



Red Pacto Global  
Colombia

# INFORME 2011

*Pacto Global*

COMUNICÁNDONOS  
RESPONSABLEMENTE



tigo

# MENSAJE *del Presidente*

El 2011 fue un año de éxitos y grandes logros, en el cual reafirmamos nuestro compromiso con nuestros usuarios que confían en la marca, las comunidades que están cerca a nuestras operaciones y nuestros empleados que viven y crecen junto a la empresa para lograr el posicionamiento que hoy tenemos. Con el paso de este año comunicamos orgullosamente que hemos crecido en un 15% y que seguimos creciendo en un mercado altamente competitivo.

Pero, para lograr todo lo anterior, es necesario un equilibrio y una línea de trabajo estable, respetuosa e integral, por eso desde el inicio hemos creído que trabajar de la mano de las Naciones Unidas en la construcción de una empresa más sólida y responsable es el camino más exitoso y hoy reafirmamos que al cierre del año 2011 Colombia Móvil S.A. E.S.P. (Tigo - Colombia) continúa apoyando y creyendo en los 10 principios de las Naciones Unidas para el Pacto Mundial en el respeto a los derechos humanos, derechos laborales, el medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Para nosotros es un orgullo expresar que **Colombia Móvil - Tigo** apoya, promueve y trabaja en pro 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, porque confiamos plenamente que nuestro compromiso con cada uno de los principios nos permite crecer y a la vez nos invita a exigimos para ser mejores.

Reconocemos que es requisito fundamental la participación en el Pacto Global, por lo que en esta oportunidad presentamos el informe 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 S.A. E.S.P. (Tigo - Colombia) presenta ante sus grupos de interés la información sobre los avances que la compañía ha realizado en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial en sus actividades empresariales.



**JUAN CARLOS ACOSTA GALEANO**  
*Presidente Tigo Colombia*



Red Pacto Global  
Colombia

tigo

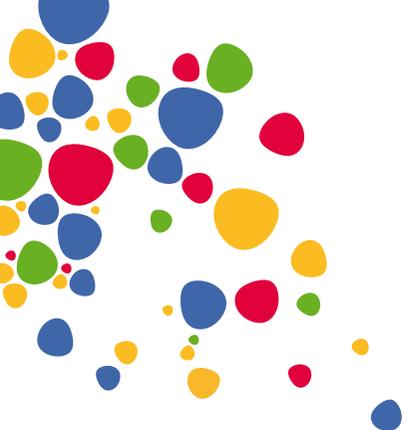
# PRESENTACIÓN

## *del CoP*

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 damos a conocer a nuestros distintos grupos de interés el informe anual de la compañía.

Este informe reporta cuál ha sido nuestro desempeño en materia social, ambiental y económica y 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 1º de enero y el 31 de diciembre de 2011.

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



# NUUESTRA *Organización*



*Pacto Global: 1, 2, 4, 5, 6 y 10.  
GRI: Perfil de la organización.  
Información de perfil 4.8, HR6 y HR7.*



# PRESENTACIÓN

## *de la empresa*

**Colombia Móvil - Tigo** 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.

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, hoy con la marca Tigo, al ser parte de una red global que ya cuenta con 30 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 ofrece la posibilidad de acceder de manera fácil, accesible y simple al mundo de hoy.

# ESTRUCTURA

POSICIÓN	ENCARGADO
CEO	JUAN CARLOS ACOSTA GALEANO
Asistente de Presidencia	JOHANA YURIDYA ALBERTO CARRILLO
Vicepresidente Comercial	RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO
Vicepresidente Operaciones del Cliente	JOSÉ DAVID MANTILLA PABÓN
Vicepresidente de Categorías	CARLO MAURICIO VILLAMIL JIMÉNEZ
Vicepresidente Finanzas y Administración	LUDOVICO ALEXIS ZACHARZEWSKI
Vicepresidente Cadena de Abastecimiento	JORGE ELIÉCER VEGA FONSECA
Vicepresidente Recursos Humanos	LUIS ORLANDO BOLAÑOS PUERTO
Vicepresidente Legal	ANA MARINA JIMÉNEZ POSADA
Vicepresidente Regulación e Interconexión	SILVANA PEZZANO MOLINA
Vicepresidente de Mercadeo	JAMES JEAN MYUNG
Vicepresidente de Redes	ERWIN ROBERTO DUNCAN BORJA
Gerencia de Servicios Financieros	ELKIN DARÍO CUBIDES CEPEDA
Gerencia de Aseguramiento del Ingreso	SONIA VIANEY ROMERO SÁNCHEZ
Gerencia Tecnología Informática	JUAN DIEGO RESTREPO CORRALES

# NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS





# MISIÓN

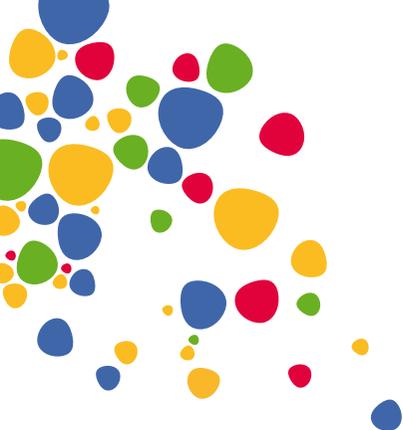
## *Tigo*

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.





# VISIÓN

## *Tigo*

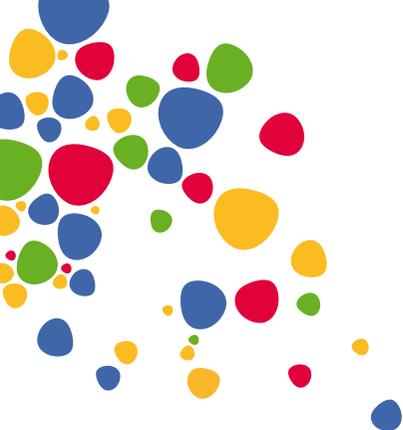
Gente disfrutando del acceso a su mundo.  
Creamos "Un mundo donde los servicios móviles son económicos, accesibles y están disponibles para todos y en todos lados".



# VALORES

## *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 y escuchamos.



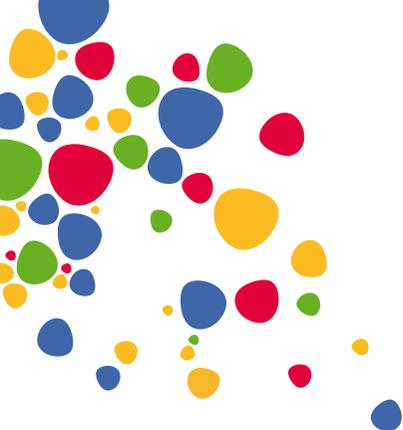
# CÓDIGO *de Ética Millicom*

- El Código de Ética fue aprobado inicialmente el 1º de febrero de 2005.
- La versión de bolsillo tiene la intención de resumir el contenido del Código de Ética para fines de comunicación interna.
- Es nuestra política alcanzar los más altos estándares éticos y cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones (nacionales e internacionales) aplicables.
- Es responsabilidad personal de todos aquellos que actúen en representación de Millicom, adherirse a los principios contenidos en el Código.

# PROPÓSITO

## *del Código de Ética*

- Fomentar la conducta honesta y ética.
- Fomentar la adecuada divulgación para nuestros accionistas y los mercados financieros.
- Fomentar el cumplimiento de las leyes y normas aplicables y regulaciones gubernamentales.
- Garantizar la protección de los intereses del Grupo Millicom.
- Disuadir actos indebidos.

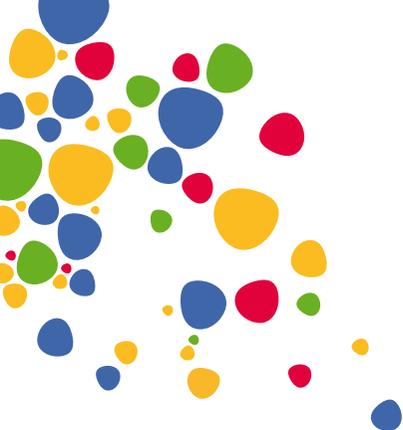


# 1. RESPETO, *privacidad y salud, seguridad y medio ambiente*

- Tratar a todos con respeto y dignidad.
- Alentar la participación de sus subordinados. Una vez que se tome una decisión, se espera que todos los participantes soporten esa decisión.
- Respetar la privacidad y datos personales, y mantener la confidencialidad de la información.
- Cumplir con todas las leyes de salud, seguridad, medio ambiente y políticas de las empresas relacionadas.

## 2. AMBIENTE *de trabajo, diversidad e igualdad de oportunidades*

- Estamos comprometidos a mantener un ambiente de trabajo seguro.
- Buscamos y valoramos la diversidad entre nuestros empleados.
- Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades laborales y el trato imparcial de todos los individuos sobre la base de las calificaciones y experiencia, sin distinción de raza, color, etc.



