

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012

Pacto Global Colombia



TABLA DE CONTENIDO

1. DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Millicom
- Colombia Móvil - Tigo
- Nuestro compromiso con el Pacto Global

3. DERECHOS HUMANOS

- Respeto y promoción de los Derechos Humanos
- Nuestros valores
- Código de Ética
- Nuestra gente Tigo
- Integración y valores
- Desarrollo profesional
- Promovemos el desarrollo apoyando la educación
- Protección de datos
- Cuando se trata de comunicar, en Tigo vamos más allá

4. DERECHOS LABORALES

- Espacios de diálogo y comunicación
- Ambiente laboral Tigo
- Tigo balance
- Sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad laboral
- Salud ocupacional y bienestar
- Erradicación del trabajo infantil
- Diversidad e igualdad

5. MEDIO AMBIENTE

- Integración de prácticas responsables a nuestro negocio
- Plan de Eficiencia Ambiental
- Reciclaje de dispositivos móviles
- Educación ambiental
- Factura electrónica

TABLA DE CONTENIDO

6. ANTICORRUPCIÓN

- Integridad corporativa
- Integridad y transparencia en nuestros procesos de compras
- Comunicación corporativa

DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO

Es sin duda un placer para mí presentar, por cuarto año consecutivo, nuestra *Comunicación de Progreso* como parte de nuestro firme compromiso con el Pacto Global, que con orgullo anualmente reafirmamos.

Durante los últimos años, hemos realizado un importante trabajo en la incorporación de los principios del Pacto en nuestra operación diaria; convencidos de que nuestro actuar responsable, enfocado en el desarrollo sostenible, y la protección de los Derechos Humanos, es la mejor estrategia para nuestra organización.

De esta manera hoy podemos afirmar que Colombia Móvil - Tigo es una organización que ha evolucionado en cuanto a su estructura, su cultura y sus metas, contribuyendo activamente con la protección y la integración de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Derechos Ambientales y la Anticorrupción en el día a día de nuestra operación.



DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO

Como empresa de telecomunicaciones sabemos que tenemos un rol indiscutible en el apoyo al desarrollo de la sociedad en la que operamos y por esta razón nos hemos trazado como objetivo competir de forma ética, buscando estar a la cabeza de la innovación, y posibilitar el acceso a la tecnología y al mundo digital a más personas en Colombia.

Conscientes de los objetivos que perseguimos, hemos fijado nuestras metas valorando siempre a nuestro público de interés, nuestros espacios de crecimiento potencial y la creación de valor que podemos generar en nuestra esfera de influencia.

A continuación, tengo el placer de presentar las principales actividades realizadas y metas alcanzadas por Colombia Móvil – Tigo durante el 2012. Les agradezco su interés por conocer cómo evoluciona nuestro compromiso con el Pacto Global y el camino que nos hemos trazado para mejorar como compañía y como miembros de la sociedad.



ESTEBAN IRIARTE
PRESIDENTE COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P - TIGO



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



MILlicom

Millicom International Cellular S.A. es una compañía de telecomunicaciones líder en el mercado enfocada en los mercados emergentes en América Central, América del Sur y África bajo la marca “Tigo”.

Millicom cuenta con negocios de telefonía móvil en El Salvador, Guatemala y Honduras en Centroamérica, en Bolivia, Colombia y Paraguay en América del Sur, en el Chad, la República Democrática del Congo, Ghana, Mauricio, Ruanda, Senegal y Tanzania en África.

Además, Millicom opera empresas de cable en El Salvador, Guatemala, Honduras, Costa Rica y Nicaragua en Centroamérica y en Paraguay en América del Sur.

PROVEYENDO SERVICIO DE VOZ, DATOS, TELEVISIÓN POR CABLE Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO MILlicom CUENTA CON 47 MILLONES DE CLIENTES EN AMÉRICA LATINA Y ÁFRICA.



COLOMBIA MÓVIL - TIGO

Colombia Móvil S.A. E.S.P – Tigo es un operador de PCS (Servicio de Comunicación Personal) que brinda servicios de comunicación móvil en Colombia.

A partir del año 2003, Colombia Móvil entró al mercado de la telefonía como el tercer operador móvil siendo parte de una asociación entre la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB) y la Empresa de Servicios Públicos de Medellín (EPM) operando en la banda de 1900 MHz.

En el 2006, se consolidó una alianza entre Colombia Móvil y el operador europeo Millicom bajo su marca Tigo dando inicio a una nueva etapa en el recorrido de la compañía.



COLOMBIA MÓVIL - TIGO



MISIÓN

Proveer servicios a personas que quieran mantenerse en contacto con sus comunidades, mantenerse informadas y mejorar su calidad de vida.

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

COLOMBIA MÓVIL - TIGO



VISIÓN

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.

COLOMBIA MÓVIL - TIGO



COBERTURA

Llegamos al 73% de la población del país, cubriendo el 58% de los municipios.

COLOMBIA MÓVIL - TIGO



SEDES Y CENTROS DE EXPERIENCIA

Actualmente, nuestra sede central se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá.

Adicionalmente, contamos con 5 oficinas regionales que cubren el país divididas en las regionales de Centro, Oriente, Costa, Noroccidente y Suroccidente.

Para nuestros servicios comerciales, hemos dispuesto 132 Centros de Experiencia en más de 60 ciudades.

COLOMBIA MÓVIL - TIGO

Sedes y Centros de Experiencia



NUESTROS COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL

¿Qué es el Pacto Global?

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria en la cuál las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

De esta manera, las compañías, miembros de esta iniciativa, tienen como objetivo incorporar los diez principios en sus actividades empresariales, así como llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs).

<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

NUESTROS COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL

¿Cuál es nuestro compromiso con esta iniciativa?

Colombia Móvil – Tigo es miembro activo del Pacto Global siendo, desde el 2007, la primera operación del grupo Millicom en comprometerse con esta iniciativa.

Durante los últimos 4 años, hemos incorporado a nuestra gestión diaria el respeto y la promoción de los 10 principios del Pacto con el total convencimiento que trabajar de la mano de las Naciones Unidas, en la construcción de una empresa más sólida y responsable, es el camino más exitoso.

Igualmente, como parte de nuestro compromiso, hemos publicado desde el 2009 nuestra Comunicación de Progreso en la cual hemos presentado año a año las acciones, proyectos y estrategias implementadas como parte del apoyo al Pacto Global y sus principios.





DERECHOS HUMANOS



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

EL RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS HACEN PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTRA VISIÓN COMO COMPAÑÍA

El desarrollo de nuestras actividades se lleva a cabo dentro de la observancia y el respeto de los Derechos Fundamentales, lo cual hemos plasmado en nuestros valores corporativos y en las políticas que rigen nuestra compañía.

Así, creemos que al incorporar a nuestra manera de operar este tipo de premisas aseguramos la calidad del servicio que prestamos, aseguramos una posición de liderazgo en nuestro negocio y contribuimos al desarrollo de nuestra sociedad.



NUESTROS VALORES

Nuestros valores corporativos rigen nuestro comportamiento empresarial promoviendo la pasión, el respeto y la integridad.



RESPETO

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



PASIÓN

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



INTEGRIDAD

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

CÓDIGO DE ÉTICA

Promovemos los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestras actividades.

El Código de Ética Tigo delinea los principios básicos de ética comercial, ética laboral y requisitos legales de nuestra compañía y es aplicable a todos nuestros colaboradores independientemente de su posición.

Para la difusión y entendimiento del Código, nuestros colaboradores realizan una capacitación como parte de su Inducción Corporativa.

El propósito del Código de Ética es:



Fomentar la conducta honesta y ética, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de los conflictos de interés.

Incentivar total transparencia, justicia y oportunidad para nuestros accionistas y los mercados financieros.

Cumplir las leyes, normas y regulaciones gubernamentales aplicables.

Asegurar la protección de los intereses legítimos del negocio de Colombia Móvil, incluyendo las oportunidades empresariales, bienes e información confidencial.

Disuadir el delito.

NUESTRA GENTE TIGO

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

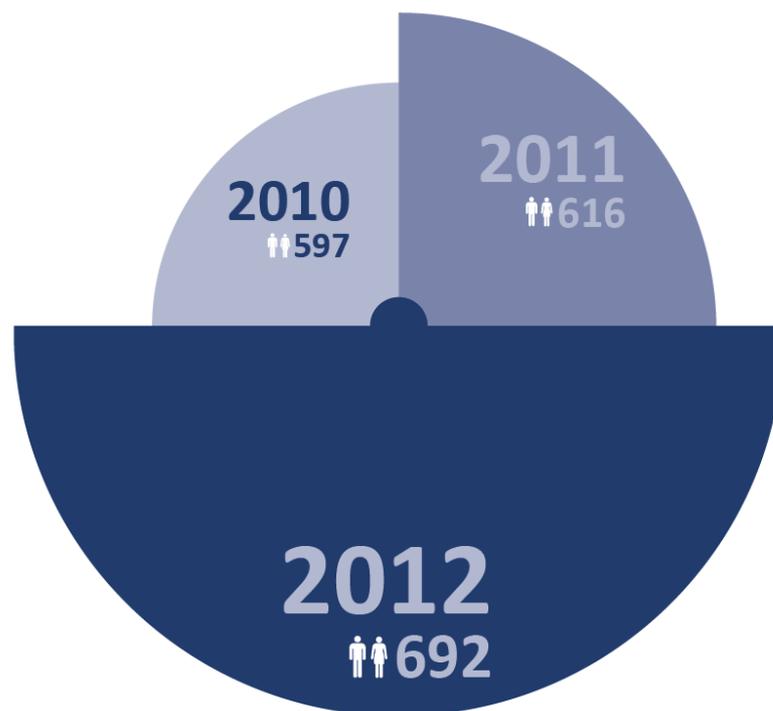
En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores. De esta manera, mantenemos un enfoque integral en todas las acciones que emprendemos asegurándonos que las calidades personales, el crecimiento profesional y la integridad de nuestros colaboradores sean prioritarios en todas las decisiones.

