



TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.

2012

COMUNICACIÓN DE PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE ONU





COP TIGO

CUARTA EDICIÓN

Reporte de enero a diciembre 2012

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



Contenido
2012

1

DERECHOS HUMANOS
PAG. 27



MEDIOAMBIENTE
PAG. 84

3



TRABAJO
PAG. 61

2



4

TRANSPARENCIA
PAG. 94



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

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



Tomas Gutjahr , Gerente General



El 2012 ha sido un año intenso para todos los que conformamos la familia de Tigo en Paraguay. En el mes de abril, lanzamos en forma oficial la marca Tigo Money, ampliando exponencialmente nuestros servicios de carácter financiero que nos permiten apoyar el desarrollo social de personas y poblaciones alejadas de nuestro país. Al mismo tiempo, promovimos durante todo el año y de diversas maneras el acceso de gran parte de la población, a teléfonos inteligentes que pusieron en sus manos mayor tecnología en servicios.

Este fue también un año de desafíos, con todo lo que implica unir la cultura de dos empresas. Para sumar a los compañeros de trabajo de Cable Visión a nuestro Staff, iniciamos, apenas confirmada la adquisición de la empresa del Grupo Clarín en Paraguay por Millicom, un cuidadoso proceso de integración de los recursos humanos con un profundo respeto a las personas. De cara a nuestros clientes, la adquisición de estos activos posibilitó nuevos y mejores servicios, y a nivel interno, planteó la conjugación del espíritu joven de Tigo, con la experiencia en televisión del equipo humano que se incorporó.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Estamos seguros, que, más allá del tiempo y los retos que todo proceso como este involucra, esta decisión ha sido acertada y producirá buenos frutos para beneficio de todos nuestros stakeholders.

El 2012 también fue un año de preparativos para un acontecimiento trascendente para todo el sector: la portabilidad numérica se implementaba en Paraguay. Este fue un momento importante, porque las reglas del mercado se reconfiguraron, marcando el inicio de una nueva etapa en los servicios de comunicación. Sin intentar mencionar aquí la importante inversión de recursos que fueron puestos en este proyecto, sí nos

gustaría valorar y agradecer el constante esfuerzo del equipo de trabajo de Tigo Paraguay, de todas las áreas y de todo el país, tanto en los preparativos como en la campaña que inició ese día memorable.

Finalmente, es oportuno recordar que este año celebramos el 20° aniversario de la empresa en Paraguay, oportunidad para realizar un recuento de nuestra trayectoria, conscientes de que la historia de Tigo en el país, marca también los hitos de la evolución tecnológica en este territorio. Por eso, al recordar nuestra historia nos llenamos de satisfacción y de energía para el futuro que nos comprometemos cada día.

Al reafirmar nuestro compromiso con los principios del Pacto Global, compartimos con cada uno de ustedes esta Comunicación de Progreso que nos orienta con certeza hacia esa visión que inspira a la empresa: Gente disfrutando del acceso a su mundo, un mundo donde los servicios móviles son económicos, accesibles y están disponibles en todos lados.



Tomas Gutjahr , Gerente General

Tigo pertenece al Grupo Millicom International Cellular S.A., una empresa global que provee servicios de telefonía celular, internet y televisión por cable a más de 43 millones de clientes, en 14 mercados de Latinoamérica y África.

TIGO TIENE UNOS **3,9 MILLONES**
DE ABONADOS EN PARAGUAY,
REPRESENTANDO EL
DEL TOTAL DE LÍNEAS
ACTIVAS EN EL PAÍS.

57%

20 años comunicando con liderazgo

LA CELEBRACIÓN DEL VIGÉSIMO ANIVERSARIO DE TIGO PARAGUAY REUNIÓ A CLIENTES Y ALIADOS EL 16 DE JULIO DE 2012 EN EL GRAN SALÓN DEL SHERATON ASUNCIÓN HOTEL.



Hace 20 años, Tigo asumió el compromiso de servir de la mejor manera a los clientes y generar, al mismo tiempo, perspectivas de desarrollo, progreso y crecimiento de las personas y las comunidades del Paraguay.

En 1992, Telefónica Celular del Paraguay (Telecel) lanzaba la tecnología AMPS, convirtiéndose en el primer operador de telefonía celular en Paraguay. Actualmente, reconocida bajo la marca Tigo, es la compañía pionera en el mercado de la telefonía móvil, y apunta a sumar muchas más prestaciones a su amplia cartera para deleitar a sus clientes. El compromiso asumido desde los primeros días de operación de estar cerca de todos los paraguayos y paraguayas, ha permitido llegar a áreas remotas y de baja densidad del territorio nacional, alcanzando una cobertura efectiva del 93%.

Además de los servicios de telecomunicaciones, Tigo ha incursionado en los últimos años en el segmento de servicios financieros móviles, como las transferencias de dinero a nivel local, las remesas internacionales y la banca móvil, junto con entidades financieras, como Visión Banco y Banco Familiar.

Para finales de 2012 se registró también un hito importante: la adquisición de activos de todas las unidades de servicios y productos del Grupo Clarín en Paraguay (Cablevisión), que abre un nuevo escenario de oportunidades para la expansión de sus nuestros servicios.



PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA
DE LA EMPRESA EN PARAGUAY

1992

TELECEL, PRIMER OPERADOR DE TELEFONÍA CELULAR DEL PAÍS Y UNO DE LOS PRIMEROS EN LATINOAMÉRICA.

1997

TELECEL INTRODUCE LA PRIMERA TARJETA PREPAGA DE SUDAMÉRICA.

1999

PRIMERA RED DIGITAL "TDMA"
- LANZAMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET "TELESURF"
- LANZAMIENTO DE FACTURA FIJA CON SERVICIOS DE IDENTIFICADOR DE LLAMADAS.

2000

TELECEL NEXT - INTERNET WIRELESS

2004

LANZAMIENTO DE TIGO - RED 2G "TECNOLOGÍA EDGE": INTEGRACIÓN DE VOZ, VIDEO, MÚSICA Y JUEGOS EN CELULARES.

2005

IMPLEMENTACIÓN DEL COBRO POR SEGUNDO.

2006

LANZAMIENTO DE MINI CARGA ELECTRÓNICA DE SALDO.

PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA
DE LA EMPRESA EN PARAGUAY

2007

LANZAMIENTO DE
MINI CARGA DE
MENSAJES TIGO.