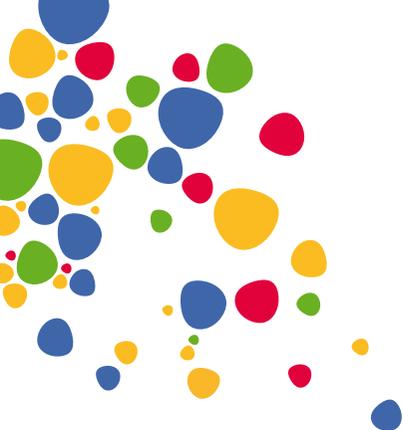
# 3. ACOSO, VIDA *privada, reputación y confianza*

- Nos esforzamos en proporcionar un entorno laboral libre de intimidación, acoso y que respete la vida privada.
- Se espera que todos protejan y mejoren nuestra reputación.
- Confianza y fiabilidad son esenciales para una relación duradera.
- Honestidad e integridad son las piedras angulares de nuestro comportamiento ético.

# 4. MODELOS

## *éticos, la igualdad de oportunidades*

- Cada empleado del Grupo Millicom será un modelo ético.
- Vamos a garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y de empleo, incluidas la igualdad de oportunidades laborales, la no discriminación, la salud y seguridad, salarios y horas de trabajo.



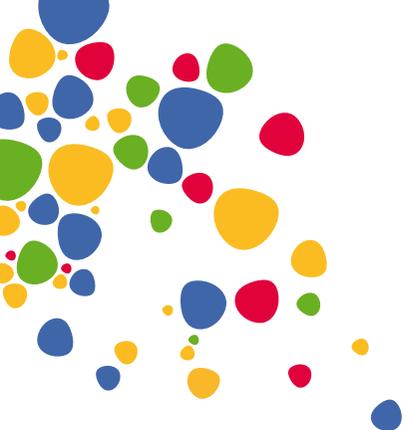
# 5. CONFLICTO *de intereses*

- Evitaremos todo tipo de conflictos entre los intereses personales y los de Millicom y reportaremos cualquier situación de conflicto (es decir, la participación en otro negocio), así como cualquier inversión significativa.



# 6. REGALOS *y entretenimiento*

- No solicitaremos, aceptaremos o daremos de parte de cualquier persona que tenga o esté buscando negocios con el Grupo Millicom.
- Sólo aceptamos las comidas relacionadas con la empresa, entretenimiento, regalos simbólicos o favores cuando el valor en cuestión no es significativo.
- El valor de cualquier regalo individual no podrá superar el mayor de USD150 ó 100 €.



# 7. REGISTROS

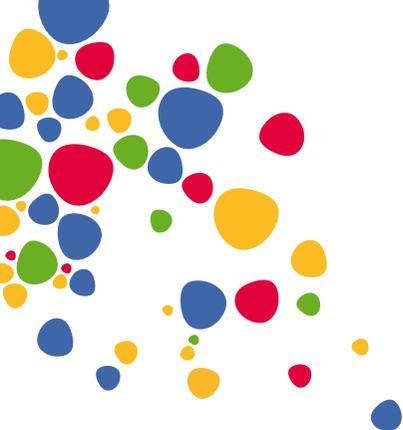
## *contables y financieros*

- Nos aseguraremos de que nuestros registros contables y financieros se encuentren con los más altos estándares de exactitud, integridad y cumplimiento.

# 8. RETENCIÓN

## *de documentos y propiedad de la compañía*

- Retendremos todos los documentos que se relacionan con una demanda inminente, investigación, auditoría o proceso.
- Todos nuestros empleados están encargados de la protección de nuestra propiedad.

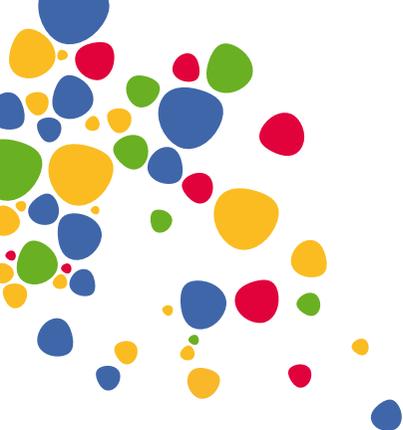


# 9. ACTIVIDADES *políticas*

- No se realizarán actividades políticas en las oficinas.
- Nunca se financiarán actividades políticas con fondos de Millicom.
- Sólo se pueden hacer contribuciones políticas si han sido validadas por el Consejo de Administración de Millicom S.A.

# 10. INFORMACIÓN *confidencial*

- Sólo puede ser revelada sobre la base de “lo que necesitan saber” y siempre con el consentimiento del supervisor.
- Se protegerá la propiedad intelectual o industrial perteneciente al Grupo Millicom.
- Los empleados que dejan de trabajar deben devolver toda la propiedad intelectual.
- No sacará ventaja injusta de la información material no pública.

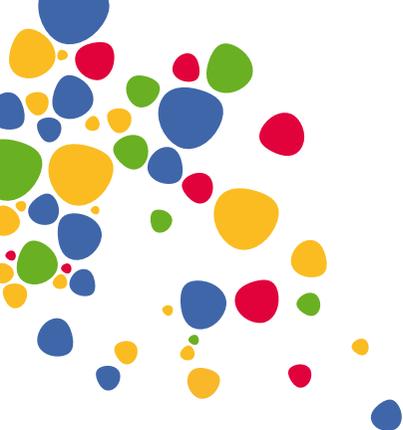


# 11. COMPETENCIA

- Preservaremos la competencia libre y abierta.
- Tomaremos decisiones de negocio con independencia de criterio y evitaremos incluso la apariencia de estar de acuerdo con un competidor para limitar la manera como competimos.

# 12. PUBLICIDAD, *los embargos de comercio*

- Sólo haremos declaraciones verídicas y basadas en hechos reales acerca de nuestros productos y los de nuestros competidores.
- Respetaremos los reglamentos aplicables a la exportación, importación y embargos.



# 13. REPORTAR

## *y medidas disciplinarias*

- Todos los empleados de Millicom estamos obligados a reportar sin demora cualquier incumplimiento, sospecha o conocimiento de violación de este Código de Ética a su gerente o con la Oficina de Integridad Tigo, a través de [integridad@millicom.com](mailto:integridad@millicom.com) o llamando al +352 27 759 300.
- El Código de Ética es la guía principal de comportamiento y cualquier otro documento interno deberá seguir estos principios.
- Ante el incumplimiento del Código de Ética se tomarán medidas disciplinarias que podrán incluir el despido.

# LÍNEA *de integridad Tigo*

Todos somos responsables de hablar y buscar una solución cuando nos enfrentamos a un dilema ético.

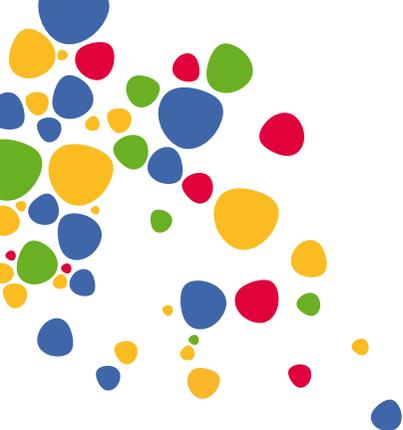
Fomentamos que inicialmente se eleven las consultas o denuncias a sus supervisores o Tigo People.

Línea de ayuda que permite hacer preguntas y denuncias sin temor a represalias, ya que es información confidencial e incluso anónima.

E-mail: [integridad@millicom.com](mailto:integridad@millicom.com)

Línea telefónica: +352 27759300

Portal de Internet: [www.millicom.com](http://www.millicom.com) > Contact

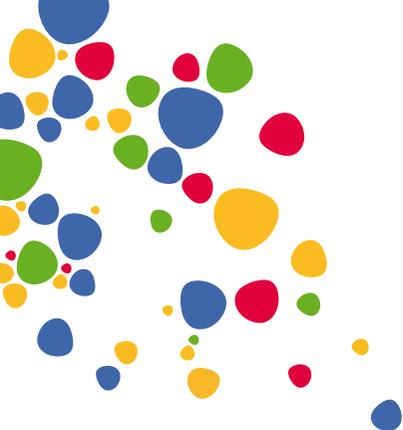


# REGLAS *de Oro*

1. Sabemos que el Cliente es el Rey. Escuchamos a nuestros clientes y creamos productos y servicios que satisfacen sus necesidades.
2. Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.
3. Somos positivos. Actuamos como si todo fuera posible.
4. Valoramos y protegemos nuestra independencia y siempre velamos por los intereses de la compañía.
  - No permitimos ninguna forma de nepotismo o relaciones sexuales entre empleados.
  - Consultamos a nuestro superior para llevar a cabo negocios con ex-empleados o ex-colegas.
5. Los empleados que renuncian para ir a trabajar a la competencia, no serán recontratados.
- Siempre damos a conocer cualquier conflicto de interés.
5. Nos regimos por el principio del abuelo. Ante temas importantes siempre consultamos con nuestros superiores.
6. Utilizamos el principio de los cuatro ojos. En las negociaciones estamos representados por al menos dos personas para garantizar la transparencia y efectividad del proceso.
7. Tomamos decisiones basadas en hechos y las ejecutamos. Una vez tomada la decisión ya no perdemos tiempo en discusiones inútiles.
8. Consideramos a la empresa como nuestra y actuamos sin límites.