Estamos comprometidos con el respeto y dignidad de todos nuestros colaboradores valorando la individualidad y las diferencias culturales entre ellos.

A continuación presentamos más detalles de nuestro público interno.

NUESTRA GENTE TIGO

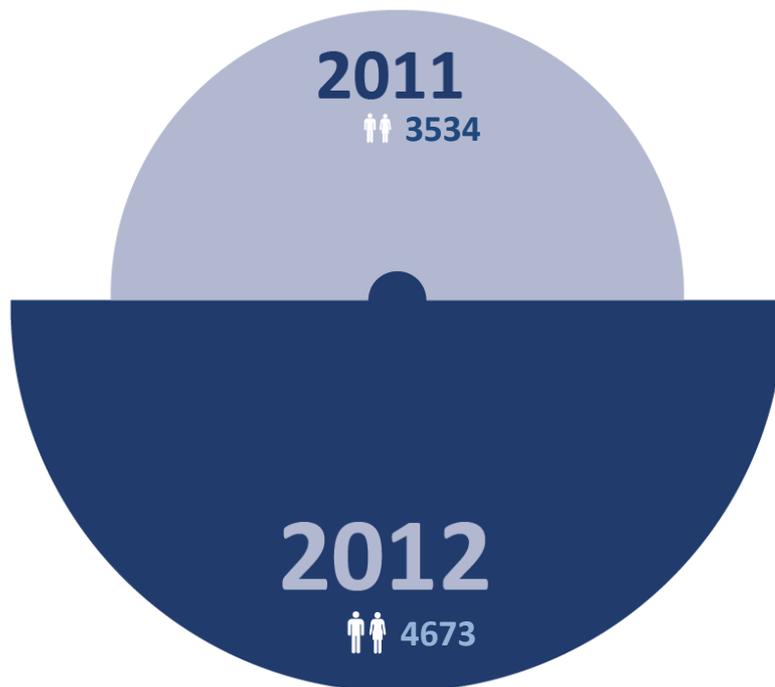
Fuerza Laboral – Colaboradores Tigo



Evolución 2010-2012

NUESTRA GENTE TIGO

Fuerza Laboral - Tercerizada



Evolución 2011-2012

NUESTRA GENTE TIGO

Organigrama Tigo - 2012



NUESTRA GENTE TIGO

Fuerza Laboral

**JUNTA
DIRECTIVA**  **7**

SENIOR  **11**

GERENTE  **43**

DIRECTOR  **60**

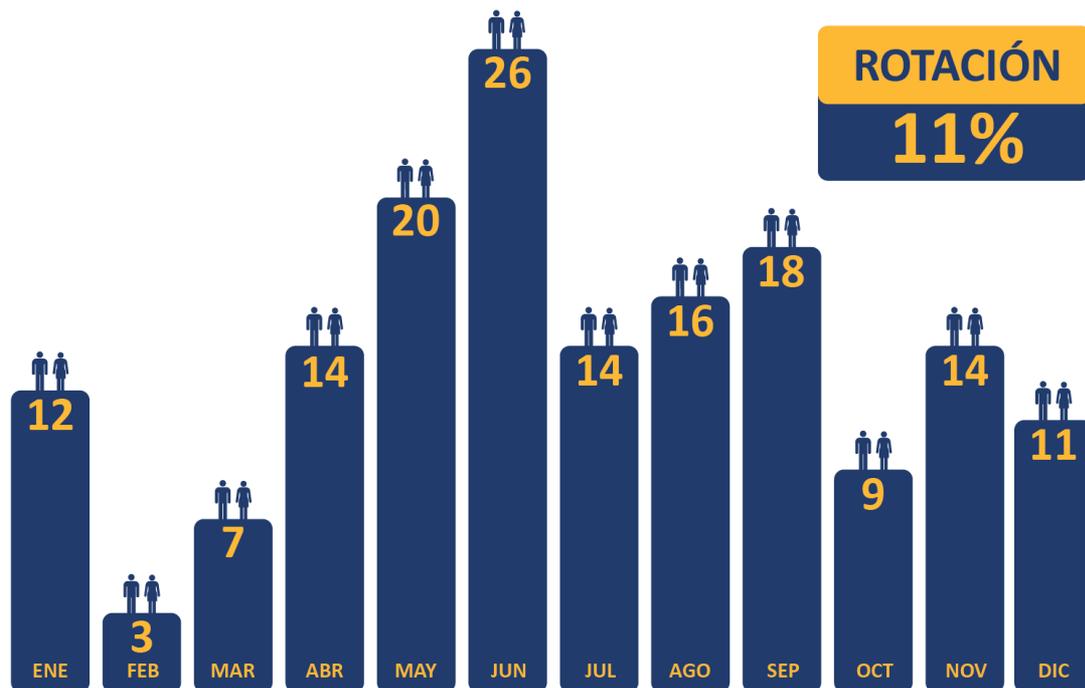
JEFE  **41**

STAFF  **537**

NUESTRA GENTE TIGO

Fuerza Laboral

CONTRATACIONES 2012



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

En Tigo promovemos continuamente la integración de nuestros equipos de trabajo realizando durante todo el año diferentes actividades.

Los eventos realizados tienen como objetivo acercar a todos nuestros colaboradores fuera del ambiente laboral promoviendo nuestros valores y principios corporativos como base de todas las actividades.

A continuación presentamos las actividades desarrolladas durante el 2012.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

Torneo de Bolos.

El torneo se desarrolló en Bogotá, Medellín y Bucaramanga contando con un total de 265 participantes en todo el país.



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Torneo de Bolos.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

Torneo de fútbol.

Para el desarrollo de este torneo contamos con un total de 430 colaboradores y 43 equipos en Bogotá, Cali y Barranquilla.



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

Fiesta de Fin de Año.

Celebramos con nuestros colaboradores los resultados y logros obtenidos durante el 2012 llevando a cabo nuestra tradicional fiesta de fin de año en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cali y Bucaramanga.



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Fiesta de Fin de Año.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Fiesta de Fin de Año.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

Celebración de Navidad.

Celebramos la Navidad junto a nuestros colaboradores con una mañana de villancicos y comida típica en nuestras oficinas.



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Celebración de Navidad.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Celebración de Navidad.

INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.

Halloween.

Como parte de nuestras celebraciones anuales, en Halloween nuestra gente Tigo se disfraza y decora las oficinas para recibir a los hijos de los colaboradores.

Este año celebramos en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Cali recibiendo a 1672 niños en todas nuestras oficinas.



INTEGRACIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

Realizamos actividades de integración promoviendo los valores corporativos entre nuestros equipos de trabajo.



Halloween.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

Reconocemos la calidad excepcional de la gente Tigo razón por la cual buscamos mantener un ambiente que albergue el crecimiento personal, el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional para todos.

De esta manera, trabajamos continuamente en la formación de nuestros colaboradores considerando sus necesidades y sus proyecciones laborales creando espacios de aprendizaje acordes que presentamos a continuación.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores

1. Contigo en la U

Contigo en la U es el nombre del proyecto de entrenamiento y desarrollo implementado para nuestros colaboradores de Centros de Experiencia Propios, Distribuidores y Corresponsales.

Basado sobre una plataforma de *e-learning* los cursos que desarrollamos son reforzados y retroalimentados presencialmente.

Teniendo como objetivo final mejorar continuamente nuestro servicio, trabajamos en la profundización del conocimiento de ventas, la confianza en el servicio y la correcta ejecución de procesos con un público objetivo de aproximadamente 2500 colaboradores en más de 30 cursos.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

2. Tigo Talent School

Tigo Talent School es un programa de entrenamiento diseñado con el fin de proporcionar espacios de aprendizaje y enseñanza entre nuestros colaboradores.

Este programa tiene como fundamento compartir entre nuestros colaboradores conocimientos y habilidades, optimizando procedimientos técnicos y humanos que se realizan a diario en nuestra compañía.

De esta manera, son nuestros propios colaboradores los encargados de realizar las sesiones de formación y entrenamiento realizando cursos sobre temas específicos en los cuales tengan un amplio conocimiento.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

2. Tigo Talent School – Comunicación interna



¿Sientes entusiasmo por el proceso enseñanza - aprendizaje?, ¿Tienes habilidad para organizar actividades que favorezcan el intercambio de ideas entre alumnos?, ¿Te gustaría compartir tus conocimientos con otros compañeros?. Pues, esta es tu oportunidad, ya que Tigo Talent School, es el espacio donde puedes compartir tus conocimientos con todos los que formamos parte de esta comunidad. Es por eso, que te recordamos que están abiertas las convocatorias para que la gente Tigo, se inscriba y participe como profesores de nuestro Programa de Entrenamiento Interno.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

3. Inducción Corporativa

La formación de Inducción Corporativa se lleva a cabo con todos los nuevos ingresos de la compañía.

Durante esta sesión de entrenamiento nuestros nuevos colaboradores no solo reciben una formación sobre el funcionamiento y aspectos técnicos de la compañía, igualmente reciben una capacitación extensiva sobre nuestras Reglas de Oro, Código de Ética, Valores Corporativos y políticas internas.

DESARROLLO PROFESIONAL

En Tigo creemos que el éxito de nuestra compañía está ligado a la calidad y desarrollo de nuestros colaboradores.

3. Inducción Corporativa



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Programa de becarios “Juntos Somos Más” – Universidad del Norte.

