



COMUNICACIÓN DE PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE ONU 2011

T I G O P A R A G U A Y

TELECEL S.A.



COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Tercera edición



Reporte de enero
a diciembre 2011

La comunicación sobre el Progreso (CoP) es un reporte anual a través del cual, **Tigo Paraguay** informa los esfuerzos realizados en la implementación del Pacto Global a sus grupos de interés.



Programa Tigo en
tu comunidad



DERECHOS HUMANOS

- 5 Carta del Gerente General
- 7 Perfil de la empresa
- 9 Cobertura
- 9 Mapa de operaciones a nivel global
- 9 Mapa de cobertura nacional
- 10 Visión de nuestra empresa
- 10 Misión
- 10 Nuestros valores
- 11 Nuestros Servicios
- 11 Telefonía móvil e internet
- 11 Transmisión de datos
- 11 Servicios financieros
- 13 Organigrama de la empresa
- 14 Distinciones durante el 2011
- 15 Espacios de incidencia y participación
- 16 Informe sobre indicadores ETHOS
- 17 KPIs marcarios sobre gestión de RSE

- 20 Código de Ética
- 21 El Pacto Global
- 22 10 Principios
- 23 Nuestro compromiso sobre el ambiente de trabajo, diversidad e igualdad de oportunidades
- 24 Principio N° 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
- 24 Principio N° 2: No ser cómplice de abusos de los derechos humanos



TRABAJO

- 57 Principio N° 3: Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva
- 59 Principio N° 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 60 Principio N° 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 62 Principio N° 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación



MEDIO AMBIENTE

- 65 Principio N° 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
- 69 Principio N° 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 72 Principio N° 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente



TRANSPARENCIA

- 75 Principio N° 10: Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno
- 77 Mayores contribuyentes del Estado
- 78 Fortaleciendo la comunicación y el diálogo
- 79 Oficinas corporativas
- 80 Ficha Técnica

EN TIGO TRABAJAMOS PARA INCORPORAR CADA VEZ CON MAYOR FUERZA LOS 10 PRINCIPIOS A NUESTRA GESTIÓN DE NEGOCIOS, ASUMIENDO NUESTRO COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL.

Me complace presentar a ustedes la tercera Comunicación de Progreso realizada por Tigo Paraguay sobre el compromiso que asumimos con el Pacto Global. Esta mirada nos ha facilitado nuevamente reunir información a través de toda la empresa sobre nuestras acciones relacionadas con el cumplimiento de sus 10 Principios y así orientar nuestro trabajo para aportar a la construcción de un mundo más justo y también más sustentable.

En Tigo queremos consolidar nuestro liderazgo en la construcción de la responsabilidad social, alineando el *core business* de nuestra empresa y promoviendo un sistema de gestión, un modelo sustentable de negocios, basado en la creación de soluciones.

Durante el 2011 hemos seguido este camino, fortaleciendo nuestras acciones de responsabilidad



social empresarial con la comunidad, con lo mejor que sabemos hacer: brindar acceso a la tecnología, comunicación e información y, con ellas apoyar el desarrollo de comunidades y personas. En este sentido, se destaca el convenio con el Ministerio de Educación y Cultura, desafío que se había planteado en la CoP del año anterior y con el cual durante este periodo hemos concretado interesantes proyectos como el de “Escuelas Abiertas de Verano” y “Tigo en tu comunidad”.

A nivel interno, nos sentimos orgullosos de haber recibido durante este año la distinción del Great

Place to Work destacándonos como una de las cinco empresas con mejor clima organizacional en el país. Celebramos este logro porque ha sido posible a partir de decisiones que se tomaron gracias a los aportes que brindaron nuestros colaboradores en la encuesta anual de clima. Es un hito, pero aún se presentan adelante nuevos desafíos para seguir mejorando nuestra empresa en este sentido.

Desde ya les agradezco su interés por conocer, a través de esta Comunicación de Progreso el trabajo de Tigo Paraguay en temas relacionados

con el respeto a los derechos humanos, el ambiente de trabajo, el respeto al medio ambiente y la transparencia. Seguro tendremos temas en común, retos compartidos que podremos ir construyendo y conquistando juntos en esto que nos ha unido: un pacto global para defender a la humanidad.



TOM GUTJAHR
Gerente General

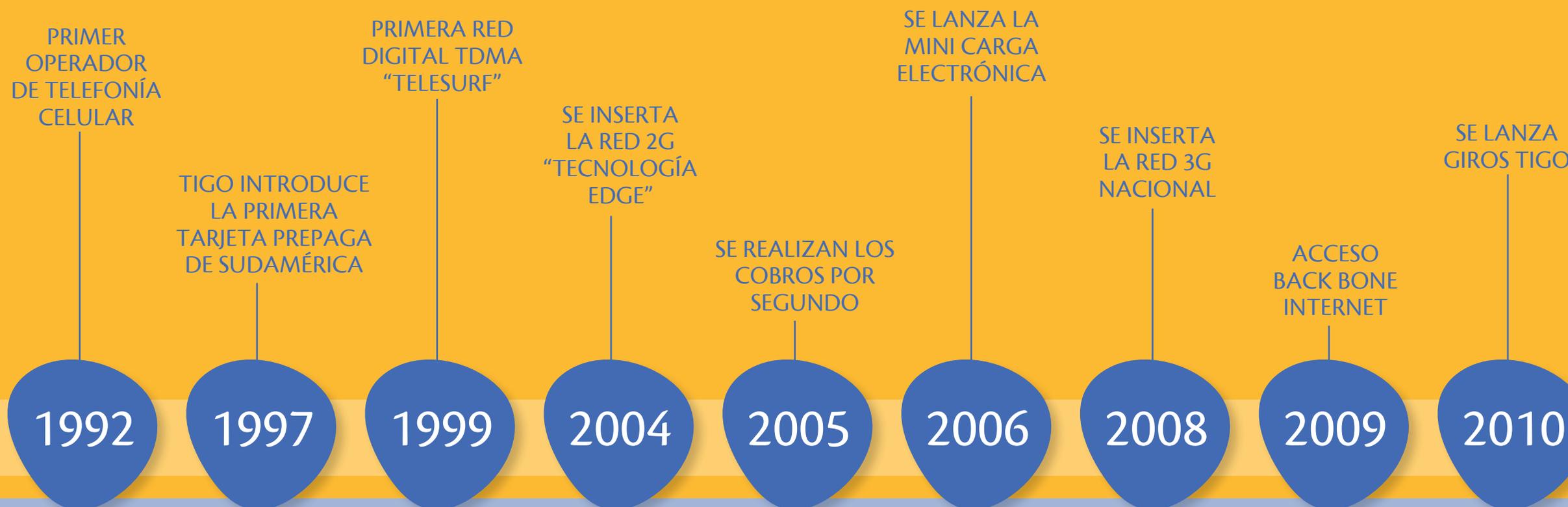


Millicom International Cellular S.A. (MIC) es licenciataria de la marca Tigo en Paraguay. Desde los inicios, constituida como la empresa Telcel S.A. en 1992, fue pionera en servicios de telefonía celular en el país y hoy sigue siendo líder en telecomunicaciones, con más de 3.613.754¹ usuarios activos.

El Grupo Millicom International Cellular S.A. provee servicios de telefonía celular, internet y televisión por cable, con presencia en 13 países de América y África.

NUESTRO
COMPROMISO ES QUE
CADA HABITANTE
DEL PARAGUAY
TENGA ACCESO A LA
COMUNICACIÓN

PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA TIGO PARAGUAY



COBERTURA

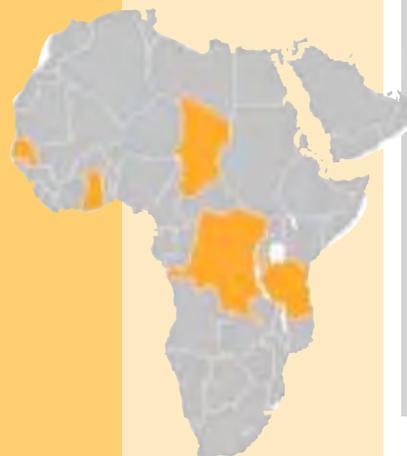
Mapa de operaciones a nivel global

LATINOAMERICA

- Bolivia
- Colombia
- Costa Rica
- El Salvador
- Guatemala
- Honduras
- Paraguay

AFRICA

- Chad
- República Democrática del Congo
- Ghana
- Rwanda
- Senegal
- Tanzania



Comunicamos a más de 3.613.754 clientes.

Tenemos 52 sucursales y centros de atención en 33 localidades.

Nuestra red se extiende a todos los departamentos del país.

Contamos con cobertura roaming en más de 52 países de América, Europa, África y Asia.

LAS TELECOMUNICACIONES: MOTOR DE DESARROLLO Y PROGRESO SOCIAL

Mapa de cobertura nacional

2G



3G





Gente disfrutando del acceso a su mundo, un mundo donde los servicios móviles son económicos, accesibles y están disponibles en todos lados ¡y para todos!

VISIÓN

MISIÓN

- Proveer servicios a personas que quieran mantenerse en contacto con sus comunidades, mantenerse informadas y entretenidas, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar sus vidas.
- Ofrecemos servicios económicos con una amplia cobertura, fáciles de adquirir y usar. Nos enfocamos constantemente en conocer y exceder las expectativas de nuestros clientes, en desarrollar una marca de prestigio social.

NUESTROS VALORES

PASIÓN

- Somos positivos.
- Estamos comprometidos con la ejecución y los resultados.
- Somos innovadores y creativos.
- Somos entusiastas.
- Somos valientes.

RESPECTO

- Valoramos las contribuciones de los demás.
- Tratamos a todos con dignidad.
- No discriminamos.
- Escuchamos.

INTEGRIDAD:

- Actuamos con transparencia, honestidad y lealtad.
- Seguimos las reglas.
- Somos responsables de nuestras acciones.
- Estamos comprometidos con la ética.

Internet
datosTelefonía móvil
e internet

Ofrecemos planes prepago y pospago, para llamar y mensajear, además de servicios de internet móvil 3G a precios muy accesibles. Nuestra empresa se caracteriza por una amplia oferta de smartphones, a precios convenientes y asequibles.

Tarjeta de crédito
afinidad
Tigo - Banco Itaú

En diciembre de 2011 se lanzó la tarjeta de crédito de afinidad Tigo y Banco Itaú, ofreciendo beneficios de una Tarjeta Itaú sumados a los beneficios de Tigo: bonificaciones, acreditaciones extras en minutos y paquetes de SMS, descuentos para la adquisición de teléfonos y mucho más.

Transmisión
de datos

Tigo ofrece varias modalidades de servicios de internet, con tecnología Wimax y fibra óptica, con una amplia cobertura en todo el país.



tigo

Itaú

tarjeta

Giros Tigo

Giros Tigo

Este servicio permite enviar dinero al celular de la otra persona, quien, a su vez, puede efectivizarlo en cualquiera de los locales de Giros Tigo. De esta manera, se ahorra dinero en el envío, el costo es de 4% del monto enviado, y el 2% se acredita en saldo para hablar o mensajear.

Giros
tigo



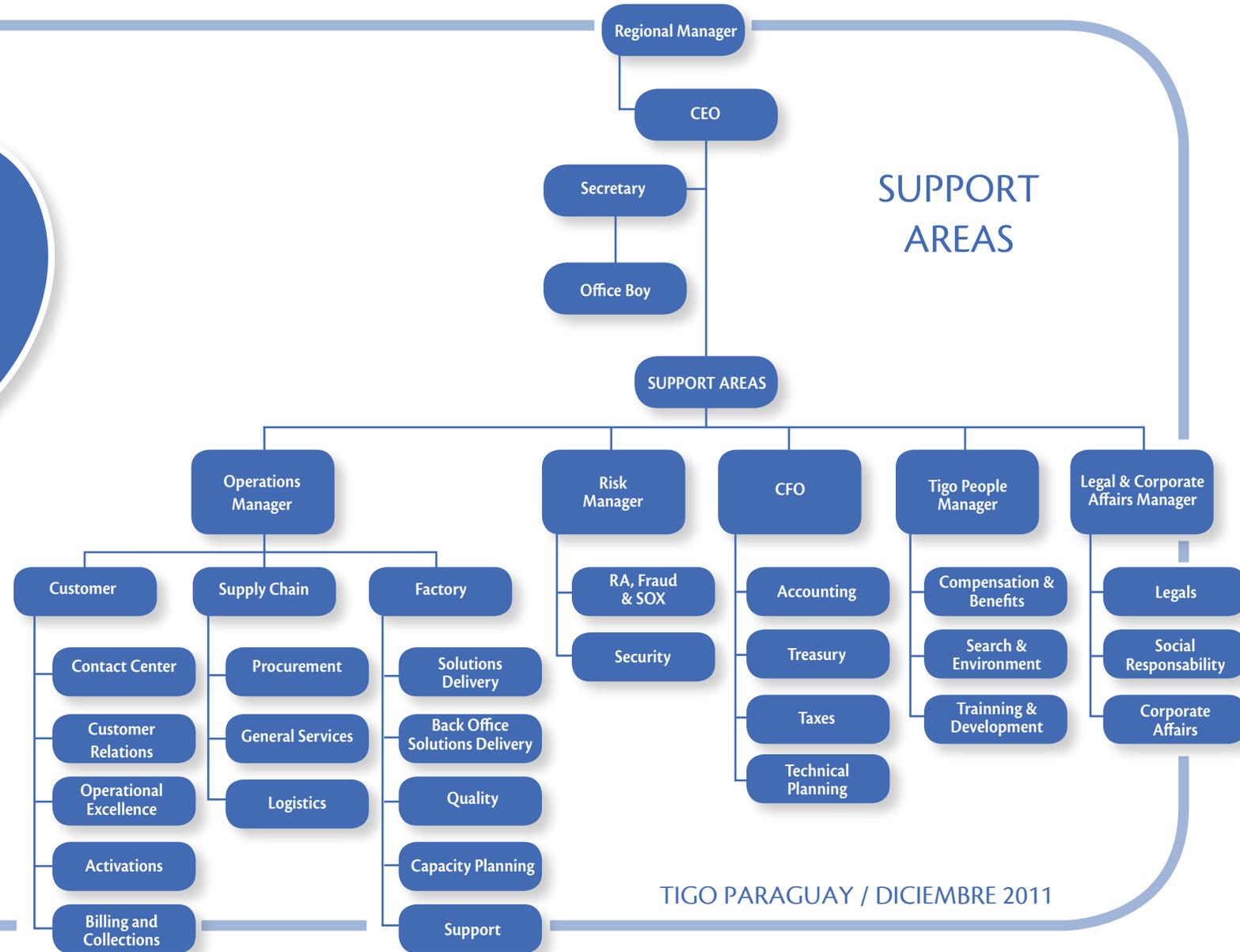
Banca Móvil

Este servicio permite a los clientes bancarios acceder a todos los servicios en forma remota y segura desde cualquier lugar del país las 24 hs. del día, a un bajísimo costo. Además de consultas varias sobre sus cuentas, se pueden realizar las siguientes transacciones:

- Pago de servicios
- Pago de cuotas de préstamo.
- Pago de tarjeta de crédito.
- Compra de saldo

Banca Móvil





Tigo, una de las mejores empresas para trabajar en el país:

En noviembre de 2011, Tigo fue distinguida entre las 5 mejores organizaciones para trabajar en el país por el Instituto Great Place to Work, una organización de investigación y consultoría especializada en clima organizacional. La representación de este instituto en Paraguay realizó la elección anual a partir de una encuesta a colaboradores. Participan de este concurso empresas de todos los rubros: multinacionales y locales, de la capital y del interior de país que cuentan con un mínimo de 20 personas empleadas. Otras empresas distinguidas este año fueron DHL, British American Tobacco, Botica Magistral y Grupo Luminotecnia.

<http://www.greatplacetowork.com.py/mejores-empresas/las-mejores-empresas-en-paraguay/588-2011>

Reconocimiento a nuestro Programa de inclusión laboral:

En mayo de 2011 recibimos una distinción en el Congreso Nacional de la República por nuestro compromiso en el cambio de cultura empresarial orientado hacia la inclusión social. Esta distinción fue otorgada por la Fundación Saraki, en el marco de su programa de inclusión laboral efectiva que cuenta con el apoyo de USAID.





Durante el 2011, Tigo presentó la medición de los indicadores ETHOS de Responsabilidad Social que se implementa a través de un informe que involucra las diversas unidades de negocios, organizándose en 7 grandes temas. Este informe permite realizar una medición continua y evaluar la etapa actual de la empresa sobre la gestión de responsabilidad social.

ETHOS



Desde abril de 2011 se introdujeron criterios de responsabilidad social empresarial en la medición de los KPIs (Key Performance Indicators) de la empresa, una herramienta que hace posible definir y medir el progreso hacia los objetivos institucionales. En los primeros informes, Tigo se destaca con los mejores resultados en el rubro de las telecomunicaciones, con buenos promedios a través de su gestión de RSE.

KPIs tigo

Key Performance Indicators

18

1

DERECHOS HUMANOS



Un puente
contigo

Un puente
contigo

Nuestro Código de Ética fue aprobado inicialmente el 1 de febrero del 2005. Este documento delinea los principios básicos de ética comercial y ciertos requisitos legales, los cuales se aplican a todos los empleados y directores de Millicom. En Tigo es nuestra política alcanzar los más altos estándares éticos y cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones (nacionales e internacionales) aplicables.

ÉTICA



LAS EMPRESAS QUE SE ADHIEREN AL PACTO GLOBAL COMPARTEN LA CONVICCIÓN DE QUE LAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES BASADAS EN PRINCIPIOS UNIVERSALES CONTRIBUYEN A LA CONSTRUCCIÓN DE UN MERCADO GLOBAL MÁS ESTABLE, EQUITATIVO E INCLUYENTE QUE FOMENTAN SOCIEDADES MÁS PRÓSPERAS.



El Pacto Global es una iniciativa social que involucra a las empresas y se inició el 26 junio del año 2000 a partir de la convocatoria del entonces titular de las Naciones Unidas, Kofi Annan. Hoy es el principal espacio de trabajo conjunto de las empresas, las agencias de Naciones Unidas, los gobiernos y la sociedad civil. La adhesión al Pacto Global es voluntaria y Telecel S.A. para su marca Tigo está adherida desde el 2008.

A partir del 2006 se conformó en Paraguay un grupo impulsor denominado Red del Pacto Global al cual Tigo se incorporó luego de su adhesión a esta iniciativa. Actualmente son casi 50 las empresas y organizaciones del país que integran este pacto.

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

DERECHOS
HUMANOS

TRABAJO

MEDIO
AMBIENTE

TRANSPARENCIA



Principio N° 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.



Principio N° 2: No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.



Principio N° 3: Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.



Principio N° 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



Principio N° 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Principio N° 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Principio N° 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.



Principio N° 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Principio N° 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Principio N° 10: Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

NUESTRO COMPROMISO SOBRE EL AMBIENTE DE TRABAJO, DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



Estamos comprometidos en mantener un ambiente de trabajo seguro al eliminar todos los riesgos conocidos en los lugares de trabajo. Buscamos y valoramos la diversidad entre nuestros colaboradores, reconociendo que la diversidad nos enriquece y es esencial para la creatividad y el crecimiento del negocio.

Estamos comprometidos a brindar oportunidades de trabajo igualitarias y el trato imparcial, basándonos en las credenciales y en la experiencia de nuestros colaboradores y gerentes, sin importar la raza, color, género, edad, nacionalidad u origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, situación de discapacidad física, opiniones políticas, o cualquier otra base prohibida por la ley.

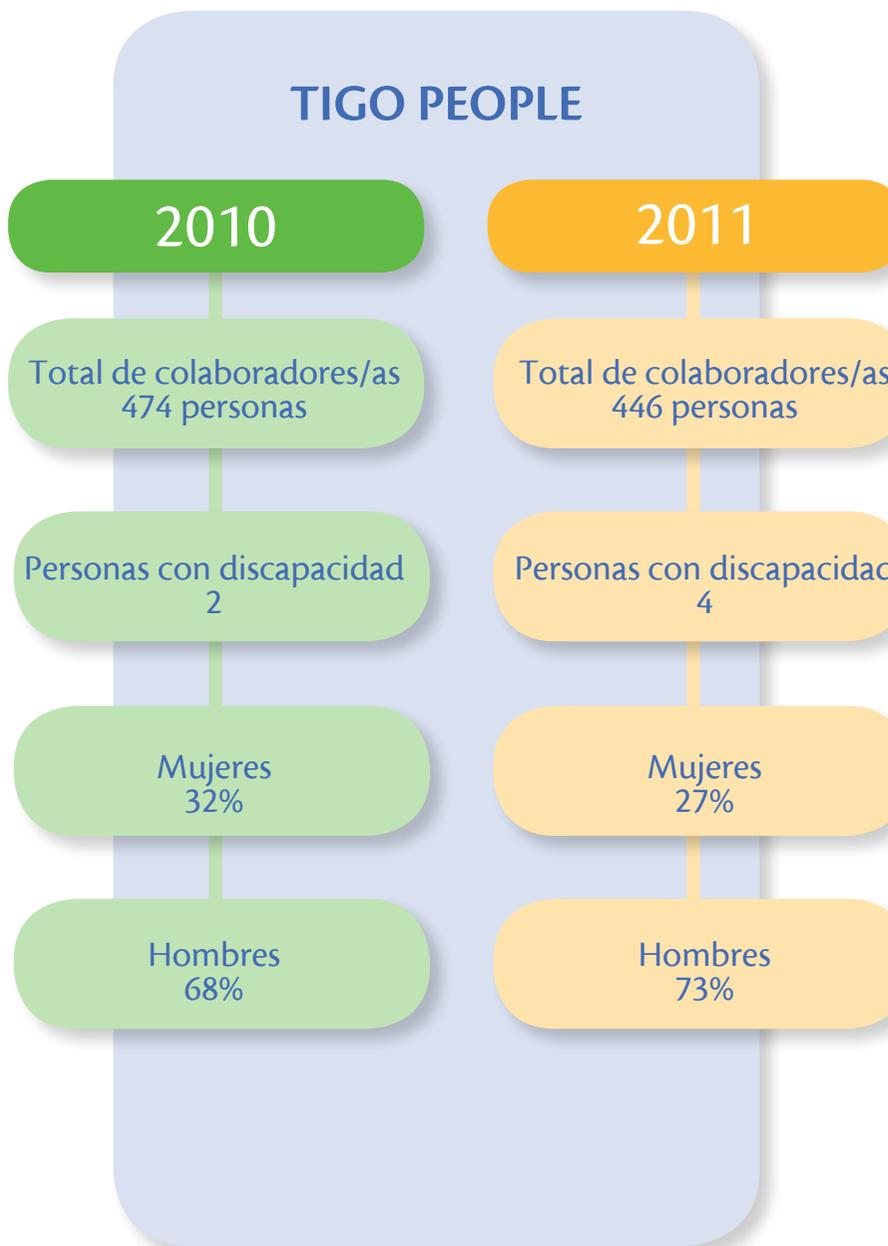
Nos esforzamos por tener un ambiente de trabajo libre de intimidación y acoso y uno que respete la vida privada de los colaboradores y los gerentes.

Principio N° 1:
Apoyar y respetar
la protección de los
derechos humanos

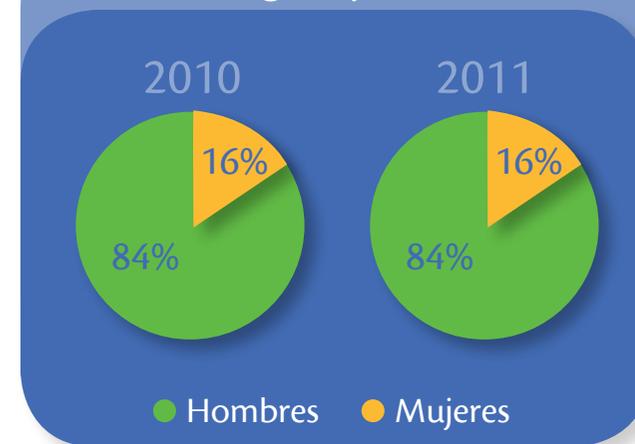
Principio N° 2
No ser cómplice de abusos de los
derechos humanos

Trabajar en forma colaborativa con otros
es la base del trabajo con la empresa y
para prevenir vínculos con empresas o
aliados que no sean respetuosas con los
derechos humanos, Tigo incorpora en la
base de todos los acuerdos contratos con
cláusulas específicas en este sentido.

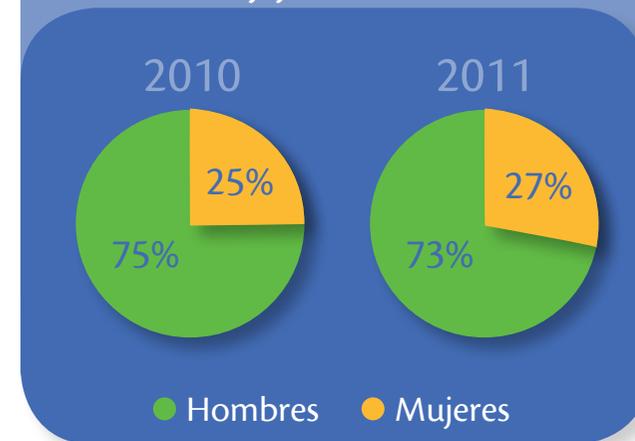
TIGO PEOPLE



En cargos ejecutivos



En cargos de coordinación
y jefatura



TIGO ES FUENTE DIRECTA DE TRABAJO PARA 2.160 PERSONAS Y FUENTE DE INGRESOS PARA MÁS DE 30.000 FAMILIAS A TRAVÉS DE 30.500 PUNTOS DE VENTAS EN TODO EL PAÍS.



2010

Ascensos
90Rotación
10,4%Tercerizados que fueron
contratados
48%

2011

Ascensos
100Rotación
10,6%Tercerizados que fueron
contratados
26%

Las operaciones locales deben establecer programas comprensivos para asegurar el cumplimiento con las leyes laborales y deben incluir políticas y procedimientos de igualdad de oportunidades de empleo, programas de seguridad y de salud, y procedimientos de horario y salario.

Extraído del Código de Ética.

