

Informe 2010 Pacto Global Comunicándonos Responsablemente



Mensaje del Presidente



Me complace confirmar que **Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo - Colombia)** continúa apoyando los 10 principios de las Naciones Unidas para el Pacto Mundial en el respeto a los derechos humanos, derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Nos da gusto expresar que **Colombia Móvil**, Tigo, apoya, promueve y trabaja a favor de estos principios.

Realmente nos sentimos comprometidos con el **Pacto Mundial** y sus principios son parte de la estrategia, la cultura y el día a día de las **operaciones** de nuestra compañía, de esta forma expresamos la continuación de nuestro trabajo en favor de una divulgación clara - a nuestros empleados, a los clientes y al público - de este compromiso que tenemos con la sociedad.

Reconocemos cómo de gran importancia la participación en el Pacto Global, y con este, la presentación anual de la **Comunicación sobre el Progreso (COP)** que describe nuestra empresa y sus esfuerzos por aplicar los diez principios.

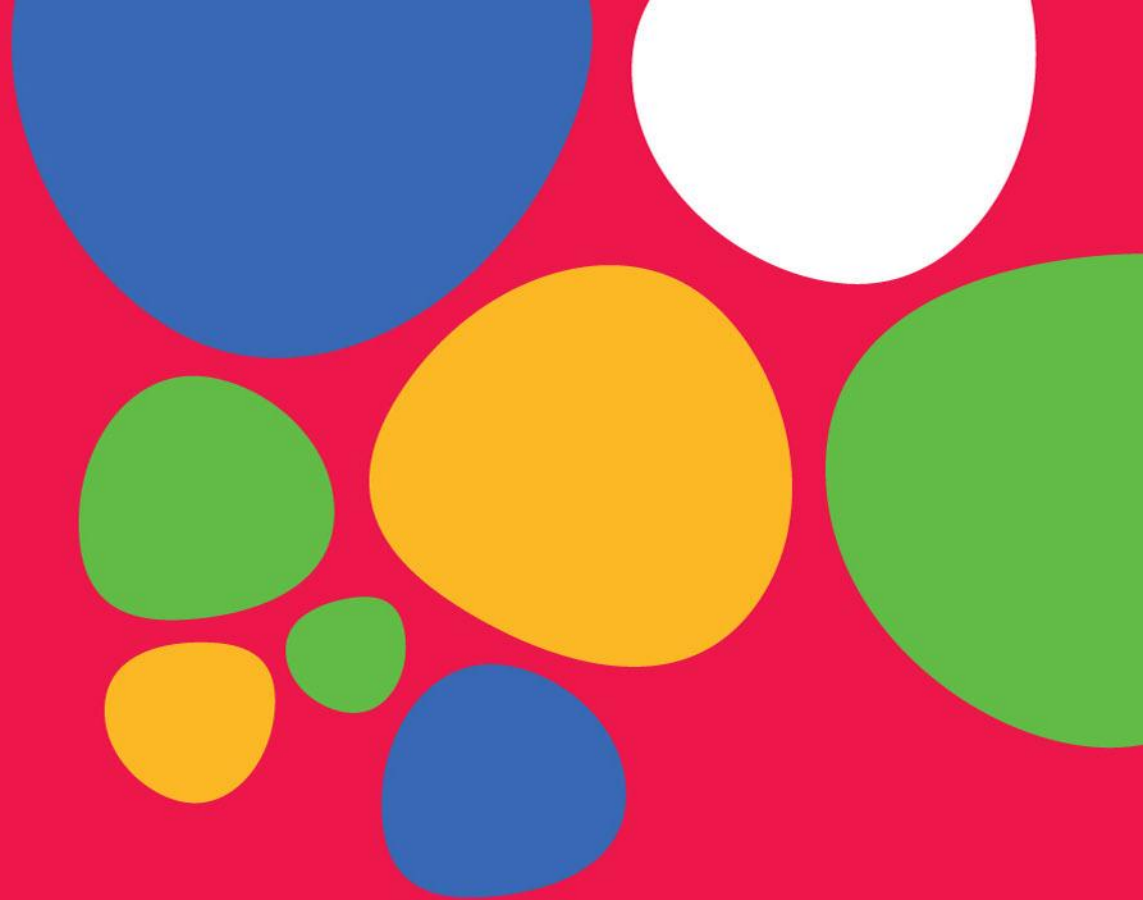
En este informe, **Colombia Móvil** presenta ante sus grupos de interés, la información sobre las actividades y logros que la compañía ha realizado en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial en su desempeño empresarial.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Carlos Acosta'. The signature is stylized and fluid.

JUAN CARLOS ACOSTA



GO

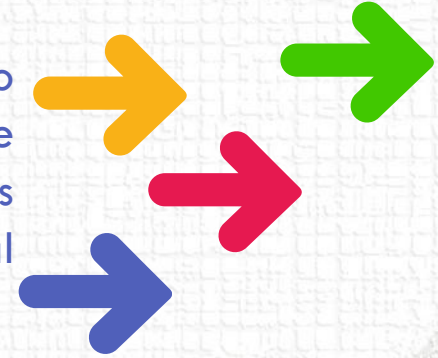


¿De dónde venimos?
¿Quiénes Somos?
¡Nuestros Retos!



