



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

Pacto Global de las Naciones Unidas

**Colombia Móvil S.A. E.S.P
Tigo Colombia
2009**

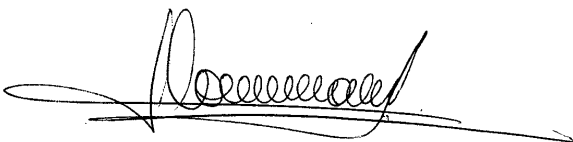
Mensaje de la Presidente de Tigo Colombia

Me complace confirmar que Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo - Colombia) apoya la continuación de los 10 principios de las Naciones Unidas para el Pacto Mundial en el respeto a los derechos humanos, derechos laborales, el medio ambiente y lucha contra la corrupción. Con esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y promover esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Seguimos comprometidos con el Pacto Mundial y sus principios, como parte de la estrategia, la cultura y el día a día las operaciones de nuestra empresa y se compromete a hacer una declaración clara - a nuestros empleados, a los clientes y al público - de este compromiso.

Estamos reconociendo que es un requisito fundamental para la participación en el Pacto Global, la presentación anual de la Comunicación sobre el Progreso (COP) que describe nuestra empresa en sus esfuerzos por aplicar los diez principios. Apoyamos la rendición pública de cuentas y la transparencia, y, por tanto, se comprometen a informar sobre los progresos en esta materia.

En este primer informe, Colombia Móvil presenta ante sus grupos de interés, la información sobre los avances que la empresa ha realizado en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial en sus actividades empresariales.

Atentamente,



Gloria Ortega de Arza

Presidente

Colombia Móvil S.A. E.S.P. – Tigo-

Alcance del informe



Manteniendo nuestro estilo de ser claros en nuestras afirmaciones y en lo que hacemos, Colombia Móvil - Tigo Colombia presenta este primer informe de progreso, en el que damos a conocer a nuestros distintos grupos de interés su informe anual. Este informe reporta cual ha sido nuestro desempeño en materia social, ambiental y económica.

El informe está planteado sobre la base de los compromisos por el desarrollo sostenible y refleja el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de Tigo Colombia en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

El presente reporte fue elaborado sobre la base de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, y consolida los indicadores de nuestra compañía en materia de RSC.

Perfil y Reseña Histórica

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

En el año 2003, Colombia Móvil entró al mercado como tercer operador móvil, a formar parte de la asociación de la Empresa de Teléfonos de Bogotá –ETB- y la Empresa de Servicios Públicos de Medellín -EPM- , para operar en la banda de 1900 MHz.

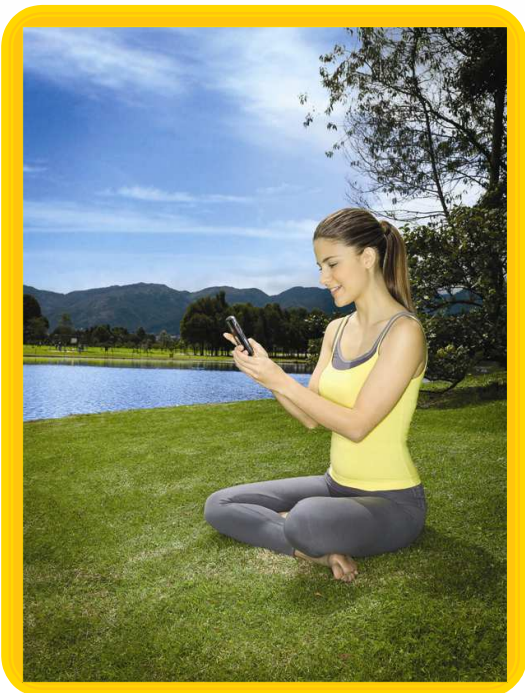
El 31 de agosto de 2006, se inició el proceso para consolidar una gran alianza, que habría de unir a los dos accionistas colombianos con el operador europeo Millicom y su marca líder Tigo. Esta unión le dio una nueva dimensión a Colombia Móvil, hoy con la marca Tigo, al ser parte de una red global que ya cuenta con 30 millones de abonados en 13 países de América Latina y África.