En Tigo contamos con un **Reglamento interno de trabajo** que respeta todas las disposiciones del Código Laboral paraguayo. Esta norma tiene como objetivo regular el orden, la disciplina y la seguridad a fin de asegurar un buen ambiente laboral para cada colaborador y garantizar la productividad de la empresa. El reglamento forma parte fundamental del plan de inducción que realizan todos los colaboradores al ingresar como staff de la empresa y sus disposiciones son obligatorias, tanto para los colaboradores como para la empresa.



Tigo te da una ayuda social de **USD 100** y **5 días hábiles** (2 días más de lo establecido por ley) de permiso, en caso de fallecimiento de padres, cónyuges, hijos y hermanos.

La ley además contempla 3 días hábiles en caso de fallecimiento de abuelos.

* POLÍTICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (Fallecimiento)

Como parte de la **Política de beneficios** para los colaboradores se implementan acciones adicionales a lo dispuesto por la legislación nacional. Por ejemplo, para armonizar las responsabilidades laborales con la vida familiar y el bienestar de cada colaborador, Tigo implementa el **Programa Work-life Balance**. Desde el 2010 se desarrolla un sistema de trabajo que considera:

- Una tarde libre al mes, para realizar trámites familiares, consultas médicas y otros.
- Programación anual de vacaciones, para garantizar el cumplimiento de los días de descanso para el 100% de los colaboradores. Se realiza cada trimestre una revisión de los pendientes para detectar casos de colaboradores que deban utilizar sus vacaciones.
- Acuerdos internos de no marcar reuniones después de las 16:30 horas o enviar mails después de las 20:00 horas.

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!

Tigo te da permiso para estudiar!
Tenés permiso de medio día hasta 3 veces al año para materias en examen final!

Beneficio Work-Life balance

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!

Tigo te da un descuento del 30% anual sobre la compra de **1 equipo**, o 50% anual sobre la compra de **1 Blackberry o Samsung!**

El beneficio aplica a los compañeros que trabajan para el Grupo Millicom y su familia se encuentra viviendo en el país.

* saldo a ser descontado hasta 12 cuotas dentro del contrato de una línea postpaga a nombre del empleado.

* POLÍTICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (Compras de Equipos)

Beneficio exclusivo de Tigo.

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!

Tigo te da como beneficio 3 Líneas celulares "plan familia" donde solo pagás lo que usás!

El minuto solo te sale **5,5Gs el segundo!**
Además tenés **1 número** con el que podés comunicarte **gratis** y cada dos minutos que hablás **te regalamos el tercero!**

El consumo de las mismas deberá ser descontado a través de la Tarjeta de Crédito.

Beneficio exclusivo de Tigo.

sonríe, tenés tigo

Asimismo, forman parte de esta política los **días libres que se otorgan en cumpleaños, regalos** (cumpleaños y matrimonio), además del **apoyo económico** en el caso del nacimiento de un hijo o el fallecimiento de un miembro de la familia (hijos, padres, hermanos) o al inicio de las clases escolares. Otro beneficio es el **bono anual** que reciben los colaboradores de acuerdo al logro de objetivos y evaluación de desempeño, que consiste en un porcentaje con base en las utilidades de la empresa (en este caso no se incluyen posiciones con cargos con comisiones por objetivos). Se suman los beneficios por maternidad, los días de permiso para estudiar, subsidio para seguro médico y descuentos especiales para la compra de equipos de comunicación y planes, entre otros.



El **Tigo Talent School** consiste en un proyecto de desarrollo de capacidades para los colaboradores de la empresa. Se implementa en el país desde el 2008 como parte de la política de capacitación de todas las operaciones de MIC y busca maximizar el potencial de cada persona, reconociendo su talento y garantizando el crecimiento dentro de la organización.

Para apoyar el crecimiento profesional de cada colaborador, Tigo mantiene un **Sistema de capacitación anual** que cuenta con un espacio adecuado y equipado dentro de las oficinas corporativas de 4 Mojonés (Fernando de la Mora). Además, se realiza periódicamente la **Evaluación de desempeño de cada colaborador** que permite establecer objetivos de mejora en la gestión y determinar un **plan de capacitación** de acuerdo a las necesidades del cargo que desempeña.

Personas capacitadas en el Tigo Talent School

20104.000 colaboradores
entrenados, directos e
indirectos30 ejecutivos paraguayos
en puestos internacionales**2011**6.875 colaboradores
entrenados, directos e
indirectos32 ejecutivos paraguayos
en puestos internacionales

En cuanto al **Plan de carrera**, Tigo motiva la formación de una segunda línea de colaboradores que apoyen directamente a las gerencias estratégicas; de esta manera promueve la capacitación, la promoción y la postulación de sus ejecutivos a puestos internacionales dentro de la compañía.

Para aquellos miembros del staff que se encuentran estudiando carreras universitarias y especializaciones técnicas, Tigo otorga **días libres para estudio** con el fin de garantizar un buen rendimiento académico, sobre todo en temporada de exámenes. Asimismo, apoya económicamente a empleados que asumen una **educación de postgrado**, asignando un presupuesto para este fin dentro de cada área.

Para facilitar a los trabajadores estos espacios de estudio, la empresa mantiene **convenios con instituciones educativas de nivel universitario y de postgrado** con: la Universidad Americana, Universidad del Pacífico, Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, en el caso de la maestría de administración de empresas; y con la Universidad Nacional de Asunción en el caso de la Facultad de Ingeniería. Estos acuerdos permiten la subvención de estudios y beneficios para acceder a cursos de idiomas, que en algunos casos son implementados dentro de la oficina (in house).



Tigo brinda un apoyo económico para **apoyar la compra de útiles o uniformes** para los hijos en el mes de febrero, la temporada de inicio de clases escolares de los hijos e hijas de los colaboradores. Este bono escolar (G.100.000) es un beneficio para todos los colaboradores de Tigo, con excepción de gerentes y subgerentes.

En el Call Center se desarrolla además un **Plan de motivación y carrera** más específico: los colaboradores son promovidos de acuerdo a su desempeño a un siguiente nivel. De esta manera, van asumiendo cada vez mayor responsabilidad; conforme a su buena gestión asumen puestos de capacitación o son promovidos a otros cargos dentro de la empresa. Son reconocidos especialmente aquellos que desarrollan habilidades para la retención de clientes y los que adquieren especialización en el soporte a los diferentes servicios de la empresa. Mensualmente, esta gerencia reconoce a aquellos colaboradores que han llegado a las metas establecidas.

Cabe destacar que la carga horaria de 7 horas permite a colaboradores del Call Center seguir estudiando carreras universitarias o técnicas. Existe una remuneración doble para aquellos que trabajan en días de guardia (domingos y feriados).

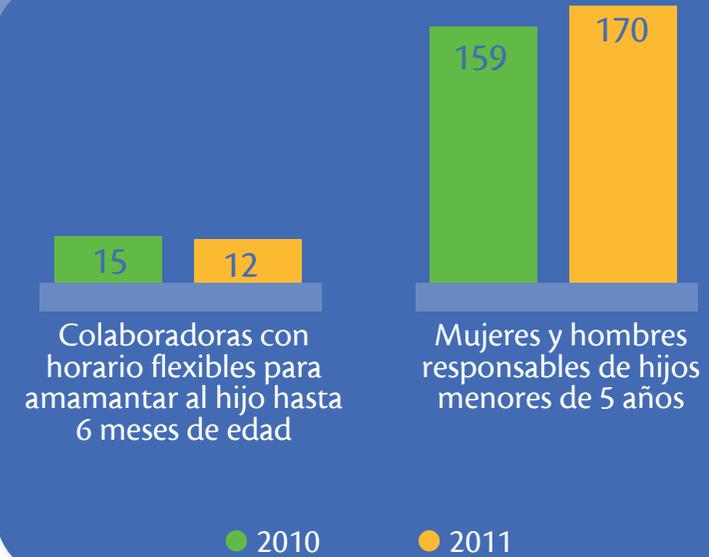
Dentro de este plan se organizan también diversas actividades de clima organizacional, que se implementan a partir del mes de noviembre, como los viernes de distensión que ya son tradicionales: viernes de bermudas, de sombreros, etc. Todo el mes de enero se implementa la tenida de verano para el equipo de atención al cliente. En casos eventuales que demanden un mayor desgaste del equipo, la empresa reconoce el esfuerzo de su equipo de trabajo.



En el caso de **maternidad**, además de los plazos de reposo que establece la Ley (63 días corridos), la empresa otorga a la nueva mamá 27 días más de descanso y el pago del 100% del salario, adicional al 50% que le otorga el seguro social. En el caso de **adopción** se consideran 90 días corridos y en el caso de paternidad el permiso otorgado es de 5 días hábiles (2 días más que lo establecido por la ley). De esta manera, otorga **permisos para realizar consultas prenatales y pediátricas**, estimulando los espacios de desarrollo de las competencias de la supervivencia, participación y protección de los niños. En el caso de embarazos de alto riesgo, se realizan **ajustes del lugar de trabajo** para disminuir todos los factores de riesgo del embarazo.

Para estimular la **lactancia materna**, la empresa otorga 2 horas de permiso diario, hasta los 6 meses de edad del recién nacido. Además cuenta en las instalaciones de Casa Matriz espacios especialmente adecuados para este fin. Asimismo, en los espacios de estacionamiento de vehículos se han destinado plazas reservadas para embarazadas y personas con discapacidad.

Primera infancia



Para todos los colaboradores, Tigo pone a disposición el **asesoramiento de profesionales de nutrición** que facilitan planes personalizados de alimentación. Estos planes pueden ser acompañados por el servicio de comedor para el mantenimiento de la dieta, además de las consultas que se pueden realizar en las mismas oficinas. El especialista asiste tres veces por semana a la Oficina de 4 Mojones, una vez a la semana en las demás oficinas de Tigo de Asunción y una vez al mes en oficinas del interior del país.

Para apoyar en los gastos de almuerzo, Tigo otorga un **subsidio de alimentación** que se acredita mensualmente (Gs. 300.000). Para colaborar en este sentido, moviliza una campaña interna de **promoción de buenos hábitos de alimentación** mediante mensajes enviados a través del celular y correos electrónicos.

Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!

Te ayudamos a cuidar tu salud!

En todas las oficinas de Tigo podés acceder en forma gratuita a una nutricionista!!

Los días de consultas son:

- **4M:** Lunes y Martes de 12:00 a 18:00 hs.
Miércoles de 09:30 a 15:30 hs.
Agendá turno al 0982 444 444
- **Mcal. López:** Ter Martes de cada mes de 08:00 a 14:30 hs.
Agendá turno al 0984 444 444
- **Eusebio Ayala:** Viernes de 08:00 a 14:30 hs.
Agendá turno al 0981 958 899
- **Interior:** una vez al mes de 08:00 a 16:00 hs.
(coordinalo con el encargado de Sur)

Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!

Tigo te da un **subsidio alimenticio de Gs. 300.000 por mes!***

*Este beneficio no aplica a Gerentes ni Sub Gerentes.

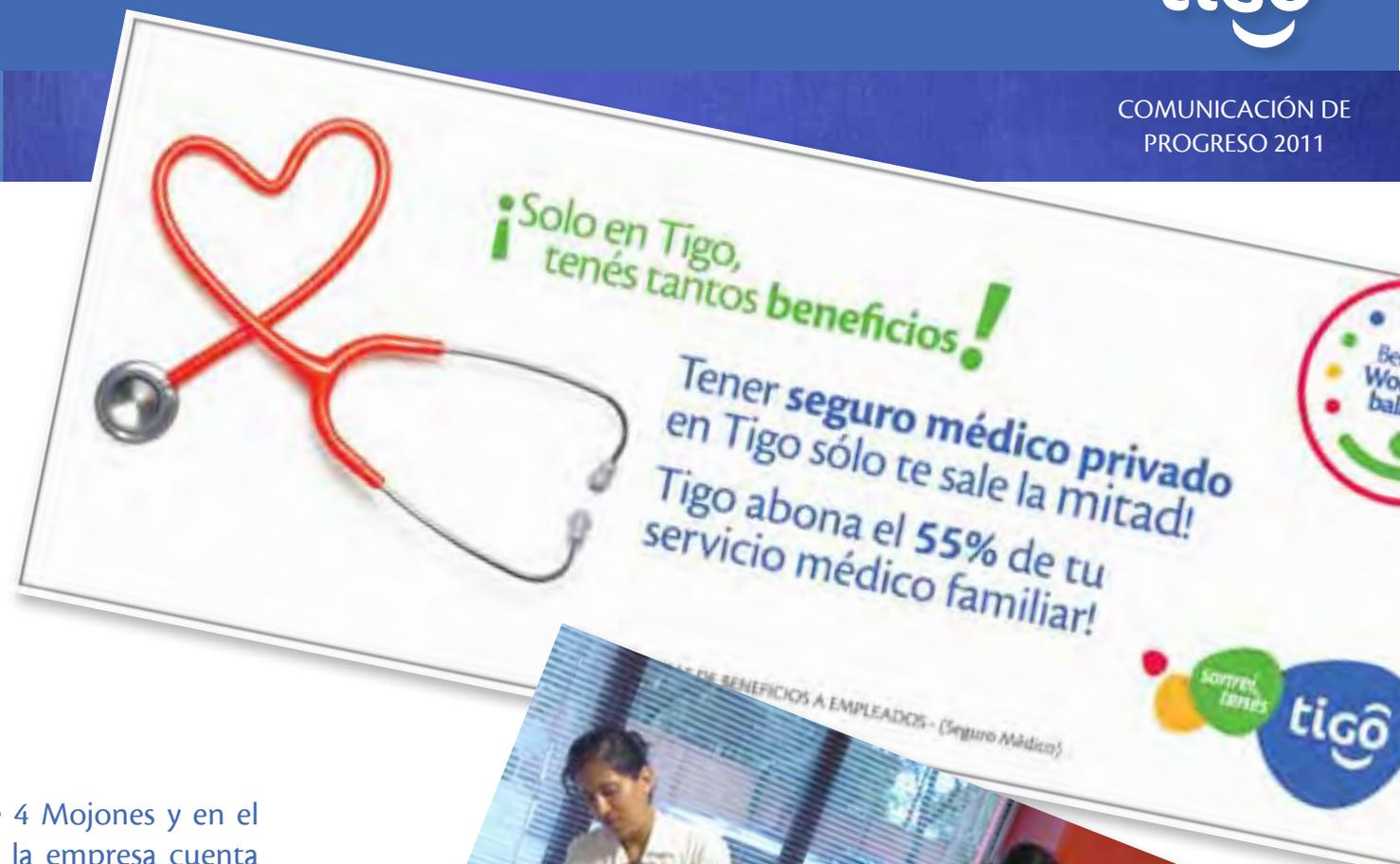
* POLITICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (Almuerzo)

La empresa realiza anualmente **jornadas de inmunización de los trabajadores, sus familiares** y dependientes directos, facilitando así la aplicación de vacunas que ofrece el Ministerio de Salud Pública (MSP). Durante el último año se realizó una jornada de vacunación contra la gripe dentro de las oficinas.