En Tigo creemos firmemente que el apoyo y la inversión en la educación son fundamentales para el crecimiento y desarrollo de nuestro país. Es por esto que, interesados en apoyar programas educativos de alto impacto, en el 2012 nos unimos al programa “Junto Somos Más” de la Universidad del Norte (Barranquilla) con el fin de apoyar a la educación de 5 bachilleres de escasos recursos económicos con su carrera universitaria.

Por medio de esta colaboración, la cual se inscribe dentro de nuestros proyectos de Responsabilidad Social, Tigo se encargará de apoyar la educación de estos jóvenes entregando 5 becas integrales que cubrirán los gastos asociados a la educación universitaria de los becarios, quienes fueron escogidos para este programa por su alto desempeño y excelencia académica.

Los jóvenes seleccionados cursarán carreras de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas e Ingeniería Electrónica en la Universidad del Norte, reconocida por su alto nivel académico.

Además de garantizar la educación de estos jóvenes, nuestro principal aporte se centra en la inversión que hacemos en la formación de jóvenes profesionales que impulsaran el desarrollo de la región y el país.

PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Remodelación de escuelas de bajos recursos para mejorar la calidad educativa.

Como parte de nuestro apoyo a la educación del país, trabajamos en la remodelación y la readecuación de colegios de bajos recursos, con el fin de contribuir a una mejor calidad educativa.

La primera escuela beneficiaria de esta iniciativa fue la “Escuela 20 de Julio” en la Ciudad Valledupar en la cual se realizaron trabajos de readecuación de la fachada de la institución, mejoramiento general de la infraestructura así como la dotación de útiles para los estudiantes.



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Remodelación de escuelas de bajos recursos para mejorar la calidad educativa.

Inauguración remodelaciones - Escuela 20 de Julio Valledupar.



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Remodelación de escuelas de bajos recursos para mejorar la calidad educativa.

*Inauguración remodelaciones - Escuela 20 de Julio"
Valledupar.*



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Apoyo al programa educativo “Computadores para Educar”.

Con el fin de contribuir a la inclusión digital y la disminución de la brecha digital, en el 2012 hicimos una donación por un valor de \$55.250.982 en equipos de cómputo en desuso al programa educativo Computadores Para Educar.

Con esta donación se espera beneficiar mediante el reacondicionamiento de más de 190 dispositivos, instituciones públicas del país a través del acceso, uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las comunidades educativas.

Es de resaltar que, además de la donación realizada por la compañía, más de 20 colaboradores de la compañía realizaron una donación voluntaria para aportar al programa.

PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Nuestras actividades de Voluntariado Corporativo están enfocadas en el apoyo de proyectos educativos.

Como parte de las actividades de responsabilidad social que realizamos con la comunidad, en el 2012 llevamos a cabo una sesión de Voluntariado Corporativo con la Fundación Pies Descalzos.

Durante esta sesión, nuestros Voluntarios Tigo trabajaron con los alumnos de grado 11 en Bogotá y Barranquilla en la creación de su perfil profesional y el uso de las TIC para la búsqueda de oportunidades laborales.

Nuestros voluntarios compartieron con los estudiantes de la Fundación sus experiencias laborales así como consejos profesionales para elaborar sus hojas de vida y su perfil laboral.

Igualmente, durante esta sesión, tuvimos la oportunidad de compartir con los niños una mañana de juegos y aprendizaje.



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Nuestras actividades de Voluntariado Corporativo están enfocadas al apoyo de proyectos educativos.

*Voluntarios Tigo trabajando con los alumnos.
Sesión de voluntariado corporativo, Bogotá 2012.*



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Nuestras actividades de Voluntariado Corporativo están enfocadas al apoyo de proyectos educativos.

*Voluntarios Tigo.
Sesión de voluntariado corporativo, Bogotá 2012.*



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Nuestras actividades de Voluntariado Corporativo están enfocadas al apoyo de proyectos educativos.

*Voluntarios Tigo.
Sesión de voluntariado corporativo, Bogotá 2012.*



PROMOVEMOS EL DESARROLLO APOYANDO LA EDUCACIÓN DE NUESTRO PAÍS

Nuestras actividades de Voluntariado Corporativo están enfocadas al apoyo de proyectos educativos.

*Voluntarios Tigo.
Sesión de voluntariado corporativo, Barranquilla 2012.*



PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con el apropiado manejo de la información de nuestros clientes, proveedores y empleados.

En Tigo trabajamos en mantener los estándares de seguridad más altos posibles implementado en el 2012 el Proyecto ISMS (Information Security Management System) con el fin de establecer un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información alineado con la norma ISO 27001 - 2005*.

Asegurando el adecuado manejo de la información, hemos implementado políticas, procedimientos y controles que nos permiten gestionar los riesgos de seguridad de la información en toda nuestra organización de manera apropiada.

Para la implementación de este Proyecto, hemos identificado los procesos y servicios en donde el manejo de la información es fundamental, identificando los riesgos, tratándolos y generando estrategias de seguridad de la información que nos permitan contar un ambiente de seguridad acorde con la necesidad de nuestro negocio.

Como parte de este proceso, hemos igualmente trabajado en la sensibilización de nuestro público interno sobre la importancia del correcto manejo y gestión de la información realizando campañas internas así como jornadas de capacitación con nuestro Top Management, Dueños de Procesos y Directivos de las áreas de Redes y TI.

**Norma ISO para proporcionar una metodología para la implementación de la seguridad de la información en una organización.*

PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con el apropiado manejo de la información de nuestros clientes, proveedores y empleados.

Campaña de Sensibilización interna - "A TIGO LO CUIDO YO".

Para la implementación de este proyecto, realizamos una campaña de sensibilización llegando a 4.000 colaboradores de todas nuestras tiendas, sedes administrativas y red de distribuidores.



PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con el apropiado manejo de la información de nuestros clientes, proveedores y empleados.

Comunicación Interna.

Utilizamos nuestros canales de comunicación interna con el fin de difundir mensajes específicos así como dar a conocer las políticas del Proyecto de Información.



La ley de protección de datos personales vela por el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal de bases de datos y archivos que pueden utilizar entidades públicas o privadas.

Todos los colaboradores de Tigo que son responsables y encargados del tratamiento de los archivos que contienen datos:

- ✓ Podrán suministrar datos a terceros únicamente con autorización del titular de la información, siempre conociendo la finalidad de su uso.
- ✓ Conservarán la información bajo buenas condiciones de seguridad, manteniéndola alejada de servidores o sitios de fácil acceso para terceros. Se recomienda consultar la política de seguridad para conocer las características de contraseñas seguras.

Recordemos que somos responsables y no cumplirlo implica sanciones a Tigo y a los encargados de los datos.

CUANDO SE TRATA DE COMUNICAR, EN TIGO VAMOS MÁS ALLÁ

El acceso a Internet como un Derecho Fundamental.

En junio del 2011, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el acceso a Internet como un Derecho Humano Fundamental al considerar el carácter transformador y los aportes que esta herramienta ha brindado al desarrollo y al progreso social.

Según el Relator Especial de las Naciones Unidas para la Libertad de Opinión y Expresión, “la única y cambiante naturaleza de Internet no solo permite a los individuos ejercer su derecho de opinión y expresión, sino que también forma parte de sus Derechos Humanos y promueve el progreso de la sociedad en su conjunto”.

Además de su inherente aporte a la comunicación y a la libertad de expresión, la Unión Internacional de Telecomunicaciones ha resaltado la importancia del acceso a Internet como un aspecto esencial para alcanzar los Objetivos del Milenio en 2015.

Si bien a nivel mundial el nivel de penetración de Internet crece a un ritmo constante y los problemas de acceso físico se tornan cada vez más fáciles de solucionar con el uso de redes móviles; existe un importante reto en el cual Gobiernos y Proveedores de Servicio deben trabajar en conjunto: promover un mayor acceso a más usuarios.

CUANDO SE TRATA DE COMUNICAR, EN TIGO VAMOS MÁS ALLÁ

En Tigo promovemos un acceso a la tecnología fácil, constante y a un precio asequible entendiendo las necesidades de nuestros usuarios.

Como parte del desarrollo de nuestra labor, en Tigo estamos enfocados en ofrecer a todos nuestros clientes un acceso a la tecnología fácil, constante y a un precio asequible de tal manera que siempre estén conectados.

Por este motivo, hemos diseñado productos que promueven una mayor conectividad y faciliten la experiencia de navegación en función de las necesidades y gustos de nuestros usuarios prepago.

De esta forma ponemos al alcance de cualquier persona paquetes de datos para ser usados en navegación, redes sociales, entretenimiento y comunicación, facilitándole el acceso a una vida digital conscientes que, más que un servicio, el acceso a la comunicación es esencial para todos nuestros usuarios.

CUANDO SE TRATA DE COMUNICAR, EN TIGO VAMOS MÁS ALLÁ

Oferta – internet prepago.

Ofrecemos una amplia oferta de productos, paquetes y promociones para nuestros usuarios prepago permitiendo el acceso a internet de manera fácil y asequible en cualquier dispositivo.

	BlackBerry	Smartphone	Featurephone	Tablet - Laptop
PRODUCTOS	 Blackcard	 Androidcard Reembolso		 Pack Modem Prepago Reembolso
PAQUETES	 BBM Pin  Redes +Chat  Mail +Chat  Total	 Redes +Chat  Mail +Chat  Total	 Redes +Chat  Mail +Chat  Total	 Redes +Chat  Mail +Chat  Total
PROMOCIONES	 Di@ internet  Internet Plus	 Di@ internet  Internet Plus	 Di@ internet  Internet Plus	 Di@ internet  Internet Plus

CUANDO SE TRATA DE COMUNICAR, EN TIGO VAMOS MÁS ALLÁ

Trabajamos en la protección y respeto de la libertad de expresión como un Derecho Fundamental.

