a través de reuniones y/o los casos reportados directamente al Portal de Denuncias.
- Realizar monitoreo a los casos reportados por los empleados de interacción con oficiales de gobierno, realizar el análisis de los casos y presentar resultados ante el Comité de

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 14 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Ética, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento “Política de Interacción con Oficiales de Gobierno”.

El Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) serán revisados y actualizados por lo menos cada dos (2) años, o antes si se presentan cambios relevantes en la regulación aplicable, en los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, en la estructura organizacional o en las actividades de las Compañías. La actualización será presentada a las Juntas Directivas para su aprobación, conforme a lo dispuesto en el numeral 5.1.1.1. de la Circular Externa 011 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades.

4.4 Revisoría Fiscal

Los revisores tienen la obligación de denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto de corrupción que detecten en el ejercicio de sus funciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 207 del Código de Comercio y las demás normas aplicables, el Revisor Fiscal deberá velar por que en la(s) Compañía(s) se adopten y cumplan adecuadamente las medidas de control y vigilancia relativas a la prevención, detección y reporte de posibles actos de Corrupción y Soborno, incluyendo el Soborno Transnacional. En desarrollo de sus funciones, el Revisor Fiscal deberá informar oportunamente a la administración y a los órganos sociales sobre las irregularidades detectadas, y evaluar la razonabilidad de los controles implementados en el marco del PTEE, de conformidad con las obligaciones legales y profesionales que le son propias.

El artículo 32 de la Ley 1778 de 2016, que adiciona el numeral 5º del artículo 26 de la Ley 43 de 1990, les impone a los revisores fiscales la obligación expresa de denuncia ante las autoridades penales, disciplinarias y administrativas, por la presunta realización de delitos, que detecte en el ejercicio de su cargo, aún, a pesar del secreto profesional.


Además, deben prestar especial atención a las alertas que puedan generar sospecha de un acto relacionado con un posible acto de corrupción.

Debido a la diferencia de las funciones que corresponden al revisor fiscal, al representante legal y al Oficial de Cumplimiento, no se deberá designar al revisor fiscal o al representante legal como Oficial de Cumplimiento.

4.5 Direcciones

- Los Directores integrarán el Programa a las operaciones y decisiones que tomen y también incluirán profesionales con conocimientos en ética y cumplimiento en los

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 15 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

equipos de trabajo, cuando sea apropiado.

- Los Directores deben trabajar conjuntamente con el Oficial de Cumplimiento para apoyarlo en el desarrollo de estrategias, políticas y procedimientos de cumplimiento y ayudar a su eficacia.
- Los Directores deben motivar a los empleados a identificar potenciales fallas y oportunidades de mejora en temas de ética y cumplimiento.
- Adicionalmente, los Directores son responsables por dar apoyo al Programa, cumpliendo con las siguientes responsabilidades:
 - ✓ Incluir en las presentaciones a clientes, empleados, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes mensajes sobre la importancia de la ética en los negocios.
 - ✓ Incluir asuntos de ética y cumplimiento como parte del proceso de revisión de desempeño de los empleados, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes.

4.6 Gerencias


- Los gerentes de las diferentes direcciones de la(s) Compañía(s) son responsables de garantizar que sus colaboradores den cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Los gerentes de cada dirección colaborarán con el Oficial de Cumplimiento y con quien éste designe, para prevenir, detectar y responder a faltas legales, de políticas y ética, asignando responsabilidades y verificando el cumplimiento de estas.
- Los gerentes de cada dirección son responsables de ayudar a promover una cultura de conducta ética y respeto a las leyes y regulaciones.

4.7 Líderes (Equipo Gerentes y Rangos Superiores)

- Los Líderes de cada dirección que supervisan empleados que no tienen cargos gerenciales, tienen un rol central en la promoción de una conducta ética y un compromiso con el cumplimiento de la ley en sus respectivas áreas de autoridad.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 16 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

- Los Líderes de cada dirección son responsables del cumplimiento del Código de Ética y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Para prevenir que surjan asuntos relacionados con ética y cumplimiento, los Líderes de cada dirección deben:
 - ✓ Exponer los casos de corrupción y soborno transnacional ante su jefe superior o el Oficial de Cumplimiento.
 - ✓ Animar a los empleados dentro de sus áreas de responsabilidad a
 - (i) Adherirse con los más altos estándares de ética y cumplimiento.
 - (ii) Sugerir formas que puedan mejorar el Programa.
 - (iii) Reportar situaciones que consideran que pueden generar asuntos de incumplimiento.

5. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

El Programa incluye las siguientes tres (3) fases: prevención, detección y respuesta y mejoramiento continuo.


Prevención incluye estándares y actividades clave relacionadas con la identificación, interpretación e implementación de requerimientos de ética y cumplimiento y asegurar que los empleados involucrados entiendan sus roles y responsabilidades.

Detección y respuesta incluye estándares y actividades para monitorear, investigar y reportar sobre procesos, prácticas y resultados de cumplimiento, para brindar una seguridad razonable de que las operaciones se realizan de conformidad con los requerimientos de ética y cumplimiento aplicables. Estos estándares incluyen un proceso para garantizar un reporte apropiado y remediación de asuntos de ética y cumplimiento.

Mejoramiento continuo incluye estándares y actividades asociadas con la actualización de políticas y la búsqueda de mejores prácticas para gestionar requerimientos de ética y cumplimiento.

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 17 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

5.1 Empleados que lideran el Programa de Transparencia y Ética Empresarial

5.1.1 Comité de Ética

El Comité de Ética de la Compañía (en adelante, el “Comité”) actúa como instancia de apoyo y asesoría del Oficial de Cumplimiento en la implementación, monitoreo y fortalecimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE. El Comité contribuye con la identificación de iniciativas de ética y cumplimiento, y formula recomendaciones para el mejoramiento continuo del Programa.


- El Comité está conformado por:
 - ✓ Presidente de la Compañía
 - ✓ Director Corporativo Jurídico y de Sostenibilidad
 - ✓ Director Corporativo Financiero
 - ✓ Director Corporativo Gestión Humana
 - ✓ Director Ejecutivo Unidad Mercado Corporativo
 - ✓ Oficial de Cumplimiento
 - ✓ Director Gestión de Riesgo y Control Interno
 - ✓ Director de Auditoría (como invitado permanente)

Funciones del Comité:

- Brindar acompañamiento y soporte al Oficial de Cumplimiento en asuntos estratégicos del Programa.
- Revisar y recomendar mejoras a políticas, procedimientos y controles en materia de ética y cumplimiento.
- Conocer los informes y/o la información que le presente el Oficial de Cumplimiento sobre la implementación y ejecución del PTEE.
- Hacer seguimiento a tendencias, riesgos y buenas prácticas en materia de ética y cumplimiento.