# REGLAS *de Oro*

- Todos somos responsables del bienestar de nuestra compañía.
  - Mantenemos los ojos abiertos, identificamos problemas e implementamos soluciones.
  - Escalamos cuando no podemos encontrar una solución luego del apropiado análisis y discusión (regla de los “20 minutos”).
9. Copiamos con orgullo. Copiamos todo aquello que funciona y no reinventamos la rueda.
10. Sólo los paranoicos sobreviven.
- No creas todo lo que te dicen porque “no todo lo que brilla es oro”.
  - Siempre cuestionamos buscando entender los supuestos.
  - El éxito no está garantizado. Apoyamos e impulsamos el cambio.
11. Somos livianos. Controlamos nuestros gastos y el tamaño de la organización.
12. Recordemos siempre que nuestros proveedores velarán primero por sus intereses y sólo después pensarán en los nuestros.
13. Contratamos, retenemos y promovemos a nuestros colaboradores basados en:
- Actitud y comportamiento correctos + buen desempeño: alentar y premiar.
  - Actitud y comportamiento correctos + bajo desempeño: entrenar y supervisar.
  - Mala actitud y comportamiento + buen desempeño: afuera.
  - Mala actitud y comportamiento + mal desempeño: afuera.
14. Siempre estamos cerrando negocios. Todos somos vendedores. Nos ponemos el sombrero y nos vamos tan pronto la venta final está cerrada.



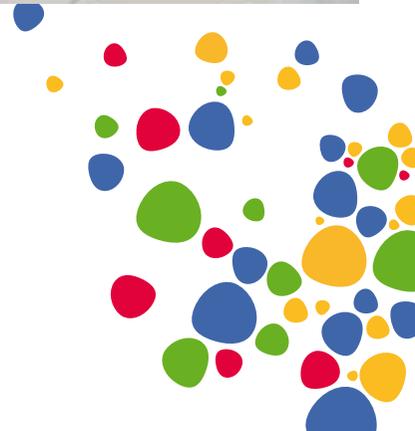
# NUUESTRA

*Cobertura*



# CENTROS *de Servicio*

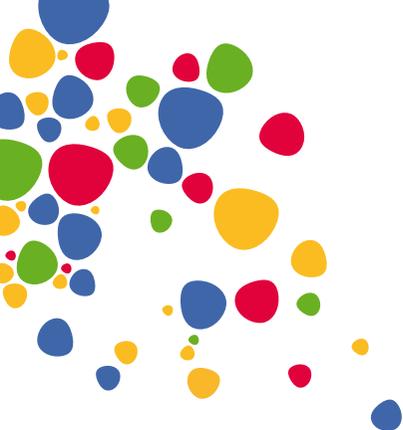
Nuestra sede central está ubicada en la ciudad de Bogotá, capital de Colombia, y llegamos a todo el país a través de nuestra amplia red de Centros de Experiencia de Servicios y Ventas, distribuida en nuestras cinco regionales, como mostramos en el mapa. A la fecha contamos con 126 centros de servicio: 64 propios y 62 distribuidores.



# COBERTURA



-  **Centro:** Casanare, Cundinamarca, Huila, Meta, Tolima, Caquetá y Amazonas.
-  **Costa:** Cesar, Magdalena, Sucre, Bolívar, Atlántico, Córdoba y Guajira.
-  **Suroccidente:** Cauca, Valle del Cauca y Nariño.
-  **Noroccidente:** Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío, San Andrés y Providencia.
-  **Oriente:** Boyacá, Norte de Santander y Santander.



# NUUESTRA *Gente Tigo*



*Pacto Global: 1, 2, 4, 5 y 6.  
GRI: LA1, LA2, LA3, LA4, LA6, LA7,  
LA8, LA10 y DH3.*

# TIGO

## People

Para Tigo este año ha sido un periodo de retos, grandes proyectos y rápido crecimiento con resultados de éxito. Todo esto gracias a que tenemos a la mejor gente, por eso nos hemos dedicado a desarrollar el talento a través de planes de sucesión y planes de desarrollo; hemos programado acciones para mejorar el clima laboral mediante un balance de vida laboral, vida personal y proyectos de gestión y desarrollo del talento.

También hemos enfocado nuestros esfuerzos en la fuerza de venta para mejorar el desempeño y productividad, identificando sus competencias, haciendo *feedback* individual acerca de sus fortalezas y oportunidades de mejora, definiendo y haciendo seguimiento a sus planes individuales de desarrollo. Y diseñando y desarrollando un modelo de comisiones flexible que pueda ajustarse de manera rápida y eficiente a los cambios del negocio de acuerdo a las exigencias del mercado.

Las oportunidades de crecimiento nos exigen grandes retos para la cual preparamos a

nuestros líderes con *coaching*, planeación estratégica y trabajo en equipo.

En Tigo People nos preocupamos por tener la selección del mejor personal, promover el talento interno y reconocer los logros alcanzados, que se ven reflejados en nuestros indicadores de gestión de rotación y promociones internas.

Finalmente, en Tigo Colombia promovemos una cultura de austeridad, innovación y somos líderes del cambio, en todas las iniciativas que emprendemos, como muestra de ello lo invitamos a ver el informe que sigue a continuación.

**Orlando Bolaños**

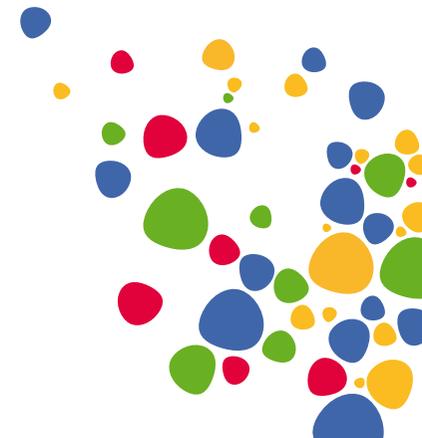
*Vicepresidente de Tigo People*

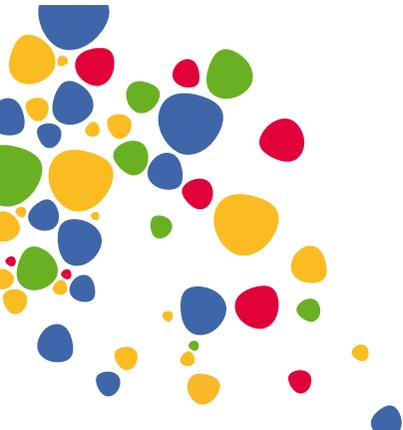
# PRESENTACIÓN

La cultura Tigo se caracteriza por acoger todas aquellas contribuciones que generan sus miembros, respetando sus opiniones sin importar su nivel dentro de la organización. Esto, con el fin de garantizar que el ambiente de trabajo se mantenga a lo largo del tiempo y de los diversos giros del negocio.

De igual forma, trabajamos continuamente por generar espacios de aprendizaje y enriquecimiento, en los cuales el trabajo en equipo y la aplicación de nuestros pilares filosóficos sean los ejes centrales.

Desde nuestra área de Recursos Humanos, Tigo People desarrolla estrategias integrales que nos permitan acercarnos a nuestra gente, entender sus necesidades, expectativas y metas y nos comprometemos a acompañarlos en el proceso de su cumplimiento, teniendo siempre como premisa el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros empleados.





# SELECCIÓN

La selección de personal en Tigo es un proceso de acompañamiento, en donde partimos de entender las necesidades de las áreas y de esta forma procedemos en la búsqueda de talentos que cumplan con las expectativas del negocio, esta búsqueda se realiza interna y externamente ya que al interior de nuestra organización contamos con un semillero que día a día se está nutriendo, lo que nos facilita que nuestros empleados tengan diferentes campos de experticia dentro del sector y más posibilidades de crecer dentro de la empresa. Gracias a esta estrategia en el 2011 logramos la vinculación de 123 personas nuevas, adicionalmente realizamos 78 promociones. El 53% de las posiciones abiertas fueron cubiertas por personal interno, generando oportunidades de crecimiento y desarrollo para la Gente Tigo.

# INDUCCIÓN

## *corporativa*

El programa de inducción corporativa es un espacio de bienvenida, en el cual nos aseguramos que todos los miembros nuevos de la familia Tigo conozcan nuestro Código de Ética, nuestros valores y en general nuestra filosofía, los cuales los orientan sobre nuestra posición en 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 compartimos con nuestros empleados los diversos mecanismos de prevención o denuncia, con los que disponen para denunciar 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).**

Adicionalmente presentamos charlas sobre las diferentes áreas de la compañía, lo que permite que los nuevos empleados tengan un primer acercamiento con la

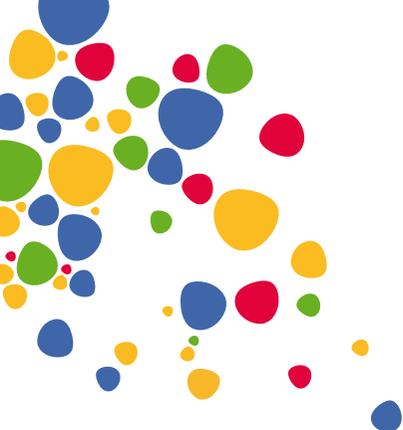
organización, ya que conocen las tareas principales, los objetivos de las áreas y sus líderes. Por esta razón, también propiciamos espacios de visita a las sedes principales de la organización, en donde tienen la oportunidad de conocer a nuestro Presidente, Juan Carlos Acosta, al grupo de vicepresidentes y a los gerentes y jefes de áreas como Mercadeo, Financiera, Legal, entre otras.