A finales del mismo año, Tigo se convirtió en una de las noticias más sonadas, siendo publicada en los principales medios de comunicación del país. Su llegada dinamizó la competencia en el mercado y sin duda, marcó el inicio de una nueva era en la vida de Colombia Móvil. Así, Tigo se convirtió en la marca e imagen de Millicom en Colombia. Desde entonces somos una compañía de Telecomunicaciones que pone a disposición de los usuarios los más innovadores servicios. Tigo ofrece la posibilidad de acceder de manera fácil, accesible y simple al mundo de hoy.

Misión:

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

Ofrecemos servicios económicamente convenientes, con una amplia cobertura, fáciles de usar y disponibles en todos lados. Nos enfocamos constantemente en satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes y en desarrollar una marca aspiracional.



Visión:

La compañía más centrada en los clientes en el negocio de telecomunicaciones y mercados emergentes.

Nuestros Valores

• **Pasión – nosotros:**

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

El desempeño es una cuestión de integridad, respeto y pasión...

El foco en nuestros tres valores es esencial para alcanzar un éxito duradero.

• **Integridad – nosotros:**

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

• **Respeto – nosotros:**

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

Estructura organizacional



Gloria Ortega
Presidente



Gerente Aseguramiento del Ingreso
Sonia Romero



Vicepresidente de Operaciones
Miguel Ángel García



Vicepresidente Recursos Humanos
Luis Alejandro Córdoba



Vicepresidente de
Interconexión y
Asuntos Regulatorios
Silvana Pezzano

Vicepresidente Legal
Ana Marina Jiménez



Vicepresidente
Financiero y
Administrativo
Alexis Zacharzewski



Vicepresidente de Redes
Edwin Duncan



Vicepresidente de Cadena
de Abastecimiento
Jorge Vega





Vicepresidente Comercial
Juan Emilio Roa

Gerente de Territorio Costa
Belen Zambrano



Vicepresidente de Servicio al Cliente
Jose David mantilla

Gerente de Territorio Noroccidente
Alfredo Gonzalez



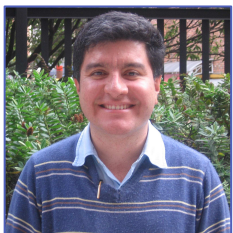
Vicepresidente de Mercadeo
(Vacante)

Gerente de Territorio Oriente
Hugo Triana



Vicepresidente de
Cuentas Corporativas
Álvaro Bermudez

Gerente de Territorio Centro
Juan Fernando Molina



Vicepresidente
Categoría Comunicaciones
Jaime Tole

Gerente de Territorio Suroccidente
Maria Clara Neira



Los diez principios del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ESTANDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso realizado por coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIO_AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el 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.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Derechos Humanos

**Iniciativas de Tigo Colombia
con relación a los principios
del Pacto Mundial**

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Según el numeral **4.04 del código de ética de Colombia Móvil “Restricción de Abuso”**, el empleado deberá colaborar para la obtención de un ambiente laboral libre de abusos e intimidación de cualquier índole.

La política de la empresa es la de proveer un ambiente laboral libre de todo tipo de abusos. Las conductas de abusos de los compañeros de trabajo, supervisores o proveedores están terminantemente prohibidas, así como el maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral, desprotección laboral y cualquier otra conducta que pueda degenerar en acoso laboral. Estos abusos pueden ser a nivel personal o por otros medios, como por ejemplo: Correo electrónico, ofensas, abusos individuales o grupales, acercamientos sexuales o insinuaciones que impliquen aspectos sexuales, de cualquier tipo, los comentarios racistas, religiosos, bromas culturales, o étnicas, que interfieran con la conducta del empleado y que conlleven una incidencia de esta conducta y se refleje en el rendimiento.