2008

DESARROLLO DE LA
RED 3G NACIONAL –
INTERNET TIGO 3G.

2009

ACCESO BACK
TONE INTERNET
– PAQUETES
DE VOZ, SMS Y
INTERNET.

2010

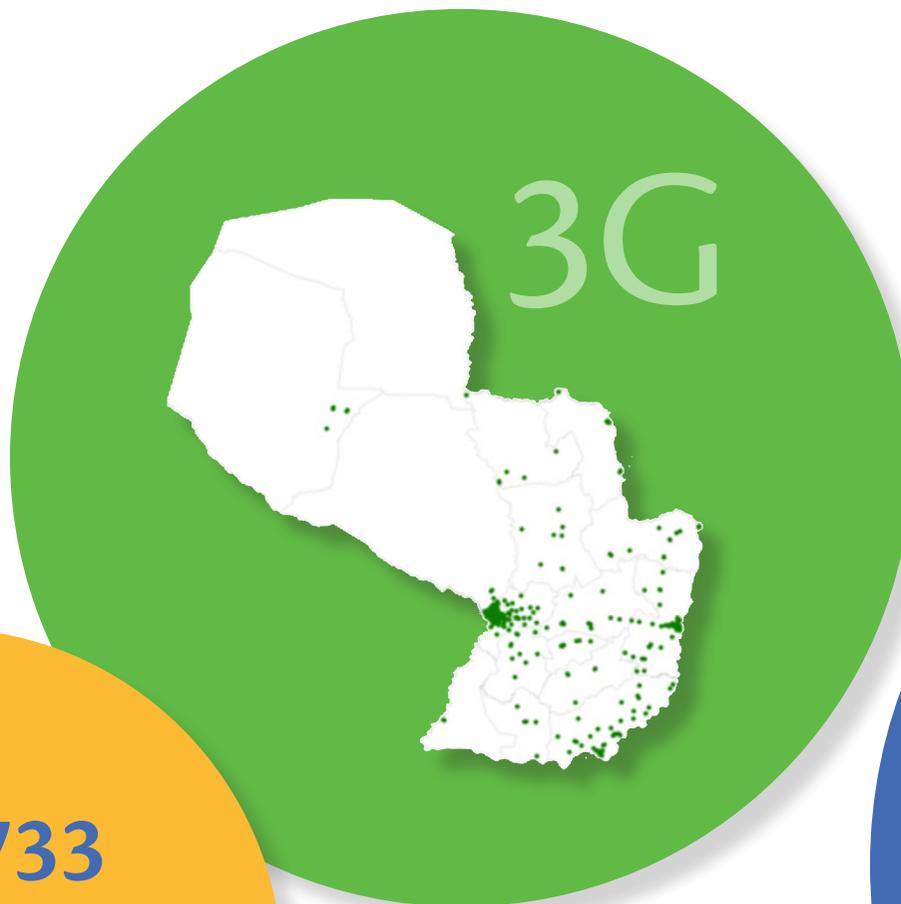
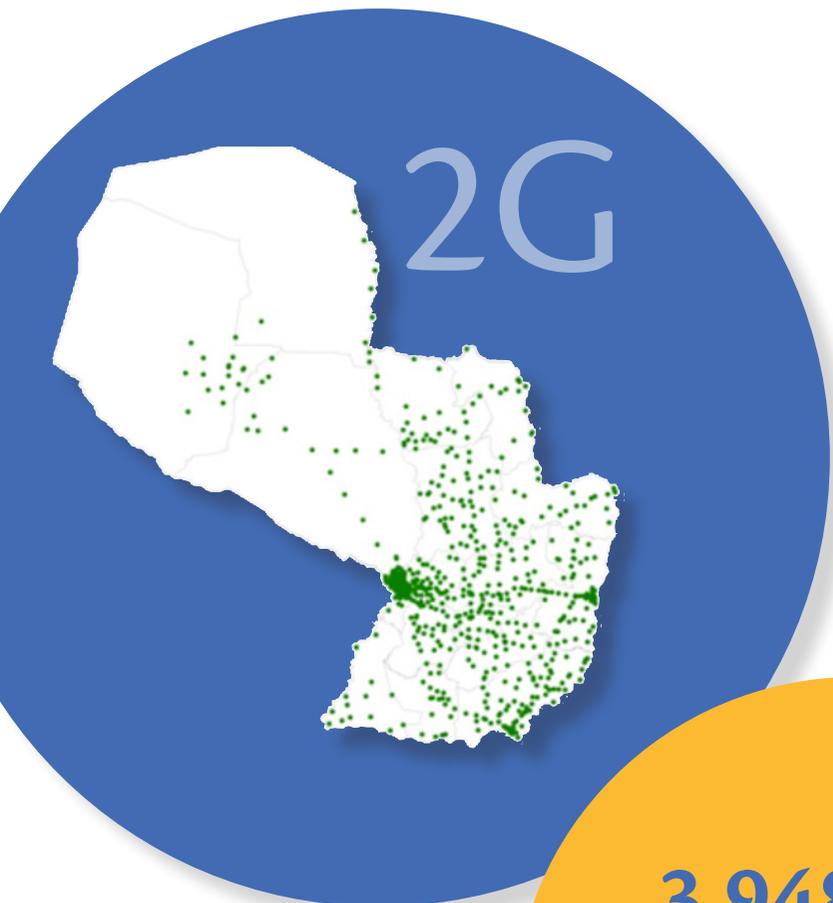
PRIMEROS EN
LATINOAMÉRICA
EN OPERAR GIROS
DESDE EL CELULAR
– PRODUCTOS PARA
HABLAR SIN SALDO.

2011

INICIA LA BANCA
MÓVIL

2012

LANZAMIENTO
DE TIGO MONEY
– PORTABILIDAD
NUMÉRICA – TIGO TV
– ADQUISICIÓN DEL
100% DE LOS ACTIVOS
DEL GRUPO CLARÍN EN
PARAGUAY.



3.948.733
clientes

2012

TIGO TV
Cobertura en Asunción,
Lambaré, Fernando de la
Mora, Luque, San Lorenzo,
Departamento Central,
Villa Hayes, Ypacaraí,
San Bernardino.