# CAPACITACIÓN

Propiciamos espacios continuos de capacitación que nos permitan mantenernos actualizados y a la vanguardia en el uso de nuevas tecnologías y cambios en el mercado de las telecomunicaciones. Además ofrecemos capacitación constante en temas específicos que fortalecen las habilidades de nuestra Gente Tigo, lo que mejora su capacidad de acción y respuesta frente a sus actividades diarias.

# ASÍ SE CAPACITA NUESTRA GENTE TIGO...

2011	Cantidad de horas	Profesores directos	Profesores outsourcing	Profesores externos	Total profesores	Asistentes (cupos por entrenamiento)	Cursos internos	Cursos externos	Total cursos	Cantidad de temas por cursos dictados
Enero	2921	9	95	13	117	12221	17	5	22	494
Febrero	2982	24	80	14	118	11802	18	10	28	467
Marzo	2528	9	57	12	78	6882	15	11	26	292
Abril	1970	17	90	24	131	6555	13	14	27	311
Mayo	2121	6	67	6	79	9523	15	11	26	315
Junio	1612	15	39	9	63	5372	10	9	19	93
Julio	1255	4	56	13	73	5640	7	14	21	234
Agosto	1387	20	55	11	86	6768	10	9	19	277
Septiembre	1414	6	63	18	87	8755	11	16	27	209
Octubre	2844	6	58	8	72	8029	14	9	23	180
Noviembre	2005	1	53	3	57	5005	6	8	14	134
Diciembre	1537	4	39	2	45	3975	8	2	10	109
<b>Total año</b>	<b>24576</b>	<b>121</b>	<b>752</b>	<b>133</b>	<b>1006</b>	<b>90527</b>	<b>144</b>	<b>118</b>	<b>262</b>	<b>3115</b>



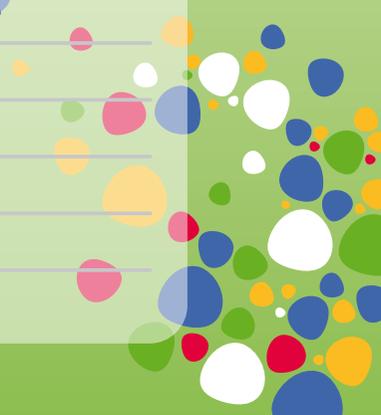
# ENTRENAMIENTO

En el año 2011 el área de Entrenamiento y Desarrollo, a través del programa Tigo Talent School logró 24.576 horas de entrenamiento y 262 cursos (118 cursos con recursos externos y 144 con recursos internos).

Además, en este año dimos inicio al entrenamiento virtual por nuestro *e-learning*, en la plataforma de Con Tigo En La U, logrando realizar 5 grandes cursos de impacto para la operación de nuestra compañía. Los temas en los que desarrollamos estos entrenamientos fueron: Portabilidad Numérica Móvil, Android, Inducción Corporativa, Código de Ética y la Resolución 3066, logrando capacitar al 100% de los empleados directos e indirectos de la compañía. A continuación compartimos los programas internos y externos que se desarrollaron para nuestros empleados durante el año 2011.

**PROGRAMAS INTERNOS**
**PROGRAMAS EXTERNOS**

Activaciones	Asobancaria, Sarlaft
Ajustes	Aden_Gestión del Clima Organizacional y engagement
Antifraude	Alcatel
Assessment Center	Aon
Assessment Center_Oportunidad de Carrera	Asterisk Advanced
Autocad Nivel 1	Backup and recovery 10G
Cartera	Billing and revenue managemente versión 7 Batch Pricing and rating
Centrales de Riesgo	Billing and revenue managemente versión 7 Billing and finance
CMMI	Billing and revenue managemente versión 7 Business essentials
Comisiones "Esquema de Compensación"	Billing and revenue managemente versión 7 Pipeline Developer
Comité Paritario de Salud Ocupacional	Billing and revenue managemente versión 7 System Administration
Entrenamiento Virtual Android	BlackBerry Expert
Entrenamiento Virtual Código de Ética	Capacitación Radwin 2000
Entrenamiento Virutal Portabilidad Numérica	Ccna Extreme
Entrenamiento Virtual Resolución 3066	Cisco Ccna
Escuela Tigo Centros de Servicio y Ventas	Coaching en Ventas
Escuela Tigo Fuerza de Venta Directa	Coaching y desarrollo por competencias
Expertos en Android	Cómo construir valor a través de valores: La empresa consciente
Fundamentos Básicos en Telecomunicaciones	Curso de gestión de seguridad de la información Sgsi
Gestión de Personal	Curso de Inglés
Gestión de Desempeño Preparándonos para seguimiento al desempeño	Curso de aspectos jurídicos de las evaluaciones de desempeño
Imt Internet Módem	Diplomado en Ifrs
Incidencias	Enterprise Architect

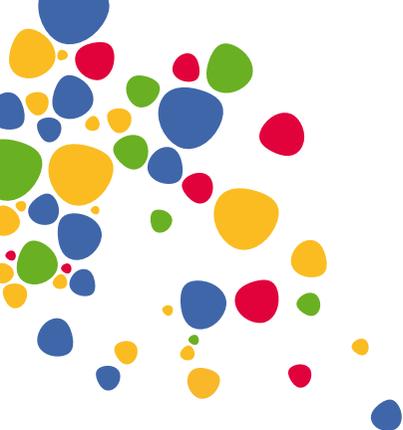


PROGRAMAS INTERNOS

PROGRAMAS EXTERNOS

Indicadores Bursátiles	Entrenamiento en ejecución y documentación de walkthrough.
Inducción Corporativa	Evaluación del desempeño organizacional y la gestión de RRHH.
Inducción Corporativa Virtual	Huawei
Interfaces Físicas Rnc	III Congreso Colombiano de Auditoría.
Liderazgo Tigo	Impacto real y retos en materia de tercerización e inspección laboral derivados de las nuevas normas expedidas con motivo del TLC con EE.UU.
Plan de Incentivos	Las claves del éxito de las empresas con mejor reputación en Colombia.
Políticas de Gestión Documental	LG
Portabilidad Numérica	Motorola
Reconocimiento de cédulas de tercera generación	Msoft Young
Redes	Ne40
Resolución 3066	Nokia
Retención y Fidelización	Oracle Database 11G: Administration Workshop I Db Release 2.
Reunión diaria DMS CDSV	Oracle Database 11G: Administration Workshop II.
Soluciones Corporativas	Oracle Database: Introducing to SQL.
Taller Capacitación Perfiles de Retención	Procurement Coaching.
Taller Plan Individual de Desarrollo	Programa integral de formación: Gestión de la Compensación y administración salarial.
Tigo & McAfee	Protocolo Bgp
VAS	Protocolo y etiqueta para ejecutivos
	Samirlaft
	Samsung
	Seminario internacional "Perspectivas internacionales de la protección al derecho de autor".
	Sesión Efectividad de la Fuerza de Ventas Tigo Colombia Fase I.
	Zte





# RECONOCIMIENTO



En Tigo creemos que el buen desempeño y el compromiso continuo merecen reconocimientos, por lo que promovemos la entrega de incentivos a nuestros colaboradores que tienen un alto desempeño y que por medio de su aporte, ayudan a realizar mejoras a los procesos o ahorros significativos a la organización.

Los reconocimientos relacionados con indicadores de desempeño los entregamos trimestralmente en una jornada especial, en la cual invitamos a los homenajeados a desayunar y públicamente reconocemos la labor que los llevó a merecer el reconocimiento, de igual forma les hacemos entrega de una retribución económica extra y un certificado de reconocimiento por su gestión firmado por nuestro CEO y por nuestro Vicepresidente de Tigo People.

Adicionalmente, realizamos concursos para promover la productividad y la sana competencia al interior de la organización, por medio de la entrega de premios como tiquetes aéreos, boletas para teatro, alojamiento en hoteles, entre otros. Estos concursos son el espacio perfecto para el nacimiento de ideas productivas, estrategias de equipo y planes de trabajo ya que los empleados trabajan en equipo para generar ideas ganadoras que les permitan ser merecedores de los premios.

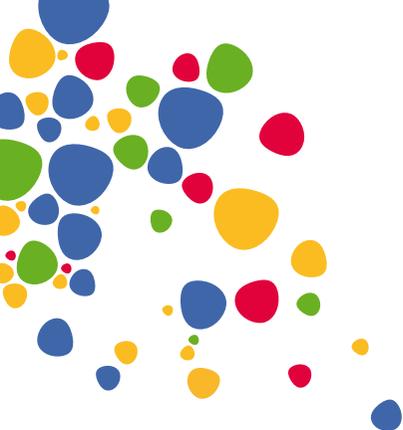
# BENEFICIOS

En cuanto a beneficios, la compañía suministra como valor agregado una línea de dotación, con la cual el colaborador accede a un atractivo plan de voz según su posición por un peso al mes, adicionalmente a cada colaborador le entregamos un plan familia, el cual incluye 4 líneas celulares más, que pueden ser entregadas a sus familiares más cercanos para poder mantener una comunicación constante con sus seres queridos, estos planes también tienen un costo de un peso al mes por cada línea.