Cualquier tipo de acoso de los descritos anteriormente y que violen nuestros valores culturales será sancionado con medidas disciplinarias muy severas que pueden incluir el despido. Si el empleado cree que ha sido víctima o ha presenciado algún acto de abuso, deberá contactar inmediatamente a la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Colombia Móvil prevendrá cualquier actividad en que sea evidente que se conduzca al acoso laboral; así mismo, se comprometerá a crear mecanismos de prevención para lograr así la armonía y buen ambiente en las relaciones laborales, cumpliendo de ésta manera con lo dispuesto en la Ley 1010 de 2006.

Colombia Móvil se comprometerá imponer las sanciones correspondientes a cualquier conducta tendiente al acoso laboral o que se vulnere la dignidad humana del trabajador de igual forma, corregirá dichas situaciones, teniendo en cuenta las políticas de la compañía, y lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

Se entiende por acoso laboral, aquella conducta que tiende a ser ejercida en medio de una relación laboral, en la cuál el sujeto activo realiza de manera reiterativa sobre otro actos, en los que su objetivo es el de infundir temor, rechazo o hasta terminación de la relación laboral, siempre y cuando se vulnere la dignidad del trabajador: Mecanismos de Prevención, Campañas de divulgación preventiva. Espacios para el diálogo, Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores. Cualquier otra actividad que ayude a la prevención de comportamientos de acoso laboral.

Sanciones: Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo

- Multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales,
- Pagar el costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas.
- Exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
- Justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo.

En ese mismo sentido en Tigo Colombia es claro que sus empleados son el principal motor, para lo cual el crecimiento y desarrollo de éstos se vuelve una prioridad. Son ellos quienes hacen posible que su accionar sea altamente competitivo, por lo que promover su desarrollo integral es fundamental.

Lo anterior queda demostrado en la creación de un área de Entrenamiento y Desarrollo, encargada de capacitar a los empleados en temas directamente relacionados con sus funciones, como también en otras áreas del conocimiento.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Nuestro compromiso es asegurarnos de no ser directa o indirectamente, o de manera silenciada, cómplice de abusos a los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en nuestra esfera de influencia más amplia.

Es así como el artículo 29 del reglamento Interno de Trabajo establece que es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad al programa de salud ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

Estándares Laborales

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

El Reglamento Interno de Trabajo de Colombia móvil, es claro al señalar en el artículo 58, que “No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (artículo 109, C.S.T).

En Tigo Colombia siempre se trabaja según las leyes laborales vigentes y por ende no existe trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Según el artículo 40 del Reglamento Interno de Trabajo es enfático en señalar que está prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo pintura industrial, que entrañen el empleo de la censura, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. La mujer sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (ordinales 2 y 3 del artículo 242 del C.S.T).

En el mismo sentido el artículo 41 del Reglamento Interno de Trabajo hace énfasis en que los menores no podrán ser empleados en los trabajos que suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Para Colombia Móvil es claro el valor de cada uno de los que hacen parte de la compañía, por lo cual deja claro en el numeral **2.03 “Nuestros Empleados” del código de ética, que** nuestro objetivo es tratar a cada uno de nuestros empleados con respeto y dignidad, valorando la individualidad y las diferencias culturales. Estamos enfocados en contratar los mejores talentos, reconociendo que la calidad está dada por la gente. Deseamos potenciar en cada individuo toda su capacidad y por lo tanto satisfacer a nuestros clientes. Nuestro ambiente laboral ofrece a toda nuestra gente oportunidades de crecimiento personal y aprendizaje continuo, alineados en forma integral con la regulación legal vigente aplicable y el respeto por la persona humana y sus derechos humanos, promoviendo un ambiente de trabajo óptimo.