MAPA DE OPERACIONES A NIVEL GLOBAL

Latinoamérica

1. Bolivia
2. Colombia
3. Costa Rica
4. El Salvador
5. Guatemala
6. Honduras
7. Nicaragua (AMNET – Cable)
8. Paraguay

África

1. Chad
2. República Democrática del Congo
3. Ghana
4. República de Mauricio – (EMTEL - Telecomunicaciones)
5. Rwanda
6. Senegal
7. Tanzania



SOMOS TIGO

nuestra MISIÓN

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



nuestra 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.

nuestros VALORES

INTEGRIDAD:

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

PASIÓN

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

RESPECTO

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



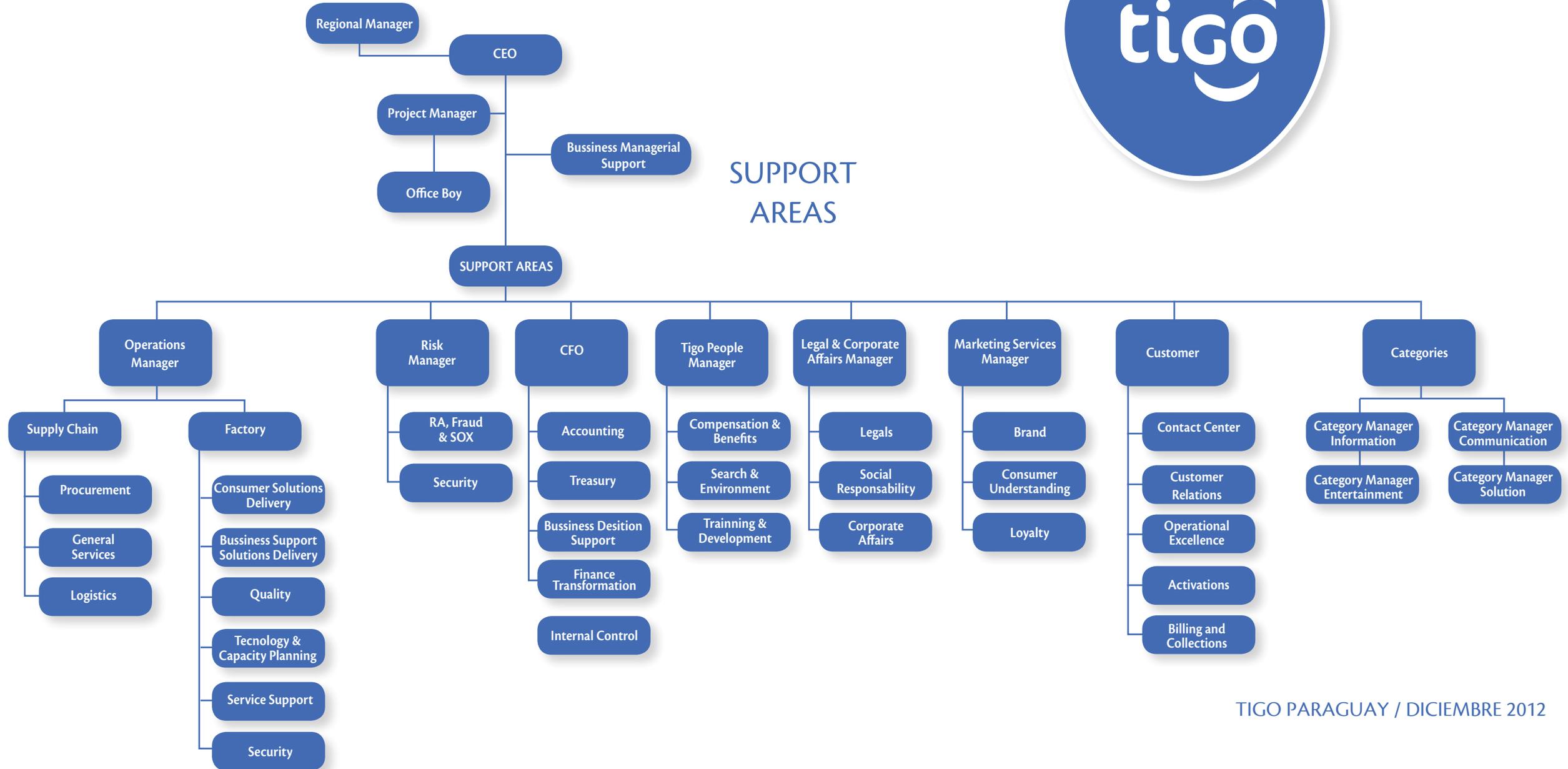
CORPORATIVO

SERVICIOS
FINANCIEROS

MÓVIL

nuestros
SERVICIOS

ORGANIGRAMA TIGO 2012





Con Tigo Money ampliamos servicios financieros

PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS
DE TIGO MONEY SE DEBE INGRESAR
AL MENÚ MARCANDO EL NÚMERO
*555# SEND.



Bajo la nueva marca de Tigo Money, presentada al mercado en abril de 2012, la empresa reunió y amplió todos sus servicios financieros que hasta entonces se limitaban al envío de remesas nacionales.

Dando un importante salto, Tigo Money se ha convertido en un servicio que permite manejar dinero electrónico a través del celular de una manera fácil, rápida y segura. Incluye mini cargas, Giros Tigo -tanto para envío y recepción desde cualquier lugar del país- remesas internacionales, pagos de servicios y red de cajeros para retiros de dinero, además de los más de 2.400 puntos disponibles.



beneficios

El envío de dinero es inmediato: quien recibe puede cobrarlo tan pronto se realice el envío.

La operación para retirar el dinero de un giro no tiene costo.

Cobertura en todo el país, servicio disponible en cientos de puntos Tigo Money.

Acreditamos como promoción saldo del 50% del costo en minicarga.

Devolución en saldo promocional del 100% en los envíos de dinero de la comisión de giros nacionales.

Acreditamos en saldo el 4% de comisión de giros internacionales.

Acreditamos en saldo, del 10% del pago de factura.



Tigo facilita el acceso masivo a teléfonos inteligentes

TIGO LLEVÓ FERIAS A DIVERSOS PUNTOS DEL PAÍS, CON DESCUENTOS IMPORTANTES EN TELÉFONOS DE ALTA GAMA, INCLUYENDO HASTA 15 MODELOS DIFERENTES, OFRECIENDO FACILIDADES EN CUOTAS Y SIN INTERESES.