Dada la naturaleza de nuestro negocio sabemos el importante rol que tenemos en la protección y respeto de la libertad de expresión entre nuestros usuarios, razón por la cual hemos establecido como prioridad el trabajo activo en este espacio.

Así, desde el 2011, Millicom es miembro activo del grupo *Telecommunications Industry Dialogue* el cual reúne operadores globales de telecomunicaciones y proveedores para la discusión de buenas prácticas y acciones para la libertad de expresión y el derecho a la intimidad en el sector de las telecomunicaciones en el contexto de los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.

En el marco de este grupo, Millicom tiene como objetivo apoyar en el desarrollo principios, herramientas y mecanismos de debida diligencia para asegurar el respeto de la vida privada y la libertad de expresión en todas sus operaciones.

<http://salterbaxter.tigocloud.net/responsibility/managing-our-impact/human-rights>



DERECHOS LABORALES

DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Conscientes de la importancia de mantener un diálogo directo y abierto con nuestros colaboradores, hemos desarrollado espacios de comunicación que nos permiten tener una mayor cercanía y un mejor conocimiento de las opiniones de nuestros colaboradores.

A continuación presentamos las iniciativas que implementamos en el 2012:

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Almuerzo con el Presidente

Entre las iniciativas desarrolladas para la promoción del dialogo entre Nuestra Gente Tigo, la Presidencia ha promovido un espacio en el cual nuestros colaboradores son invitados a un almuerzo con el Presidente de la compañía.

Durante este almuerzo los colaboradores tienen la oportunidad de presentarse y discutir con el Presidente sus experiencias en la compañía, sus opiniones o cualquier pregunta que tengan.

Además de ser un espacio de integración de alto nivel, esta iniciativa tiene como objetivo fomentar el diálogo directo y abierto entre el Presidente y nuestros colaboradores promoviendo la comunicación e igualdad de las relaciones entre nuestro público interno.

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Almuerzo con el Presidente.

252 colaboradores han asistido al Almuerzo con el Presidente.



ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.



Almuerzo con el Presidente.

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Almuerzo con el Presidente.

Durante ciertas sesiones, contamos igualmente con el Vicepresidente de Recursos Humanos.



ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Presentación de Resultados

Con el fin de fortalecer los espacios de comunicación con nuestros colaboradores, desde el 2012 y a petición de la Presidencia de Tigo, hemos establecido un nuevo espacio : la “Presentación de Resultados”.

Durante esta presentación, la cual es realizada por el Presidente de Tigo mensualmente, revisamos los resultados de la compañía y compartimos las estrategias de nuestro negocio para alinearnos desde nuestros roles y conseguir mejores resultados.

Igualmente, durante estas sesiones se discuten y revisan las preguntas o inquietudes que nuestros colaboradores puedan tener sobre la compañía.

Así, antes de cada Presentación, habilitamos (en las sedes en las que se lleva a cabo la presentación) un “buzón de sugerencias” en el cuál nuestros colaboradores depositan de manera anónima sus opiniones, preguntas, comentarios sobre el desarrollo del negocio o cualquier tema relacionado con el desempeño de la compañía.

Como parte de los compromisos que se han establecido para el desarrollo de esta actividad, el Presidente se compromete a responder todas las preguntas que se depositen en el buzón.

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

Presentación de Resultados.



ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Promovemos espacios de diálogo y comunicación para conocer mejor a nuestros colaboradores.

**Presentación de Resultados.
Comunicación interna.**

Tigo te Invita



Si quieres preguntar...

... en las sedes de Citi y Castellana hay un buzón en el que puedes depositar las preguntas que le quieras hacer a nuestro Presidente Esteban Iriarte.

En Citi el buzón está a la entrada del sexto piso y en la Castellana en la cafetería.

Hasta mañana tienes plazo de dejar tus preguntas.

¡Espera pronto la invitación a la presentación!



ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Establecemos mecanismos propios para representar los intereses de nuestros colaboradores.

Comité de Convivencia Laboral

Dentro de estas iniciativas cabe igualmente resaltar la creación de Comité de Convivencia que tiene como fin mantener un ambiente laboral óptimo, así como crear mecanismos para la solución de controversias.

El Comité de Convivencia es un mecanismo que tiene dentro de sus principales intereses trabajar en la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas inadecuadas o de acoso laboral en la organización.

Para su conformación, los miembros del Comité de Convivencia son elegidos por la Alta Gerencia de la Compañía y por los colaboradores Tigo.

En cuanto a la elección de los representantes de los colaboradores, se llevó a cabo una jornada de votación en todo el país en la cual 343 personas participaron para elegir a sus representantes.

Al ser creado como un mecanismo alternativo a los establecidos en el reglamento de la Compañía, dicho Comité “procurará generar una conciencia colectiva conviviente entre la Comunidad Laboral, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos” según se reglamentó.

ESPACIOS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

Establecemos mecanismos propios para representar los intereses de nuestros colaboradores.

FUNCIONES COMITE CONVIVENCIA

RECIBIR y dar trámite a
RECLAMOS hechos.

CREAR espacios de diálogo
para promover COMPROMISOS
MUTUOS.

DAR SEGUIMIENTO a las
RECOMENDACIONES hechas.

ANALIZAR los HECHOS
presentados.

FORMULAR un plan
concertado entre las partes
para mejorar la situación.

COMUNICAR a la alta
dirección sobre acuerdos y
recomendaciones.

ESCUCHAR a las partes de
manera INDIVIDUAL.

SUGERIR a la alta dirección
medidas PREVENTIVAS y
CORRECTIVAS

ELABORAR informes
trimestralmente sobre
RESULTADOS y GESTIÓN del
Comité.

DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

AMBIENTE LABORAL TIGO

Nuestro ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la accesibilidad y el trabajo en equipo.

Espacios Abiertos

Como parte de nuestra cultura, en Tigo trabajamos en un ambiente laboral que promueva el respeto, la accesibilidad y el trabajo en equipo.

En efecto, una de las características principales de nuestro ambiente laboral se ve reflejado en nuestras oficinas las cuales cuentan con espacios abiertos y sin puertas fomentando la continua comunicación entre equipos y la interacción entre todos nuestros colaboradores sin importar su cargo.

AMBIENTE LABORAL TIGO

Nuestro ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la accesibilidad y el trabajo en equipo.

Nuestras oficinas.



AMBIENTE LABORAL TIGO

Nuestro ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la accesibilidad y el trabajo en equipo.

Nuestras oficinas.



AMBIENTE LABORAL TIGO

Nuestro ambiente laboral se caracteriza por el respeto, la accesibilidad y el trabajo en equipo.

Evaluación del Ambiente Laboral

Interesados en mejorar continuamente nuestro clima organizacional, realizamos en el 2012 una medición de “Ambiente Laboral” en la cual evaluamos la percepción de nuestros colaboradores en temas como diversidad e inclusión, comunicación interna, trabajo en equipo y desarrollo organizacional entre otros obteniendo resultados altamente satisfactorios.

Igualmente, como parte de nuestros planes para el 2013, haremos parte de la medición del Instituto “Great Place to Work”.

AMBIENTE LABORAL TIGO

Contamos con un ambiente de trabajo libre de intimidaciones y de acoso asegurando los derechos y el respeto de nuestros colaboradores.

Respeto y libertad

Como parte de nuestras políticas internas, y según lo establecido en nuestro Código de Ética, en Tigo contamos con un ambiente laboral libre de intimidaciones y acosos asegurando así los derechos y el respeto de nuestros colaboradores.

De esta manera, hemos establecido medidas de control para vigilar cualquier acto intimidatorio así como medidas disciplinarias asociadas a estas eventualidades.

Igualmente, nuestros colaboradores son capacitados durante su inducción corporativa y en los talleres de Integridad Corporativa sobre este tipo de situaciones así como las medidas que se deben tomar en estos casos.

AMBIENTE LABORAL TIGO

Contamos con un ambiente de trabajo libre de intimidaciones y de acoso asegurando los derechos y el respeto de nuestros colaboradores.

“El acoso incluye comportamientos, ya sea en persona o por otros medios, tal como correo electrónico, que sea ofensivo para individuos o grupos incluyendo avances sexuales no deseados, comentarios sugestivos no provocados de naturaleza sexual, comentarios discriminatorios o racistas, difamaciones religiosas y chistes étnicos no provocados o cualquier tipo de amenaza ya que tal comportamiento puede interferir con el desempeño laboral del empleado o puede ser percibido por el receptor como intimidatorio o tenso y crea un ambiente laboral intimidatorio, hostil u ofensivo”.

***Extraído del Código de Ética.
Capítulo “Libertad sin Acoso”***

AMBIENTE LABORAL TIGO

Contamos con un ambiente de trabajo libre de intimidaciones y de acoso asegurando los derechos y el respeto de nuestros colaboradores.

Construyendo Contigo

Con el interés de mejorar la calidad del ambiente laboral de nuestra gente Tigo, empezamos en el 2012 un importante trabajo de remodelación y ampliación de nuestras sedes administrativas bajo el nombre “Construyendo Contigo”.

Mejorando los espacios de trabajo y rediseñando nuestras oficinas, este Proyecto tiene como objetivo el diseño de espacios de trabajo más modernos y cómodos que beneficien el trabajo en equipo.

TIGO BALANCE

Buscamos el balance entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores contando con horarios flexibles.

Como parte de nuestras políticas internas, promovemos entre nuestros colaboradores un adecuado balance entre sus necesidades personales y su espacio laboral.

De esta manera, nuestra gente Tigo cuenta con un horario flexible en el cual, según sus necesidades, pueden escoger los horarios de ingreso y salida con previa coordinación de sus jefes inmediatos.

Igualmente nuestros colaboradores tienen, todos los viernes, la posibilidad de salir una hora más temprano.