Tigo ofrece a sus colaboradores directos un subsidio del 55% para la contratación del **seguro médico** con la empresa privada Asimed. Implementa un **chequeo médico** anual al 100% de la fuerza laboral, que incluye: análisis laboratoriales, electrocardiograma, consultas clínicas y Prueba de Papanicolaou (PAP) en el caso de las mujeres. Este chequeo también lo realizan sistemáticamente todos los colaboradores que ingresan a la empresa.

En la oficina corporativa de 4 Mojonos y en el Edificio Tigo de Villa Morra, la empresa cuenta con el **servicio de enfermería y médicos de guardia** para atender casos de urgencias y realizar la derivación a los servicios especializados si fuera necesario.

Finalmente, al menos una vez al año, Tigo sorprende a sus colaboradores con una **jornada de masajes** en las oficinas corporativas. También, durante el 2011 se ha realizado la renovación del mobiliario en algunas áreas de trabajo, atendiendo a la necesidad de mejorar las condiciones de **ergonomía**.



En el marco de las políticas de seguridad, la empresa establece objetivos para evitar riesgos de de ataque, pérdida, robo o daño de los recursos, activos y personal de la empresa, ya sea en forma accidental o intencionada. El plan de trabajo se orienta principalmente a la **prevención de accidentes y al auxilio inmediato y adecuado en el caso de algún acontecimiento de este tipo**. De esta manera, la empresa cuenta con servicio de guardia física a partir de contratos con empresas privadas: Wackenhut Paraguay S.A. desde junio de 2011 y Securitec Ingeniería S.A. Este equipo está entrenado para realizar los primeros auxilios y la orientación del personal para una eventual evacuación de las oficinas. La brigada de bomberos asiste en caso de eventos que se requieran.

Anualmente se realiza un **curso sobre primeros auxilios**, prevención de accidentes y extinción de incendios. A partir de este entrenamiento se logró capacitar a 30 socorristas, integrantes del staff que están adecuadamente identificados y entrenados para asistir a los compañeros de trabajo.

Igualmente, Tigo promueve el **uso de equipamientos de seguridad** para colaboradores que realizan trabajos en altura, electricidad y mantenimiento general, provee indumentarias y aplica medidas para prevenir cualquier tipo de accidentes:



Trabajos en altura

- Arnés
- Cascos
- Resguardo de perímetro
- Piolas de seguridad
- Chalecos distintivos
- Acompañamiento de otro personal

Trabajos sobre tableros eléctricos, cableado y aire acondicionado

- Guantes
- Lentes de seguridad
- Zapatos aislantes
- Chalecos distintivos
- Acompañamiento de otro personal

Carpintería de madera, metal, aluminio, yeseros, durlock, vidrieros, pintores y albañiles (altura normal)

- Cascos
- Resguardo de perímetro
- Acompañamiento de otro personal
- Lentes de seguridad
- Zapatos cerrados



También como parte del entrenamiento para la prevención de accidentes se realizan dos veces al año los **simulacros de evacuación** y el área de seguridad de la compañía implementa el **monitoreo periódico** y el **mantenimiento de los sistemas de prevención, detección y extinción de incendios**, incluidas las bocas hidrantes instaladas en las oficinas.

En caso de incendio, la extinción se realiza con medios manuales o automáticos.

- Manuales: con extintores portátiles, mangueras, etc.
- Automáticos: en la inundación del área mediante, compuestos halógenos u otros compuestos adecuados para el caso, como el FM200.



LA EMPRESA DIFUNDE EN FORMA MASIVA UNA HERRAMIENTA PRÁCTICA PARA ALERTAR SOBRE CASOS DE PRINCIPIO DE INCENDIO (*363).



Para incentivar la integración de las diferentes áreas de trabajo, la empresa acompaña la organización de torneos deportivos y festividades como: **San Juan**, en junio con la preparación de las comidas típicas, el **Día de la Primavera**, en setiembre, con la distribución de ensaladas de frutas y sándwiches y **Navidad** en diciembre, con un concurso que motiva la ambientación de cada espacio de trabajo.

Especialmente preparados son los encuentros por el **Día del Trabajador**, cada 1 de mayo y la **fiesta de fin de año** que reúne a gran parte de los colaboradores. Además, se celebra anualmente el “**Tiguitos Day**”, una actividad que congrega a los hijos y que permite disfrutar de medio día laboral con los niños y niñas, para que conozcan las oficinas donde sus padres y madres trabajan y, a la vez, puedan disfrutaran de juegos y sorpresas.

Durante el 2011 también se celebró el **Bicentenario de la independencia del Paraguay** dentro de Tigo con el recorrido de un arpista que fue visitando cada oficina para deleitar a todos con la tradicional música paraguaya. Asimismo, durante la **Copa América** se realizó un concurso para todos los colaboradores con premios de viaje a Córdoba y Mendoza. Tigo fue sponsor de la selección paraguaya.



DÍA DEL TRABAJADOR



SAN JUAN





FESTEJO BICENTENARIO



HALLOWEEN



TELETÓN



TIGITOS DAY



DESAFÍO "COPA AMÉRICA"



La empresa estimula la participación de los colaboradores en las iniciativas de **responsabilidad social** que emprende. De esta manera se han conformado diferentes equipos para acompañar las áreas de intervención, estos son: el **Team inclusivo**, el **Team Verde** y **RSE** en las TIC. Para generar comunicación y conocimiento sobre responsabilidad social se desarrollaron durante el 2011 varias ediciones del **Newsletter del Voluntario Tigo "Aquí estoy"**, a través de los cuales se convocaron a las actividades y se compartieron conceptos e ideas sobre este tema. Como primera iniciativa se presentó el concepto de RSE y se realizó un concurso que contó con la participación de numerosos colaboradores.

"Responsabilidad social es un compromiso asumido; que debe nacer de uno mismo; y que el impacto del mismo sea positivo; el rol fundamental de esto va muy relacionado con ética y valores"

LORENA CÁCERES (CIA)

"Para mí la RSE empieza en mi comunidad y en mi trabajo"

ADOLFO GONZÁLEZ (OT)

"RSE es el compromiso, que en este caso, la empresa asume ante la sociedad, contribuyendo activa y voluntariamente al mejoramiento social, empezando con la búsqueda de la excelencia dentro mismo de la empresa"

EVERT ESQUIVEL (Legales).

"RSE es ofrecer servicios funcionales, comprensibles universalmente y competitivos para que todos los consumidores sin importar su grado de educación, edad, género, credo o capacidades físicas puedan comunicarse con el mundo. Facilitar la comunicación es nuestra misión. ¡Eso es RSE con los consumidores!"

GUSTAVO CUEVAS
(CATV)

40

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

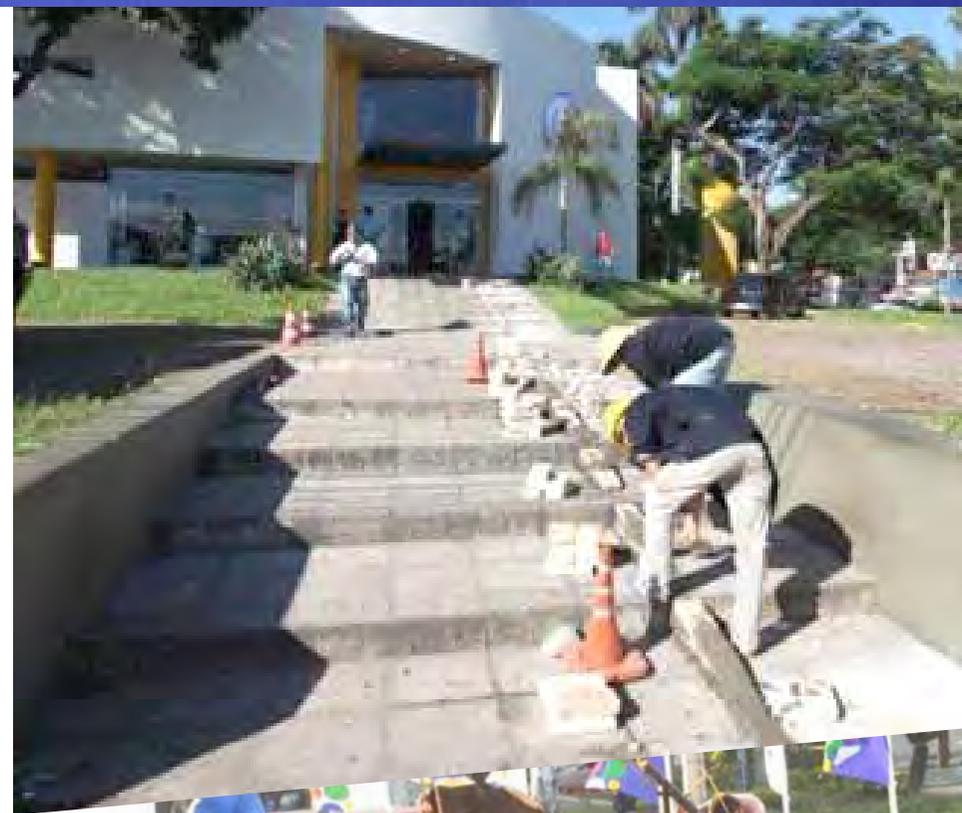
El programa de responsabilidad social de Tigo durante el 2011 fue implementado en base a 4 ejes de trabajo:



Comprometido en construir una sociedad inclusiva y accesible para todos, Tigo acompaña un proceso en la sociedad paraguaya que busca valorar las diferencias, apreciar lo diverso y trabajar para generar oportunidades de igualdad para todos, sin exclusión.

Se destaca como parte de este trabajo el apoyo a la **Fundación Teletón** que se realiza desde el 2009 y durante este año se ha logrado innovar en cada una de las actividades que se realizan en alianza. Una de ellas es el **Programa Jetopami**, presentado en el mes de julio en el marco de la Expo Internacional de Mariano Roque Alonso. Este proyecto buscó generar un espacio de concientización, reflexión y aprendizaje sobre el tema de la inclusión social de las personas con discapacidad en el ámbito de estudio de la niñez y la adolescencia.

CON ESTAS ACTIVIDADES BUSCAMOS CREAR PUENTES HACIA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PUENTES QUE PUEDEN TRADUCIRSE EN RAMPAS, ACTITUDES, OPORTUNIDADES.



Jetopami se implementó en 42 instituciones educativas de Gran Asunción, Lambaré, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Luque y Mariano Roque Alonso; incluyendo a cerca de 2.500 jóvenes.

JETOPAMI
42 escuelas involucradas

15 lugares adecuados con rampas

UN PUENTE CONTIGO
14 instituciones involucradas

Las actividades incluyeron:

- La visita guiada al Centro de Rehabilitación Teletón (CRIT) en la cual los colaboradores de Tigo participaron como voluntarios.
- Un taller en el aula sobre accesibilidad y adecuaciones para personas con discapacidad.
- La entrega de un kit de materiales que contenía afiches de sensibilización sobre conceptos como accesibilidad y diversidad, historias de vida de personas con discapacidad en formato audiovisual y otros.
- La invitación a participar del desafío “Un puente contigo”, actividad que sensibilizó a los jóvenes sobre la inclusión social de las personas con discapacidad, a través de diversas actividades organizadas en espacios públicos. Al finalizar este desafío se realizó la construcción de rampas de acceso en las esquinas de las veredas identificadas por los alumnos que participaron.