La designación formal de los miembros del Comité será realizada por la Administración de la Compañía (a través del Presidente), conforme a la estructura organizacional vigente. El Oficial de Cumplimiento verificará que los miembros del Comité suscriban los acuerdos o compromisos de confidencialidad correspondientes y coordinará la actualización de la información documental asociada a la composición del Comité

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 18 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

cuando se presenten cambios.

Las investigaciones derivadas de reportes recibidos a través del Portal de Denuncias serán gestionadas por las áreas competentes de conformidad con las políticas internas de la Compañía. El Comité podrá conocer los resultados consolidados y las medidas adoptadas, con el fin de apoyar el mejoramiento del Programa y la promoción de la cultura ética.

La gestión del Comité de Ética se llevará a cabo conforme al “Protocolo Operación Comités de Ética y Gestión de Denuncias de América Móvil” mismo que establece los lineamientos generales para la operación del Comité, así como para la atención, seguimiento e investigación de las posibles violaciones al Código de Ética y/o las políticas de la Compañía. Los lineamientos técnicos para la operación del Portal de Denuncias se encuentran en Manual de Usuario y Gestión del Portal de Denuncias.

5.1.2 Otras direcciones


Otras direcciones de la(s) Compañía(s) tienen la responsabilidad de apoyar al Programa, independiente de las responsabilidades que por su rol puedan tener.

- **La Dirección Corporativa Jurídico y Sostenibilidad** proporciona asesoría y representación a la(s) Compañía(s) en disputas legales y procesos administrativos, así como la interpretación y aplicabilidad de estatutos, leyes, normas, regulación de industria, decisiones de entidades de control, obligaciones contractuales y otros requerimientos legales que afectan las operaciones de la(s) Compañía(s).

Adicionalmente, es responsable de realizar las consultas en listas restrictivas y de cumplimiento a los accionistas, tanto en el momento de la vinculación como de forma anual.


- **La Dirección de Auditoría Interna** proporciona una función independiente y es responsable de determinar si el control interno establecido por la(s) Compañía(s) funciona de forma correcta para prevenir o detectar cualquier falta a los códigos y políticas establecidas.
- ✓ Es responsable de determinar si el proceso para controlar las operaciones de la(s) Compañía(s) está diseñado adecuadamente y funciona de forma efectiva.
- ✓ Proporciona asesoramiento con relación al establecimiento de controles internos.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 19 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- ✓ Conforme al plan anual de auditoría, es responsable de realizar las auditorías para la identificación, evaluación, priorización y gestión de los Riesgos C/ST en cada una de las áreas, para la verificación del cumplimiento y eficacia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) y reportar los resultados al Oficial de Cumplimiento.
- **La Dirección Corporativa de Gestión Humana** supervisa las evaluaciones de empleados, incentivos y medidas disciplinarias.
 - ✓ Apoya al Oficial de Cumplimiento con las comunicaciones de ética y cumplimiento a través de diferentes medios incluyendo: intranet, portales de conocimiento, revistas de la(s) Compañía(s), carteleras, preguntas frecuentes, entre otros.
 - ✓ Mantener el registro histórico de las comunicaciones y capacitaciones sobre ética y cumplimiento para empleados.
 - ✓ Realiza el entrenamiento inicial y periódico del Código de Ética y otras políticas que soportan el Programa, a los empleados y trabajadores de los contratistas.
 - ✓ Solicita a los empleados de las Compañías anualmente el certificado de conocimiento del Código de Ética.
 - ✓ A través del área de selección, es responsable de adelantar los estudios de seguridad y las visitas domiciliarias a los empleados.
 - ✓ Registrar cada sesión de entrenamiento.
- **La Dirección Corporativa de Finanzas** controla los recursos financieros y mantiene los registros contables de la(s) Compañía(s).
 - ✓ Es responsable de que todos los ingresos y egresos de la(s) Compañía(s) estén respaldados por la documentación necesaria de conformidad con la legislación aplicable y estén debidamente reflejados en los libros y registros contables.
 - ✓ Garantizar que los proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes de la(s) Compañía(s) completen y lleven a cabo el Proceso de Registro de Proveedores.
 - ✓ En caso de que el Programa requiera algún presupuesto extraordinario, la(s) Compañía(s) a través de la Dirección de Finanzas, aprobará una partida

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 20 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

extraordinaria de presupuesto, la cual tiene una aprobación inmediata. El presupuesto ordinario para atender las funciones propias del programa dependerá y estará a cargo de cada Dirección.

- ✓ Solicita a los proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes de las Compañías el certificado de conocimiento del Código de Ética antes de aprobar el tercero como proveedor.
- ✓ Es el responsable de liderar y administrar el Procedimiento de Debida Diligencia de la Cadena de Suministro orientado a suministrarle a la compañía los elementos necesarios para identificar y evaluar los Riesgos C/ST.
- ✓ Los procedimientos de Debida Diligencia deben adelantarse de manera habitual, conforme y según la frecuencia que establezca la presente Dirección, por medio de la revisión periódica de aspectos legales, contables o financieros y también con la finalidad de verificar el buen crédito o reputación de las contrapartes.


De conformidad con lo establecido en el Parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 2195 de 2022, que adiciona el artículo 34-7 a la Ley 1474 de 2011, en los aspectos no previstos o no regulados específicamente en el presente Programa PTEE, este se articulará con los procedimientos, metodologías y lineamientos del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT/FPADM (SAGRILAF), cuando dicha articulación resulte pertinente. Esta articulación no implica transferencia de responsabilidades, sustitución de elementos propios del PTEE ni duplicidad funcional entre los sistemas. Su finalidad es asegurar coherencia metodológica en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, conservando la autonomía y naturaleza de cada programa, y permitiendo la utilización eficiente de los procesos, tales como, pero sin limitarse a la debida diligencia, registro de terceros y/o conocimiento de Contrapartes.

5.2 Evaluación y gestión de Riesgos de C/ST

5.2.1 Manual de Riesgos

La(s) Compañía(s) cuenta(n) con un Manual metodológico de administración de riesgos, cuyo objetivo es establecer las etapas y los criterios estandarizados para la adecuada implementación de la gestión de riesgos, a través de una metodología que permita de manera eficiente y eficaz mantener la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, tácticos y operativos de la Compañía y así garantizar la prevención del Riesgo de C/ST y el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el desarrollo de los negocios en Claro.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 21 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

Dentro de la gestión de los riesgos se incluye los riesgos de corrupción y soborno transnacional (C/ST) y aquellos riesgos relacionados que puedan llegar a impactar el correcto funcionamiento de la(s) Compañía(s).