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del ambiente de trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

Además de garantizar el cumplimiento de la legislación laboral colombiana y los requisitos asociados a la seguridad laboral, en Tigo nos encargamos de mantener los más altos estándares asociados con la calidad laboral de nuestros colaboradores, trabajando activamente en asegurar su seguridad diaria.

Para lograrlo enfocamos nuestros esfuerzos en promover un ambiente apropiado y adecuado para el desarrollo de las actividades de nuestros colaboradores por medio de diferentes iniciativas que se presentan a continuación.

SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del ambiente de trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

Prevención de Riesgos Laborales

Comprometidos con la seguridad de nuestros colaboradores, el 100% nuestra gente Tigo se encuentran afiliada a la Administradora de Riesgos Laborales con el fin de garantizar el cubrimiento de las prestaciones asistenciales y económicas en caso de accidente o enfermedad laboral.

Igualmente, enfocados en la prevención de riesgos laborales, la compañía realiza un diagnóstico permanente de las condiciones de trabajo y salud existentes en el entorno laboral. Este diagnóstico nos permite determinar no solo las necesidades emergentes de nuestros colaboradores, igualmente nos permite monitorear el grado de avance de las estrategias administrativas y operativas que se han implementado para controlar los factores de riesgo.

Con el fin de darle seguimiento y establecer la efectividad de nuestras estrategias, utilizamos indicadores de accidentalidad¹ que nos permiten monitorear nuestro desempeño. A continuación presentamos estos indicadores.

¹ Estos indicadores son un requerimiento legal.

SEGURIDAD LABORAL

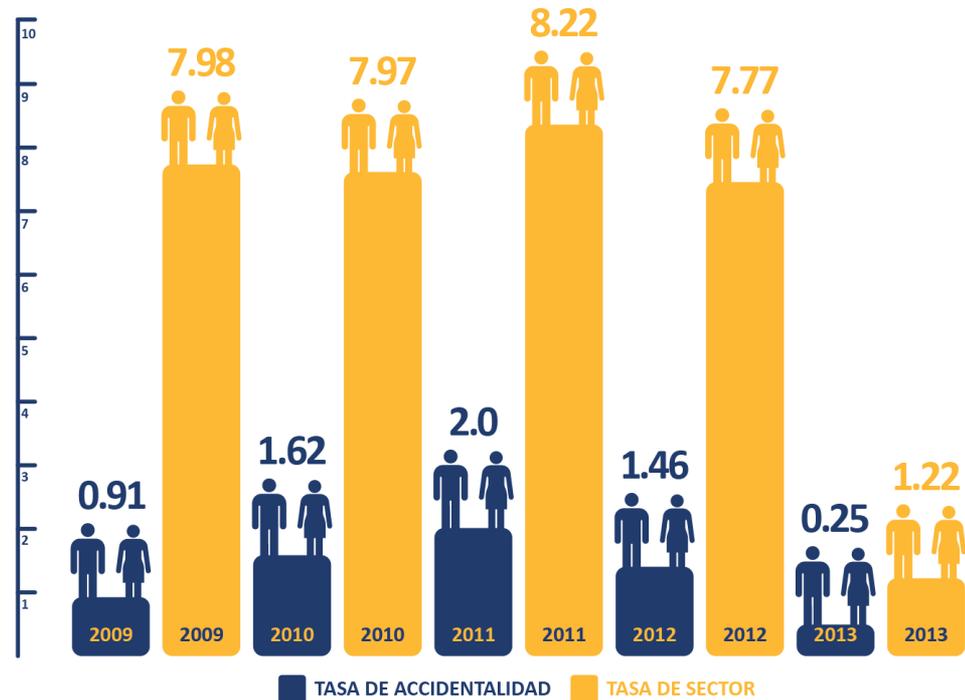
Tasa de Accidentalidad

Durante los últimos años hemos perfeccionado nuestros mecanismos de intervención y la eficacia de nuestras acciones con el fin de eliminar los riesgos laborales en nuestra operación, logrando de esta manera mantener en el mínimo los accidentes, por debajo de la tasa del sector.

Tasa de accidentalidad:

Se entiende como el número de accidentes de trabajo y los días perdidos en un período de tiempo determinado considerando la cantidad de colaboradores expuestos durante éste².

TASA DE ACCIDENTALIDAD VS. TASA DEL SECTOR



² La tasa de sector calculada es para empresas del sector ARL SURA S.A.

SEGURIDAD LABORAL

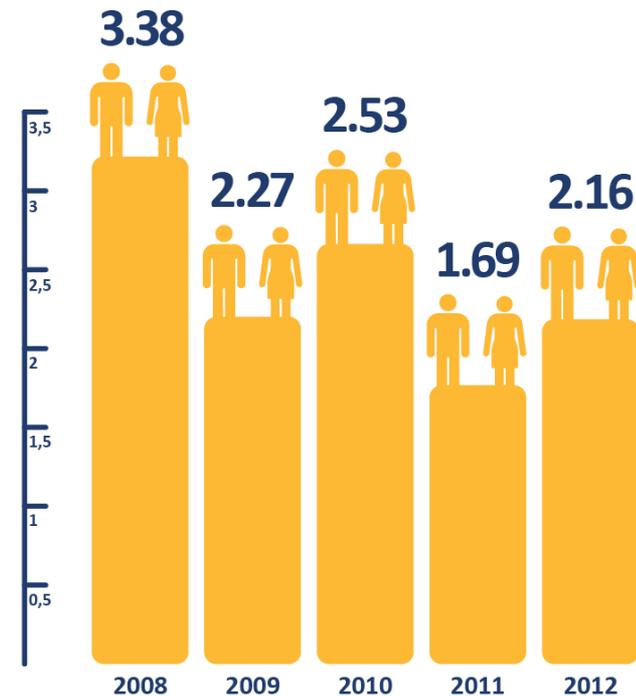
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo

Igualmente, el trabajo realizado nos ha permitido mantener año a año una frecuencia baja de los accidentes de trabajo.

Índice de frecuencia de accidentes de trabajo:

Se entiende como el número de accidentes de trabajo sobre el número de horas trabajadas. Esta medición no considera las enfermedades laborales.

IFAT 2008 - 2012



SEGURIDAD LABORAL

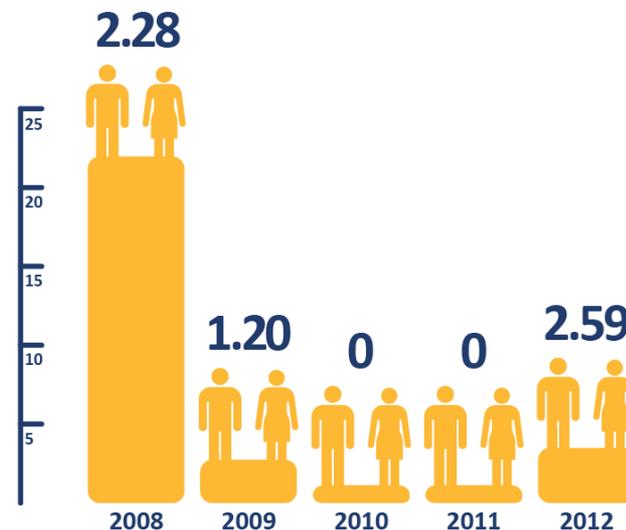
Índice de severidad de accidentes de trabajo

En lo referente a la severidad de los accidentes reportados, cabe resaltar que los eventos reportados en los últimos años han sido generados por accidentes deportivos y caídas leves a nivel.

Índice de severidad de accidentes de trabajo:

Se entiende como el número de días perdidos y considerados como accidente de trabajo sobre el número de horas trabajadas en el año.

ISAT 2008 - 2012



SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud

Además de dar cumplimiento a la legislación colombiana³, en Tigo hemos implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud mediante el cual buscamos preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de nuestros colaboradores.

Para su ejecución, hemos desarrollado un plan de trabajo integral incorporando diferentes áreas de la Compañía con el fin de considerar todos los espacios de acción necesarios.

Así, nos hemos puesto como objetivo trabajar en 4 aspectos principales:

SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

1. Programa Trabajo Seguro en Alturas

Con el fin de asegurar la calidad de trabajo de los colaboradores Tigo que por sus funciones, deben realizar trabajos en alturas , hemos implementado el Programa de Trabajo Seguro en Alturas.

Con este Programa buscamos desarrollar una guía de trabajo en la cual compilamos los procedimientos y consideraciones pertinentes para llevar a cabo labores que impliquen trabajo a una altura superior a 1.50 m. de manera segura.

Como complemento al programa se realizan procesos de capacitación anual y se realizan inspecciones de seguridad de trabajo en campo para validar el cumplimiento de los procedimientos.

SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

2. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud

MITIGACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Diagnóstico de las condiciones de trabajo para identificar, localizar y valorar aquellos factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores.

Todas nuestras sedes cuentan con un diagnóstico actualizado.

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Identificación de acciones de mejoramiento efectivas que eviten y controlen la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Todos los eventos reportados siguen un proceso de investigación y seguimiento.

INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Identificación, análisis y control de las condiciones o situaciones potencialmente inseguras que puedan alterar el desarrollo de actividades de los colaboradores.

Anualmente se realizan inspecciones a partir de las cuales realizamos planes de acción para corregir inconvenientes.

SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

3. Plan de emergencias

ELABORACIÓN DE PLAN DE EMERGENCIA

Plan de acción para establecer estrategias que permitan mitigar riesgos en caso de emergencia.

Estos planes se actualizan y revisan periódicamente.

BRIGADAS DE EMERGENCIAS

Trabajo con voluntarios corporativos para la realización de labores de asistencia y pronta respuesta en caso de emergencia.

El grupo recibe entrenamientos teórico-prácticos en primeros auxilios y evacuación.

EJECUCIÓN DE SIMULACROS

Se realizan simulacros de evacuación con el interés de enseñar a nuestros colaboradores medidas para hacer frente a situaciones de riesgo.