Colaborando con una revolución tecnológica en el país, durante el 2012 Tigo impulsó la mayor feria de smartphones de la historia en el mercado de la telefonía móvil, facilitando al público en general la adquisición de teléfonos inteligentes con descuentos de hasta el 80%. Esta campaña se planteó como anticipo a la portabilidad numérica prevista para noviembre de ese año.



TIGO BUSSINESS

▶ Desde principios de noviembre de 2012, se hizo pública una nueva marca corporativa: Tigo Business, con el objetivo de brindar un servicio exclusivo al sector corporativo, facilitando mejores herramientas de comunicación y atención personalizada.

Tigo Business para el sector corporativo

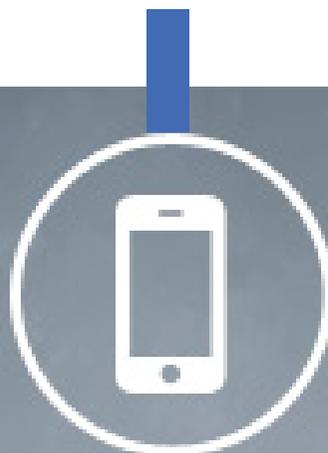
De esta manera, Tigo puso a disposición de las empresas, planes y herramientas que permiten el acceso a sectores económicos que colaboran con los objetivos de rentabilidad. A través de la segmentación por rubros, brinda mejores servicios y soluciones para el sector de la industria, la banca, la producción agro pecuaria, entre otros.



TIGO OFRECE SOLUCIONES A UNAS 5.000 EMPRESAS, EN LAS CUALES POSEE MÁS DE 250.000 USUARIOS DE LÍNEAS CORPORATIVAS. LA EMPRESA POSEE EL MAYOR TENDIDO PRIVADO DE FIBRA ÓPTICA DEL PAÍS, CON MÁS DE 6.000 KM DE EXTENSIÓN, QUE ESTÁ A DISPOSICIÓN DE LA RED DE NEGOCIOS NACIONALES E INTERNACIONALES.



TIGO BUSSINESS



Telefonía



Internet Corporativo



Soluciones Corporativas



Beneficios Corporativos



Tigo Business beneficia a sus clientes corporativos proveyendo soluciones de tecnología del primer mundo a través de productos innovadores como el Tigo Managed Video Conference, Tigo Hosted Exchange, Tigo Network Monitor, entre otros.

Se destacan soluciones tecnológicas corporativas como es el caso del monitoreo de redes, que permite contar con un diagnóstico constante de las conexiones. Otra prestación puesta al servicio de la Gerencia de Ventas es el monitoreo a los vendedores a través de aplicaciones en dispositivos móviles. Asimismo, Tigo Business contempla una sólida atención de posventa.

Empresas de Cablevisión se suman a la familia Tigo

ESTA ADQUISICIÓN PERMITE LA OFERTA DE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS INTEGRADOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TV, AL IGUAL QUE LAS COMPAÑÍAS LÍDERES DEL MUNDO.

<p>Internet</p> <p>Conoce los beneficios y planes que más te convienen.</p>  <p>Ver más</p>	<p>Televisión</p> <p>Descubre nuevas opciones al contratar tu Televisión Tigo.</p>  <p>Ver más</p>	<p>Doble Pack</p> <p>Disfrutá de la mejor televisión e internet para el hogar.</p>  <p>Ver más</p>
---	--	---



El Grupo Millicom adquirió, en noviembre del 2012 el 100% de los activos del Grupo Clarín en Paraguay (Unicanal, CMM, CVC, TVD, Fibertel, Teledeportes).

La empresa asumió esta decisión con el deseo de otorgar mayores beneficios a los clientes de Tigo, optimizando la calidad de los servicios existentes, además de permitir la creación de nuevos productos y herramientas de tecnología digital. Esta decisión facilita la ampliación de la cobertura de servicios de internet aún con gran potencial de crecimiento, contribuyendo al mismo tiempo a la reducción de la brecha digital del Paraguay. Cabe destacar que Tigo realizó una importante inversión en la red de cableado a partir de la autorización gubernamental.

A partir de esta ampliación empresarial brindamos más y mejores servicios a los hogares de todos los paraguayos, con la más alta tecnología, como el servicio de televisión de alta definición “HD” e internet residencial de 10 MB, servicios que hasta hace muy poco eran impensables de disfrutar en el hogar. Al mismo tiempo, se generan nuevas fuentes de trabajo y mayor oportunidad de crecimiento para los colaboradores.

TIGO TV + TIGO HOGAR

Tigo TV



Lanzamiento de Tigo TV y Tigo Hogar



Tigo Internet
Hogar

A partir de esta adquisición, Telecel S.A. inició un plan de ampliación de servicios como Tigo TV y Tigo Hogar.

Internet por cable hasta de 10 megas, disponibles en Luque, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Lambaré y Asunción.

Transmisión de partidos de campeonato local en HD, todos los fines de semana.

Aumento de cobertura de internet por antena, en 4 ciudades de Gran Asunción.

PORTABILIDAD NUMÉRICA



LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FOMENTA UNA COMPETENCIA MÁS EQUITATIVA ENTRE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, Y A SU VEZ SE TRADUCE EN MEJORES TARIFAS, MÁS SERVICIOS Y PERMITE AL USUARIO SER DUEÑO DE SU NÚMERO DE LÍNEA, PARA ASÍ CONTRATAR EL OPERADOR QUE MÁS LE CONVenga.

Bienvenida portabilidad numérica

▶ La Portabilidad Numérica (PN), que rige en Paraguay desde el 30 de noviembre de 2012 según una disposición aprobada por la CONATEL, posibilita a los usuarios la conservación del número telefónico cuando decida cambiarse a otra compañía.

Las operadoras móviles que operan en el país han invertido importantes recursos en la adecuación de sus redes para dar la posibilidad a los abonados de conservar su número en cualquier operadora de telefonía móvil, además de solventar los costos de implementación de la EAPN (Entidad Administradora de la Portabilidad) con quien firmaron un contrato de servicios.

De esta manera, Paraguay ha integrado desde el 2012 el grupo de países que ya tienen implementada la portabilidad numérica, como Ecuador, Perú, Brasil, México, Rep. Dominicana, Argentina, Chile, Colombia y Panamá.

Tigo fue preparándose con anticipación para implementar la portabilidad numérica. Diversas acciones se implementaron tanto a nivel público como interno.