De igual manera en el apartado 4.03 del código de ética se hace referencia a la Diversidad y Oportunidades igualitarias de trabajo en Colombia Móvil, dejando claro que se busca el valor de la diversidad entre sus empleados, valorando la variedad de culturas étnicas, ya que esto enriquece nuestra creatividad y esencialmente el crecimiento del negocio. Como empresa, estamos comprometidos en brindar igualdad de oportunidades laborales y un tratamiento sin prejuicios para todos los individuos que se relacionen laboralmente con nuestra empresa, sin importar la raza, el color, el género, la nacionalidad, el origen étnico, la religión, las creencias, la orientación sexual, el estado civil, los impedimentos físicos o alguna otra característica que pueda implicar discriminación.

Los empleados deberán apoyar incondicionalmente el compromiso de la empresa con la diversidad y con la oportunidad laboral. Cualquier acto de discriminación con los empleados y proveedores será tomado como una violación a los valores de la empresa y ante estas situaciones serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes que podrían implicar la terminación del contrato de trabajo. Si el empleado considera, que ha sido víctima o es testigo de algún acto de discriminación laboral, deberá contactarse inmediatamente con su superior o con la Vicepresidencia de Recursos Humanos de la empresa o de la Corporación.

Otras Iniciativas de Tigo Colombia

Tigo Colombia ha venido implementando diferentes acciones dirigidos a ciertos públicos y tópicos que forman parte de nuestro contexto: Gobierno y Sociedad, Medio Ambiente, Comunidad, Valores, transparencia y gobernabilidad, en desarrollo de su Plan de Responsabilidad Social Corporativa

Contigo por un futuro mejor

Acciones Gobierno y Sociedad orientadas a Educación

**Responde al Principio 1 del Pacto Mundial:
Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**



Educación



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

¿Por qué la educación?

Porque estamos convencidos de que a través de la educación abrimos las puertas a un futuro esperanzador, colaboramos con la disminución de la pobreza y la desigualdad y promovemos el crecimiento económico sostenible de los países en donde operamos.

En desarrollo de esta iniciativa Colombia móvil ha beneficiado 3 Instituciones Educativas con salas de cómputo y acceso a Internet.



Estudiantes de la Fundación Emmanuel Tamayo, Huellitas de Amor, en la entrega de la Sala de Cómputo con Internet móvil de Tigo y 12 Computadores HP.

En línea con el interés del Grupo MIC en apoyar la educación infantil, **Tigo Colombia** donó aulas de informática totalmente dotadas (infraestructura civil, muebles, cableado estructurado), así como el servicio de acceso a Internet por dos años a 3 Instituciones Educativas en los municipios y departamentos donde Tigo tiene presencia. Igualmente, Tigo Colombia donó **111** equipos Pentium IV y pantalla plana de alta calidad, al Programa Computadores para Educar que lidera el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC-

Lectura infantil de la mano con Tigo

Nuestras acciones de Responsabilidad Social, enfocadas en el ámbito de la **educación infantil**, siguen mejorando la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables. Es así, como venimos donando libros en escuelas y colegios ubicados en las comunidades menos favorecidas. Para el caso de la Institución “La Aurora” ubicada en la zona rural del municipio La Calera, Cundinamarca, incluyó el apoyo pedagógico por parte de Tigo con acompañamiento y capacitación a los profesores y alumnos para el manejo del material a través de la Corporación Forjando Lazos.