La actualización de la matriz de gestión de riesgos se debe realizar cada vez que se presenten cambios en la actividad de la(s) Compañía(s) que afecten el grado de Riesgo de C/ST, o por los menos cada dos (2) años o conforme lo indique el Oficial de Cumplimiento.

La(s) Compañía(s) ha(n) establecido matrices para la prevención de los Riesgos de C/ST, las cuales se encuentran en la plataforma interna; esta permite la identificación, valoración de los niveles de riesgo, definición del tratamiento de los riesgos con base en controles y así obtener reportes de la gestión de los riesgos.


De conformidad con lo establecido en el Parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 2195 de 2022, que adiciona el artículo 34-7 a la Ley 1474 de 2011, en los aspectos no previstos o no regulados específicamente en el presente Programa PTEE, este se articulará con los procedimientos, metodologías y lineamientos del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT/FPADM (SAGRILAF), cuando dicha articulación resulte pertinente. Esta articulación no implica transferencia de responsabilidades, sustitución de elementos propios del PTEE ni duplicidad funcional entre los sistemas. Su finalidad es asegurar coherencia metodológica en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, conservando la autonomía y naturaleza de cada programa, y permitiendo la utilización eficiente de los procesos, tales como, pero sin limitarse a la debida diligencia, registro de terceros y/o conocimiento de Contrapartes.

5.2.2 Consideraciones sobre los Riesgos C/ST

Las empresas en general y sus empleados o contrapartes se enfrentan cada vez más a diversas consecuencias negativas debido a la falta de prevención de la Corrupción y el Soborno Transnacional, se encuentra los siguientes riesgos:

- Riesgo Material se refiere a la posibilidad de que la(s) Compañía(s) sea utilizada para llevar a cabo actos relacionado con Corrupción y/o Soborno Transnacional, ya sea por la empresa misma o por personas vinculadas a ella, como socios, administradores, empleados, funcionarios o contratistas. Este riesgo comprende tres situaciones: corrupción de empresa, corrupción a través de la empresa y corrupción contra la empresa.
- Riesgo Legal se refiere a la posibilidad de que la(s) Compañía(s) o alguno de sus colaboradores se enfrenten a consecuencias legales como resultado de la comisión de

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 22 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

actos de Corrupción y/o Soborno Transnacional o relacionados; este riesgo se deriva de las consecuencias legales que pueden surgir cuando se violan las leyes y regulaciones.

- Riesgo Económico se refiere a la posibilidad de que la(s) Compañía(s) sufra(n) pérdidas económicas, con un impacto financiero negativo que puede resultar de la comisión de actos como la Corrupción y/o Soborno Transnacional, incluyendo los costos legales, las multas, las indemnizaciones y la pérdida de activos.
- Riesgo Operacional se refiere a los riesgos asociados con el incumplimiento o la ejecución defectuosa de los procesos y procedimientos establecidos por la(s) Compañía(s). Además, puede surgir debido a la existencia de procedimientos inapropiados, insuficientes o inadecuados, lo que puede facilitar la comisión de actos relacionados con Corrupción y/o Soborno Transnacional.
- Riesgo Reputacional se refiere a la posibilidad de que el nombre de la(s) compañía(s), sus marcas o sus representantes sean asociados públicamente con actos no lícitos, es fundamental para las organizaciones proteger su reputación, ya que puede influir en la confianza de los clientes, socios comerciales y la opinión pública en general.
- Riesgo País se refiere a la posibilidad de que eventos adversos en el entorno político, legal, económico o social del país puedan afectar negativamente las operaciones de la(s) Compañía(s), sus resultados financieros y su capacidad para cumplir con sus obligaciones y objetivos.


5.2.3. Riesgos Emergentes – Activos Virtuales y Criptoactivos

Si bien la(s) Compañía(s) no realizan actualmente operaciones con activos virtuales o criptoactivos, el PTEE reconoce que dichos instrumentos representan un riesgo emergente en materia de Corrupción y Soborno Transnacional, especialmente por su potencial uso para ocultar beneficiarios finales, canalizar pagos indebidos o facilitar operaciones no trazables. En consecuencia, el monitoreo del entorno regulatorio y tecnológico respecto de activos virtuales hará parte del proceso de evaluación periódica de riesgos del PTEE, conforme a los lineamientos del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica y las mejores prácticas en gestión de riesgos.

5.2.4 Evaluación de la Gestión de Riesgos del Programa

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 23 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

De manera anual la Dirección de Auditoría realizara la evaluación de riesgos del Programa, con el fin de realizar el seguimiento para controlar el avance de la ejecución de los planes y tomar las acciones necesarias para su cumplimiento.

El monitoreo se enfoca en la revisión del cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de Riesgos de C/ST efectuando:

- Seguimiento a la matriz de gestión de riesgos de cada uno de los procesos impactados.
- Seguimiento a las acciones que se deben realizar para el cumplimiento de la Programa.

El seguimiento, la revisión y monitoreo de los resultados de la evaluación son efectuados por el Oficial de Cumplimiento de acuerdo con las funciones y responsabilidades definidas.

El Oficial de Cumplimiento monitorea el desarrollo, implementación y completamiento de planes de mitigación de riesgos desarrollados en respuesta a los hallazgos de la evaluación de riesgos de ética y cumplimiento, la cual debe ser realizada por la Dirección de Auditoría Interna de forma anual, lo anterior con el fin de realizar el seguimiento para controlar el avance de la ejecución de los planes y tomar las acciones necesarias para su cumplimiento.


5.3 Procedimientos de debida diligencia

La(s) Compañía(s) utilizan terceros o contrapartes para desarrollar parte de sus actividades y para facilitar transacciones.

La(s) Compañía(s) toman las acciones necesarias para garantizar que socios, administradores, empleados, contratistas y cualquier otra contraparte de la Compañía, entiendan el compromiso de Claro de cumplir con las leyes anticorrupción aplicables en Colombia, tales como la Ley colombiana Anti-Soborno Transnacional 1778 de 2016, Ley de Transparencia 2195 de 2022, el artículo 16, artículo 17, artículo 18 de la Ley 1474 de 2011 y Ley 2111 de 2021 y las demás disposiciones pertinentes en materia de Riesgos de Corrupción y Soborno Trasnacional, y que actúen conforme a los valores y estándares ético de la(s) Compañía(s).