También ayudamos a nuestros colaboradores con la adquisición de equipos celulares de última tecnología a precios especiales, por medio de descuentos y la asignación de un bono anual que varía su valor según la posición que ocupe y que les permite cubrir una parte del costo total del equipo.

Por otro lado, contamos con un plan de horario flexible, en el cual nuestros colaboradores pueden escoger los horarios de ingreso y salida de lunes a jueves (7:00, 8:00 ó 9:00 a.m. y 5:00, 6:00 y 7:00 p.m.), esto con la previa coordinación con el jefe inmediato. Además los viernes todos ingresamos a las 8:00 a.m. y salimos a las 5:00 p.m. ya que creemos que nuestros empleados deben tener un equilibrio entre su vida personal y la laboral, de acuerdo con esto también propiciamos espacios en los cuales nuestros empleados puedan resolver sus asuntos personales y asistir a citas médicas. Así mismo brindamos a todos los colaboradores un día libre remunerado dentro del mes en que cumpla años.

Por último, contamos con el fondo de empleados de Colombia Móvil, el cual promueve el ahorro de sus asociados, además de brindar atractivos convenios con diversas instituciones, los cuales les permite adquirir cualquier cosa que requieran.



# COMUNICACIÓN

## *interna*

Los canales de comunicación con nuestros empleados generan un sentido de pertenencia y posibilitan el intercambio de conocimientos entre las distintas áreas y niveles jerárquicos de la organización.

### **Tigo te cuenta - Intranet**

Boletín interno virtual que se envía diariamente a nuestros empleados directos y tercerizados, en él publicamos noticias del sector, eventos, información importante de la organización, promociones y lanzamientos. Adicionalmente cada nota publicada cuenta con un espacio de sugerencias y preguntas para que los empleados compartan sus opiniones y puedan resolver sus dudas.

### **Correo Electrónico**

Medio que permite el envío de noticias urgentes a todos los integrantes de la organización y la comunicación de temas corporativos.

### **Línea de Integridad**

Línea de atención a los empleados en la que pueden denunciar cualquier falta al Código de Ética. Esta línea es confidencial, por lo que cualquier contacto realizado por nuestros empleados se tomará de forma privada.

### **Boletín de Servicio**

Boletín interno que publicamos diariamente a nuestros empleados y administradores de centros de servicio con el fin de comunicar temas específicos del área comercial como promociones, cambios en los formatos de venta y estandarización de procesos.

# TIGO TE CUENTA



## Habla nuestro Presidente en el diario Vanguardia Liberal

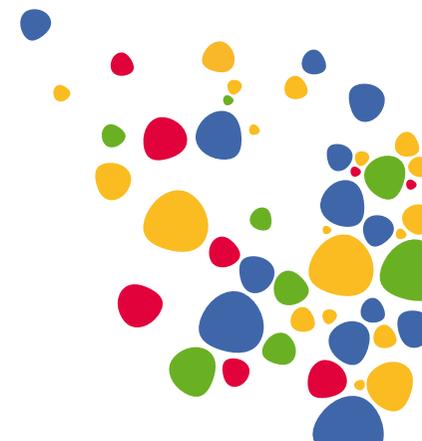


Gente Tigo, en días pasados nuestro Presidente, Juan Carlos Acosta, concedió una entrevista al diario Vanguardia Liberal de Bucaramanga, en la que habló de la importancia de la liberación de espectro y de la gran inversión que está haciendo Tigo en la Regional Oriente. En el interior de la nota compartimos con nuestra Gente Tigo la entrevista completa.

## Notas Verdes: Mide tu huella ecológica



Gente Tigo, la huella ecológica es un indicador ambiental que nos permite identificar el impacto de una persona sobre el medio ambiente según sus consumos de agua, luz, gas, entre otros recursos. Hoy compartimos con nuestra Gente Tigo una página web que te permite hacer esta medición según tus consumos, haz clic aquí y entérate qué puedes hacer para contribuir al medio ambiente.



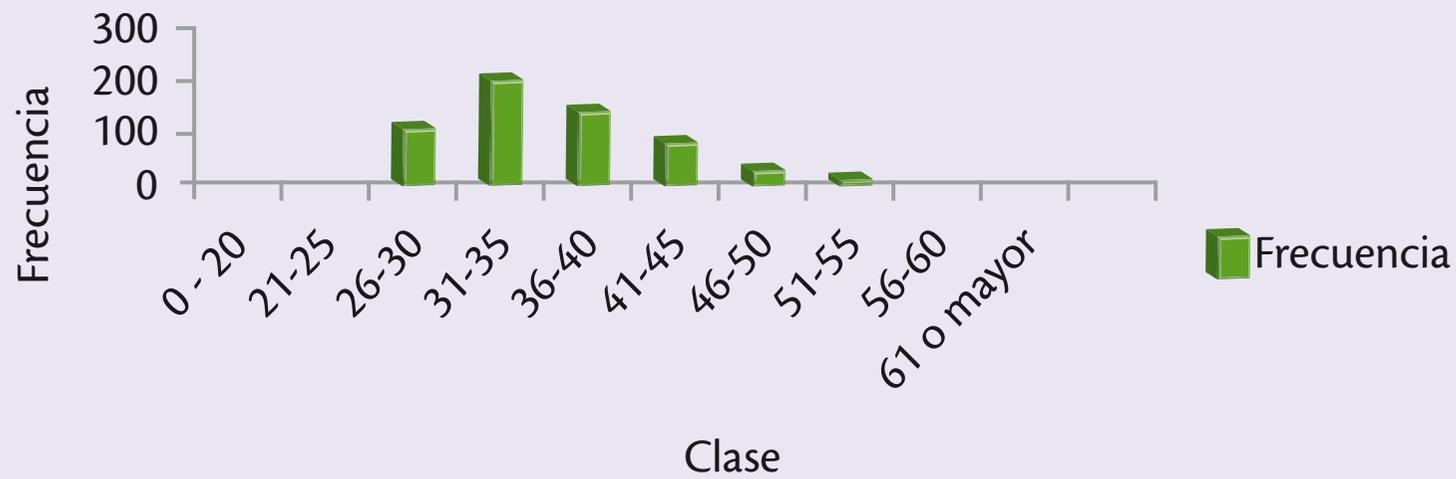
# EMPLEADOS

- 616 empleados directos.
- 4508 empleados tercerizados.

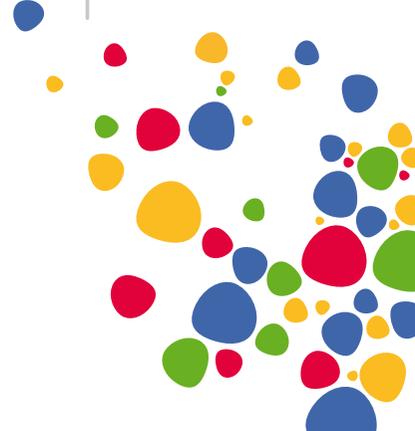


# DISTRIBUCIÓN POR EDAD

## HISTOGRAMA TIGO 2012



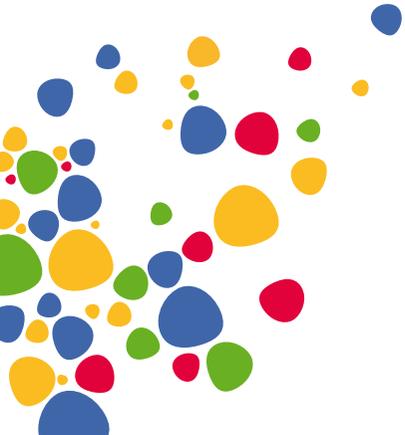
EDAD	FRECUENCIA
0-20	0
21-25	5
26-30	115
31-35	208
36-40	146
41-45	88
46-50	34
51-55	10
56-60	5
61 o mayor	0



# DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD

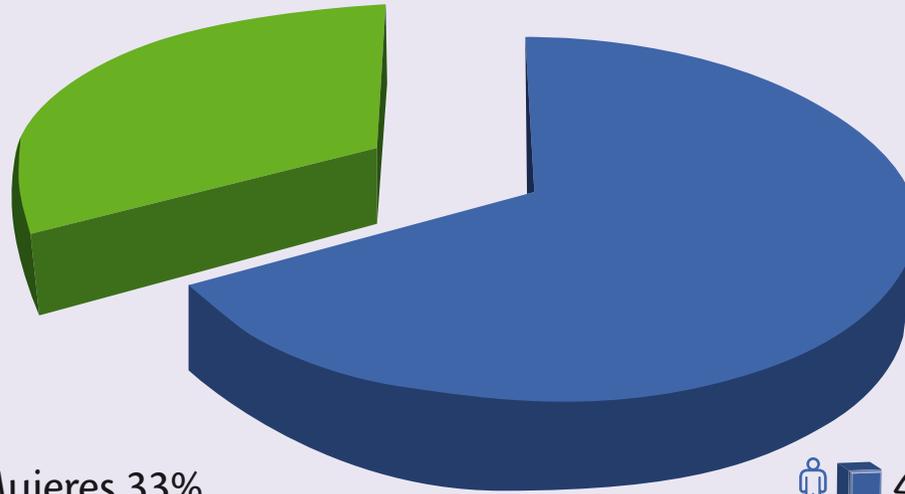


AÑOS	No. EMPLEADOS
0	0
0,5	62
1	51
1,5	48
2	65
2,5	30
3	18
3,5	18
4	37
4,5	21
5	22
5,5	33
6	33
6,5	22
7	23
7,5	31
8	17
8,5	7
9	73
9,5	0
y mayor	0