Nuestro Informe

Manteniendo nuestro estilo de ser claros en nuestras afirmaciones y en lo que hacemos, Colombia Móvil - Tigo Colombia- presenta este Informe de Progreso, en el que seguimos dando a conocer a nuestros distintos grupos de interés, el desempeño de Tigo Colombia en materia social, ambiental y económica.



El informe está planteado sobre la base de los compromisos por el desarrollo sostenible y refleja el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de Tigo Colombia, en el periodo comprendido entre **el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2010.**

El presente reporte fue elaborado sobre la base de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, y consolida los indicadores de nuestra compañía en materia de cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global.

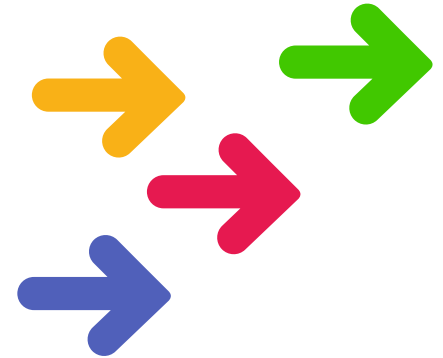
Nuestra Historia

Colombia Móvil es un operador de PCS (Servicio de Comunicación Personal) que brinda servicios de comunicación móvil en Colombia.

En el año 2003, Colombia Móvil entró al mercado como tercer operador móvil, a formar parte de la asociación de la Empresa de Teléfonos de Bogotá -ETB- y la Empresa de Servicios Públicos de Medellín -EPM- , para operar en la banda de 1900 MHz., adicionalmente en el año 2008 **Tigo Colombia** obtuvo licencia para prestar servicios de larga distancia, Valor Agregado y portador, también otorgada por el Ministerio de Comunicaciones.

El 31 de agosto de 2006, se inició el proceso para consolidar una gran alianza, que habría de unir a los dos accionistas colombianos con el operador europeo Millicom y su marca líder Tigo. Esta unión le dio una nueva dimensión a Colombia Móvil, al ser parte de una red global que ya cuenta con más de 33 millones de abonados en 13 países de América Latina y África.

Desde entonces, somos una compañía de Telecomunicaciones que pone a disposición de los usuarios los más innovadores servicios. Tigo Colombia ofrece la posibilidad de acceder de manera fácil, accesible y simple al mundo de hoy.



Pasión, Integridad y Respeto

* Pasión

- Somos positivos, estamos comprometidos con la ejecución y los resultados
 - ... somos innovadores y creativos
 - ... somos entusiastas
 - ... somos valientes
- El desempeño es una cuestión de integridad, respeto y pasión.
- El foco en nuestros tres valores es esencial para alcanzar un éxito duradero.

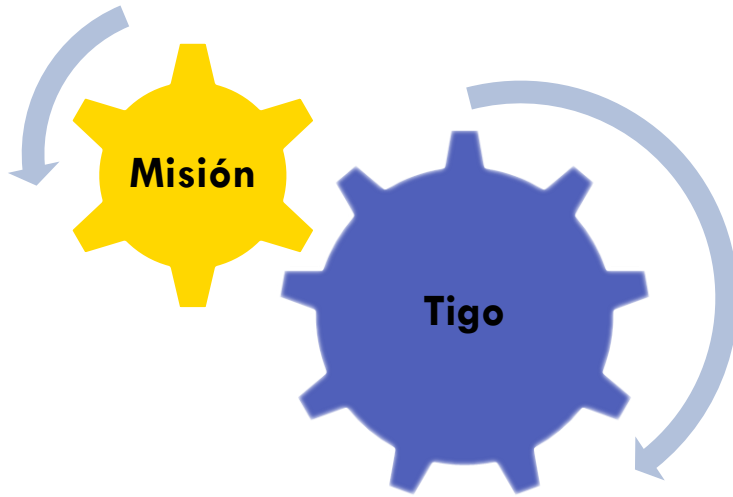
* Integridad

- Actuamos con transparencia, honestidad y lealtad
- ... seguimos las Reglas
- ... somos responsables de nuestras acciones
- ... estamos comprometidos con la Ética

* Respeto

- Valoramos las contribuciones de los demás
- ... tratamos a todos con dignidad
- ... no discriminamos
- ... escuchamos

¿Qué nos inspira?



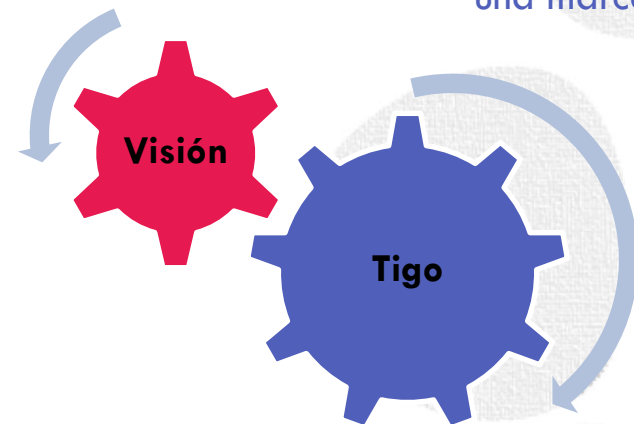
Proveemos servicios a personas que quieren estar en contacto con sus comunidades, mantenerse informados y entretenidos, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar su calidad de vida.