Durante esto simulacros se evalúan los planes de emergencia y la labor de las brigadas de emergencias.

SEGURIDAD LABORAL

Mantenemos altos estándares laborales para asegurar la calidad del trabajo de nuestros colaboradores y su seguridad diaria.

3. Plan de ergonomía

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ERGONOMÍA.

Documentación del sistema de vigilancia epidemiológica y ergonómica.

Definición de población objeto del Plan para su implementación.

APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SINTOMATOLOGÍA OSTEOMUSCULAR

120 puestos de trabajos críticos identificados.

Inspección y rediseño de puestos de trabajo.

MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN DEL PLAN

Aplicación de línea basal.

Medición del grado de cumplimiento de la compañía frente al sistema.

SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores son prioritarios en el desarrollo de nuestras actividades.

En Tigo creemos que la calidad de vida de nuestros colaboradores es una variable fundamental para el desarrollo de nuestra actividad.

Es por esto que, además de trabajar activamente en la reducción de las condiciones de riesgo en los espacios de trabajo, nos hemos enfocado igualmente en desarrollar actividades y programas que promuevan el trabajo seguro y sano, asegurando de esta manera el bienestar de nuestros colaboradores.

A continuación presentamos las actividades que hemos desarrollado para estos fines.

SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores son prioritarios en el desarrollo de nuestras actividades.

Programa Médico de Empresa

El Programa Médico de Empresa tiene como objetivo poderle brindar a nuestros colaboradores atención médica dentro de su espacio laboral de manera rápida y sin necesidad de espera.

Nuestros colaboradores cuentan de esta manera con la asesoría y revisión médica de un médico general al cual pueden acudir 2 veces por semana sin necesidad de pasar por una cita médica.

SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores son prioritarios en el desarrollo de nuestras actividades.

Semana de la Calidad de Vida

Como parte de las actividades desarrolladas dentro de nuestros planes de Salud Ocupacional, llevamos a cabo en el mes de septiembre la “Semana de la Calidad de Vida”.

De esta manera, y durante una semana, desarrollamos actividades enfocadas en promover entre nuestros colaboradores prácticas y actividades saludables además de servicios y atención médica especializada para toda nuestra gente Tigo.

La “Semana de Calidad de Vida” se llevó a cabo en Bogotá en nuestra dos sedes administrativas contando con un total de 149 participantes en todas las actividades realizadas.

SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores son prioritarios en el desarrollo de nuestras actividades.

Actividades - Semana de la Calidad de Vida

ATENCIÓN MÉDICA

Tamizaje cardiovascular.

Tamizaje de Seno.

Higiene Oral.

Examen visual revisión oftalmológica.

TALLERES DE SALUD Y CALIDAD DE VIDA

Taller Cuida tu Corazón.

Taller Prevención de Adicciones.

Taller Prevención Enfermedades Cuello Uterino.

Taller Proyectos de Vidas.

JORNADAS DE EJERCICIO

Clase de Yoga.

Clase de Pilates.

Clase de Rumba.

DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Estamos comprometidos con la protección y la erradicación del trabajo infantil como parte de nuestro aporte al desarrollo sostenible.

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad en la que operamos, creemos que la protección y la erradicación del trabajo infantil son fundamentales para el desarrollo sostenible de nuestro país.

En efecto, el trabajo infantil, además de ser una violación de los Derechos Humanos Fundamentales (al dificultar el desarrollo del niño y provocar potenciales daños físicos y psicológicos permanentes) ha demostrado perpetuar la pobreza limitando las posibilidades de crecimiento e inclusión social y económica en nuevas generaciones.

Así, en Tigo creemos que la educación forma parte de los cimientos esenciales 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 contar con las herramientas necesarias para acceder, en el momento adecuado, al mercado laboral.

Considerando lo anterior, hemos establecido en nuestras políticas internas y globales mecanismos necesarios para asegurarnos que nuestro trabajo con proveedores, distribuidores, subcontratistas y otras terceras partes incluyan prácticas laborales y normas empresariales que protejan a los niños contra el trabajo infantil y la explotación.

<http://salterbaxter.tigocloud.net/responsibility/managing-our-impact/labor-standards>

DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

DIVERSIDAD E IGUALDAD

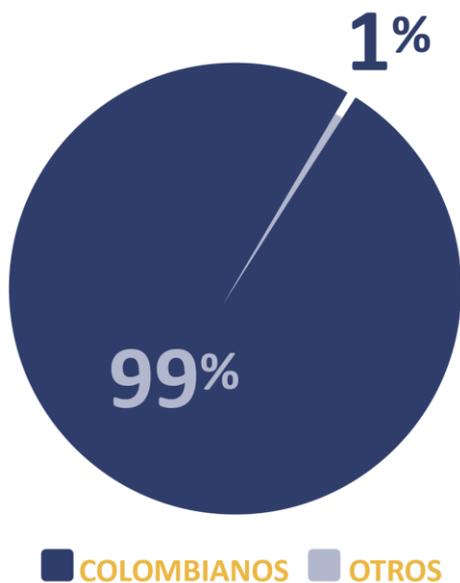
Promovemos la igualdad y el respeto a la diversidad entre nuestra gente Tigo.

En Tigo valoramos y promovemos la diversidad reconociendo que las diferencias entre nuestros colaboradores nos enriquecen y son esenciales para la creatividad y el crecimiento de nuestro negocio.

Así, estamos comprometidos en brindar oportunidades de trabajo igualitarias y tratamiento imparcial a todos los colaboradores, basándonos en sus conocimientos y su experiencia sin importar su edad, género, edad, nacionalidad, origen, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía u opiniones políticas.

DIVERSIDAD E IGUALDAD

Nuestra Fuerza Laboral según su lugar de origen.



CANADÁ 1

MÉXICO 1

BRASIL 2

ARGENTINA 2

PARAGUAY 4

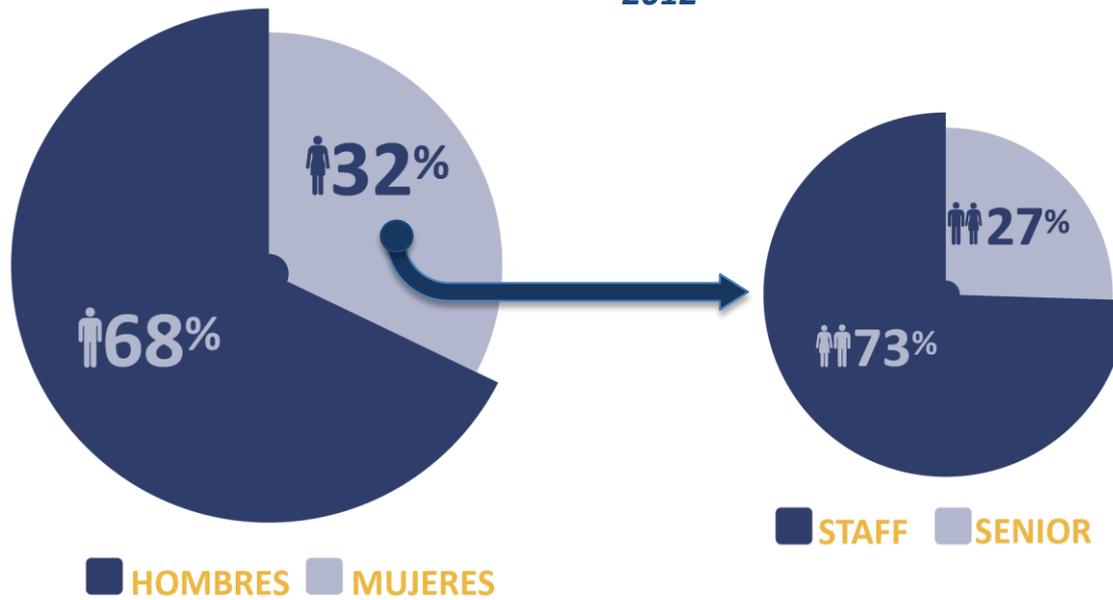
DIVERSIDAD E IGUALDAD

*Nuestra Fuerza Laboral según su género.
Evolución 2011 -2012.*



DIVERSIDAD E IGUALDAD

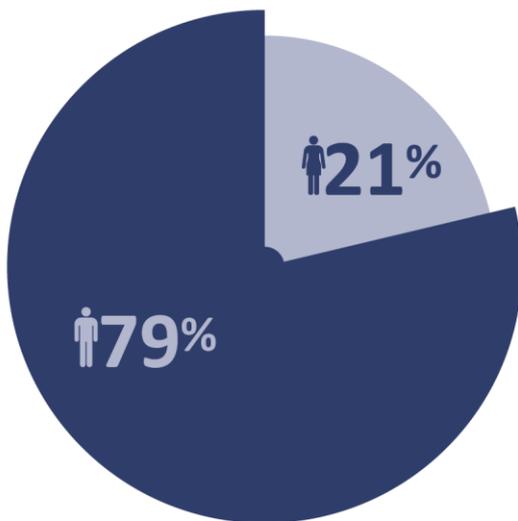
*Nuestra Fuerza Laboral según su género
2012*



DIVERSIDAD E IGUALDAD

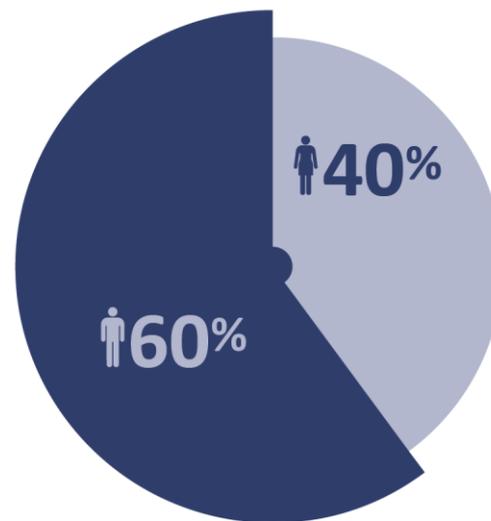
Balance de género en los altos cargos directivos.