Rampas construidas a partir del programa Jetopami

En colegios

- Nuestra Señora de Schoenstatt, Fernando de la Mora
- Santa Clara, Asunción
- Verbo Divino, Asunción
- Colegio Experimental Paraguay Brasil (CEPB), Asunción
- Técnico José Félix Bogado, Asunción

En el microcentro de Asunción

- Palma e Independencia Nacional
- Palma y Nuestra Señora de la Asunción
- Palma y Chile
- Palma y Alberdi



Una experiencia de gran movilización para toda la empresa representan cada año los eventos de la **Fundación Teletón** que cuentan con el apoyo de Tigo. El domingo 5 de junio se realizó la **Gran Comilona** en Asunción y el domingo 7 de agosto en Coronel Oviedo. En ambos eventos Tigo aportó 1.100 platos de almuerzo; luego a principios de diciembre se realizó la maratón televisiva de 27 horas, donde Tigo participó como empresa presentadora y canal de recaudación. Estas iniciativas lograron sumar los esfuerzos de la empresa, los clientes y los colaboradores de Tigo.



tigo



Donaciones movilizadas durante la maratón de TV de Teletón

2010

2011

Gs. 386.331.000
recaudados a través
de SMS

Gs. 404.779.303
recaudados a través
de SMS

107.991 clientes
colaboraron

117.274 clientes
colaboraron

Gs. 33.846.000 donados
por los colaboradores
de TIGO

Gs. 41.150.000 donados
por los colaboradores
de TIGO

Gs. 700.401.000 donados
por la empresa

Gs. 500.000.000 donados
por la empresa

En cuanto a la **accesibilidad de los edificios**, Tigo ha adecuando en el 2010 el edificio corporativo en 4 Mojonés y el Edificio Tigo (flagship de la empresa), tanto en el acceso principal, como en los estacionamientos y sanitarios.

Durante el 2011 la empresa se propuso colocar rampas en los accesos principales del 100% de los centros de atención, cumpliendo este desafío durante la Maratón de Teletón 2011. Este trabajo fue realizado con la asesoría de la Fundación Saraki, con la cual se realizó una etapa inicial de diagnóstico de las instalaciones a partir de un convenio que inició en el 2010.

ACCESIBILIDAD DE EDIFICIOS

2010

2 edificios con
accesibilidad para
personas con
discapacidad física

2011

100% de los edificios de
atención al cliente con
acceso principal adaptado
para personas con
discapacidad física

tigo

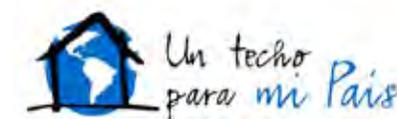


En convenio con la Municipalidad de Asunción y el Ministerio de Educación y Cultura, Tigo implementó durante el 2011 un concurso denominado **Aceras amigables**, del cual participaron 21 instituciones educativas. Este concurso buscó impulsar la participación activa de los estudiantes en la generación de propuestas para la adecuación de los espacios urbanos para hacerlos más solidarios, inclusivos y amigables.

Premios del concurso

- **Primer Puesto:** Colegio Nacional Adela Speratti. Recibió un equipamiento comunitario por valor de 20 millones de guaraníes más instalación y servicio de internet por un año en el colegio.
- **Segundo Puesto:** Colegio E.M.D. Ntra. Sra. de la Asunción. Recibió 2 computadoras más servicio de internet WiFi por un año en el colegio.
- **Tercer Premio:** Escuela Básica N° 1804 Gral. Patricio Escobar. Recibió la instalación de basureros diferenciados y 4 basureros no diferenciados.

Desde sus actividades comerciales, Tigo también viene impulsando la **inclusión social a través de servicios y negocios inclusivos**. La empresa fue pionera en brindar el servicio de prepago para telefonía celular, permitiendo el acceso a la comunicación móvil a sectores más populares de la población. En este sentido también se destaca el servicio de Giros Tigo que se ha extendido a zonas alejadas del país, sirviendo a personas que no tienen acceso a servicios bancarios. En diciembre de 2011, en convenio con la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) se ha habilitado el pago de este servicio público a través de Giros Tigo.



Un Techo para mi País (UTPMP) es una organización internacional sin fines de lucro liderada por jóvenes de distintos países de América Latina. Durante el 2011, esta organización aliada a Tigo concretó la construcción de **16 casas de emergencia para familias** en situación de pobreza extrema: 10 en la zona de Cateura; 4 en Ciudad del Este y 2 en Encarnación. Una de las viviendas fue construida para una persona con discapacidad, considerando criterios para la accesibilidad aportados por la Fundación Teletón. Cabe destacar que el voluntariado corporativo del Team Tigo Inclusivo participó entusiastamente de estas jornadas de construcción.

Cobertura para poblaciones con baja densidad poblacional



Tigo tiene como propósito facilitar el acceso de los servicios de tecnología a todos los sectores sociales y, con ello, apoyar el desarrollo de todo el país. En el 2009, fue adjudicada con una primera licitación de CONATEL que buscaba garantizar servicios de comunicación telefónica a poblaciones con menos de 1.000 habitantes, hasta entonces sin servicio de comunicación móvil ni de línea baja (COPACO). Con este primer proyecto fueron beneficiadas localidades de Amambay, Canindeyú, Concepción y San Pedro.

Durante el 2011, Tigo implementó una segunda etapa del proyecto en los departamentos de Caazapá y Guairá, además del tendido de 563 km de fibra óptica comprometidos.

Voluntariado corporativo

Team “Tigo Inclusivo” en acción

Este equipo fue conformado en el 2011 por los colaboradores de Tigo. Se trata de un equipo que se reúne para proponer e impulsar iniciativas para la construcción de una empresa inclusiva, a través de la sensibilización interna y externa. El equipo humano asume un gran compromiso en el cambio de cultura, encaminado hacia una sociedad respetuosa de las diferencias y con prácticas más inclusivas. Durante este primer año de trabajo participaron 40 voluntarios en el Team Inclusivo.



En Tigo, estamos convencidos del rol fundamental de la educación para apuntalar el progreso de todo el país. La valoramos como una herramienta estratégica para contribuir al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad de vida de todos.



Principales desafíos en la educación en Paraguay

Paraguay todavía no ha logrado la universalización de la educación:

Cobertura de la educación

Preescolar (81%)
3er. ciclo de la Educación Escolar Básica (77%)
Educación Media (56%)

Repitencia y deserción:

4 de 10 alumnos/as completan 9 años de escolaridad
3 de 10 culminan los 12 años la educación media

Calidad de la educación:

Los estudiantes aprenden solo el 50% de lo que deberían (*)
Un alto porcentaje de los docentes no posee formación para el nivel que enseñan

Aumentar el promedio de años de estudio y los niveles de alfabetismo de la población representa uno de los principales desafíos de la educación paraguaya

Fuente: Plan Nacional de Educación 2024. Ministerio de Educación y Cultura.
(*) Resultados del Sistema de Evaluación del Procesos Educativo (SNEPE)

En lo que respecta a la educación, Tigo se ha propuesto en el 2011 generar alianzas con el Ministerio de Educación y con entidades educativas, entendiendo que a través de sus servicios y productos puede realizar **aportes sustanciales en la promoción del uso responsable de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).**

Los desafíos actuales que tiene la educación en el país hacen impostergable la incorporación de las TIC en el sistema educativo como herramienta pedagógica que contribuya a mejorar los aprendizajes y, al mismo tiempo, a disminuir las brechas digitales.



En junio de 2011 se inició el Programa **Tigo en tu comunidad** en alianza con el MEC (Ministerio de Educación y Cultura) que busca mediante el uso de las tecnologías, mejorar el aprendizaje de los alumnos y jóvenes estudiantes, y la gestión pedagógica del docente. La meta es llegar a instalar 100 telecentros en instituciones educativas de todo el país en un plazo de 3 años.

Durante el 2011 se realizó la instalación de 18 telecentros. Cada uno incluyendo un contenedor adaptado en forma de aula, con aire acondicionado, equipado con 10 computadoras y una impresora, acceso permanente y gratuito a Internet por un año y apoyo pedagógico para los docentes, además del acompañamiento con materiales didácticos.

La inversión este año en este proyecto fue de USD. 480.000 (en 6 meses de ejecución) y el presupuesto proyectado a tres años es USD 2.666.000.

EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SE FOCALIZA ESPECIALMENTE EN INVERTIR EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN E INCORPORAR EFECTIVAMENTE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.



Tigo
en tu Comunidad



Telecentros
instalados en el
Territorio Nacional

1. Escuela Básica N° 1310
Dr. José G. R. de Francia,
Pedro Juan Caballero,
Amambay
2. Escuela Gral. Díaz,
Mariscal Estigarribia, Boquerón
3. Escuela Básica N° 349
Gral. Bernardino Caballero,
Coronel Oviedo, Caaguazú
4. Escuela Básica. N° 1869 Gral. de
Brigada Don José Roa Benítez,
Curuguaty, Canindeyú
5. Escuela Héroes del Chaco,
J. Augusto Saldívar, Central
6. Escuela N° 355 Zenón Franco,
Mariano Roque Alonso,
Central
7. Escuela Básica N° 24 República
Dominicana, Fernando de la
Mora, Central
8. Escuela Próceres de Mayo
N° 28, Horqueta, Concepción
9. Colegio Nacional EMD
Dr. Eusebio Ayala,
Eusebio Ayala, Cordillera
10. Escuela Básica N° 80 Gral. Díaz,
Pirayú, Paraguari
11. Colegio Nacional Víctor
Natalicio Vasconcellos,
San Juan Bautista, Misiones
12. Escuela Básica N° 702
San Ignacio de Loyola,
San Ignacio, Misiones
13. Colegio Nacional EMD
Don Rigoberto Caballero,
San Ignacio, Misiones
14. Escuela Básica N° 7653
Santa Teresita, Benjamín
Aceval, Pdte. Hayes
15. Escuela Virgen de la Victoria,
Villa Hayes, Pdte. Hayes.
16. Colegio Nacional Blas Garay,
Villa Hayes, Pdte. Hayes
17. Escuela 1283 Padre Ramón
Mayans, Isla Umbú, Ñeembucú
18. Escuela Básica 7721
San Pedro Apóstol,
San Pedro del Ycuamandyyú,
San Pedro

18 telecentros
instalados

11
departamentos

108 horas de
formación

92 docentes
capacitados

6.865 alumnos
beneficiados

7.498 personas
de la comunidad
educativa
involucradas



El proyecto denominado **Evaluación de la calidad educativa** fue ejecutado en alianza con el MEC como una experiencia piloto para mejorar la calidad educativa del nivel medio. Los estudiantes rindieron exámenes a través del celular y a través de ellos se obtuvieron datos para medir el nivel de aprendizaje en áreas como lengua, literatura castellana y matemáticas. Según los informes recibidos la participación de los estudiantes superó las expectativas iniciales.

Cabe destacar que el MEC demora 6 meses en obtener resultados a través de los exámenes tradicionales, y la aplicación de la tecnología para obtener estos datos en forma más rápida representa un aporte interesante para implementar mejoras en el sistema educativo. Esto, sin considerar que también se ahorran recursos que requiere el sistema convencional de toma de exámenes.

Durante el 2011 se ha implementado este proyecto en dos etapas:

PRIMERA ETAPA

237 instituciones

Más de 13.000 estudiantes involucrados

SEGUNDA ETAPA

139 instituciones

Más de 8.000 estudiantes involucrados



También en alianza con el MEC y a través del proyecto **Escuelas Abiertas de Verano**, Tigo colaboró durante el último año con la sistematización de la experiencia de 36 escuelas públicas. En dicho proyecto los educadores reportaron al ente rector de educación datos sobre asistencia, contenido y enfoque educativo desarrollado. El sistema aportado por Tigo permitió:

- Devolver a los docentes en forma rápida y a través de la tecnología, informaciones y sugerencias para mejorar la práctica educativa y nuevos contenidos.
- Contacto directo del MEC con cada una de las escuelas involucradas, minuto a minuto.
- Obtener datos sobre asistencia, tanto de alumnos como de voluntarios y docentes de la comunidad.
- Estar informado sobre las actividades realizadas, las estrategias implementadas y los recursos utilizados.
- Actuar inmediatamente ante las dificultades planteadas: necesidad de materiales, asesoramiento pedagógico a los maestros, intervención directa en la comunidad.

3 semanas de ejecución durante vacaciones de verano

6.693 alumnos con una mejor educación

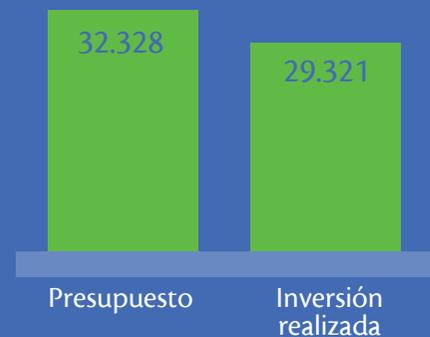
255 docentes contratados

17 referentes del MEC acompañaron y monitorearon el proyecto

1.100 familiares involucrados

De esta manera, el proyecto logró mejorar el nivel educativo de cerca de 7.000 alumnos con un servicio de apoyo pedagógico para sus docentes. Esta experiencia será replicada durante el año siguiente con la proyección de desarrollar otras herramientas en alianza con el MEC.