Ofrecemos servicios económicamente convenientes, con una amplia cobertura, fáciles de usar y disponibles en todos lados.

Nos enfocamos constantemente en satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes y en desarrollar una marca aspiracional

Gente disfrutando del acceso a su mundo.

Creamos "Un mundo donde los servicios móviles son económicos, accesibles y están disponibles para todos y en todos lados"





10 en
Derechos Humanos

Derechos Humanos



Correlación con el Pacto Global:

Principio 1, 4 y 5

Correlación con GRI:

Indicadores HR6 y HR7

La cultura de la compañía se caracteriza por acoger todas aquellas contribuciones que generan los miembros, respetando sus opiniones sin importar su nivel dentro de la organización. Con el fin de garantizar que este ambiente de apertura e igualdad se mantenga a lo largo del tiempo y de los diversos giros del negocio, se generan espacios como lo es el programa de inducción corporativa donde nos aseguramos que todos los miembros nuevos de la familia **Tigo Colombia** conozcan nuestro código de ética, en el que se incluyen temas relacionados con los Derechos Humanos, tales como Derecho genérico a la integridad personal; Derecho General a la Igualdad y a la no discriminación, así mismo comunicamos los diversos mecanismos de prevención o denuncia de los cuales disponen los empleados para informar cualquier hecho que vaya en contra de estos, tales son: el **Comité de Convivencia Laboral, la política de Silbato de Alerta y la cobertura de la ley laboral Colombiana (Ley de Acoso Laboral 1010 de 2006).**

También en nuestro medio electrónico de comunicación interna, **"Tigo te Cuenta"**, comunicamos y recordamos a los colaboradores, la consulta de todas las políticas locales y corporativas relacionadas con el cumplimiento del código de ética, silbato de alerta para denuncia de acciones irregulares o consulta del Reglamento Interno de Trabajo.

Derechos Humanos

Correlación con el Pacto Global:

Principio 1, 4 y 5

Correlación con GRI:

Indicadores HR6 y HR7

Nuestros valores corporativos, Código de Ética y demás acciones que se generan alrededor del día a día del negocio, están enmarcadas en un claro respeto por el ser humano y sus derechos inalienables, es así como, **Tigo Colombia**, ejerce una filosofía clara de servicio al cliente, un servicio justo, simple y transparente. Nuestro código de ética está alineado con el respeto a los derechos humanos, pues nuestro objetivo es tratar a cada uno de nuestros colaboradores con igualdad, respeto y dignidad, valorando siempre la individualidad y las diferencias socio-culturales, enfocándonos a contratar los mejores talentos, reconociendo que la calidad está dada por la gente.

Nuestros valores corporativos **Integridad, Respeto y Pasión** son tres grandes pilares de nuestra cultura y clima organizacional que la compañía busca ejercer y mantener diariamente.

Integridad en todos los actos y procesos que atraviesan a la compañía, el cumplimiento de las políticas y reglamentaciones a las cuales debemos responder. **Respeto**, en términos de valorar la diversidad entre sus miembros, ya que esto enriquece nuestra creatividad y el crecimiento del negocio.

Pasión en todas las iniciativas que emprendemos, pues nuestro negocio tiene la capacidad de estar inmerso en el día a día de nuestros clientes y esta es una gran responsabilidad, estamos comprometidos con la mejora continua tanto al interior como hacia el exterior satisfaciendo de las necesidades de la comunidad **Tigo Colombia**.

Derecho a la Seguridad Social

Correlación con el Pacto Global:

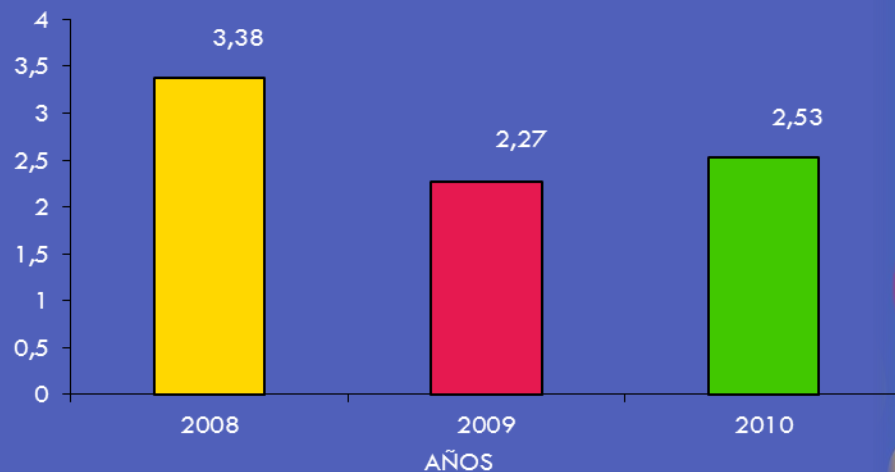
Principio 1

Correlación con GRI:

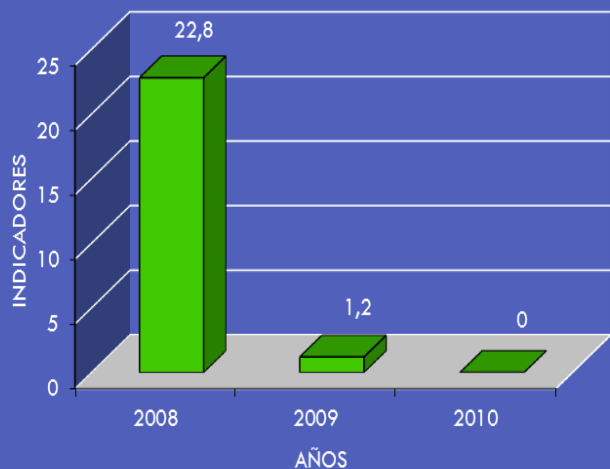
Indicadores LA1 y LA7

En términos generales, destacamos la seguridad y salud de los colaboradores de la compañía. Nuestra meta es la de reducir la frecuencia y la severidad a cero accidentes. Como resultado de las acciones implementadas a partir del 2008, se muestra una positiva tendencia a disminuir la severidad (ISAT) y la frecuencia (IFAT) de los accidentes en las diferentes regionales de la compañía.

IFAT 2008 - 2010



ISAT 2008 - 2010



Identificar, valorar y controlar los riesgos de sus colaboradores, es el foco de nuestra compañía que nos permite garantizar el desarrollo de las labores en un ambiente sano y seguro.

Derecho a la Seguridad Social

Correlación con el Pacto Global:
Principio 1
Correlación con GRI:
Indicadores LA7 y LA8 y LA9

La compañía garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley exigidos por la Legislación Colombiana vigente. Cuenta con un **Programa de Salud Ocupacional** el cual nos permite a través de sus diferentes actividades, preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones.

En cuanto a enfermedades profesionales, informamos que no se han registrado casos a la fecha.

Programa Medico de empresa, que tiene como finalidad dar manejo a las patologías de origen común de los colaboradores de la compañía.

Exámenes médicos ocupacionales de ingreso – periódicos y retiro, para la detección temprana de presuntas enfermedades profesionales, paralelamente se implementara el Sistema de Vigilancia Para El Desorden del Trauma Acumulativo por ser el riesgo ergonómico el que más afecta a los colaboradores

Valoraciones Médicas para trabajo en alturas, encaminadas a verificar las condiciones de salud de los colaboradores expuestos, adicionalmente se brinda capacitación específica en el riesgo, revisión de equipos contra caídas, revisión permanente de estándares y procedimientos.

Valoraciones optométricas.

Mediciones ambientales de iluminación.

Programa de trabajo seguro en alturas el cual tiene como objetivo controlar el riesgo de caída de alturas del personal expuesto en sus labores habituales.

Proceso de implementación del Manual de Seguimiento a Contratistas, que desarrollan labores de trabajo en alturas en las torres de telecomunicaciones de la compañía.

Intervención del riesgo físico químico a través del programa para la atención de emergencias de la compañía.

The background features a pattern of overlapping circles in blue, yellow, red, and green. In the foreground, there are two speech bubbles: a large red one on the left and a smaller green one on the right. The text 'Relaciones Laborales' is centered in the red bubble, and the number '10' is centered in the green bubble.

Relaciones Laborales

10

Derecho al Trabajo Equitativo

Correlación con el Pacto Global:

Principio 6

Correlación con GRI:

Indicadores LA13 y LA14

		REGIONALES					
ORIUNDO DE LA ZONA		COSTA	ORIENTE	SUROCCIDENTE	NOROCCIDENTE	CENTRO	TOTAL GENERAL
	CENTRO	7	5	1	4	253	270
	COSTA	64	1		2	42	109
	NOROCCIDENTE	2	1	3	56	19	81
	ORIENTE	3	21	2	2	32	60
	SUROCCIENTE	1	1	31	2	27	62
	EXTRANJEROS				1	14	15
	Total	77	29	37	67	387	597



Nuestra Gente trabaja en su sitio de origen, incentivamos el arraigo cultural y el trabajo equitativo