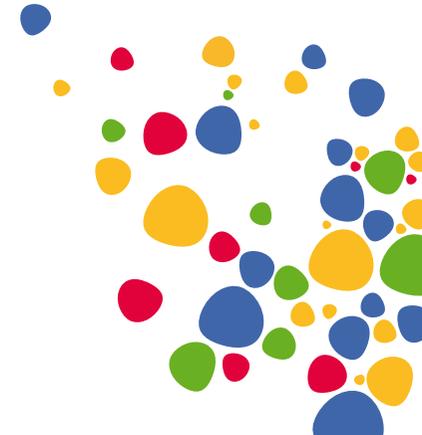
# DISTRIBUCIÓN POR SEXO

## EMPLEADOS DIRECTOS A ENERO DE 2012



  201 Mujeres 33%

  410 Hombres 67%

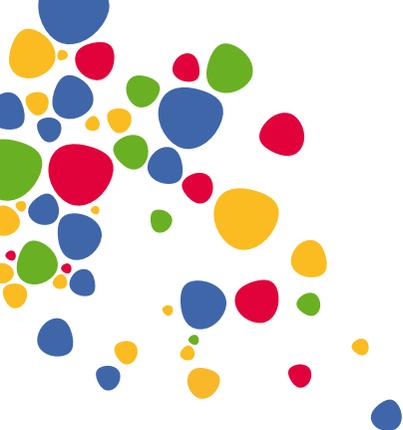


# DISTRIBUCIÓN POR REGIONAL

CUENTA DE COD POSICIÓN FINAL	REGIONAL 2						
EESS BASE	Centro	Costa	General	Noroccidente	Oriente	Suroccidente	Total general
Call Center		1	2	3			6
Custome Service Center		1	35				36
Finance & Administration			114				114
IN & Billing			15	1			16
Information Tecnology			50	5			55
Marketing			36				36
Sales - Retention			7				7
Sales - Acquisition	30	45	5	29	17	16	142
Tecnichal - Core Network			15	1			16
Tecnichal - Site Operations	35	33	58	30	14	18	188
Total General	65	80	337	69	31	34	616

Freelancers sales	3556
Freelancers others	432

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



# SALUD *y seguridad*

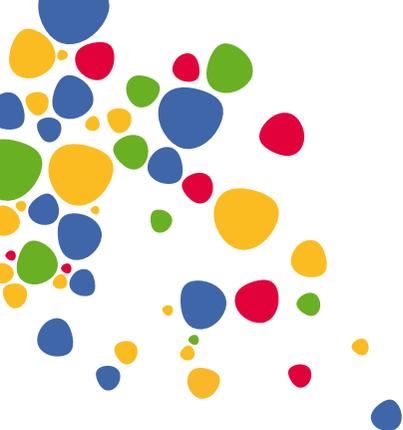
La compañía garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley exigidos por la Legislación Colombiana vigente, cuenta con un Programa de Salud Ocupacional el cual nos permite, a través de sus diferentes actividades, preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en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

Todos los colaboradores cuentan con un seguro médico legal que les permite recibir atención médica cada vez que lo requieran, además tenemos una protección laboral a través de nuestra aseguradora de riesgos profesionales, por medio de la cual se desarrollan programas de protección y mejoramiento de hábitos en el sitio de trabajo, con el fin de promover un mejor estilo de vida para nuestros colaboradores.

- **Plan Básico Legal:** Disminuir y controlar el riesgo jurídico, definir los lineamientos de intervención para mitigar los riesgos. A continuación se numeran algunas de las actividades ejecutadas:
  - Actualización de Panoramas de Factores de Riesgos en el 100% de las sedes.
  - Investigación de Accidentes de Trabajo: 100% investigados.
  - Definición de planes de acción por cada investigación de accidente con cumplimiento de recomendaciones.
  - Inspecciones de seguridad en las sedes a nivel nacional con planes de acción con el fin de controlar las condiciones subestándar halladas.

# SALUD *y seguridad*

- **Plan de Emergencias:** Mitigar la vulnerabilidad de las instalaciones y personas frente a posibles emergencias. A continuación se numeran algunas de las actividades ejecutadas:
  - Establecimiento y actualización, 2011 - 2012, de los documentos de emergencias.
  - Análisis de vulnerabilidad, planes de emergencias a nivel estratégico, táctico y operativo, CDSV, sedes administrativas y técnicas.
  - Entrenamiento Teórico Práctico a brigadas de emergencias. Nivel Básico y Medio.
  - Ejecución de Simulacros.
- **Ergonomía:** Disminuir la carga osteomuscular en toda la población administrativa a través de la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica en prevención de DTA. A continuación se numeran algunas de las actividades ejecutadas:
  - Diagnóstico inicial de línea basal para la implementación del sistema de vigilancia epidemiológica.
  - Evaluaciones con énfasis osteomuscular a todo el personal administrativo y técnico.
  - Inspección en ergonomía puesto a puesto a nivel nacional.
  - Readaptación ergonómica en puestos de trabajo críticos.



# SALUD *y seguridad*

- **Programa Riesgo Psicosocial:** Disminuir las condiciones laborales que influyen en la carga mental y favorecer los factores protectores frente al riesgo psicosocial. A continuación se numeran algunas de las actividades ejecutadas:
  - Aplicación de evaluación de fortalezas y debilidades para el manejo del riesgo psicosocial.
  - Definición de plan de trabajo.
  - Intervención puntual en manejo efectivo del tiempo y manejo del estrés.
- **Programa Médico de Empresa:** Manejo de las patologías de origen común de los colaboradores de la compañía.
  - Consulta médica gratuita para todo el personal de la compañía.
- **Programa Trabajo Seguro en Alturas:** Proteger a los empleados de las lesiones graves que puedan resultar como consecuencia de caídas desde lugares de trabajo elevados:
  - Elaboración cuadernillo trabajo seguro en alturas.
  - Manual de contratistas.
  - Procedimientos para manejo de ataque ofídico.
  - Inspección de elementos de protección personal y sistemas contra caídas.

# PREVENCIÓN *de riesgos*

La compañía continua con el firme propósito de trabajar en la prevención de riesgos laborales partiendo de la afiliación de nuestros empleados a la Administradora de Riesgos Profesionales, con el fin de garantizar el cubrimiento de las prestaciones asistenciales y económicas a que haya lugar en caso de presentarse un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

A fin de seguir trabajando en la prevención de riesgos laborales, la compañía parte de una diagnóstico actualizado de las condiciones de trabajo y salud existentes en el entorno laboral. Este diagnóstico nos permite determinar cuál es el grado de avance de las estrategias administrativas y operativas que se han implementado para controlar los factores de riesgo.