Inversión 2011 en "Escuelas Abiertas"



También motivado en fortalecer la educación, Tigo apoyó durante el 2011 el **Desafío SEBRAE**, un juego virtual que busca despertar el espíritu emprendedor de los jóvenes como primer contacto con el mundo de los negocios. El lanzamiento en Paraguay se realizó en el Salón Auditorio de Tigo de Asunción, donde se presentaron las directrices de la ronda final a los equipos clasificados. La competencia entre los 8 equipos finalistas se realizó el 10 y el 11 de diciembre en la planta industrial de Chacomer, y la premiación al equipo ganador "Newer" fue realizada el 12 de diciembre.

La suscripción al Desafío SEBRAE podía realizarse a través de Giros Tigo, con lo cual los participantes accedían a descuentos del 50% y saldo de regalo.



Cabe recordar que durante el 2011, Tigo presentó un **innovador servicio para el uso de los alumnos de la Universidad del Norte**. Esta herramienta permite realizar consultas de calificaciones, fecha de exámenes, vencimiento de cuotas y transacciones como compra de minutos, pago de cuotas y matrículas. De esta manera, UniNorte fue la primera casa de estudios en habilitar este moderno sistema.



Millicom desea vender servicios de telefonía móvil de manera que se preserve la armonía social, la seguridad en la carretera y la protección infantil. Millicom está comprometida con la promoción del uso responsable de los teléfonos móviles. Nuestros compromisos son los siguientes: protección infantil, conducción segura y uso responsable de los teléfonos móviles.

Tigo desarrolla un programa de uso responsable de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y brinda un servicio de control parental, entre otras iniciativas que apuntan a crear un ambiente seguro y positivo entre los usuarios.

Como una primera guía sobre el uso responsable de las TIC, la empresa presentó en julio de 2011 el **Manual Ciudadano Digital Tigo**, elaborado en formato interactivo para generar mayor conocimiento sobre prácticas seguras. Este manual es de acceso público a través del enlace <http://www.tigo.com.py/rse-en-las-tic> y fue desarrollado con la asesoría de la ONG española **Pantallas Amigas**, la que desde el 2004 trabaja en la promoción del uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia.

SI BIEN EL USO DE LA TECNOLOGÍA RESULTA INTUITIVO PARA LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES, SON ELLOS LOS MÁS EXPUESTOS A LOS RIESGOS QUE SURGEN POR LA FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE EL USO ADECUADO Y RESPONSABLE DE LAS TIC

Para la promoción de estas **prácticas seguras de uso de las TIC** se implementaron con la misma organización varias actividades: charlas para periodistas y docentes, una capacitación para formadores voluntarios y un espacio piloto de cybermanagers con estudiantes de 14 años de un colegio privado de Asunción. Se elaboraron también materiales para la difusión de estas recomendaciones: información en la web, folletos para madres y padres, folletos para adolescentes y el desarrollo de animaciones y juegos interactivos: “Amistades en el Chat” y “La respuesta adecuada”.



Cabe recordar que Tigo introdujo durante el 2011, como parte de sus servicios, planes de seguridad Tigo & McAfee, para poner a disposición de los clientes el servicio de control de acceso, bloqueo de internet y control de horario y tiempo de uso para todos los padres de familia, así como espacios de formación para docentes, colaboradores, niños, jóvenes, periodistas y clientes corporativos. Asimismo, implementó durante el 2011 una campaña para sensibilizar sobre la Conducción Responsable y el riesgo que representa para la seguridad de uno y de los demás la mala práctica de realizar o recibir llamadas cuando conducimos vehículos.

Durante el 2011, Tigo también impulsó localmente una **investigación internacional sobre el crecimiento del uso de teléfonos celulares en niños y niñas de 8 a 18 años** (Children's Use of Mobile Phones - An International Comparison 2011). Este estudio implementa regularmente GSM Association

and the Mobile Society Research Institute (operadora NTT Docomo) de Japón y registra datos como: la edad de adquisición del primer celular, razones por las que se adquiere un celular, cómo se sienten los chicos con respecto a sus teléfonos, la preocupación de los padres sobre el uso de los teléfonos celulares. Esta última edición abarcó a 3.500 niños y adolescentes de Japón, India, Paraguay y Egipto, e incluyó consultas relacionadas a la utilización de las redes sociales, privacidad, servicios, aplicaciones y uso de tabletas y smartphones.



Solo algunos hallazgos

- Cerca de 70% de los niños entrevistados utilizan un teléfono celular.
- Solo 1 de cada 5 utiliza un celular que pertenecía antes a otra persona.
- Los niños utilizan más funciones del aparato celular que sus padres y más de la mitad utilizan funciones pre instaladas.
- 70% de las personas en Japón y en Paraguay navegan en internet por más de 30 minutos al día.
- La razón principal por la cual los padres dan a sus hijos un teléfono celular es para mantenerse en contacto durante el transcurso del día. Los chicos llaman a sus padres más que enviar mensajes.
- Mientras que el 80% de los chicos protegen sus perfiles en las redes sociales, 1 de cada 5 tienen perfiles abiertos con toda su información disponible para cualquier persona y casi 1/3 en Paraguay.



Más información en:
<http://www.moba-ken.jp/english/>

55

2

TRABAJO



Principio N° 3:
Respetar la libertad
de asociación y el
reconocimiento de
los derechos a la
negociación colectiva

Las personas son el activo más importante de la empresa; por lo que es una prioridad generar espacios de coparticipación a nivel interno con nuestros colaboradores y también con nuestros clientes.

Desde el inicio de las operaciones en el país, Tigo reconoce los derechos de sus trabajadores a la libertad de asociación y de negociación colectiva, que es una política institucional de todas las operaciones de MIC.

Tigo en Paraguay registra una Asociación de Empleados de Telecel S.A., constituida en diciembre de 1992 e integrada por miembros de las siguientes empresas: Telefónica Celular del Paraguay S.A., Transcom Paraguay S.A., Lothar Systems S.A., Mobile Cash Paraguay S.A. y Servicios y Productos Multimedia S.A. Esta asociación nuclea a una parte importante de los colaboradores y elige autoridades anualmente.

Objetivos de la asociación de empleados:

- Bregar por todos los medios por una creciente y más fortalecida unidad entre la gran familia de las empresas que la conforman, fomentando el compañerismo entre gerentes, jefes, socios y empleados en general, para estimular los principios de cooperación y solidaridad entre asociados y familiares.
- Fomentar la ayuda mutua entre los asociados en todos los aspectos y posibilidades ya sea en lo económico, en lo social y en lo cultural.
- Organizar actos de carácter social y fomentar las prácticas deportivas.
- Conceder préstamos a los asociados al más bajo interés posible.
- Intermediar con las casas comerciales, financieras y compañías de seguros y otras entidades tendientes a agilizar la adquisición de artículos o beneficios a los mismos, suscribiendo estos contratos en condiciones favorables para los mismos.
- Realizar cualquier otra actividad necesaria o conveniente para la consecución de los fines sociales y culturales de la Asociación.

Asociación
de empleados
Telecel S.A.

2010

688 socios

2011

772 socios

Implementado la cultura “open door” o de puertas abiertas, las oficinas de Tigo se caracterizan por un diseño donde no hay cubículos ni espacios cerrados. Todas las puertas están abiertas, lo cual es coherente con aspectos importantes de la cultura de la empresa como la accesibilidad, la colaboración y el trabajo en equipo. Estas condiciones también fomentan que todos puedan comunicarse con todos, más allá del cargo que ocupen. Los espacios son muy amplios y, salvo que exista alguna celebración, no existe mucho ruido; si alguien necesita mayor privacidad para una reunión o una llamada de teleconferencia, accede a una de las tantas salas de reuniones disponibles en cada piso.

En las encuestas de clima organizacional que se realiza en todos los países en donde opera Tigo, queda plasmado el valor que le dan los colaboradores a este tipo de instalaciones.

EN LAS OFICINAS DE TIGO SE VIVE LA CULTURA DE “PUERTAS ABIERTAS”, Y ESTO SE REFLEJA EN EL DISEÑO QUE CONTRIBUYE A QUE LA COMUNICACIÓN FLUYA EN TODOS LOS NIVELES.

Por otro lado, la empresa ha implementado varios **canales de comunicación interna**, desarrollando exitosas campañas para motivar la fuerza laboral, transmitir la filosofía de la compañía y promover un buen clima laboral.

Para motivar la **participación y la expresión de los colaboradores**, la empresa cuenta con un Libro de Sugerencias disponible en el departamento de Tigo People además de buzones para quejas y sugerencias que brindan aportes de los colaboradores para tomar decisiones que puedan colaborar con el ambiente laboral.



Principio N° 4:
Apoyar la eliminación
de toda forma de
trabajo forzoso
o realizado bajo
coacción

Tigo en Paraguay implementa un **Código de Conducta del Proveedor** que solicita garantías de que los productos que Millicom adquiere y los servicios que proporciona son producidos bajo condiciones laborales que cumplan las normas de la SA 8000, un instrumento internacional relacionado con los principios de Responsabilidad Social Empresarial.

Este código busca asegurar, igualmente que sus proveedores respeten las normas establecidas en los Convenios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación al trabajo infantil y solicita que los proveedores se comprometan con sus propios proveedores para prohibir el trabajo infantil.

tigo

Código de Conducta del Proveedor



La posición corporativa sobre el tema del trabajo infantil está expresada públicamente por Tigo en un documento disponible en:

http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263678/3B8961CF-EF3A-4002-A92A-86AC6407468C/MIC_Position_child_labor_Spanish.pdf

APOYANDO LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Principio N° 5:
Apoyar la erradicación
del trabajo infantil

Millicom está comprometida con la protección infantil contra cualquier tipo de trabajo que pueda poner en peligro su salud, su seguridad o vulnerar su moralidad, así como impedir su escolarización.

La educación forma parte de los cimientos esenciales para lograr la misión de Millicom de “proveer servicios a personas que quieran mantenerse en contacto con sus comunidades, mantenerse informadas y entretenidas, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar sus vidas”.

Creemos que educar a los niños es esencial para el desarrollo sostenible y que el trabajo infantil debe ser combatido a través de la aplicación de la ley, la asistencia a la escuela, mejores condiciones para la educación y el acceso al conocimiento, de modo que los niños puedan acceder al mercado laboral tras completar su educación.

El trabajo infantil es una violación de los derechos humanos fundamentales y se ha demostrado que dificulta el desarrollo de los niños y niñas, provocando daños físicos y psicológicos permanentes. El trabajo de los niños profundiza la situación de pobreza de las familias, disminuye las posibilidades de educación y las oportunidades que las personas desarrollen su potencial y sean incluidas socialmente.

Apoyando la erradicación del trabajo infantil, Millicom prohíbe la utilización de niños en la fuerza laboral de sus operaciones, en red de distribución y en la fabricación o la ejecución de los productos y de los servicios adquiridos. La empresa posee una cláusula específica relativa a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos con los proveedores.

EN PARAGUAY, LA EDAD MÍNIMA PARA TRABAJAR ES DE 14 AÑOS SEGÚN LO ESTABLECE LA LEY N° 2332, EXISTIENDO UN PERIODO DE 15 A 18 AÑOS DONDE LOS ADOLESCENTES PUEDEN TRABAJAR EN CIERTAS CONDICIONES QUE GARANTICEN LA CONTINUIDAD DE LOS ESTUDIOS Y LOS PREVENGAN DE SITUACIONES DE EXPLOTACIÓN Y MALTRATO. ESTA LEY REGLAMENTA EL CONVENIO 138 DE LA OIT.

Tigo cumple con los estándares de edad mínima para trabajar, en el caso de la contratación de sus colaboradores. En la empresa, la edad mínima para la contratación de empleados es de 18 años, expresada claramente en todas las convocatorias que se realizan desde recursos humanos para cubrir los puestos vacantes.



Tigo desarrolla, además, un **plan de contratos de pasantías no rentadas** en alianza con el Ministerio de Educación y Cultura, considerando su papel social respecto a la formación profesional de los jóvenes, ofrece buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con el debido acompañamiento, evaluación y orientación. En el 2011, 10 estudiantes de colegios realizaron pasantías en las oficinas de Tigo.

Como parte de su programa de beneficios para colaboradores se encuentran algunas **iniciativas que promueven la educación de los hijos**, como el apoyo para la compra de útiles escolares.

Tigo apoya, asimismo, el trabajo de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, abocadas a brindar servicios de protección a la niñez en riesgo de trabajo infantil. Este es el caso de la **Fundación Dequení**, aliada a la empresa desde el 2008.



**Principio N° 6:
Apoyar la abolición
de las prácticas de
discriminación en el
empleo y la ocupación**

La política de la Compañía es la de proporcionar un ambiente de trabajo libre de intimidación o acoso. Tal acoso de empleados por compañeros de trabajo, supervisores o terceras personas está prohibido. El acoso incluye comportamiento, ya sea en persona o por otros medios, como envío e-mail que sea ofensivo a individuos o grupos, incluyendo avances sexuales mal recibidos, comentarios sugestivos gratuitos de una naturaleza sexual, comentarios sexistas o racistas, burlas religiosas y chistes étnicos, si tal comportamiento interfiere con el rendimiento de un empleado o crea un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo.