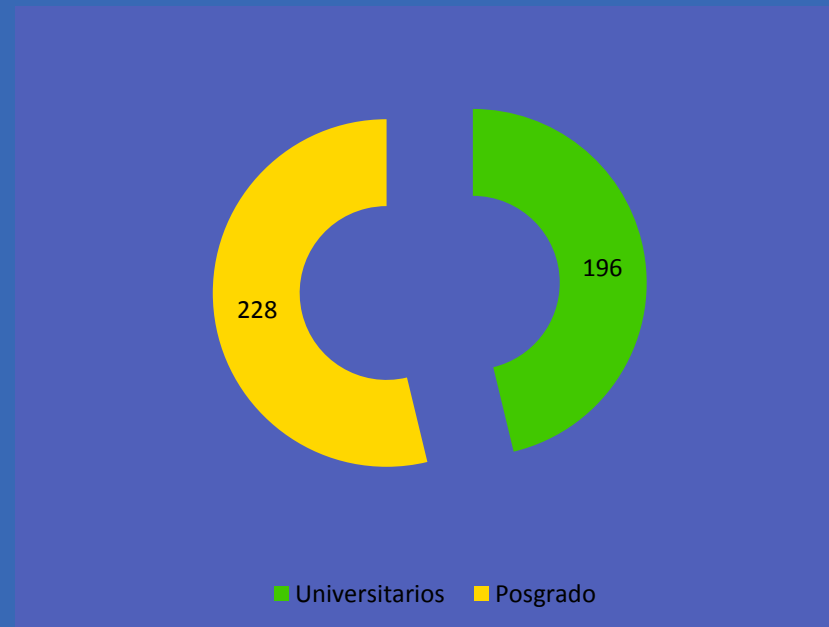
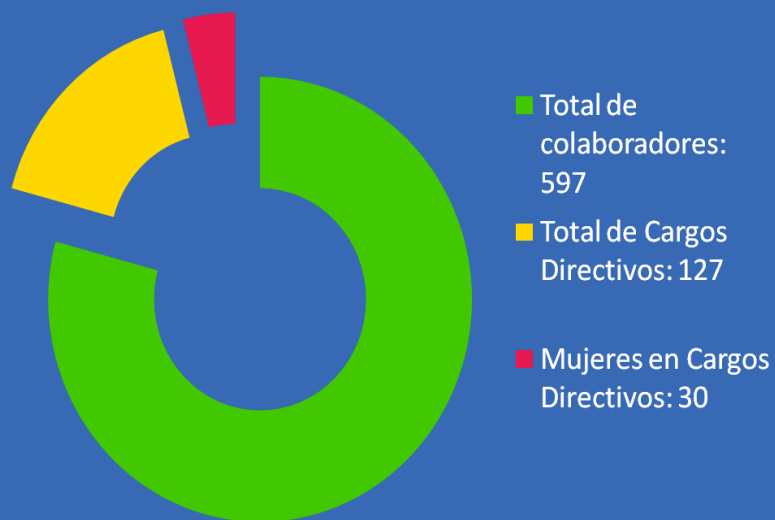
Derecho al Trabajo Equitativo

Correlación con el Pacto Global:

Principio 6

Correlación con GRI:

Indicadores LA 10 LA13 y LA14 HR4



¡En Tigo las oportunidades son de todos!

La calidad académica y técnica de nuestro personal permite reaccionar de forma rápida a los diversos desafíos que supone el sector de las Telecomunicaciones.

¡Contamos con un personal altamente calificado y competente!



Remuneración y Trabajo Equitativo

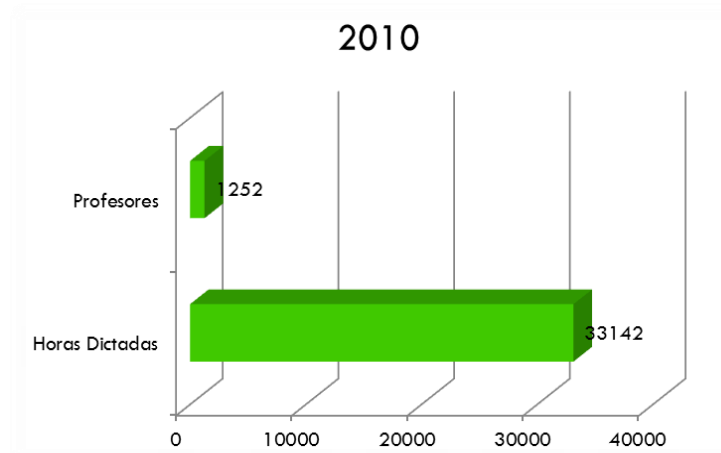


Correlación con el Pacto Global:
Principio 1, 2 y 6
Correlación con GRI:
Indicadores LA 10 LA13 y LA14

Tigo Colombia, cree que el crecimiento constante de la compañía se produce a través de su gente, es así como desarrollamos diferentes programas de crecimiento y capacitaciones, porque sabemos y creemos que esa formación que les ofrecemos a nuestros colaboradores promueve su crecimiento personal y profesional.

Estos cursos o entrenamientos proporcionan a los colaboradores la oportunidad de adquirir mayores conocimientos, aptitudes y habilidades que aumentan sus competencias, para así tener una ventaja competitiva de nuestro personal.