Edificio Zavala amplía central en Cuatro Mojones



tigo



Para finales del 2012, Tigo habilitó un nuevo edificio anexo a la sede de Cuatro Mojones en la ciudad de Fernando de la Mora, ampliando la infraestructura de la principal sede nacional, para brindar más espacio y comodidad a su fuerza laboral.

La moderna estructura destinada para el área de customer incluye, además de oficinas, un espacio para comedor con capacidad para 150 personas, gimnasio, guardería, cancha deportiva multiuso y quincho, cuya habilitación está prevista para el 2013.

La superficie construida de 1.902 m² cuenta con una estructura de hormigón, cerramiento de vidrios en fachada, cielo raso acústico en oficinas, piso técnico y sistemas de refrigeración central, prevención de incendios inteligente y acceso biométrico. Asimismo incluye un sistema de combate en caso de incendios con un tanque de 50.000 litros BIE, BIS.

DISTINCIONES DEL 2012



Millicom International Cellular S.A. fue premiada en el **Concurso G20 Challenge on Inclusive Business Innovation**, organizado por el Grupo de los 20 (Foro Internacional para el Desarrollo Económico que promueve el diálogo abierto y constructivo entre la industria y los mercados emergentes) y la Corporación Financiera Internacional (organización miembro del Grupo del Banco Mundial). Los resultados del concurso fueron anunciados en México el 18 de junio de 2012, donde la Compañía fue premiada por ofrecer servicios de telefonía móvil a precios accesibles (incluyendo servicios financieros) a personas en América Latina y África. Este concurso tiene el propósito de encontrar

modelos probados de negocios inclusivos que han puesto en práctica sus ideas desde hace años, y ya tienen resultados.



¡Nos distinguimos! 2012



El programa televisivo de Unicanal **“Mina en Domingo”**, obtuvo la distinción en la categoría **“Periodismo de Opinión”** en el 2012, durante la premiación anual de la Asociación Argentina de Televisión por Cable. Cabe destacar que en esta edición, Unicanal recibió 5 nominaciones por sus producciones en las categorías de: Mejor Noticiero, Mejor Programa Cultural y Mejor Programa de Opinión.



TIGO + SOCIEDAD CIVIL

Participación e incidencia pública

Tigo participa de espacios de asociación y articulación de la sociedad civil paraguaya. Estos son:



KPI

marcarios sobre
gestión de RSE



▶ Los KEY PERFORMANCE INDICATORS (indicadores de medición) también son un sistema de medición y seguimiento que desde el 2011 incluyen criterios de Responsabilidad Social Corporativa, permitiendo detectar la aceptación y apoyo de los clientes de las programas de responsabilidad social. Tigo ha decidido utilizar esta herramienta para trabajar de manera estratégica también en su área de RSE.

1

derechos humanos



EL PACTO GLOBAL Y PACTO LOCAL



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

EL PACTO GLOBAL
BUSCA IMPULSAR LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
DE LAS EMPRESAS PARA EL
LOGRO DE LOS OBJETIVOS
DEL MILENIO.

EL PACTO GLOBAL Y PACTO LOCAL



SÍ AL PACTO GLOBAL

 Tigo conforma el grupo de más de 50 empresas y organizaciones en Paraguay adheridas al Pacto Global, que buscan mejorar la competitividad y el desarrollo del país con acciones de responsabilidad social empresarial.

La adhesión al Pacto Global es voluntaria y alinea la estrategia de negocios y las operaciones sobre 10 principios fundamentales. Tigo comparte la convicción de que las prácticas empresariales basadas en estos principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y fomentan de esta manera sociedades más prósperas.



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

DERECHOS HUMANOS



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



Principio N° 2: No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos.

TRABAJO



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



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



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



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

MEDIO AMBIENTE



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



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



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

TRANSPARENCIA



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

CÓDIGO DE ÉTICA

ESTE DOCUMENTO DE LA COMPAÑÍA DELINEA UNA POLÍTICA EMPRESARIAL ORIENTADA A ALCANZAR LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS Y CUMPLIR CON TODAS LAS LEYES, REGLAS Y REGULACIONES, NACIONALES E INTERNACIONALES, QUE SEAN APLICABLES.

▶ La Compañía practica un Código de Ética que delinea los Principios Básicos de Ética Comercial y ciertos requisitos legales los cuales se aplican a todos los empleados y directores. Cada una de las secciones del Manual del Código de Ética debe considerarse como una declaración de la política por derecho propio.

Esta política se considera como parte de las condiciones de trabajo que asume cada persona empleada por la compañía. El éxito y rendimiento de la Compañía depende de la buena fe con que cada colaborador de la empresa aplique estos principios.



ÉTICA

Los empleados, gerentes y directores de Tigo se familiarizan constantemente con el Código de Ética de la empresa vigente desde el 1º de febrero 2005, y asumen la responsabilidad de aplicar sus principios en la gestión de trabajo de las diferentes áreas de trabajo. Todos los empleados y directores de MIC son los responsables de que este código sea apropiadamente seguido y aplicado.

Extraído del Código de Ética



EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE TIGO

 Tigo desarrolla un Programa de Responsabilidad Social que cuenta con cuatro ejes de trabajo:

Tigo educativo, Tigo inclusivo, Tigo Verde y Responsabilidad Social en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Durante el 2012 esta estrategia se desarrolló en base a los siguientes principios: la búsqueda de la sustentabilidad de los proyectos acompañados por la compañía, la creación de valor a través de la tecnología, la delimitación de las acciones y la vinculación de dichos proyectos con el Core Business de Tigo.

RS TIGO



Educación

Buscamos invertir en la calidad de la educación e incorporar efectivamente las TIC en el ámbito escolar.



Inclusión

Trabajamos comprometidos en construir una sociedad inclusiva y accesible para todos.



Medio ambiente

Asumimos el reto de construir una empresa responsable con el medio ambiente.



RSE en las TIC

Buscamos incorporar criterios de responsabilidad social en nuestros servicios.

SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL



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



TIGO EDUCATIVO

 Tigo trabaja convencido del rol fundamental de la educación para apuntalar el progreso de todo el país. Es una herramienta estratégica para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades, y a la mejora de la calidad de vida de todos los paraguayos.

EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INVIERTE EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN Y EN LA INCORPORACIÓN EFECTIVA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.



TIGO EDUCATIVO

TIGO EN TU COMUNIDAD



En el 2012 el desafío ha estado en incorporar mejoras en los telecentros ya instalados, en términos de contenido pedagógico y de infraestructura, así como en establecer los cimientos de una real apertura a la comunidad.