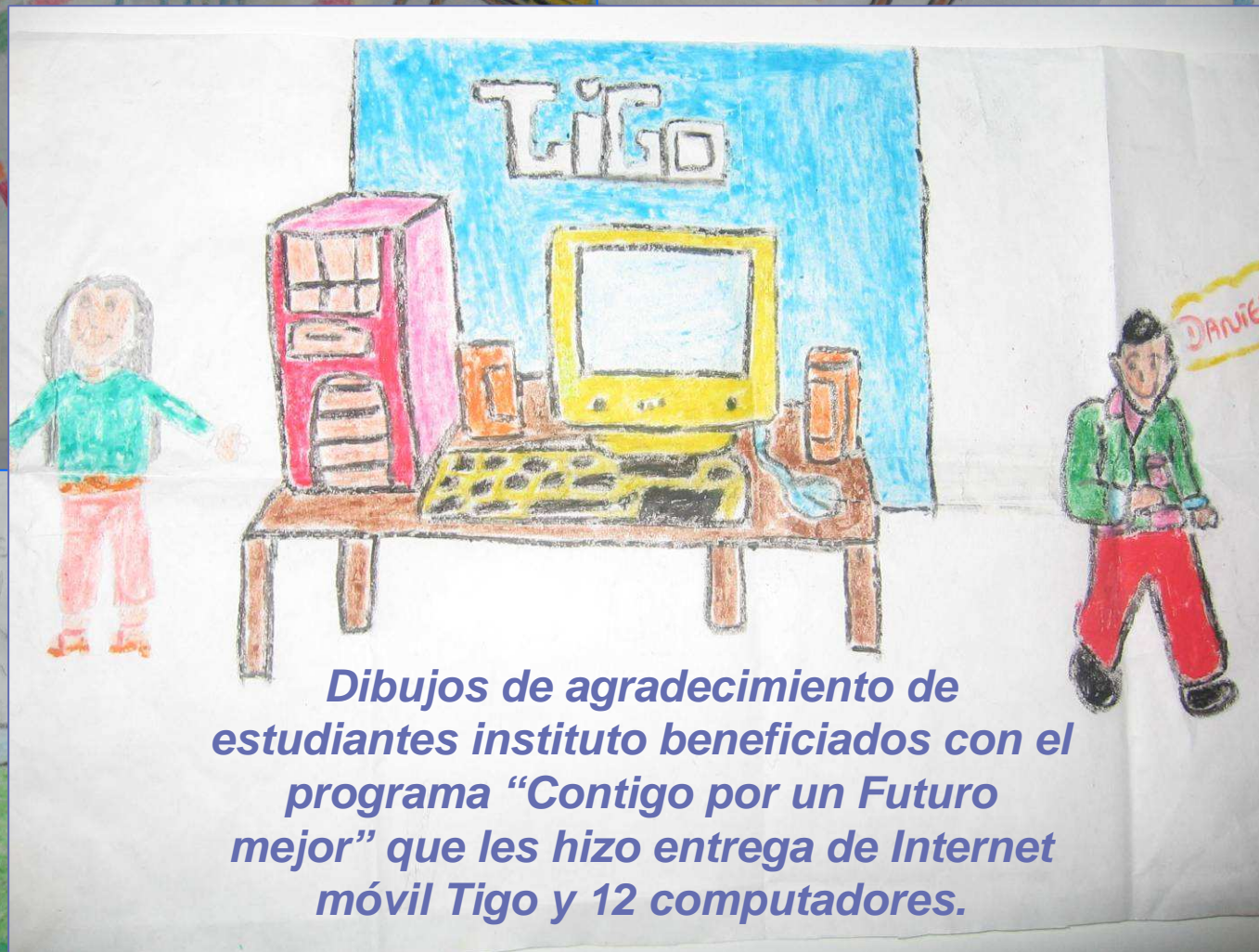
Voluntarios Tigo en jornada de lectura con niños de la Institución Educativa Departamental La Aurora luego de la entrega de 700 libros Infantiles



Entrega de Biblioteca Infantil con 400 libros para la Institución Educativa Municipal Colegio Mixto San José en Buenaventura

Voluntariado Tigo

El acto de entrega de los libros cuenta con la donación de tiempo del Voluntariado Corporativo Tigo que lo conforman empleados administrativos de la compañía con jornadas de lectura. Capacitación en principios de computador en Cartagena.



Dibujos de agradecimiento de estudiantes instituto beneficiados con el programa "Contigo por un Futuro mejor" que les hizo entrega de Internet móvil Tigo y 12 computadores.