Por lo anterior, Claro ha definido procedimientos de debida diligencia para sus terceras partes, los cuales se encuentran detallados en la “Política de Debida Diligencia a Terceras Partes” y la “Política Anticorrupción Claro” y “Protocolo Debida Diligencia a Terceros en Materia Anticorrupción de América Móvil”.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 24 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Dentro del proceso de Debida Diligencia se debe tener los siguientes criterios mínimos para su realización:

1. Identificar la persona natural, persona jurídica, estructura sin personería jurídica o similar con la que se celebre el negocio jurídico o el contrato estatal.
2. Identificar el/los beneficiario(s) final(es) y la estructura de titularidad y control de la persona jurídica, estructura sin personería jurídica o similar con la que se celebre el negocio jurídico o el contrato estatal, y tomar medidas razonables para verificar la información reportada.
3. Solicitar y obtener información que permita conocer el objetivo que se pretende con el negocio jurídico o el contrato estatal.
4. Las contrapartes tienen el deber obligatorio de suministrar su información necesaria y suficiente que le sea requerida para poder realizar el proceso de Debida Diligencia, en concordancia con el parágrafo 4 del artículo 12 de la Ley 2195 de 2022.
5. Realizar una debida diligencia de manera continua del negocio jurídico o el contrato estatal, examinando las transacciones llevadas a cabo a lo largo de esa relación para asegurar que las transacciones sean consistentes con el conocimiento de la persona natural, persona jurídica, estructura sin personería jurídica o similar con la que se realiza el negocio jurídico o el contrato estatal, su actividad comercial, perfil de riesgo y fuente de los fondos.


Proporcionalidad

El diseño e implementación del PTEE responde a criterios de proporcionalidad basados en el tamaño, naturaleza, estructura, jurisdicciones y sectores en los que operan las Compañías. Por tal razón, los controles y procedimientos establecidos deben interpretarse conforme al nivel de riesgo inherente y residual, evitando cargas operativas que no contribuyan efectivamente a la mitigación de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional.

Debida Diligencia Reforzada para Personas Expuestas Políticamente (PEP)

Como parte del proceso de Debida Diligencia a Contrapartes, la(s) Compañía(s) reconocerán la necesidad de aplicar medidas reforzadas cuando la Contraparte, su beneficiario final o sus administradores sean identificados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), de conformidad con la normativa colombiana aplicable. La

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 25 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

verificación, validación, segmentación y monitoreo de PEP es realizada por el Oficial de Cumplimiento SAGRILIFT, de acuerdo con los procedimientos y metodologías establecidos para la gestión del riesgo LA/FT/FPADM.

El PTEE se articula con dichos procedimientos, y utiliza los resultados de la Debida Diligencia practicada por SAGRILIFT como insumo para la evaluación y mitigación de los Riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional, cuando ello sea aplicable.

5.4 Comunicaciones de ética y cumplimiento

La(s) Compañía(s) distribuye(n) comunicaciones internas y externas sobre ética y cumplimiento a empleados, proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes de la(s) Compañía(s), a través de una variedad de medios, entre ellos boletines, carteleras, portal de intranet, página web, afiches y preguntas frecuentes.

La(s) Compañía(s) realizan encuestas a los empleados y contratistas, con el fin de verificar la efectividad del Programa.

5.5 Evaluaciones independientes

Las Juntas Directivas o la Asamblea de Accionistas en el caso que no se cuente con dicho órgano social, o el Comité de Ética podrán requerir auditorías de cumplimiento cuando lo considere adecuado, incluyendo riesgos y controles específicos, para identificar mejoras al Programa.


5.6 Divulgación y Capacitación

El Oficial de Cumplimiento con el apoyo de Gestión Humana, deberán desarrollar periódicamente entrenamientos de ética y cumplimiento dirigidos a todos los empleados y a los proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes, así como a quienes, según consideraciones propias de la(s) Compañía(s) o evaluación de riesgos, estén más expuestos a riesgos éticos o Riesgo de C/ST, que incluyan temas como los Códigos, fomentar una cultura ética, la prevención del Riesgo de C/ST y direccionen:

- La responsabilidad de los empleados, proveedores, distribuidores, contratistas y aliados, de reportar asuntos relacionados con la ética.
- La disponibilidad del Portal de Denuncias, La Política de no represalias y el principio de confidencialidad de la información.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 26 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- Asuntos relacionados con la observancia de disposiciones específicas de los Códigos, cuando sea necesario.
- La divulgación y capacitación deberá realizarse como mínimo una vez al año quedando debidamente documentados.

Dentro de estas capacitaciones y/o divulgación se incluye al menos los siguientes temas:

- Conceptos claves, Objetivo y responsabilidades estipuladas en el Manual PTEE.
- Generalidades de las Políticas relacionadas con el Manual
 - Política Anticorrupción
 - Política Anticorrupción de Debida Diligencia a Terceros
 - Política Anticorrupción de Interacciones con Oficiales del Gobierno

Canales de Reporte y Denuncia de actos relacionados.

Conductas establecidas en el artículo 16 (Corrupción Privada), artículo 17 (Administración Desleal), artículo 18 (Utilización Indevida de información Privilegiada) de la Ley 1474 de 2011 y Ley 2111 de 2021 (Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente).

5.7 Sanciones


Cualquier incumplimiento al Programa o al Código por parte de empleados, proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes de la(s) Compañía(s), tendrá consecuencias disciplinarias y/o administrativas, según sea el caso.

5.7.1 Empleados

- El incumplimiento del Programa podrá acarrear sanciones como: llamados de atención, suspensiones y cancelación del contrato de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- También podrán existir responsabilidades penales y/o civiles por violaciones de las leyes anticorrupción aplicables, incluyendo -cuando corresponda- la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero ("FCPA" por sus siglas en inglés), la Ley Colombiana Anti-Soborno Transnacional 1778 de 2016, la Ley 1474 de 2011, la Ley 2111 de 2021 y la Ley 2195 de 2022 según corresponda.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 27 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

5.7.2 Proveedores, Agentes y demás contrapartes

- La comisión de conductas no éticas, contrarias al Código de Ética y/o al Programa por parte de proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás terceras partes de las Compañías, podrá acarrear: investigaciones, terminación inmediata del contrato, indemnización por los perjuicios ocasionados, así como posibles demandas, investigaciones y denuncias ante las autoridades competentes.

5.8 Código de Ética y certificación

El Oficial de Cumplimiento es responsable de desarrollar y mantener los Códigos para las Compañías y de supervisar las investigaciones por incumplimientos identificados durante el proceso de certificación.

5.8.2 Código de Ética y de Conducta

El Código de Ética y El Código de Conducta, aplican a todos los empleados de la(s) Compañía(s) y son el corazón de la cultura corporativa.

Los códigos definen guías a las situaciones en las cuales los empleados deben prestar atención especial para actuar responsablemente.

Según la Guía Informativa para Terceros Claro es responsabilidad de los proveedores, distribuidores, contratistas y aliados; actuar en cumplimiento con las leyes en todas partes y en todo momento, así como de vivir los valores éticos y corporativos.