Tigo en tu Comunidad



Este proyecto consiste en la instalación de telecentros compuestos de containers adaptados en forma de aula, totalmente equipados con computadoras y conexión a internet Tigo en instituciones educativas de todo el país, especialmente aquellas que están aisladas o en comunidades más carentes.

El programa asegura la capacitación de docentes y alumnos para la incorporación efectiva de las TIC en la educación. Su propósito es mejorar el aprendizaje de los alumnos y jóvenes estudiantes, así como la gestión pedagógica del docente, mediante el uso de las tecnologías.

El proyecto se implementa desde el 2011 en alianza con el Ministerio de Educación y Cultura, y se ha propuesto alcanzar 100 telecentros instalados en un plazo de tres años.



Tigo
en tu Comunidad



AI 2011

18 telecentros instalados

12 departamentos

217 docentes capacitados

432 horas de formación docente

9.652 alumnos beneficiados

9.869 personas de la comunidad educativa involucradas

AI 2012

38 telecentros instalados

13 departamentos

245 docentes capacitados

480 horas de formación docente

18.377 alumnos beneficiados

18.642 personas de la comunidad educativa involucradas*

TELECENTROS INSTALADOS

Tigo
en tu Comunidad



CRECIENDO CON EL PAÍS

Tigo en tu Comunidad



1. Colegio Nacional Héroes del Chaco – J. Augusto Saldívar, Central
2. Colegio Nacional Víctor Natalicio Vasconcellos – San Juan Bautista, Misiones
3. Escuela Básica N° 355 Zenón Franco – Mariano Roque Alonso, Central
4. Escuela Básica N° 7653 Santa Teresita – Benjamín Aceval, Presidente Hayes
5. Escuela Básica N° 80 Gral. Díaz – Pirayu, Paraguari
6. Escuela Básica N° 24 República Dominicana – Fernando de la Mora, Central
7. Escuela Básica N° 702 San Ignacio de Loyola – San Ignacio, Misiones
8. Colegio Nacional EMD Don Rigoberto Caballero – San Ignacio, Misiones
9. Escuela Básica N° 1283 Padre Ramón Mayans – Isla Umbu, Ñeembucú
10. Escuela Básica. N° 1869 Gral. de Brigada Don Jose Roa Benitez – Curuguaty, Canindeyú
11. Escuela Básica N° 7721 San Pedro Apóstol – San Pedro del Ycuamandiyu, San Pedro

12. Escuela Básica N° 1310 Dr. José Gaspar R. de Francia – Pedro Juan Caballero, Amambay
13. Escuela Básica Próceres de Mayo N° 28 – Horqueta, Concepción
14. Escuela Básica Virgen de la Victoria – Villa Hayes, Presidente Hayes
15. Colegio Nacional Blás Garay – Villa Hayes, Presidente Hayes
16. Escuela Básica N° 349 Gral. Bernardino Caballero – Coronel Oviedo, Caaguazú
17. Colegio Nacional EMD Dr. Eusebio Ayala – Eusebio Ayala, Cordillera

TELECENTROS INSTALADOS HASTA DICIEMBRE DE 2012

18. Escuela Básica Gral. Díaz – Mcal. Estigarribia, Boquerón
19. Colegio Nacional Nuestra Señora del Perpetuo Socorro – Bella Vista, Amambay
20. Escuela Básica N° 382 Acosta Ñu – San Antonio, Central
21. Colegio Nuestra Señora Del Huerto N° 5190 – Ñemby, Central

SIGUE



CRECIENDO CON EL PAÍS

Tigo
en tu Comunidad



- 22. Colegio Nacional San Roque – Potrerito, Concepción
- 23. Colegio Nacional Nueva Londres – Nueva Londres, Caaguazú
- 24. Escuela Básica N° 475 Defensores del Chaco – Nueva Italia, Central
- 25. Escuela Básica N° 3233 Santa Luisa – Curuguaty, Canindeyú
- 26. Escuela Básica Eusebio Ayala N° 7086 – Ypané, Central
- 27. Escuela Básica N° 3364 Fray Teodoro – Cnel. Oviedo, Caaguazú

- 28. Escuela Básica N° 37 Comandante Lara – Caraguatay, Cordillera
- 29. Escuela Básica N° 804 República del Salvador – Lambaré, Central
- 30. Escuela Básica N° 3172 San Miguel Arcángel – Hernandarias, Alto Paraná
- 31. Escuela Básica N° 375 Juan Gregorio Olmedo – Mbocayaty, Cordillera
- 32. Escuela Básica N° 234 Gral. José Eduvigis Díaz – Concepción, Concepción
- 33. Escuela Básica N° 966 Mcal. López – Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú
- 34. Escuela Básica N° 296 Dr. Juan Manuel Frutos – Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú

TELECENTROS
INSTALADOS HASTA
DICIEMBRE DE 2012

- 35. Escuela Básica N° 489 Cnel. Juan Ramón Escobar – Arroyos y Esteros, Cordillera
- 36. Colegio Nacional Gregorio Ramón Cardozo – Acahay, Paraguari
- 37. Escuela Básica N° 704 Defensores del Chaco – Yaguarón, Paraguari
- 38. Escuela Básica N° 1807 San Francisco de Asís – Pilar, Ñeembucú



Además de los telecentros instalados en escuelas públicas, se habilitaron dos telecentros en alianza con organizaciones de la sociedad civil, una en la Casa Central de la Fundación Dequení, en Fernando de la Mora y otra en las instalaciones de Apadem, en Colonias Unidas, Itapúa.

38



CONCURSO DE DIBUJO

Tigo
en tu Comunidad



LOS CAMPEONES DE ESTA DIVERTIDA COMPETENCIA SE ADJUDICARON CADA UNO UNA NOTEBOOK CON MÓDEM INCLUIDO Y SERVICIO DE INTERNET GRATIS POR UN AÑO PROVEÍDO POR TIGO, ADEMÁS DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET CON CONTROL PARENTAL GRATUITO POR 12 MESES.



Tigo implementó un Concurso de dibujo infantil que premió a dos niños de 4° grado de escuelas de Fernando de la Mora y San Pedro del Ycuamandyyu. Los dibujos fueron seleccionados de entre casi 1000 participantes de ciudades en las cuales está presente un telecentro. Estos dibujos fueron los más votados de un grupo de 6 finalistas que compitieron en la fan page de Tigo. En la etapa de preselección se contó con la colaboración invaluable del artista plástico Ricardo Migliorisi. Participaron 27 instituciones de todo el país.