En 2010 se capacitó al personal de **Tigo Colombia** a través de cursos internos de las funciones de la Compañía y externos en relación con capacidades para aumentar el conocimiento en total tuvimos 353 cursos con 2771 temas dictados



Remuneración y Trabajo Equitativo

Correlación con el Pacto Global:

Principio 1, 2 y 6

Correlación con GRI:

Indicadores LA10, LA 11 LA13 y LA14

HR4

Se dictaron cursos de gerencia para el personal de Tigo Colombia, con la finalidad de crear oportunidades entre todos los niveles de la empresa, impulsando su desarrollo personal, a estos cursos asistieron 324 empleados y se dictaron 296 horas de clase.

Dichos cursos fueron dictados en motivación personal y profesional, generación de ideas, desarrollo individual, aportando a la empresa ideas de generación de valor que serán desarrolladas en el año 2011.



Remuneración y Trabajo Equitativo

Correlación con el Pacto Global:
Principio 1 y 7
Correlación con GRI:
Indicadores LA 11 LA12

”Piensa fuera de la caja” y “Desafío de ideas”

Estos espacios se crearon con la intención de incentivar y mejorar los distintos procesos que realizan nuestros colaboradores en las diferentes áreas de la compañía, vemos en ellos la oportunidad de ser una empresa que está en el constante proceso de innovar en el mercado de las Telecomunicaciones y a la misma vez brindando un reconocimiento y algún tipo de remuneración económica a los participantes de estos procesos.

Colaboradores participantes en “Piensa fuera de la caja”	46
Colaboradores participantes en “Desafío de ideas”	54



Tengo Amigos

Correlación con el Pacto Global:

Principio 1, 5 y 9

Correlación con GRI:

Indicadores RP5 RP6 Información de perfil 4.12 HR4



Programa “**Contigo por un futuro mejor**”. Tigo Colombia busca contribuir a una mejor educación proporcionando herramientas para acercar las tecnologías a la población. Se donaron 2 salas de cómputo totalmente equipadas con muebles y computadores en el año 2009 y una en el año 2010, durante estos años y aún en 2011 la prestación de servicios de Internet durante en los departamentos de Bolívar y Córdoba donde se han beneficiado más de **3.000** niños.



Tengo Amigos

Correlación con el Pacto Global:
Principio 1, 5 y 9

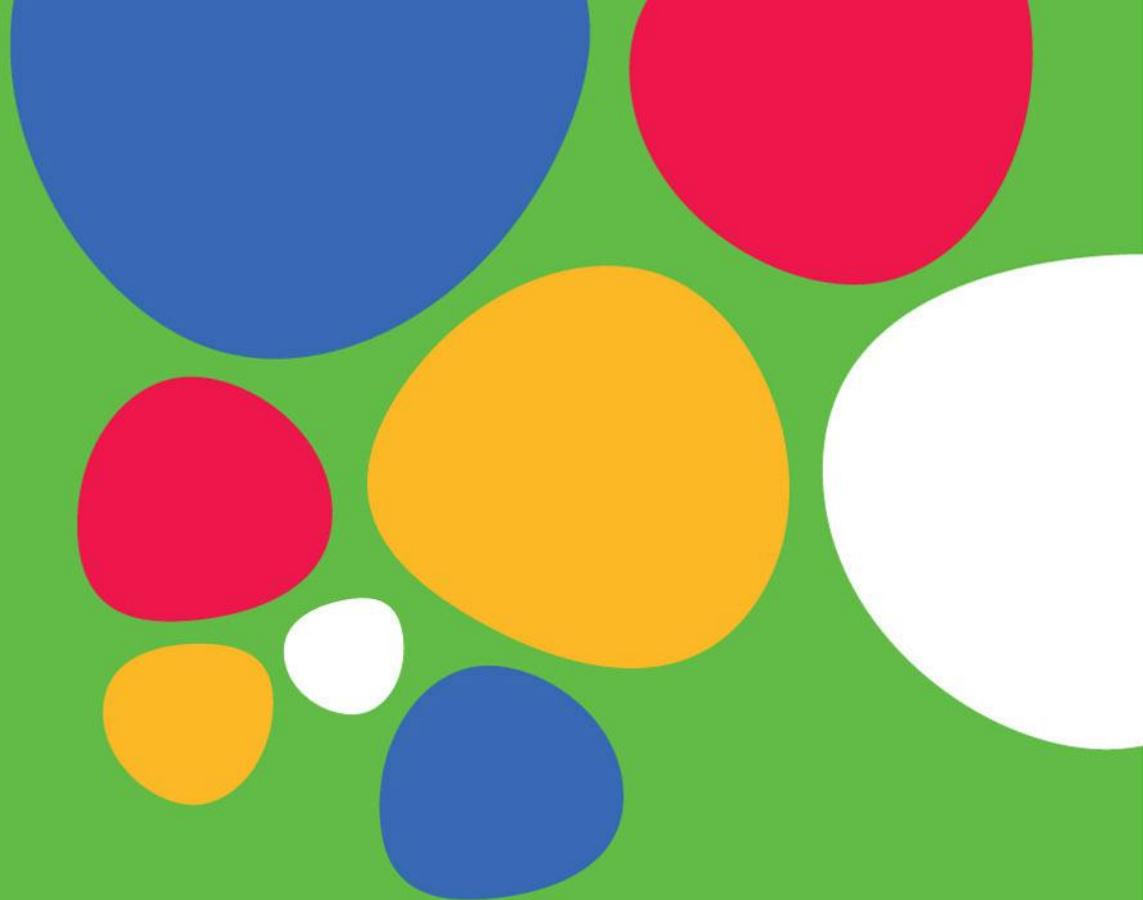
Correlación con GRI:

Indicadores RP5, RP6 Información de perfil 4.12, HR4

La compañía impulsa el movimiento de voluntarios de la empresa, invitándolos a contribuir en los programas de Responsabilidad Social, haciéndolos parte y permitiendo que dentro de su tiempo laboral, puedan participar en las actividades de Gestión social. **Dentro de las actividades se destacan en el 2010**, la donación de regalos para los niños inscritos en la Fundación Colombianitos en el **Barrio Ciudad Bolívar de Bogotá** y de bonos de mercados a familias recicladoras inscritas en la Fundación Mujeres de Éxito, así como su participación en la entrega de éstos.



Trabajo de voluntarios Tigo	Datos
Número de horas de colaboradores en actividades Responsabilidad Social	107
Porcentaje de colaboradores que participan en proyectos comunitarios	37%
% de colaboradores locales	98%



Nuestro respeto
al Medio Ambiente

Soy Responsable

Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5 y AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26

Con el programa **“Si la naturaleza pudiera, lo haría por ti”**, apoyando la Campaña que lidera el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, **“Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra”** se busca concientizar y sensibilizar a los usuarios para generar un reciclaje responsable.



En 2010, continuó con los módulos en sus Centro de Servicio y Venta y sedes administrativas, donde ahora cuenta con 33 puntos previstos para la recolección de equipos y accesorios con el logo de la campaña **“Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra”**. Se han recogido en 2010 635 kilos de material reciclable en accesorios que corresponde a 5.894 teléfonos.



Soy Responsable

Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5 y AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26 RP1



A través de nuestras redes sociales y medios internos y externos de comunicación hacemos una recordación de la campaña de reciclaje. A partir de diciembre de 2010 pusimos a disposición de nuestros clientes un número corto de fácil recordación, el *300, mediante el cual nuestros usuarios podrán conocer los 33 puntos de recolección:

Recuerda que marcando *300, seguido de las opciones 3-5-3 para postpago y 2-3-5-3 para prepago, podrán conocer todos los puntos para reciclar accesorios, equipos y baterías...¿Qué esperas? Cuéntale a tus familiares y amigos y contribuye con el medio ambiente, eso es...



Bogotá	11
Barrancabermeja	1
Barranquilla	3
Bucaramanga	3
Cali	1
Cartagena	1
Cucutá	1
Ibagué	1
Manizales	1
Medellín	5
Montería	1
Neiva	1
Pasto	1
Pereira	1
Villavicencio	1
Total	33

¡Estar Contigo!

Reduzco los impactos

Correlación con el Pacto Global:
Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5 y AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26

Auspiciamos Proyecto Bosques Invisibles

El objetivo central del documental **Los Bosques Invisibles** es concientizar y sensibilizar a todas las personas a las que este documental llegue, generando así un impacto, de tal forma que reflexionarán y actuarán positivamente sobre el peligro de extinción de un ecosistema muy importante en el planeta como es el de Los Bosque Secos Tropicales. *Celula Films*, Tigo y el resto de patrocinadores harán visible lo invisible.



¿Cómo colaboramos para reducir los impactos?

Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5 y AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26

Mitigación del Calentamiento Global

Continuando con las acciones que contribuyen a evitar el calentamiento global, Tigo Colombia ofrece a sus clientes que la facturación que reciben en papel por los servicios móviles, les llegue a través de un correo electrónico, siempre y cuando estos lo aprueben de manera voluntaria, igualmente los clientes tienen la oportunidad de consultar toda la información de su cuenta a través del servicio **Tigo Online**, en un solo clic.

Actualmente entregamos por esta vía el **21%** de la facturación total de nuestros clientes, esto indica que Tigo aumentó **16%** con respecto al año 2009.



Pide tu factura
Tigo virtual

Reduzco los impactos



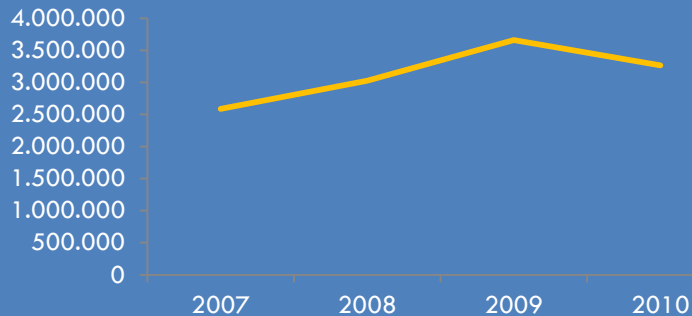
Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