Cargos de Vicepresidencia 2011



■ HOMBRES ■ MUJERES

Cargos de Vicepresidencia 2012



■ HOMBRES ■ MUJERES



MEDIO
AMBIENTE



MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca al Medio Ambiente.

PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLES

Buscamos integrar al desarrollo de nuestro negocio prácticas medioambientalmente responsables.

Durante los últimos años de operación Millicom ha trabajado en el desarrollo en sus filiales de prácticas medioambientalmente responsables.

Para estos efectos, todas las operaciones han asumido el compromiso de reducir el consumo de energía optimizando los recursos y buscando incorporar nuevas prácticas.

DESARROLLO DE PLAN DE EFICIENCIA AMBIENTAL

Trabajamos en el desarrollo de un Plan Gestión Ambiental para las reducciones de emisiones en el futuro.

Para esto, Millicom ha establecido dentro de los elementos claves de su agenda la identificación y el monitoreo del desempeño ambiental de todas sus operaciones creando de esta manera el “Plan de Eficiencia Ambiental”.

Este Plan se diseñó considerando el desarrollo de las actividades de Millicom a nivel global y tiene como objetivo, en su primera fase, establecer indicadores de rendimiento y consumo comunes para la homogenización de los sistemas de medición.

Este nuevo sistema de medición y los nuevos parámetros utilizados han permitido a Tigo Colombia iniciar desde el 2012 los primeros pasos para la implementación de un sistema de monitoreo ambiental y rendimiento energético de la compañía para la disminución de su impacto ambiental.

En el 2013 el objetivo para el “Plan de Gestión Ambiental” desarrollado por Millicom se centrará en lograr un mayor nivel de detalle en la información recolectada así como la implementación y uso de nuevas herramientas para el reporte de estos datos.

<http://salterbaxter.tigocloud.net/responsibility/managing-our-impact/environment>

DESARROLLO DE PLAN DE EFICIENCIA AMBIENTAL

CONSUMO EN REDES

Energía eléctrica proveniente de la red,
consumida en las estaciones (kWh)

76.366.608 kWh

Litros de combustible consumido
en sitios de red

349.981 L

CONSUMO EN OFICINAS

Consumo eléctrico en oficinas (kWh)

3.717.662 kWh

CONSUMO AGUA

Consumo Total de Agua (m3)

1298,76 m3

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad Ambiental.

PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

RECICLAJE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Reciclaje de Dispositivos Móviles como parte de nuestra Estrategia de Responsabilidad Social.

Nuestro programa de reciclaje de dispositivos móviles inicio en 2009 como parte del compromiso que como empresa de telefonía móvil, adquirimos con el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible con su iniciativa “Recicla tu Móvil y Comunícate con la Tierra”.

Con el objetivo de incentivar a los usuarios de telefonía móvil a reciclar equipos, accesorios, baterías o cables en desuso Tigo asumió el compromiso de promover esta iniciativa como una oportunidad para generar un impacto positivo en el Medio Ambiente.

Es así como, desde hace casi cuatro años, hemos reciclado correctamente aproximadamente 4.5 toneladas de dispositivos móviles instalando dispositivos de reciclaje en todos nuestros Centros de Experiencia Tigo y distribuidores a nivel país, desarrollando contenidos de impacto ambiental para incentivar en nuestros clientes la correcta disposición de equipos.

De esta manera, desarrollamos una estrategia alineada a nuestra visión de negocio en la cual hemos asumido como parte de nuestro compromiso con el Medio Ambiente, disminuir nuestro impacto ambiental impulsando cambios de comportamiento que se traduzcan en mejores hábitos y acciones en pro del Medio Ambiente.

RECICLAJE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Nuestra Estrategia



RECICLAJE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Programa de Aliados.

El Programa de Aliados nace como parte de los espacios de interacción que hemos desarrollado con empresas, instituciones públicas y educativas interesadas en iniciativas medio ambientales.

Basado en un trabajo conjunto con distintos actores y públicos de interés para la promoción y la sensibilización del impacto ambiental de los dispositivos móviles, contamos actualmente con 13 Aliados con quienes trabajamos en la recolección de equipos y accesorios en desuso y en el impacto ambiental que generan estos equipos dando charlas y promoviendo material educativo para la sensibilización.

RECICLAJE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Algunos eventos del 2012.

Igualmente, durante este año, trabajamos en la promoción de nuestro programa haciendo un particular énfasis el impacto ambiental de los dispositivos móviles participando en foros y encuentros especializados en temas ambientales.

Así, participamos el pasado en el “Segundo Congreso de Pacto Global Colombia” como ponentes en el panel “Casos Empresariales – Medio Ambiente” presentando nuestro programa de Reciclaje de Dispositivos Móviles el cual fue seleccionado entre 102 casos presentados ante la Organización para participar en este Congreso como un caso de éxito en la promoción, prevención y difusión de buenas prácticas medioambientales.

Además, participamos en el Panel de Líderes en Gestión Ambiental organizado por la Universidad EAN el 25 de Octubre exponiendo en el Bloque de Residuos Peligrosos el trabajo que hemos desarrollado en los últimos años en nuestro Programa de Reciclaje resaltando nuestra estrategia para el desarrollo de este exitoso programa, nuestro compromiso con el Medio Ambiente y nuestro interés en promover la sostenibilidad.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Promovemos cambios en pro del Medio Ambiente buscando una mayor consciencia ambiental entre nuestros colaboradores.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad establecimos como elemento central promover entre nuestros colaboradores cambios en pro del Medio Ambiente trabajando en una mayor consciencia ambiental y en educación ambiental.

Así, durante el 2012 desarrollamos el “Curso Virtual de Sostenibilidad y Medioambiente” enfocado en dar a conocer entre nuestros colaboradores las principales problemáticas ambientales.

Este curso, el cual tiene como objetivo promover y desarrollar comportamientos que reduzcan su huella de carbono personal, incluye un módulo dedicado a dar a conocer entre los colaboradores Tigo la estrategia de sostenibilidad de la compañía y el trabajo que se ha desarrollado desde el 2009 en el programa de Reciclaje de Dispositivos Móviles.

FACTURA ELECTRÓNICA

Promovemos entre nuestros clientes un menor consumo de papel suscribiéndose a la factura electrónica.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, en Tigo buscamos promover cambios en el comportamiento de nuestros colaboradores así como de nuestros clientes con el objetivo de lograr una mayor conciencia sobre el Medio Ambiente.

Es por esto que, desde el 2010, hemos impulsado entre nuestros clientes Pospago la suscripción a la factura electrónica.

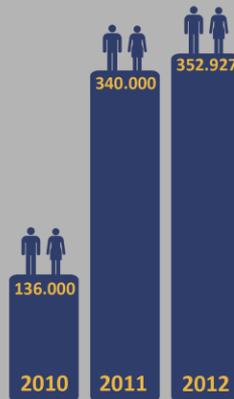
La factura electrónica permite a nuestros clientes acceder a los detalles de su consumo mensual así como conocer el importe total del mes sin necesidad de imprimir .

FACTURA ELECTRÓNICA

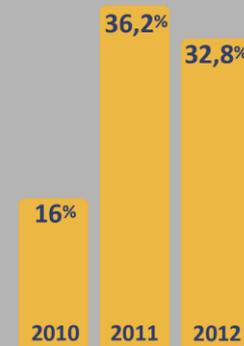
Promovemos entre nuestros clientes un menor consumo de papel suscribiéndose a la factura electrónica.

Para promover el uso de la factura electrónica, todos nuestros asesores informan a nuevos clientes sobre este servicio de facturación online en el momento de la activación inicial. Igualmente hemos habilitado la activación de este servicio mediante el envío de un SMS al 2525 con el correo electrónico del usuario.

NÚMERO DE USUARIOS INSCRITOS
A FACTURA ELECTRÓNICA



PORCENTAJE SOBRE FACTURACIÓN TOTAL





ANTICORRUPCIÓN



ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

En el año 2012, la Compañía avanzó en la implementación de su Programa de Integridad Corporativa para involucrar a sus directivos, colaboradores y terceras partes relacionadas, en la adopción de medidas y estándares que conduzcan a una defensa efectiva de la Compañía frente a riesgos de reputación relacionados con corrupción, abusos corporativos y transgresión de políticas corporativas que desarrollan estándares internacionales en el marco de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En el marco de este Programa, liderado a nivel global por el *Chief of Integrity Office*, se trabajó a través de talleres presenciales y módulos virtuales en la divulgación y capacitación de los colaboradores y directivos de la Compañía temas como Código de Ética y la adopción de políticas corporativas tales como Conflictos de Interés, Regalos y Atenciones, Donaciones y Patrocinios, Competencia Justa, Terceras partes y Juego Responsable.

A lo largo del año, fueron facilitados más de cincuenta de estos talleres a nivel nacional alcanzando un cubrimiento del 95% de los colaboradores directos vinculados a la Compañía.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Igualmente, en el 2012 pusimos en marcha como parte de este Programa una Estrategia de Prevención de Riesgos de Integridad para la Compañía.

Para su implementación, llevamos a cabo una evaluación integral de nuestro negocio desde la perspectiva del impacto por posibles ocurrencias de eventos en los que la inobservancia de la ley, políticas, valores y principios éticos corporativos pudieran afectarnos.

Posteriormente, realizamos múltiples Talleres de Riesgo durante los cuales evaluamos, en los procesos clave de nuestro negocio, planes de acción para asegurar el comportamiento ético y responsable de la Compañía.