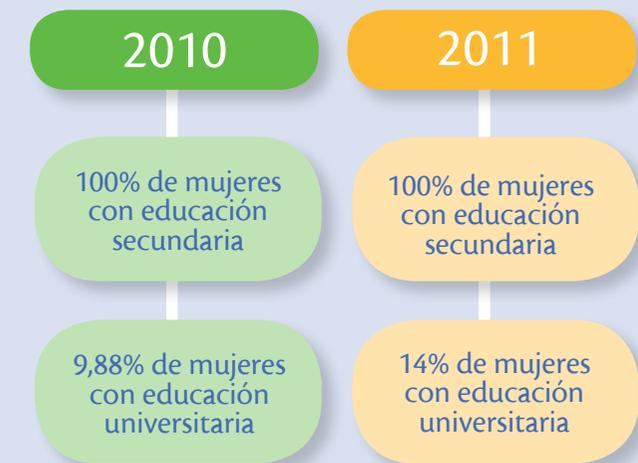
(Extraído del Código de Ética)

LA VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN FORMA PARTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA.

Tigo cuenta con un **Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad**, en el marco del cual se vienen dando avances interesantes, como son la adecuación de los accesos de los edificios y el programa de integración efectiva de personas con discapacidad en alianza con el Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP), el Programa Ágora y otras organizaciones. En el call center trabajan dos personas con discapacidad visual. Para su inclusión efectiva al trabajo se realizaron adecuaciones de software e infraestructura, charlas de sensibilización y procedimientos ante casos de emergencia. En el centro de atención personalizada, fue incorporada una persona con discapacidad física, realizándose además la correspondiente adecuación de su entorno laboral.

En cuanto a la **igualdad de género**, Tigo no cuenta con un comité que trabaje internamente sobre este tema pero tiene incorporado en los principios de la empresa la igualdad de condiciones para hombres y mujeres.

Niveles de educación de colaboradoras



63

3 MEDIO AMBIENTE



Millicom está comprometida a la reducción del consumo de energía en todos los sectores de su actividad: operaciones de red, flotas de vehículos y oficinas. Esta reducción se está logrando gracias a actualizaciones tecnológicas (equipamiento de bajo consumo) y cambios (sistemas de refrigeración de aire, fibra óptica, etc.), la implementación de fuentes de energía alternativas (sistemas solares y baterías de ciclo profundo), allá donde el contexto económico y tecnológico lo haga posible y la optimización de las operaciones de la flota. Nuestro personal está comprometido, a su vez, en la reducción de su consumo de energía en las oficinas (aire acondicionado, iluminación, etc.) y también cuando viaja (vehículos compartidos, uso del transporte público, etc.).

Principio N° 7:
Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales

TIGO HA TOMADO MUY EN SERIO EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE A NIVEL INTERNO, A TRAVÉS DE LA CONSTRUCCIÓN DE NEGOCIOS SUSTENTABLES E INCORPORANDO PRÁCTICAS AMIGABLES EN SUS PROCESOS.

Diversas iniciativas de cuidado del medio ambiente forman parte del Programa de Responsabilidad Social de Tigo, al definirse **Tigo Verde** como uno de sus cuatro ejes de intervención. En este sentido, Tigo se ha propuesto principalmente reducir la huella de carbono en los diferentes procesos del negocio y sensibilizar tanto interna como externamente sobre la importancia del respeto al medioambiente.

Tigo gestiona periódicamente a través de la Secretaría del Medio Ambiente (SEAM) las licencias que habilitan sus operaciones en el país. Para mantener estas licencias cumple con los requisitos solicitados. Asimismo realiza las gestiones pertinentes a nivel municipal y departamental.



Uno de los principales desafíos que se plantea Tigo para los próximos años es la medición de la Huella de Carbono para definir el impacto que las operaciones en Paraguay tienen en el medioambiente. De esta manera, se pretende realizar a través de la MIC la medición de este indicador que registra el consumo de energía (de origen hidroeléctrico) y el consumo de combustible con uso de generadores en caso de necesidad.

Actualmente, en Tigo Paraguay se vienen incorporando medidas para reducir la Huella de Carbono en los diferentes procesos de negocio, entre los que se destacan:

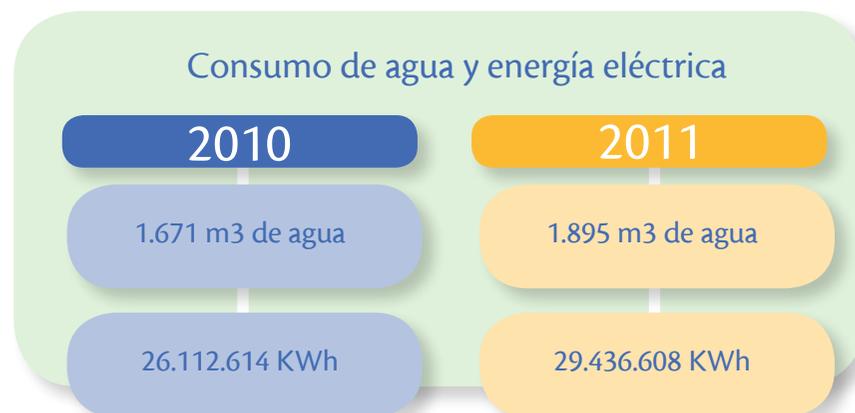
- La reutilización de banners o lonas vinílicas utilizadas en las campañas publicitarias, a través de la producción de bolsos, delantales, etc.
- La reutilización de los papeles utilizados en las oficinas para la producción de la papelería y bolsas de Tigo.
- La separación interna de basura en orgánica, inorgánica y papel, a través de una campaña de sensibilización interna.
- En convenio con una ONG, se realiza la recolección de basuras para el reciclado.
- Se implementan campañas de sensibilización para reducir el consumo de agua y papel.

En cuanto a la reducción de emisión de CO₂ y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera, Tigo aún se encuentra trabajando en un sistema de monitoreo y metas específicas, aunque sí logra optimizar la utilización de energía con la renovación tecnológica que realiza en forma sistemática.



La huella de carbono es un indicador del impacto que tienen las actividades humanas en el medio ambiente en términos de la cantidad de gases de efecto invernadero producidas, calculada en unidades de dióxido de carbono. Por lo tanto, no se configura solamente como un indicador de información sino también de desempeño ambiental.

En cuanto al **reciclaje de baterías de los equipos tecnológicos**, Tigo viene trabajando en una solución a nivel regional aunque todavía no se ha logrado implementar un plan de reciclaje de estos desechos. Se registra en los vertederos la separación de desechos plásticos de las carcasas de los celulares pero aún no los electrónicos.



En cuanto al **consumo de energía**, Tigo realiza mejoras para optimizar este indicador ya que uno de los mayores rubros de inversión de la compañía representa el consumo de energía a través de la red tecnológica. En Paraguay esos equipos utilizan energía eléctrica para su funcionamiento, lo que se considerada una fuente limpia, renovable y amigable con el medioambiente.

El consumo de energía eléctrica aumentó por 3 motivos:

1. Aumento de cantidad de sitios. En el 2010 se contaban con 863 sitios y en el 2011 se contaban con 998 sitios.
2. Inserción de nuevas tecnologías: gabinetes 3G.
3. Ampliación de capacidad en sitios: sitios con ambas tecnologías, 2G + 3G.

El incremento del consumo de agua se debe al aumento de personal en los edificios administrativos y en los Switches.

Durante el 2011 se han registrado 998 sitios en todo el país, lugares donde están instaladas las antenas de transmisión; 410 de estos sitios cuentan con motogeneradoras y un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el buen funcionamiento con el menor impacto ambiental. Además, para la instalación de nuevos sitios se tiene en cuenta como norma que el espacio no sea arbolado, para que no sea necesario afectar áreas verdes al instalar nuevas antenas de la red.

Cabe destacar que los sistemas de refrigeración de las celdas de telefonía utilizan **gases ecológicos R134** que no afectan el medioambiente, el 60% de los gabinetes, y el otro 40% utilizan intercambiadores de calor únicamente.

68% de los consumidores abandonan los equipos en sus casas

95% de los desechos electrónicos se pueden reciclar



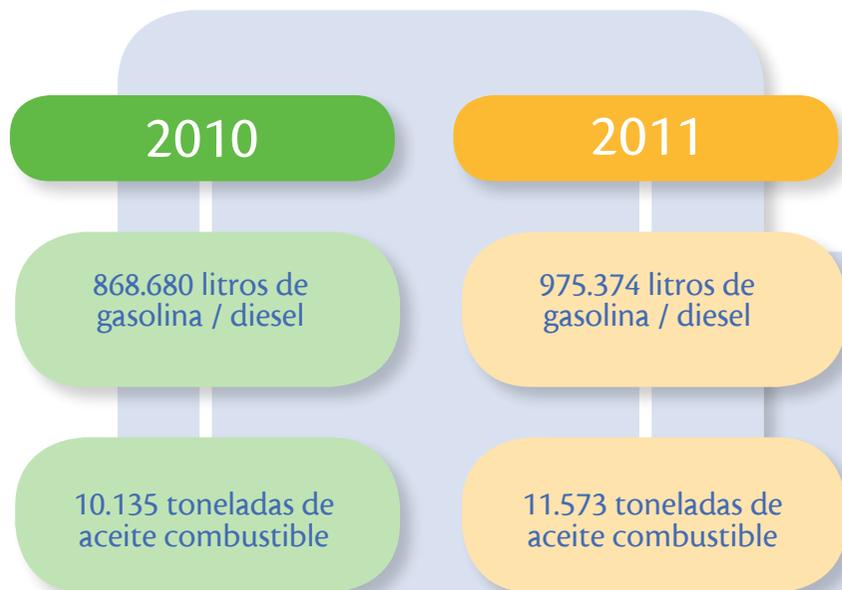
Paraguay carece de un plan para reciclar los desechos tecnológicos

<http://www.5dias.com.py/4769-paraguay-carece-de-un-plan-para-reciclar-los-desechos-tecnologicos>

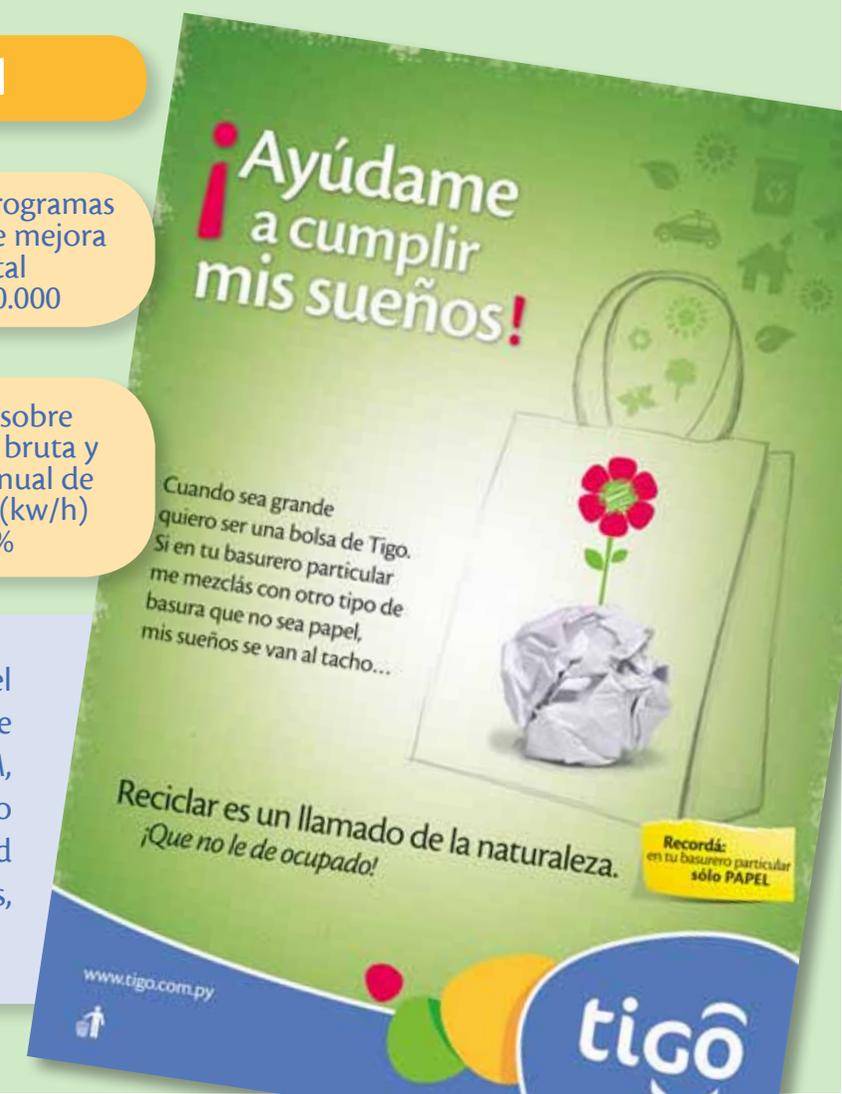
PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL TIGO

Tigo posee un **plan de emergencia ambiental** que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo. Una iniciativa en este sentido es el mantenimiento preventivo de los vehículos cada 5.000 km en talleres oficiales para garantizar buenas condiciones mecánicas, además del rastreo satelital para controlar la gestión de la flota. De hecho, solo el 17,3% de los vehículos de la empresa tiene más de 5 años de uso.

Otra iniciativa para cuidar del medioambiente es la **reutilización de residuos sólidos**, como el papel que es desechado en las oficinas para producir otros materiales; o las lonas de banners de campañas publicitarias que son reutilizadas.