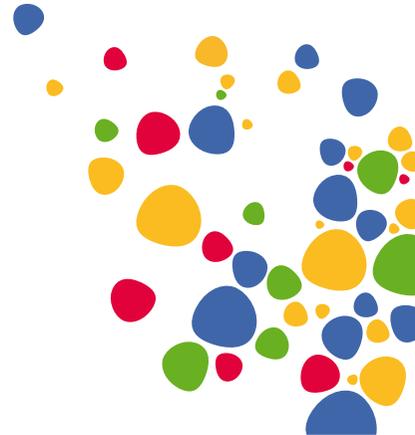
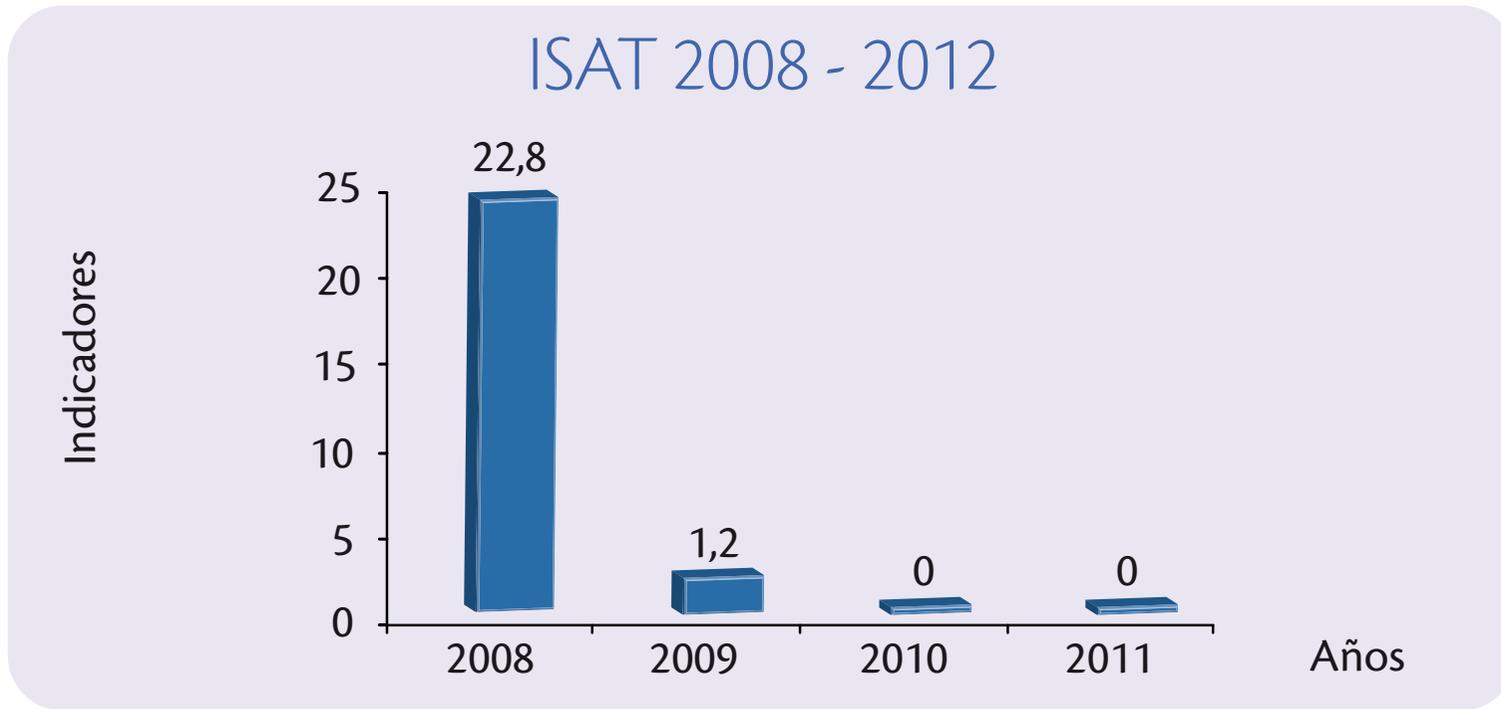
Una de las formas de medir la efectividad de las estrategias es a través del seguimiento

de la accidentalidad, podemos observar el comportamiento que ha tenido entre los años 2008 y 2011 el cual muestra una positiva tendencia a disminuir la severidad (ISAT) y la frecuencia (IFAT) de los accidentes de trabajo a nivel nacional.

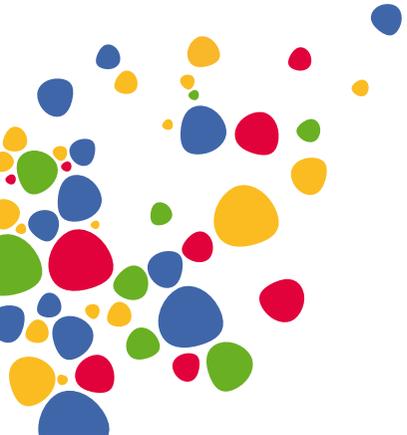
La compañía presenta a la fecha el mismo comportamiento frente a las enfermedades de origen profesional, no se tienen enfermedades declaradas a la fecha.

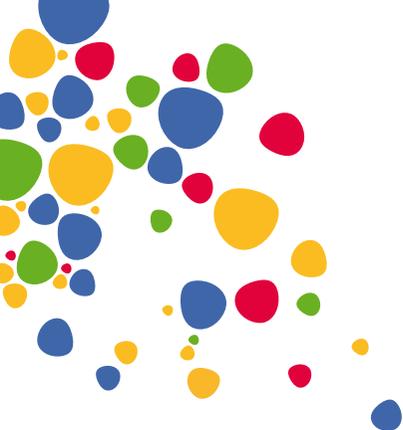


# ÍNDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTES DE TRABAJO



# ÍNDICE - FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO





# RESPONSABILIDAD

*Social Tigo*

*Pacto Global: 7, 8 y 9.  
GRI: AM2, AM18, AM22, AM26 y RP1.*



# RESPONSABILIDAD

## *Social Tigo*

Tigo Colombia ha venido implementando diferentes acciones dirigidas a ciertos públicos y tópicos que forman parte de nuestro contexto: Medio Ambiente, Comunidad, Gobierno y Sociedad, Valores, Transparencia y Gobernabilidad.

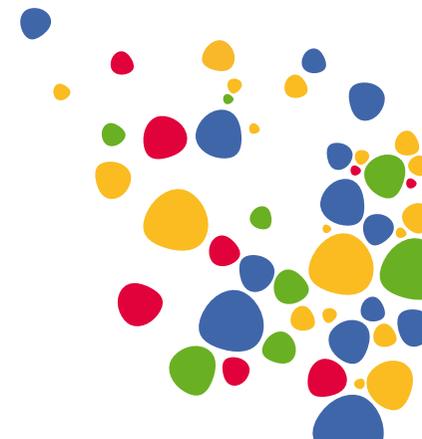
El Plan de Responsabilidad Social de Tigo se enmarca dentro de nuestros objetivos estratégicos, teniendo como fin principal mejorar la calidad de vida de la población, enfocando nuestras acciones fundamentalmente en el ámbito de la **Educación** y el **Medio Ambiente**.



# EDUCACIÓN

## *Apoyo a Expociencia*

Patrocinamos tres proyectos científicos diseñados y ejecutados por niños de colegios públicos, para que tuvieran la oportunidad de participar en Expociencia 2011, que es la feria científica más importante del país y reúne académicos y profesionales. Patrocinar la participación de estos niños es una oportunidad para que ellos expongan sus conocimientos y talentos y sean reconocidos por los mismos.

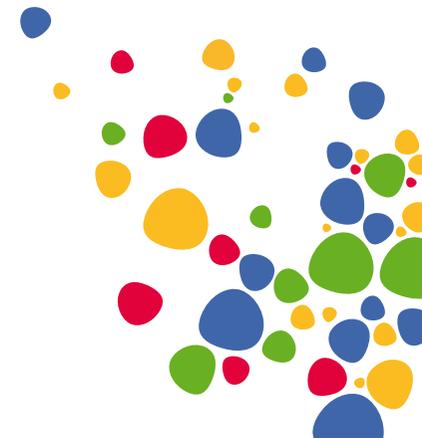


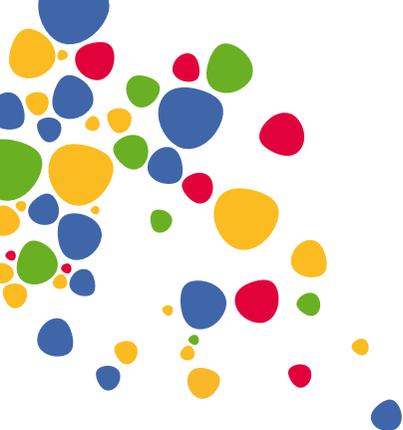
# EDUCACIÓN

## *Campaña Educativa*

### *City Tv*

En alianza con el canal City Tv desarrollamos 10 cápsulas educativas en las que compartimos con los usuarios de telefonía móvil algunos consejos que deben tener en cuenta para darle un buen uso a su celular, por ejemplo no cruzar la calle mensajeando o no hablar por celular mientras manejas. De igual forma difundimos mensajes de conservación del medio ambiente con cápsulas enfocadas en el ahorro del agua, reciclaje correcto de residuos, entre otros.



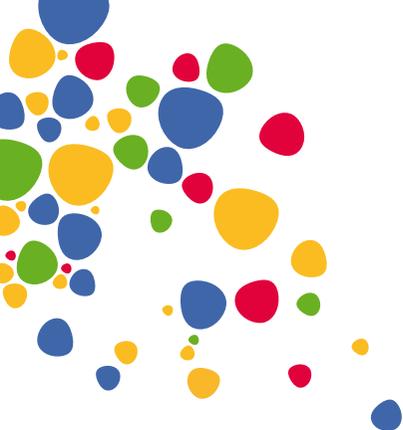


# EDUCACIÓN

## *Desarrollo de actividades educativas*

La regional Suroccidente lideró este proyecto de acompañamiento a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ CAMACHO SEDE OLGA LUCÍA LLOREDA, el cual consistía en proveer de recursos educativos a la institución para realizar jornadas académicas lideradas por los trabajadores de la empresa. En los días de trabajo se incentivó la lectura, el trabajo en equipo y valores como el respeto y la tolerancia.





# MEDIO AMBIENTE

## *Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra*



En el 2011 Colombia Móvil con su proyecto insignia de reciclaje “Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra”, el cual es liderado por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Esta iniciativa ambiental busca que los usuarios hagan entrega voluntaria de celulares, baterías y accesorios en desuso, para su posterior reciclaje. Durante el 2011 expandimos la ejecución de esta campaña instalando nuevos dispositivos de reciclaje en todos nuestros centros de servicio propios y dealers, y nos enfocamos en fortalecer la campaña con nuestros públicos de interés, por lo que actualizamos la imagen de la campaña y la difundimos en nuestras tiendas y a través de nuestros aliados en los medios de comunicación. De igual forma desarrollamos un afiche con el ciclo de reciclaje, en el cual compartimos con nuestros usuarios cuál es proceso de reciclaje desde que ellos depositan su contribución en nuestros dispositivos de reciclaje hasta el paso final en el que nos certifican que todos los artículos entregados han sido reciclados como debe ser.