Ganadores:

- Brenda Mikaela Monges Guerrero, Escuela Básica N° 7721 San Pedro Apóstol, San Pedro del Ycuamandyyu.
- Joshua Ulises de Felice Chaparro, Escuela N° 24 República Dominicana, Fernando de la Mora.



ESCUELAS ABIERTAS DE VERANO



Este proyecto busca convertir a los centros educativos en un espacio de desarrollo integral y comunitario durante la etapa de receso escolar de verano. La segunda edición fue desarrollada del 9 al 31 de enero de 2012, durante 3 semanas, convocando a cerca de 300 escuelas y colegios de la capital y de los 17 departamentos del país.

EL PROYECTO SURGE A PARTIR DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DESARROLLADA EN EL 2010 PROPUESTA POR EL VICEMINISTERIO DE LA JUVENTUD.



FOTO: <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/locales/las-escuelas-abiertas-funcionan-desde-hoy-353257.html>

Herramienta tecnológica para sistematizar la experiencia, con datos enviados desde el celular.

Aportes de Tigo al proyecto

*410# para consultar sobre las instituciones educativas que participan del proyecto.

ESCUELAS ABIERTAS DE VERANO



El objetivo es implementar acciones que apunten a constituir a los centros educativos en espacios capaces de trascender la educación formal, comprometiéndose con un modelo de desarrollo integral que beneficie a toda la comunidad educativa.

En este espacio se promueven servicios y proyectos extracurriculares. La estrategia de intervención busca la movilización comunitaria y la presencia del Estado en la comunidad a través de los centros educativos del Ministerio de Educación.

El proyecto involucra a diversas instituciones gubernamentales: a la Secretaría de Acción Social, brindando apoyo a familias; a la Secretaría de Emergencia Nacional con Comedores Populares, Comités de Protección Civil en Zonas de Riesgo y el Plan de Prevención del Dengue; a la Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia, el Ministerio de la Mujer, la Secretaría de Cultura, la Secretaría de Deportes, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Justicia y Trabajo, entre otras.

UNA MODALIDAD QUE IMPLEMENTÓ TIGO PARA ESTE PROYECTO ES EL *410#, UN SERVICIO SIN COSTO PARA QUIENES DESEEN SABER CUÁLES SON LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE PARTICIPAN DEL PROGRAMA DE ESCUELAS ABIERTAS.



FOTO: <http://www.mec.gov.py/cms/entradas/292836-escuelas-abiertas-2013-recibe-el-apoyo-de-la-empresa-tigo>

ESCUELAS ABIERTAS DE VERANO

TESTIMONIOS



“Queremos que el Programa de Escuelas Abiertas de Verano se consolide como una nueva cultura en el funcionamiento del sistema educativo nacional, que nuestras escuelas sean centros de referencia de la comunidad para el aprendizaje con métodos casi exclusivamente lúdicos. Que nuestros niños aprendan no solamente a ser hábiles en los juegos sino que aprendan a ser ciudadanos, a tener pensamientos críticos, que sean conscientes de que el aprendizaje es para toda la vida y que en esto se involucre a toda la comunidad, toda la sociedad. Esto es por nuestros niños, por nuestros jóvenes, es una apuesta al futuro, una apuesta clara y contundente por el logro de la calidad educativa”.

Víctor Ríos, Ministro de Educación y Cultura.

FOTO: <http://www.hoy.com.py/empresariales/tigo-brinda-herramientas-a-escuela-abierta-de-verano-2013/>



2011

36 escuelas beneficiadas

6.693 alumnos con una mejor educación

17 referentes del MEC acompañaron y monitorearon el proyecto

255 docentes contratados

1100 familiares involucrados

2012

300 escuelas beneficiadas

45.000 alumnos involucrados

1.200 voluntarios involucrados

1.200 personas de la comunidad educativa involucrados

ESCUELAS ABIERTAS DE VERANO

TESTIMONIOS



FOTO: <http://compartiendoinformaciones-sicom.blogspot.com/2012/02/finaliza-con-exito-el-proyecto-escuelas.html>



“Es divertido venir y pasar un día con otros padres jugando y conociendo lo que nuestros hijos o nietos hacen. No sabía lo que era internet, pero gracias a que venimos a participar ya tengo una idea de lo que es”. Ña Ata, abuela de un participante”.

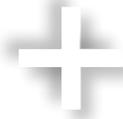


“Me siento bien y muy contenta de venir acá a participar de todo lo que hacemos en la escuela. Es el primer año que vengo y me gusta mucho. Acá jugamos, bailamos, cantamos y usamos las computadoras, yo veo videos, juego y entro en mi Facebook para chatear con mis amigas que no están cerca”. Alumna Escuela República Dominicana.”



“Este es el tercer año que tenemos la escuela de verano, pero es nuestro primer año con el Telecentro y estamos muy contentos por las actividades que pudimos incluir en esta edición. En esta ocasión contamos con la participación de 400 niños en las actividades de la EAV. Aprovechamos al máximo las computadoras, los niños están felices de formar parte de esta oportunidad de conocer nuevas herramientas de trabajo.” Prof. Lilian Coronel Ávila, Directora de la Escuela Defensores del Chaco”.

EL DESAFÍO SEBRAE



EL DESAFÍO SEBRAE ES UN PROYECTO QUE SIMULA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS PARA ESTIMULAR EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR DE LA JUVENTUD.

FOTO: http://www.diarioepoca.com/notix2/noticia/283812_correntinos-participaran-en-una-competencia-virtual-entre-estudiantes.htm



Tigo se unió nuevamente al Desafío Sebrae 2012 con el objetivo de despertar y promover el desarrollo de jóvenes emprendedores en el país. La competencia es impulsada en Paraguay desde la Fundación CIRD y el SEBRAE, con apoyo de la Embajada de Brasil, Tigo, Itaú, Sheraton Hotel y Chacomer.

La final presencial tuvo lugar en el Salón Auditorio de Tigo donde al inicio fueron detalladas las directrices de la ronda final a los ocho equipos clasificados: Universidad Autónoma de Asunción (UAA), la Universidad del Cono Sur de las Américas (UCSA), la Universidad Nacional de Asunción (UNA), la Universidad Columbia del Paraguay, la Universidad Americana, la Universidad Católica de Caazapá y la Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo de Caazapá (UTCD).