Claro espera que sus proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás contrapartes actúen responsablemente y se adhieran a las leyes y principios éticos en todo momento. Es por esto, Claro ha emitido su propia Guía Informativa para Terceros Claro, el cual detalla los estándares mínimos de ética que deben cumplir.


5.9 Canales de Reporte de Denuncias

5.9.1 Portal de Denuncias

La(s) Compañía(s) tiene(n) un Portal de Denuncias para ayudar en la detección de situaciones que involucran asuntos éticos y violaciones potenciales a los Códigos o a la Ley.

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 28 de 44


Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- El Comité de Ética será responsable de supervisar la gestión del Portal de Denuncias.
- El Portal de Denuncias: <https://denuncias.americamovil.com/> está disponible para empleados, proveedores, distribuidores, contratistas, aliados, clientes y demás contrapartes, 24 horas al día, 7 días a la semana para reportar asuntos relacionados con temas éticos.
- Claro cuenta con una “Política de No Represalias” en donde se prohíbe la retaliación contra empleados o quienes reporten un posible incumplimiento o sospecha de incumplimiento con una Ley, regulación, los Códigos de Ética o las políticas
 - En el Portal de Denuncias se incluye un Principio de Confidencialidad, según el cual, se protege el anonimato y la identidad del Denunciante, en todo momento.
 - Claro respetará la confidencialidad de la información recibida donde el denunciante solicite el anonimato y sea legalmente permitido hacerlo. La información que se proporcione a través del Portal de Denuncias será confidencial y de carácter anónimo si así se solicita.
- El Comité de Ética debe revisar cada denuncia y determinar si requiere de una investigación, retroalimentación u otra acción y debe garantizar que las denuncias recibidas son mantenidas en bases de datos apropiadas y confidenciales.
- Para garantizar la consistencia en el enfoque básico de asignación e investigación, Claro tiene implementado un Protocolo de Operación Comités de Ética y Gestión de Denuncias.
 - ✓ El Protocolo cubre la asignación del caso, protocolos de investigación, guías de documentación y entrenamiento en las funciones de administración y supervisión.
 - ✓ El Comité de Ética asistirá en la solución de inquietudes sobre temas asociados a las investigaciones. También presentará sus recomendaciones al Oficial de Cumplimiento.
- El Presidente, miembros del Comité de Ética y el Oficial de Cumplimiento, mantendrán una política de puertas abiertas para motivar a los empleados, proveedores, distribuidores, contratistas, aliados, clientes y demás contrapartes a reportar asuntos relacionados con temas éticos o directamente preguntar por asesoramiento, a través de reuniones o del Portal de Denuncias.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 29 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

5.9.2 Reportes de denuncias de Soborno Transnacional a la Superintendencia de Sociedades y de actos de corrupción a la Secretaría de Transparencia

Claro incluye y promueve dentro de su Programa y así se consigna en este apartado que los empleados, contrapartes y cualquier persona pueden acceder y reportar eventos en donde identifique hechos o eventos relacionados con:

- Denuncia de Soborno Transnacional- Superintendencia de Sociedades en el siguiente link

<https://www.supersociedades.gov.co/es/web/asuntos-economicos-societarios/denuncias-soborno-transnacional>

- Actos de Corrupción – Secretaria de Transparencia en el siguiente link

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>


5.10 Manejo de incumplimiento al Programa

El Oficial de Cumplimiento, previa consulta al Comité de Ética determinará si existe la obligación de reportar el acto corrupto o de soborno trasnacional u otra situación, que se llegue a identificar frente a alguna entidad externa. En caso afirmativo, dicho reporte debe hacerse de manera oportuna y se debe determinar el mejor curso de acción para avanzar hacia el cumplimiento.

- Si una ley, norma, regulación u otro requerimiento de cumplimiento específico no es claro o es ambiguo, parece estar en contravención con otros requerimientos de cumplimiento, no tiene sentido, o da la impresión de ser imposible o impráctico de cumplir:
 - ✓ El aparente problema se debe reportar al Oficial de Cumplimiento, quien deberá consultar con el Comité de Ética con relación a los posibles cursos de acción, para obtener aclaración o para cuestionar o cambiar el requerimiento de cumplimiento en cuestión.
 - ✓ El Comité de Ética coordinará con otras Direcciones, para direccionar el aparente acto corrupto, de soborno o contrario a la ética.

Ningún empleado puede manejar el aparente acto corrupto, de soborno trasnacional, contrario a la ética ignorando algún requerimiento de cumplimiento o interpretando unilateralmente

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 30 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

cualquier requerimiento de cumplimiento sin la asesoría del Comité de Ética u otro personal de cumplimiento apropiado

5.11 Administración y conservación de registros y/o evidencias

Para asegurar la adecuada administración y conservación de la documentación generada por el monitoreo continuo o como parte del proceso de gestión del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, se debe seguir la “Política para la Selección, Conservación y Eliminación de Documentos de Archivo” que tiene implementada Claro.

Es importante destacar que el plazo mínimo de conservación de los documentos del Programa es de 10 años, tal y como lo establece el artículo 28 de la Ley 962 de 2005. Además, se debe realizar un adecuado mantenimiento y depuración de los documentos una vez finalizado su ciclo de vida.

Es fundamental garantizar el acceso al Oficial de Cumplimiento para una adecuada gestión del Programa. Solo tendrán acceso a la información generada por el Programa los empleados autorizados, así como aquellos que necesiten acceder a ella en cumplimiento de sus funciones en la empresa. Este acceso debe ser controlado y supervisado para garantizar la protección de la información y evitar su mal uso.

Las decisiones, análisis y actividades desarrolladas en el marco del PTEE deberán contar con la documentación de soporte necesaria para efectos de trazabilidad, auditoría y defensa jurídica, conforme a las políticas de gestión documental de la Compañía.


5.12 Limitación de Responsabilidad Operativa

La existencia y aplicación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial no constituye garantía absoluta de ausencia de actos de Corrupción o Soborno Transnacional. El PTEE se basa en un enfoque razonable de gestión de riesgos y en la adopción de controles proporcionados, sin que ello implique la eliminación total del riesgo inherente. En consecuencia, las responsabilidades del Oficial de Cumplimiento y de las demás áreas de la Compañía se circunscriben al cumplimiento de las funciones establecidas en este Programa, sin que pueda derivarse responsabilidad por actuaciones individuales u ocultas de empleados o terceros que trasciendan el ámbito de control razonable del Programa.