Gacias
Por Tod
asen por
con Am
Lasus

Go Paz
Tigo carino
Para
Tigo

Medio Ambiente

Respondiendo al Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Reciclaje



Bajo el slogan **“*Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra*”**, Tigo se vinculó al programa que lidera el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual busca que los usuarios hagan entrega voluntaria de celulares, baterías y accesorios en desuso, para su posterior reciclaje. Colombia Móvil cuenta con **26** puntos entre Sedes Administrativas y Centros de Servicio en el país, dotados con canecas identificadas con el logo de la campaña, *Recicla tu móvil y Comunícate con la tierra*, a disposición de nuestros clientes para que depositen los implementos que reciclan. Estos puntos de recolección se pueden conocer a través de la página del Ministerio y en nuestra página web: www.tigo.com.co



Mitigación Calentamiento Global:



Pide tu factura
Tigo virtual

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

En Tigo Colombia se trata de manera proactiva la cuestión de la **advertencia global**, y se ha comenzado a buscar como fuentes alternativas de energía de respaldo ante cortes de energía sistemas para accionar equipos en sus sitios de Estación Base.

Adicionalmente, Tigo Colombia desarrolla proyectos piloto para probar y verificar la reducción de las emisiones del CO₂, del aceite, de filtros y de los desperdicios de plomo instalando dos fuentes de energía alternativas para las BTS en su red.

Comunidad



Desde el 2007 Tigo patrocinó a un grupo de baile de música salsa, llamado Swing Latino, el cual está conformado por jóvenes de bajos recursos pero con un alto gran talento para el baile. Con el apoyo de

Tigo tienen la oportunidad de participar de los más destacados concursos a nivel mundial. Es así como, en diciembre de 2007 ganaron el concurso mundial de salsa bajo el nombre Swing Latino Tigo, organizado por el canal internacional, ESPN.



Grupo de recicladoras pertenecientes al programa de inclusión social y productiva de más de 200 recicladores cabeza de hogar, pertenecientes a grupos sociales vulnerables de La Fundación para el Fomento Técnico, el Desarrollo Social, Ambiental y Productivo FUNTESA y que apoya Tigo.

Desde el 2007, Tigo, a través de Pacto de Voluntades, forma parte de la Red Empresarial de Apoyo para la Inclusión Social y Económica de Recicladores de Oficio que adelanta la Alcaldía Mayor de Bogotá con su programa de Integración Social y el Convenio Andrés Bello. La Secretaría Distrital y el Convenio Andrés Bello, certificaron a Colombia Móvil por formar parte de esta red de apoyo empresarial.

Comunidad

Como un aporte social a la comunidad de Medellín, Tigo lideró el programa de embellecimiento de calles y fachadas de las viviendas populares de un sector importante de esta ciudad. Se trata de contribuir con la exposición de imágenes plasmadas en muros convirtiéndolos en **Galería Urbana “Pintando la esperanza”**. Al proyecto también se unieron la Alcaldía de Medellín, UNE y EPM.

Antes



Después





**La inversión en actividades de Responsabilidad Social
2009 fue de COP \$198.068.873
USD 100.757**

**Para el 2010, Tigo Colombia continúa
construyendo actividades que aporte al desarrollo y
crecimiento de sectores más vulnerables del país.**

Contigo por un futuro mejor

Indicadores Gri G-3 de Colombia Móvil - Tigo

Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Adecuación de Salas de Cómputo con infraestructura civil, muebles, cableado estructurado, Internet móvil Tigo por dos años y computadores	3.066 Niños	1
Donación de parques	35.000 personas al año	1
Donación de Libros	1.200 Niños	1

Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Salva un árbol pide tu factura Tigo virtual	4'400.137 Clientes Tigo	8
Recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra	4'400.137 Clientes Tigo	8
Patrocinio a grupo de baile de música salsa, llamado Swin Latino	64 bailarines de la fundación y sus familias	8

¡Gracias!