El aumento de consumo de combustible se debe a que en el periodo de 2010 a 2011 se compraron Grupos Generadores de mayor capacidad que fueron instalados en los Switches (4M, ENC y CDE). Mayor capacidad implica también mayor consumo de combustible. Además, acompañando el crecimiento de la red (cantidad de sitios) aumentaron los sitios con Grupos Generadores, con el fin de asegurar la disponibilidad ante cortes de energía.



Principio N° 8:
Fomentar las iniciativas
que promuevan una
mayor responsabilidad
ambiental

Millicom se compromete a asegurar el cumplimiento de las normativas locales, a reciclar donde sea que haya infraestructuras apropiadas establecidas o a garantizar la adecuada eliminación de toda la basura electrónica que produce, incluyendo la recogida por sus subcontratistas.

En los mercados en los que vendemos teléfonos, reconocemos una responsabilidad compartida en la cadena de reciclaje. Planeamos informar a los clientes, organizar la recogida de los teléfonos en nuestras tiendas y su envío a las instalaciones de reciclaje.

A nivel interno, durante el 2011 se logró instalar un Comité interno denominado **Team Tigo Verde**, compuesto por colaboradores voluntarios. Este grupo tiene como objetivo impulsar iniciativas medioambientales para reducir la Huella de Carbono de la empresa, incorporando prácticas amigables con el medioambiente. Durante este año, las actividades se focalizaron en la medición y en el aumento del 10 % de clientes al servicio **EcoFactura**.

EN TODAS LAS INICIATIVAS A FAVOR DEL MEDIOAMBIENTE HEMOS CONTADO CON UN GRAN APOYO Y LA TOTAL ADHESIÓN DE NUESTROS CLIENTES.



TEAM
VERDE
TIGO



Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave -
Basura electrónica (e-waste)

http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263680/61B3D9CE-911E-44F6-8167-CB8A638AF960/MIC_Position_e-waste_Spanish.pdf

Otra iniciativa en este sentido, pero a nivel externo, ha sido la segunda edición del **Día Verde Tigo 2011**, coincidiendo con la celebración del inicio de la primavera, en el mes de setiembre. Con el mensaje "Contigo cuidamos el medio ambiente", Tigo invitó a los clientes a unirse a esta iniciativa y a realizar su aporte para el cuidado del medioambiente, suscribiéndose a la **Ecofactura**, un servicio disponible para todos los clientes pospagos de telefonía e Internet que presenta múltiples beneficios:

- La posibilidad de conocer el importe y detalle de su factura días antes del vencimiento.
- la facilidad de realizar consultas en cualquier momento y lugar.
- la practicidad de poder pagar en cualquier boca de cobranza con su número de teléfono y el monto a pagar, sin necesidad del papel.
- la seguridad de que la factura no se pierda.
- A esto se suman beneficios en mensajes de texto y planes.

Tigo tiene como objetivo llegar a 25.000 suscripciones a Ecofactura. Por cada cliente que aceptó esta invitación durante esta campaña, Tigo donó un árbol al Programa A todo pulmón, Paraguay respira y realizó una inversión total de G. 250.000.000.

ECOFACTURA TIGO

2010

739.020 clientes
adheridos

35,93%

2011

1.150.687 clientes
adheridos

37,86%



Tigo **apadrinó espacios verdes** través de convenios con la Municipalidad de Asunción, en los que se realizaron la plantación de árboles, la instalación de basureros diferenciados y la instalación de internet WI-FI, además de mejoras para el mantenimiento, heroseamiento y mejor aprovechamiento de estos lugares públicos. De esta manera, Tigo buscó proteger y mejorar espacios verdes públicos para beneficio de la comunidad.

Plazas apadrinadas en Asunción:

De las Américas
De los Héroes
Juan E. O'Leary
De la Libertad
Independencia
Juan de Salazar
De Armas
Uruguay

Además, la empresa dotó de internet gratuito a otros lugares públicos como el Aeropuerto Silvio Pettrossi, el Parque Ñu Guazu, el Parque de la Salud y la Casa de la Independencia.

Otra actividad relacionada con la promoción y el cuidado del medioambiente fue la adhesión de Tigo Paraguay a la **Hora del Planeta 2011** realizada el sábado 26 de marzo de 20:30 a 21:30 horas. La iniciativa global de WWF (Organización Mundial de Conservación) invita cada año a personas, gobiernos, escuelas y comunidades a apagar las luces durante 60 minutos como una muestra de la preocupación de la sociedad por los efectos negativos del cambio climático y el deterioro de nuestro planeta.

Para **colaborar con la lucha contra el dengue**, durante el 2011, Tigo colaboró con los fiscalizadores de la Secretaría del Ambiente (SEAM) al facilitar la comunicación en forma gratuita entre las diferentes brigadas medioambientales que fueron conformadas por personal de la Secretaría de Emergencia Nacional (SEN), Ministerio Público, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, SENEPA, entre otras instituciones del Estado.



Principio N° 9:
Favorecer el desarrollo
y la difusión de las
tecnologías respetuosas
con el medio ambiente

En lo que concierne a los teléfonos, estamos alineados con la posición de la OMS: “La actual información científica no indica la necesidad de ninguna precaución especial para el uso de los teléfonos móviles. Si la gente está preocupada, podría considerar restringir su propia exposición a las RF o la de sus hijos, limitando la duración de las llamadas, o utilizando dispositivos de ‘manos libres’ para mantener sus teléfonos móviles alejados de la cabeza y el cuerpo”.

Tigo alienta el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente. En este sentido la empresa invierte en la actualización de su estándar tecnológico con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos.



Reciclar
es un llamado
de la
naturaleza



Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave
- Campos de Radiofrecuencia

http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263677/18065247-4A39-4FD7-B678-2DFCBA848013/MIC_Position_RF_fields_Spanish.pdf

73

4 TRANSPARENCIA



Principio N° 10:
Trabajar contra la
corrupción en todas
sus formas, incluidos la
extorsión y el soborno

Está en contra de la política de la Compañía comprometer en cualquier forma de soborno comercial, incluso la oferta o aceptación de cualquier pago indebido, gratificación o regalo para obtener o retener negocios o asegurar servicios en cualquier parte del mundo. Ningún pago o provisión de cualquier otro beneficio se harán o se ofrecerán, directamente o a través de un intermediario, a un funcionario del gobierno local o extranjero, o funcionario de una organización internacional, con el propósito de influir en cualquier decisión u obtener alguna ventaja indebida.



Nuestro negocio está basado en una tradición de confianza y confiabilidad que son esenciales para las relaciones duraderas. La honestidad e integridad son las piedras angulares de nuestro comportamiento ético, y nuestro éxito continuo depende de que nosotros cumplamos rápidamente lo que prometemos, profesionalmente y con justicia.

(Extraído del Código de Ética).

Tigo asume una clara posición contra la corrupción, tanto a través de la declaración de la empresa como con códigos que prohíben la utilización de prácticas ilegales como el soborno, la corrupción, la extorsión, la coima o doble contabilidad. Los principales instrumentos internos que se implementan son un **Código de Ética** y un **Código de Conducta del Proveedor**.

El Código de Ética elaborado por MIC está adaptado al contexto local y disponible en dos idiomas. Contiene un programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo, a actitudes y al comportamiento de las personas.

Los proveedores de Tigo que tienen la función de intermediar entre la empresa y el sector público firman un compromiso con la empresa de dar cumplimiento a las normas establecidas en el Código de Conducta del proveedor. Ante el incumplimiento de las condiciones generales y las cláusulas de anticorrupción estas empresas proveedoras pueden ser objeto de multas y sanciones.

Dentro del Plan de inducción de colaboradores a la empresa, se desarrolla un módulo específico sobre el Código de Ética que permite generar conocimiento a todos los niveles. Un ejemplar de este código es entregado a cada colaborador, garantizando su recepción a través de la firma de acuse de recibo. Además, desde el 2010 se implementan además en Tigo los cursos de **Foring Corrupt Practice Act**.

Otro espacio que colabora con este fin es el Whistle-blowing que involucra a Tigo Paraguay como miembro de MIC, comprometiendo a la empresa al cumplimiento de normas de franqueza, honestidad y responsabilidades en el trabajo.

Este es un sistema que alienta a todos los colaboradores a reportar prácticas cuestionables, fraude, corrupción o malas conductas de parte de otros colaboradores de la compañía, sin el riesgo de acoso, discriminación o desventaja que puedan afectarlo posteriormente.

Cabe mencionar que Tigo también cuenta con un Comité Interno de Transparencia responsable de las cuestiones éticas y de aclarar los casos reportados por los clientes.



En este informe, elaborado anualmente por el Ministerio de Hacienda, se consideran todos los pagos efectivamente realizados a la Subsecretaría de Estado de Tributación y por la Dirección Nacional de Aduanas en concepto de IRACIS (Impuesto a la Renta de Actividades Comerciales, Industriales de Servicios), e IMAGRO (Impuesto a la Renta de la Actividades agropecuarias.). No se consideran pagos con créditos fiscales, y tampoco aquellos en concepto de retenciones practicadas a terceras personas, ni impuestos como el Valor Agregado (IVA) y el Selectivo al Consumo (ISC), que son cargados al costo del servicio y asumidos por el consumidor final.

Telecel S.A encabeza el listado de 500 mayores contribuyentes al Estado paraguayo, manteniendo este liderazgo desde el 2010.

Pagos de impuestos al Estado

2010

Gs. 159.286 millones

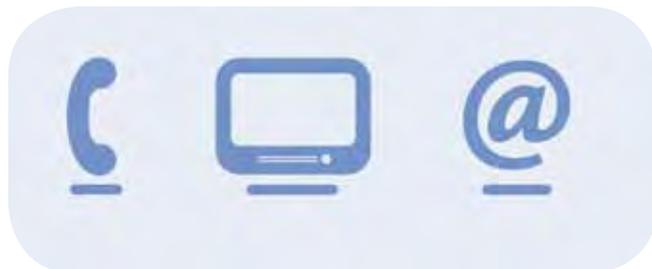
2011

Gs. 165.149 millones

tigo



También orientadas a la transparencia, están las iniciativas de comunicación y diálogo para relacionarse en forma permanente con los grupos de interés de Tigo: empleados, clientes, Estado, comunidad, etc. En este sentido, se destaca el servicio de Call Center que tiene cobertura nacional, atención 24 horas y un promedio de 180 personas que trabajan en horarios escalonados y brindan servicios de atención según el producto y el soporte interno. A través de la atención telefónica y electrónica, que se registran en chat y redes sociales, en promedio, se atienden 10.000 llamadas por día.



Los **Centros de atención** a clientes ofrecen un servicio personalizado a través de sucursales, mini sucursales y correspondalías. Las 52 sucursales están ubicadas en 33 localidades, en Asunción, Ciudad del Este, Concepción, Encarnación, Coronel Oviedo y Eusebio Ayala. Tigo cuenta con 44 minisucursales en distintos puntos del país.

Otras vías de comunicación con los clientes son las **líneas de denuncias** a nivel local y global y el servicio “**Hable con el gerente**” que está disponible en el sitio web.

A nivel interno, las **encuestas anuales de clima organizacional** aportan una vía de comunicación y evaluación que ha colaborado en la toma de decisiones internas para generar un mejor ambiente de trabajo.



OFICINAS CORPORATIVAS

Edificio Corporativo 4 Mojones

Avda. Zavala Cué esq. Artillería,
Fernando de la Mora - Paraguay

Servicios de Atención al Cliente Masivos & Corporativos

Avda. Mariscal López N° 4050 esq. República Argentina,
Asunción.

Tel.: (595 21) 618-9000

Fax: (595 21) 618-9000 int. 4955

Local del Centro Integral de Activaciones & Ventas Directas

Avda. Eusebio Ayala y R.I.2, Asunción.

Centro de atención al cliente en el Microcentro

Palma c/ 14 de Mayo, Asunción.

Sucursales:

Ciudad del Este

Avda. San Blas esquina Patricio Colmán – Edificio “Emperador”.

Pedro Juan Caballero

Mariscal López esq. Curupayty N° 1296.

Encarnación

Bernardino Caballero 1821 esq. Mariscal Estigarribia.

Coronel Oviedo

Tuyutí casi Dr. Luis María Argaña.

Concepción

Avda. Presidente Franco esq. 14 de Mayo



FICHA TÉCNICA

Edición:

Mariana Flecha

María del Carmen Barriocanal

Camila Varela

CSR & Corporate Communications

Colaboradores:

Viviana Ortíz

Analía Lezcano

Soledad Díaz

Tigo People

Ricardo Moral

Víctor Valdez

Aldo Bogado

Medio ambiente

Michael Lichtenberg

Compras

Dr. Carlos Díaz

Gobierno corporativo
y transparencia

Hugo Becker

Diego Orué

Seguridad

Rocío Giménez

Servicios Móviles
Financieros

Mirta Gill

Paola Benítez

Karina Santacruz

Customer

Coordinación editorial: Ami Cabrera/Activamente SRL

Corrección de estilo: Antolín Cantero/Activamente SRL

Diseño gráfico y diagramación: Olga Barriocanal

Fotografías: archivo de Tigo





T I G O P A R A G U A Y

COMUNICACIÓN DE PROGRESO
DEL PACTO MUNDIAL DE ONU

2011