5.13 Independencia y No Interferencia

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 31 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

El Oficial de Cumplimiento ejercerá sus funciones con independencia técnica y sin interferencias indebidas. Ningún empleado, proveedor, directivo o tercero podrá limitar, restringir u obstaculizar el análisis, gestión o reporte de situaciones que puedan constituir riesgos o posibles actos de Corrupción o Soborno Transnacional. Cualquier intento de interferencia deberá ser reportado al Comité de Ética o a la Junta Directiva, según corresponda.

5.14 Principio de Evidencia Suficiente y Razonable

Las actuaciones del PTEE se fundamentan en el análisis de información disponible, verificable y razonablemente obtenible. El Programa no exige ni implica actividades de auditoría forense, inspección exhaustiva o verificación absoluta, salvo cuando así lo determinen las políticas internas o una autoridad competente.

6. ANEXOS

Anexo 1: Documentos que complementan, desarrollan e integran el presente Programa


- Código de Ética
- Código de Conducta para Empleados
- Guía informativa para terceros
- Reglamento Interno de Trabajo de cada una de las Compañías de Claro
- Protocolo de Operación de Comités de Ética y Gestión de Denuncias
- Política Anticorrupción de Debida Diligencia a Terceros
- Política Anticorrupción
- Política Anticorrupción de Interacciones con Oficiales del Gobierno
- Matriz de riesgos de C/ST
- Políticas asociadas al Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) disponibles en <https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx>

Anexo 2: Señales de alerta relacionadas con el riesgo de C/ST

Algunas señales de alerta que podrían indicar la necesidad de reportar o realizar alguna revisión sobre la correcta aplicación de procesos o procedimientos existentes, las cuales están enfocadas en la prevención del Riesgo C/ST son:

En el análisis de los registros contables, operaciones o estados financieros:

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	
		Pág. 32 de 44	

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


- Facturas que aparentemente sean falsas o no reflejen la realidad de una transacción o estén infladas y contengan exceso de descuentos o reembolsos.
- Operaciones en el exterior cuyos términos contractuales son altamente sofisticados.
- Pagos o transacciones financieras que no siguen los procedimientos habituales, como pagos a cuentas bancarias desconocidas o a terceros no relacionados con el negocio.
- Transferencia de fondos a países considerados como paraísos fiscales.
- Operaciones que no tengan una explicación lógica, económica o práctica.
- Operaciones que se salgan del giro ordinario del negocio.
- Operaciones en las que la identidad de las partes o el origen de los fondos no es clara.
- Bienes o derechos, incluidos en los estados financieros, que no tengan un valor real o que no existan.
- Manipulación de registros contables, incluyendo la alteración de estados financieros o el registro de transacciones ficticias para ocultar actividades ilícitas.
- Cualquier solicitud de pagos no documentados, fuera de los canales normales de negocios, especialmente si se pide mantener la solicitud en secreto.

En la estructura societaria o el objeto social:

- Estructuras jurídicas complejas o internacionales sin aparentes beneficios comerciales, legales o fiscales o poseer y controlar una entidad jurídica sin objetivo comercial, particularmente si está localizada en el exterior.
- Personas jurídicas con estructuras en donde existan fiducias nacionales o trust extranjeros, o fundaciones sin ánimo de lucro.
- Personas jurídicas con estructuras de “off shore entities” o de “off shore bank accounts”.
- Sociedades no operativas en los términos de la Ley 1955 de 2019 o que por el desarrollo de los negocios puedan ser consideradas como entidades “de papel”, es decir, que razonablemente no cumplen con ningún propósito comercial.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 33 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117


- Sociedades declaradas como proveedores ficticios por parte de la DIAN.
- Personas jurídicas en donde no se identifique el Beneficiario Final.
- Contraparte parece que no tiene experiencia en la industria.
- La Contraparte tiene vínculos con el gobierno y/o organismos públicos en el desarrollo de sus funciones.
- Conductas sospechosas por parte de empleados o cualquier contraparte, como un estilo de vida lujoso que no coincide con su nivel de ingresos, presiones indebidas para obtener contratos o favores.
- Cuando la contraparte es poco cooperativo, evasivo o agresivo durante el proceso de vinculación o de debida diligencia.

En el análisis de las transacciones, contratos o relaciones:

- Recurrir con frecuencia a contratos de consultoría, de intermediación y el uso de joint ventures.
- Contratos con Contratistas o entidades estatales que den la apariencia de legalidad que no reflejen deberes y obligaciones contractuales precisas.
- Contratos con Contratistas que presten servicios a un solo cliente.
- Pérdidas o ganancias inusuales en los contratos con Contratistas o entidades estatales o cambios significativos sin justificación comercial.
- Contratos que contengan remuneraciones variables que no sean razonables o que contengan pagos en efectivo.
- Pagos a partes relacionadas (Asociados, Empleados, Sociedades Subordinadas, sucursales, entre otras) sin justificación aparente.
- Los conflictos de interés no divulgados pueden conducir a decisiones sesgadas y a prácticas corruptas.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 34 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- El intercambio de regalos o la provisión de hospitalidad excesiva pueden indicar intentos de influir en decisiones empresariales o funcionarios públicos.

A continuación, se establecen las características para identificar un Tercero de Riesgo Medio y Alto, así como las señales percibidas como Señales de Alerta de posibles actos de Corrupción o una situación de Soborno Transnacional de conformidad con lo establecido en el ANEXO E- Señales de Alerta del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros de América Móvil.

Así mismo, se indica el nivel de alerta que representa cada escenario y cómo se debe actuar al identificarse.


Nivel de Riesgo Bajo o Señales de Alerta Verde

Características para identificar a un Tercero de Riesgo Bajo

- No es un Servidor Público.
- No tiene relación con Servidores Públicos.
- No tendrá relación con Servidores Públicos o Entidades de Gobierno para el cumplimiento del Contrato.
- No actuará en nombre y representación de la Empresa.
- Cuenta con una Política de Integridad en la que se observe el cumplimiento irrestricto al marco normativo aplicable y buenas prácticas internacionales.
- No hará uso de subcontratación de personal para proporcionar el bien y/o servicio.
- El bien o servicio está relacionado con actividades administrativas o insumos de la Empresa, por ejemplo: suministro de papelería, productos de limpieza, mantenimiento de oficinas, etc. Siempre y cuando no constituya un outsourcing.
- El Tercero proporcionará o comercializará bienes o servicios menores o iguales a USD \$10,000.00 (diez mil dólares americanos) o su equivalente en moneda local, y que no sean recurrentes (entiéndase por recurrentes más de 2 compras al año).