Al cierre del 2011 logramos reciclar más de **11 mil** artículos, lo que representa aproximadamente más de **1500 kilos** de material de telefonía móvil en desuso. Adicionalmente, continuamos realizando campañas externas con medios de comunicación, empresas privadas, instituciones académicas y nuestros clientes corporativos, quienes se han comprometido con el medio ambiente y con nuestra campaña.

# NUESTRA IMAGEN EN EL 2011



UN MEJOR PLANETA ESTÁ EN TUS MANOS

Si tienes celulares o accesorios viejos, tráelos a cualquier tienda Tigo donde serán reciclados, como debe ser.

Para conocer más de nuestros servicios de reciclaje, comunícate en [www.tigo.com.ec](http://www.tigo.com.ec)

UN MEJOR PLANETA ESTÁ EN TUS MANOS

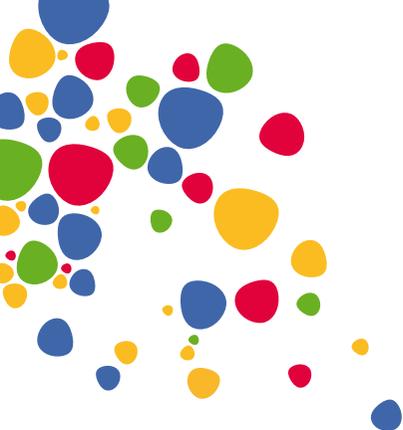
Si tienes celulares o accesorios viejos, tráelos a cualquier tienda Tigo donde serán reciclados, como debe ser.

Para conocer más de nuestros servicios de reciclaje, comunícate en [www.tigo.com.ec](http://www.tigo.com.ec)

UN MEJOR PLANETA ESTÁ EN TUS MANOS

Si tienes celulares o accesorios viejos, tráelos a cualquier tienda Tigo donde serán reciclados, como debe ser.

Para conocer más de nuestros servicios de reciclaje, comunícate en [www.tigo.com.ec](http://www.tigo.com.ec)



# CICLO DE RECICLAJE DE TELEFONÍA MÓVIL

## CICLO de reciclaje

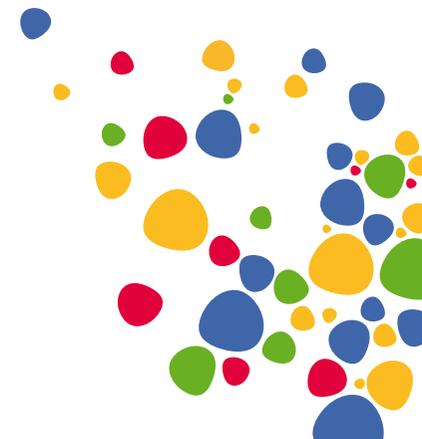
Entendemos el impacto de nuestro negocio en el medio ambiente, por eso esta campaña busca reducir el daño que producen los celulares mal desechados. En esta gráfica explicamos a nuestros usuarios cuál es el proceso de reciclaje para todos los artículos que recibimos en nuestros Centros de Experiencia de Servicios y Ventas.

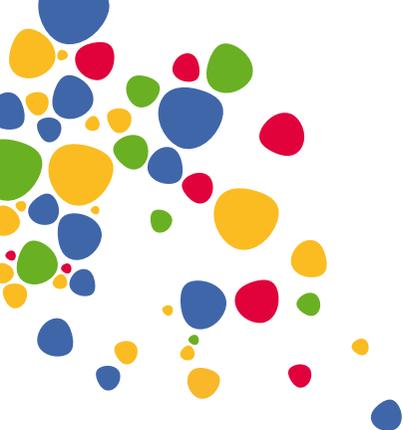


# PROYECTO

## *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 reflexionaran y actuaran 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.





# MITIGACIÓN

## *del calentamiento global*

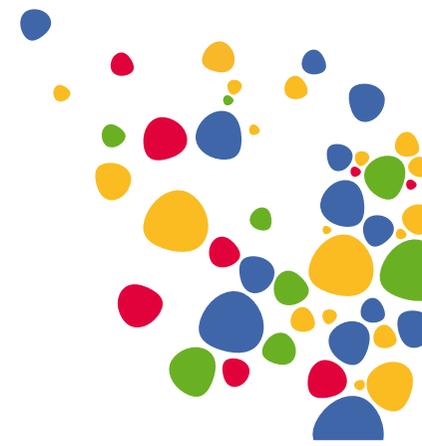
Continuando con las acciones que contribuyen a evitar el calentamiento global, Tigo Colombia ofrece a sus clientes, que la facturación que reciben en papel por los servicios móviles les llegue a través de un correo electrónico, siempre y cuando esto lo aprueben de manera voluntaria, igualmente los clientes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

Actualmente entregamos por correo electrónico más de **340.000** facturas electrónicas, lo que se traduce en un **36,27%** de nuestra facturación total. En el 2010 cerramos con más de **136.000** envíos de factura electrónica, esta cifra corresponde a un **16%** de nuestra facturación total.

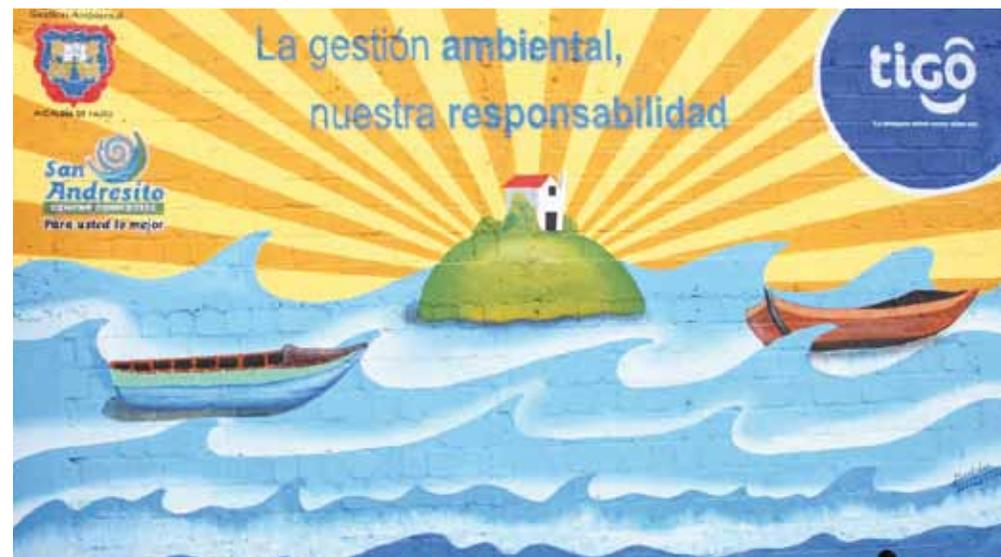
# COMUNIDAD

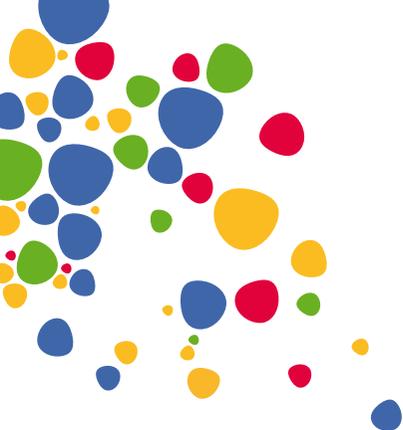
## *Embelllecimiento de fachadas*

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad donamos a la ciudad de Pasto 3 murales, los cuales fueron pintados en zonas concurridas de la ciudad, pero a la vez abandonadas y con alto nivel de basuras. El proyecto tiene por nombre "Embelllecimiento de Fachadas" y busca, como su nombre lo dice, darle una mejor imagen a ciertos sectores urbanos que han sido olvidados, además en los murales incluimos mensajes que reafirmen el compromiso e inviten a los ciudadanos a cuidar sus espacios.



# MURALES EN PASTO





# NUESTROS *proveedores*

*Pacto Global: 1, 2, 4, 5, 6 y 10.*

# PROVEEDORES

Establecemos relaciones comerciales con proveedores nacionales e internacionales con el propósito de abastecer oportuna y adecuadamente a la compañía en las diferentes necesidades de bienes y servicios, relación que se fundamenta en los principios de objetividad, transparencia, “time to market” y “time to revenue”, lo cual a su vez propende por hacer el negocio viable y acorde con las condiciones de competencia del sector de comunicaciones en el país.

Los proveedores son seleccionados bajo aspectos técnicos, comerciales, de integridad y ética y conservados bajo una maestro de proveedores que nos permite establecer relaciones de mediano y largo plazo y contar con aliados estratégicos para el desarrollo al ritmo de nuestra compañía y aportando a la dinámica económica del país.

Lo anterior se consolida y refuerza también en los códigos de ética que Colombia Móvil suscribe con los principales proveedores, permitiendo una comunicación clara y asertiva que es inherente a la política de Colombia Móvil Tigo de ser Justo, Simple y Transparente.