Además, como parte de los resultados obtenidos por este proceso de evaluación, establecimos Planes de Acción específicos para las áreas de la compañía en las cuales buscamos mejorar nuestro trabajo.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Línea de Integridad Tigo - Comunicación interna.

Así mismo se divulgó entre los empleados el uso responsable de la Línea de Integridad, como canal confidencial para consultar y reportar prácticas que atenten contra la ética y las buenas prácticas.



Línea de Integridad Tigo 

Tenemos la responsabilidad de hablar y buscar una solución cuando nos enfrentamos a un dilema ético.

Ante cualquier falta al Código de ética, puedes:

- a) Hablar con tu supervisor
- b) Buscar ayuda con el equipo Tigo People
- c) Contactarnos confidencialmente a la **LÍNEA INTEGRIDAD**

- Correo: integridad@millicom.com
- Línea telefónica: (352) 27759300
- Internet: www.millicom.com > contact



INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Talleres de Integridad.

Para el desarrollo de los Talleres de Integridad, contamos con el apoyo de nuestros colaboradores quienes hicieron una labor de formación con nuestro público interno.



INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Talleres de Integridad.



INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Política de Conflicto de Interés.

Mediante esta política buscamos identificar posibles conflictos de interés actuales, percibidos o potenciales entre nuestros colaboradores con el objetivo de encontrarle una solución adecuada.

EN 2012 **99%** DE NUESTROS COLABORADORES HAN COMPLETADO LA
POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Política de Conflicto de Interés.

Comunicamos por medio de nuestros canales internos la importancia de la declaración de conflicto de interés.



Tigo te cuenta 1488

Bogotá 2012-08-21

¡Hagámoslo bien!: Declaremos nuestros conflictos de interés



Como saben, uno de los temas incluidos en nuestro Código de Ética son los conflictos de interés (COI). Los cuales nos permiten conocer en qué momentos podríamos estar frente a una situación que ponga en riesgo nuestra integridad o la de la organización frente a las decisiones que se toman en nuestro día a día. En este sentido, el Equipo de Integridad ha creado una forma fácil de revelar su potencial COI, para que nuestra gente pueda registrarse de forma fácil y rápida, manteniendo nuestros estándares de confidencialidad. Te recordamos que todos los empleados directos de Tigo debemos registrarlos y diligenciar el formato. En el interior de la nota te diremos qué debes hacer para registrarte.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Avanzamos en la integración de mejores prácticas para asegurar la ética corporativa como parte esencial de nuestro negocio.

Política de Regalos y Atenciones

Como parte de las Políticas implementadas, la Política corporativa de Regalos y Atenciones tiene como objetivo establecer el adecuado comportamiento de nuestros funcionarios frente a posibles regalos o atenciones que puedan comprometer el comportamiento ético de nuestros colaboradores.

Para la difusión y entrenamiento de nuestra gente Tigo, desarrollamos un curso virtual dentro de nuestra plataforma virtual “Contigo en la U”.

Además, para la época de navidad, llevamos a cabo una campaña de sensibilización de la política en la cual los regalos recibidos por nuestros colaboradores (por terceros o proveedores) fueron entregados a la Gerencia de Recursos Humanos para ser sorteados a nivel nacional.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Política de Regalos y Atenciones.

Más de 115 regalos fueron entregados por los colaboradores como parte de la campaña de sensibilización de la política de Regalos y Atenciones, demostrando así la incorporación de buenas prácticas corporativas.



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN NUESTROS PROCESOS DE COMPRAS

Nos regimos bajo los principios del buen gobierno corporativo para trabajar con nuestra cadena de suministro.

Considerando la importancia de mantener una gestión íntegra y transparente en todos los niveles de nuestra compañía, trabajamos en nuestra cadena de suministro para asegurar que las contrataciones realizadas se rijan bajo los principios de objetividad, transparencia y oportunidad.

Políticas:

Par asegurar la transparencia en los procesos nuestras políticas de compras son aprobadas por la Junta Directiva en lo concerniente a los lineamientos generales de compras. Igualmente, las directrices que rigen nuestros procesos están constituidas en un reglamento interno el cual se complementa con el *Hand Book* establecido por Millicom sobre los procesos de compras a nivel global.

Proveedores:

En todos los procesos de compras contamos con un análisis previo de los proveedores en listas internacionales y locales que propenden por la generación de alertas tempranas en aspectos financieros y de riesgo en general.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN NUESTROS PROCESOS DE COMPRAS

Nos regimos bajo los principios del buen gobierno corporativo para asegurar proceso de compra íntegros y transparentes.

Revisiones internas:

Entendemos que los procesos de compras son procesos dinámicos y que por su naturaleza, involucran múltiples áreas de la compañía. Es por esto que realizamos “Comités de Compras” en los cuales se revisan los procesos de manera integral, y desde diferentes perspectivas en la compañía, con el fin de asegurar la trazabilidad y transparencia de los procesos.

Código de Conducta del Proveedor:

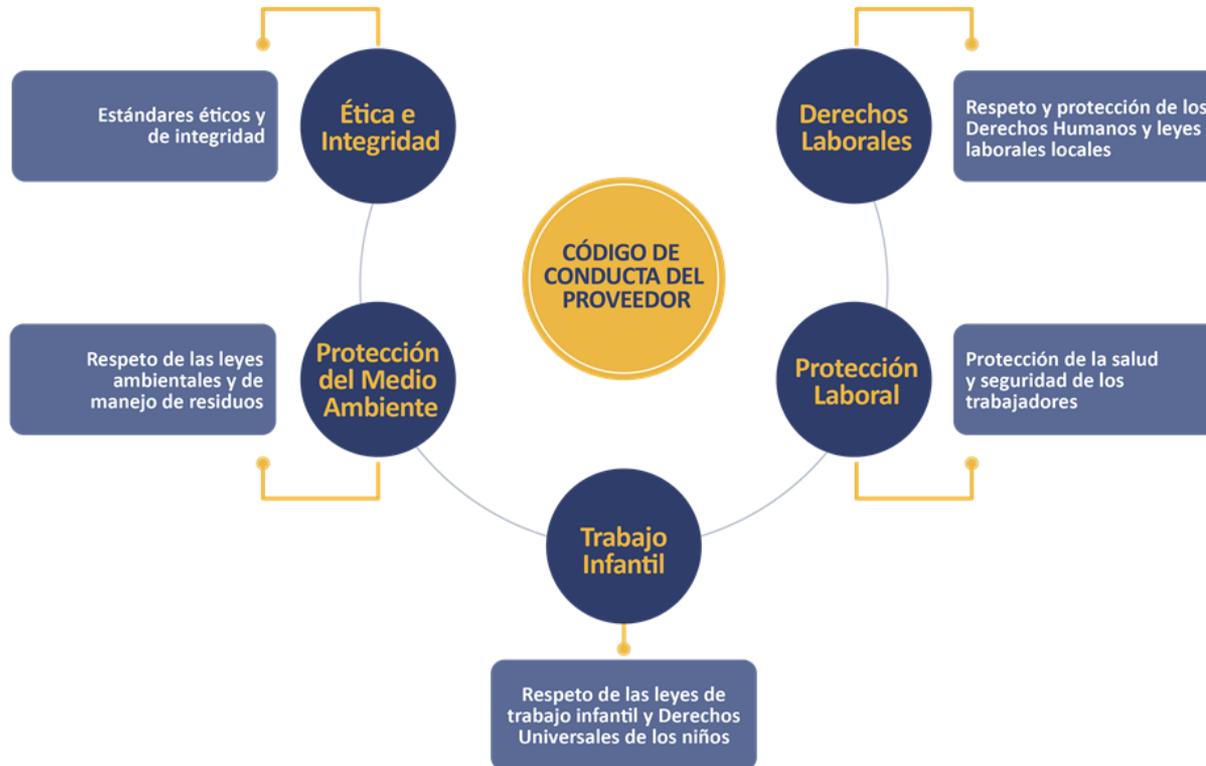
Dentro de las políticas que rigen nuestro Proceso de Compras, cabe resaltar que contamos con un Código de Conducta en el cual materializamos nuestro compromiso y transparencia en nuestra cadena de suministro.

Comprometidos con la integridad, transparencia y respeto de la ley, promovemos entre nuestros proveedores prácticas empresariales responsables como parte del desarrollo de sus actividades .

El Código de Conducta, el cual hace parte de los acuerdos que establecemos con nuestros proveedores, se centra en 5 elementos fundamentales para garantizar un trabajo responsable.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN NUESTROS PROCESOS DE COMPRAS

Código de Conducta del Proveedor



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN NUESTROS PROCESOS DE COMPRAS

Nos regimos bajo los principios del buen gobierno corporativo para asegurar proceso de compra íntegros y transparentes.

Capacitaciones y comunicación interna

Periódicamente se realizan sesiones de capacitación al interior de la compañía y se comunica, a través de los canales de comunicación, cambios, normas, lineamientos, implementación de rutinas seguras o nuevos procesos.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Mejoramos comunicación interna para garantizar la claridad y la transparencia entre nuestros colaboradores generando canales de comunicación de doble vía.

En Tigo trabajamos continuamente en establecer una comunicación entre nuestros colaboradores caracterizada por la claridad, la transparencia y la integridad.

De esta manera, en el 2012 cambiamos nuestra estrategia de comunicación interna buscando fortalecer los canales de comunicación, la efectividad de los mensajes que transmitimos y los espacios de interacción con nuestros colaboradores.

Para implementar estas mejoras, hemos reformado nuestros canales de comunicación buscando optimizar la calidad de la información y segmentándolo según el público objetivo, el tipo de mensaje y el alcance de la comunicación que tengamos.



COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2012
PACTO GLOBAL COLOMBIA