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 35 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Recomendación sugerida

- ✓ Emitir Autorización
- ✓ No elaborar un plan de tratamiento de riesgo

Nivel de Riesgo Medio o Señales de Alerta Amarilla

Por la naturaleza de los servicios que se brindan y controles anticorrupción:

- El país de origen del Tercero y el país donde se realizarán los servicios no es considerado de Alto Riesgo.
- El Tercero lleva operando por 5 años o más.
- El Tercero cuenta con una página web que incluye Código de Ética y políticas anticorrupción.
- De acuerdo con los resultados del *screening* y lo manifestado por el Tercero, éste no ha sido sujeto a investigaciones respecto a prácticas de Corrupción, fraude, Soborno o lavado de dinero.

La naturaleza del Tercero pertenece a las siguientes categorías:


- Consultorías ambientales
- Consultoría en asesoría de negocios
- Consultores en temas de ventas o comercialización
- Consultorías fiscales o representación ante autoridades fiscales
- Gestoría para la obtención de visas
- Servicios de contabilidad
- Servicios de seguridad

Por la naturaleza de la interacción con Servidores Públicos o Entidades Gubernamentales:

- Las interacciones del Tercero con los Servidores Públicos o Entidades de Gobierno son generalmente de naturaleza administrativa (aprobación de permisos, permisos de venta, solicitudes y pagos de impuestos).

Por la estructura de honorarios/pago:

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 36 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


- El pago de los bienes o servicios que se proporcionarán tendrán poco impacto o ninguno en los ingresos del Tercero.
- Los pagos propuestos abarcan una porción pequeña de los gastos operativos de la Empresa.
- El pago es proporcional a los servicios prestados.
- La contraprestación es en forma de un precio fijo o concertado y ese precio es proporcional a los servicios prestados.
- Los pagos se han determinado sobre la base de una licitación pública o son comparables a los precios del mercado abierto.
- Solicita que los pagos se realicen a cuentas o establecimientos extranjeros.
- Es Familiar de un Servidor Público o cuenta con Familiares de Servidores Públicos en la nómina.
- Es un exservidor Público que opera con la Entidad de Gobierno donde se desempeñaba anteriormente.
- Solicita que todos los pagos sean en efectivo o sus equivalentes.
- Falta de documentación o inconsistencias en la documentación.
- No conoce o no demuestra interés en las leyes y disposiciones locales que rigen en la región.

Recomendación sugerida

- ✓ Establecer un Plan de Tratamiento de Riesgo adecuado, y avalado por el Oficial de Cumplimiento, el cual puede incluir entre otros elementos:
 - Incluir cláusulas de “Compliance” en el contrato respectivo;
 - Aceptar procesos de auditoría;
 - Responsable de gestión
 - Entregables con periodicidad

***Nota Importante.** El Plan de Tratamiento de Riesgo se debe elaborar caso por caso, teniendo en cuenta los elementos específicos.

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 37 de 44

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

Nivel de Riesgo Alto o Señales de Alerta Roja

Características para identificar a un Tercero de riesgo Alto

Por la naturaleza de los servicios que se brindarán y controles anticorrupción:


- El país de origen del Tercero y/o el país donde se realizarán los servicios son considerados de Alto Riesgo.
- El Tercero lleva operando menos de 5 años.
- El Tercero no cuenta con una página web.
- El Tercero no cuenta con un Código de Ética ni políticas anticorrupción.
- De acuerdo con los resultados del *screening* y lo manifestado por el Tercero, éste ha sido sujeto a investigaciones respecto prácticas de Corrupción, fraude, Soborno o lavado de dinero.

La naturaleza del Tercero pertenece a las siguientes categorías:

- Abogados
- Comercializadores de tarjetas de servicios, de crédito, prepagadas y todas aquellas que constituyan instrumentos de almacenamiento de valor monetario y que no sean emitidas o comercializadas por Entidades Financieras.
- Desarrolladores o constructores inmobiliarios o de intermediación en la transmisión de bienes inmuebles.
- Intermediarios en licitaciones o Contratos con el Gobierno.
- Comercialización o distribución de metales preciosos, vehículos nuevos o usados
- Prestación de servicios de traslado o custodia de dinero o valores.
- Receptoras de donaciones, organizaciones no gubernamentales, partidos u organizaciones políticas.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 38 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- Agentes de aduanales o comerciales.
- Asesorías fiscales y legales.
- Gestores para la obtención de licencias o permisos.
- Lobistas.

Por la naturaleza de la interacción con Servidores Públicos o Entidades Gubernamentales:


- El Tercero presta servicios que incluyen relaciones con Servidores Públicos con fines comerciales. Algunos ejemplos pueden incluir:
- Obtención de permisos de uso de suelo o de construcción
- Consultorías ambientales
- Consultorías fiscales o representación ante autoridades fiscales
- Licitaciones y Contratos con Gobierno
- Obtención de una licencia o autorización para operar como entidad regulada
- El Tercero está controlado por el Gobierno
- El Tercero presta servicios que se asocian con relaciones con el Gobierno
- El Tercero tiene Familiares, vínculos y/o intereses económicos con Servidores Públicos o con el Gobierno.

Por la estructura de honorarios / pago:

- Los montos pagados por la Empresa, por los bienes o servicios proporcionados generan un porcentaje importante de los ingresos totales del Tercero.
- La contraprestación por los servicios contratados incluye honorarios, “honorarios por resultados”, comisiones o bonificaciones importantes.
- La Empresa reembolsará los viáticos u otros gastos al Tercero.

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 39 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

- El Tercero solicita que el pago de los servicios prestados y/o bienes adquiridos se realice en cuentas bancarias en el extranjero, en específico, en países considerados como paraísos fiscales.
- El Tercero no proporcionará copias de los recibos por escrito de los gastos reclamados.

Por el uso de Terceros en servicios externos:

- El Tercero regularmente utiliza prestadores de servicios externos, consultores, asociaciones en participación, subcontratistas y otros Terceros para prestar servicios en representación de la Empresa que requieren de la interacción con Servidores Públicos.
- El Tercero rara vez u ocasionalmente utiliza prestadores de servicios externos, consultores, asociaciones en participación, subcontratistas u otros Terceros para prestar servicios en representación de la Empresa, pero estos subcontratistas tienen un contacto importante con Servidores Públicos.


Señales de Alerta Roja

- Hallazgos relacionados a fraude y/o Corrupción en las búsquedas en fuentes públicas.
- Tener como práctica pagar o prometer a Servidores Públicos alguna Cosa de Valor a cambio de una acción gubernamental de rutina.
- El Tercero es objeto de alegaciones en los medios de comunicación sobre la realización de pagos inapropiados.
- Negativa a divulgar los nombres de los propietarios, socios o funcionarios y apoderados.
- Negativa a comprometerse, por escrito, al cumplimiento de las leyes contra la Corrupción y el Soborno Transnacional.
- Compañías controladoras que no permiten identificar claramente a los accionistas o propietarios de la empresa, sin una explicación lógica.
- Es insolvente o tiene dificultades financieras importantes.