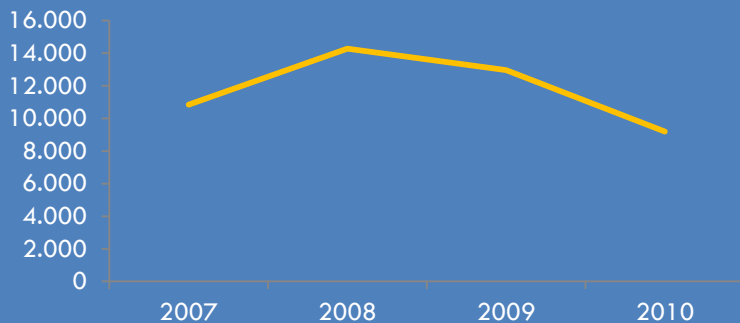
Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5, AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26

Consumo de Energía en Kw



Consumo de Agua en M3



Tigo Colombia, busca reducir los impactos al ambiente no solamente en la relación con sus clientes sino también en su gestión interna, en la actualidad con campañas internas se ha logrado reducir el consumo de energía en un **27%** acumulado desde 2007, y en **64%** de consumo de agua.

Reduzco los Impactos

Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores AM3, AM5, AM8, AM10, AM13, AM18 y AM26



Tigo Colombia se encuentra adelantando bajo dos proyectos una reducción mayor de emisiones al ambiente en desarrollo de su actividad

Los proyectos tienen que ver con el aprovechamiento de otras fuentes de energía diferentes a las fuentes tradicionales, en la actualidad **Tigo Colombia** aprovecha la fuerza eólica y solar como fuente de energía en dos estaciones base y se encuentra en el desarrollo de BTS (antenas de comunicaciones) alimentadas por Gas

Ayudo a ayudar

Correlación con el Pacto Global:

Principio 7 y 8

Correlación con GRI:

Indicadores RP6

En el año 2010, COLOMBIA MÓVIL -Tigo- se vinculó a la Campaña:



para ayudar a la Gran Tragedia Invernal que Colombia viene sufriendo desde noviembre de 2010.

Para que el Gobierno tuviera contacto con sus sistemas de Alertas se donaron 50 conexiones a Internet Móvil durante 6 meses por un valor de **5 mil USD**, así mismo se puso a disposición del Gobierno la Red móvil para recaudar ayudas, en total se recibieron **39.250 SMS** y se recaudaron aproximadamente **64 mil USD** gracias a nuestros usuarios.

Soy Responsable con mi Sociedad



Correlación con el Pacto Global:
Principio 7 y 8
Correlación con GRI:
Indicadores RP6



En el año 2010, **Tigo Colombia**, a través de la Red Empresarial de Apoyo para la Inclusión Social y Económica de Recicladores de Oficio que adelanta la Alcaldía Mayor de Bogotá con su programa de Integración Social y el Convenio Andrés Bello. La Secretaría Distrital y el Convenio Andrés Bello, certificaron a Colombia Móvil por formar parte de esta red de apoyo empresarial



No Acepto la
Corrupción

10

Soy Responsable con mi Sociedad

Correlación con el Pacto Global:
Principio 10
Correlación con GRI:
Indicadores SO2 SO3 SO4 y SO5

Tigo Colombia no acepta ningún acto que pueda promover o generar corrupción, tanto en sus relaciones internas como en las relaciones con proveedores o Gobierno con quienes la empresa interactúa.

Al iniciar su trabajo cada empleado recibe una inducción en relación con los códigos de ética que maneja la compañía.

Tigo Colombia aplica y los indica en sus capacitaciones los estándares impuestos por el Foreign Corrupt Practice Act (FCPA) La FCPA es una ley que prohíbe a las compañías de Estados Unidos o a cualquiera de sus subsidiarias, independientemente de dónde estén ubicadas sus operaciones y sus empleados, el propiciar directa o indirectamente el soborno a funcionarios públicos en el extranjero con el fin de beneficiarse de esta acción. Su incumplimiento puede ocasionar fuertes sanciones que van desde multas económicas, hasta la puesta bajo supervisión judicial o la orden judicial de liquidación.

Así mismo, dispone un código de ética de contratación, los proveedores de **Tigo Colombia** no pueden incurrir en acciones que puedan considerarse corruptas o que incidan en la corrupción, para ello se firman compromisos con cada uno de ellos.

¿Qué queremos mostrar?

Pacto Global	
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR6, HR7, LA1, LA7, LA8, LA 10, LA11, LA 13, LA 14, RP5,RP6 y 4.12
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	LA 10, LA11, LA 13, LA 14
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR6, HR7, LA1, LA7
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	LA 1, LA7, LA 13, RP5,RP6, 4.12, HR6, HR7,
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	LA 10, LA11, LA 13, LA 14 y HR4
Principio 7: Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales	LA11, LA 12, RP1, RP6, AM3, AM5, AM8, AM10, AM13, AM 18 y AM26
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	RP1, RP6, AM3, AM5, AM8, AM10, AM13, AM 18 y AM26
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	RP5, RP6 y 4.12
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	SO2, SO3, SO4, SO5



Gracias!



Thank you!