Recomendación sugerida

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 40 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117


- ✓ Establecer un Plan de Tratamiento de Riesgo adecuado, y avalado por el Oficial de Cumplimiento, el cual puede incluir entre otros elementos:
- Incluir cláusulas de “Compliance” en el contrato respectivo;
 - Aceptar procesos de auditoría;
 - Responsable de gestión
 - Entregables con periodicidad

Nota Importante. El Plan de Tratamiento de Riesgo se debe elaborar caso por caso, teniendo en cuenta los elementos específicos.

En caso de poner en riesgo a la Empresa, alguna de sus Subsidiarias o a personal de éstas, no iniciar o continuar la relación laboral.

RESPONSABLE	Gerencia Petición Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 41 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	
		Código GRI117

ANEXO 3: Procedimiento de Manejo de Dinero en Efectivo

Por la naturaleza de las operaciones de AMOV COLOMBIA S.A., no se maneja dinero en efectivo. En el caso de las operaciones de IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S y HITSS COLOMBIA S.A.S, no se maneja dinero en efectivo en los negocios con sus contrapartes.

Para COMCEL se maneja dinero en efectivo en los siguientes casos:


- Recaudo en cajas: Para los conceptos autorizados y establecidos en el “Manual del Usuario SICACOM”.
- En el “Manual para Generar y consolidar informe de las operaciones de efectivo” se indica las transacciones que superen los Diez Millones de pesos colombianos en efectivo deben ser reportadas.
- Se tiene como referencia el proceso de “Administrar Caja Menor” y la “Política de Gestionar Finanzas”.

Control de versiones

Versión	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha cambio de versión
0	Versión inicial	Director Corporativo Jurídico y Asuntos Societarios -Hilda María Pardo	21-mar-2017
1	Se actualizan los nombres de cargo, se incluye a Hitss y Fusión Telmex – Comcel. 3-mar-2020. Se actualizan los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento. No requiere acta de aprobación	Director Corporativo Jurídico y Asuntos Societarios -Hilda María Pardo	30-oct-2019
2	En el numeral 5.1.2 Comité de Ética y cumplimiento, se aclara la designación de las personas que integrarán el comité para gestionar e investigar las denuncias recibidas de la línea de denuncias En el numeral 5.2.3 Otras direcciones: Se aclara la aprobación del presupuesto (extraordinario y ordinario) para el programa anticorrupción En el numeral 5.2 Evaluación y gestión de riesgos de ética y cumplimiento, se aclara que los pasos para la identificación, valoración priorización y gestión de riesgos	Director Corporativo Jurídico y Asuntos Societarios -Hilda María Pardo	5-mar-2021

RESPONSABLE	Gerencia Peticiónes Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 42 de 44


Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

	se encuentran definidos en el Manual de Metodología para la gestión de riesgos y se detallan las acciones para monitoreo y seguimiento		
3	Se ajusta la redacción. Se elimina “Grupo Carso”, Se actualizan las referencias normativas expedidas por la Superintendencia de Sociedades. Se actualiza la responsabilidad del Oficial de Cumplimiento para la presentación del informe de gestión anual a la Junta Directiva (diferente del Informe Trimestral al Comité de Auditoría). Se actualiza la periodicidad de las reuniones del Oficial de Cumplimiento con el Comité de Ética. Se modifica la conformación del Comité de Ética (se incluye al Presidente, Director Corporativo Jurídico y Asuntos Societarios de forma separada al Oficial de Cumplimiento). Se ajusta el nombre de algunos cargos según la estructura y nombre corporativo de los Directores.	Director Corporativo Jurídico y Asuntos Societarios -Hilda María Pardo	11-mar-2022
4	Se realizan los ajustes al Manual teniendo en cuenta el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades; las recomendaciones realizadas en su visita por la Superintendencia de Sociedades realizada el 25 de abril de 2023; así como los informes realizados por Auditoría Interna y Revisor Fiscal.	Gerente Compliance - Alejandro Baena Jaramillo	22-jun-2023
5	Se realiza ajustes sobre el “Procedimiento de Debida Diligencia”, y las funciones y responsabilidades del “Oficial de Cumplimiento”	Gerente Compliance - Alejandro Baena Jaramillo	23-ago-2023
6	Se realiza revisión y actualización del Manual: (i) Ajuste en las definiciones y otros apartes, eliminando las sociedades absorbidas y/o liquidadas (Infracel S.A. E.S.P. & Operadora de Pagos Móviles S.A.S.), (ii) Modificación del alcance precisando referencias normativas y cumplimiento de lineamientos internacionales, (iii) Refuerzo de las responsabilidades y funciones del Oficial de Cumplimiento reforzando independencia funcional y eliminación de los informes trimestrales en cuanto estatutariamente desapareció el Comité de Auditoría, (iv) Inclusión de la actualización del Manual con periodicidad de por lo menos cada dos (2) años y su correspondiente aprobación por la Junta Directiva, (v) Ajuste en las funciones del Revisor Fiscal incluyendo lo dispuesto en el Art. 207 del C. Co. (deber de información irregularidades detectadas),	Gerente Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial - Alejandro Baena Jaramillo	23-Dic-2025

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	
		Pág. 43 de 44	

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTEE) DE CLARO		
Pertenece al proceso: Gestionar Riesgo y Continuidad del Negocio	Fecha: 23-Dic-25	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 6	Código GRI117

	(vi) Modificación de rol, composición y funciones del Comité de Ética a tono con la estructura del Comité (eliminación del Director de Tecnología, Director de Planeación Estratégica e Innovación e inclusión del Director de Gestion de Riesgo y Control Interno, entre otras precisiones, (vii) Ajuste en la remisión normativa y la redacción de la articulación con SAGRILIFT, (viii) Nuevo numeral de riesgos emergentes en relación con activos virtuales y criptoactivos, (ix) Adición de criterio de proporcionalidad en el acápite de Debida Diligencia, necesidad de aplicar debida diligencia a PEPs así como revisión de concordancia normativa con la legislación colombiana aplicable eliminando FCPA, (x) Adición del acápite administración y conservación de registros y evidencias alineando a la política de gestión documental de la Compañía, (xi) Inclusión de los siguientes apartados: Limitación de Responsabilidad Objetiva, Independencia y No Interferencia, Principio de Evidencia Suficiente y Razonable.		
--	---	--	--

RESPONSABLE	Gerencia Peticiones Judiciales, Transparencia y Ética Empresarial	APROBÓ	Junta Directiva
APOYO MEJORA CONTINUA		Reina Carolina Pinilla - Mejora Continua Procesos Corporativos	Pág. 44 de 44

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.