EL DESAFÍO SEBRAE

2011

1.637 estudiantes universitarios

374 equipos

26 universidades

200 profesores y académicos involucrados

100 equipos becados por Tigo

2012

1.421 estudiantes universitarios

365 equipos

25 universidades

163 profesores y académicos involucrados

100 equipos becados por Tigo

10 Departamentos



El premio final concedido a todos los integrantes del equipo "PiraPire" de la UAA como vencedor de esta edición, consistió en un viaje de cinco días a la ciudad de Río de Janeiro (Brasil) para visitar núcleos de emprendedores e incubadoras de empresas y participar de la competencia con los campeones Nacionales de Brasil, Argentina, Perú, Panamá, Ecuador y Colombia. Desde la primera experiencia implementada en Paraguay se registran 13.658 jóvenes que han participado del Desafío Sebrae.

LUCES PARA APRENDER Y PARA CREAR COMUNIDAD

Este proyecto pretende llevar energía alternativa a escuelas de zonas rurales, a través de paneles solares, y computadoras con conexión a internet. La meta es llegar 62.000 escuelas de Iberoamérica.

▶ En octubre de 2012, se concretó un convenio que involucró a Tigo, el Ministerio de Educación y Cultura y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). En el marco de dicho acuerdo, Tigo asumió como compromiso proveer de conexión a internet a un total de 20 instituciones educativas por un periodo de 2 años.

Se inició a nivel internacional con una escuela paraguaya. La primera institución beneficiaria fue la Escuela Básica Indígena "Itajeguaka" de Bella Vista, en el departamento de Amambay. La segunda escuela, cuya instalación culminó en diciembre de 2012, es la Escuela Básica Indígena "Yryapu", del departamento de Canindeyú.



Meta
20 instituciones
educativas

Avance 2012
2 instituciones
(Canindeyu y
Amambay)



TIGO INCLUSIVO



Alianza con Teletón
para una sociedad
más inclusiva



▶ Coincidiendo con la telemaratón del 3 de noviembre de 2012, Tigo convocó masivamente a la ciudadanía a colaborar en la construcción del Centro de Rehabilitación en el departamento de Paraguari. Esta maratón logró la meta propuesta, llegando a un total de G. 9.480.149.831. Cabe mencionar que en el marco de este evento, Tigo ofreció un espectacular evento denominado “Luces de esperanza”, que incluyó un espectáculo con baile, efectos de luces y fuegos artificiales en el Edificio Tigo Mariscal López, en Asunción.

El 10 de junio se realizó la tradicional “Comilona de Teletón” en la Caja de Jubilados Bancarios en Asunción. La presencia de Tigo se destacó al ofrecer una abundante paella que hizo posible la venta a beneficio de la Fundación de 800 platos de almuerzo.

Este evento es un espacio que permite a la Fundación seguir estrechando vínculos con la comunidad y una actividad que recauda fondos para el sostenimiento y el crecimiento de los servicios a niños y adolescentes con discapacidad de todo el territorio nacional.

ALIANZA CON TELETÓN

▶ Otro evento importante realizado en el mismo formato fue la “Primera Comilona Teletón” en la ciudad de Coronel Oviedo, en el departamento de Caaguazú. La actividad se realizó en la Plaza de los Héroes de dicha ciudad. En la misma estuvo presente la tradicional paella de Tigo, totalizando 400 platos ese día.

Teletón Coronel Oviedo



LA PRIMERA COMILONA DE TELETÓN SE LLEVÓ A CABO A PRINCIPIOS DE LOS AÑOS 80 Y SE CONVIRTIÓ EN EL EVENTO GASTRONÓMICO MÁS GRANDE DEL PARAGUAY.



ALIANZA CON TELETÓN



Con el lema **“Juntos podemos encender una luz de esperanza”**, Tigo lanzó en octubre de 2012 una campaña solidaria para apoyar a la Fundación Teletón, desarrollando diversas acciones efectivas y colectivas que colaboran con el desarrollo de una sociedad más inclusiva.

TIGO FUE LA COMUNICADORA OFICIAL DE TELETÓN POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO, INTRODUCIENDO INNOVACIONES COMO CANAL DE RECAUDACIÓN PARA LA GRAN MARATÓN TELEVISIVA.

De esta manera la empresa invitó a la ciudadanía, clientes y no clientes, a unirse a esta iniciativa solidaria donando de manera ágil, segura y cómoda a través de un mensaje de texto de cualquier línea Tigo o acercándose a uno de los 1800 puntos de Tigo Money que fueron puestos a disposición.

Otra posibilidad de donación fue a través del dinero electrónico en el celular. Es importante señalar que todas las donaciones realizadas a través de Tigo Money estuvieron exentas de comisión, la cual fue asumida por Tigo.



ALIANZA CON TELETÓN



Donaciones movilizadas durante la maratón de TV de Teletón

2010

G. 386.331.000
recaudados a través de SMS

107.991
clientes colaboraron

G. 33.846.000
donados por el staff de Tigo

2011

G.404.779.303
recaudados a través de SMS

117.274
clientes colaboraron

G. 41.150.000
donados por el staff de Tigo

2012

G. 492.821.349
recaudados a través de SMS

G. 150.617.391
recaudados a través de Tigo Money

G. 700.000.000
aporte Tigo

G. 66.107.050
donados por el staff de Tigo

LA HORA SOLIDARIA DE TIGO



Tres horas solidarias realizadas con éxito



En el 2012 se realizaron nuevamente tres eventos con el formato de "Hora solidaria". Durante 60 minutos, Tigo invitó a sus clientes a realizar recargas de saldo y a la vez se comprometió a invertir el equivalente de dichas recargas en la instalación de telecentros del Proyecto Educativo "Tigo en tu comunidad".

LA HORA SOLIDARIA DE TIGO



▶ Cabe destacar el importante apoyo de voluntarios de Tigo y de las diferentes organizaciones beneficiadas con el programa. En cada ocasión la respuesta masiva de los clientes logró superar las metas propuestas.

9ª edición

29 de mayo

Asociación
Fe y Alegría

Logrado:
G.150.000.000

10ª edición

9 de setiembre

Fundación
Dequeni

Logrado:
G.100.000.000

11ª edición

12 de
diciembre

Fundación
Aldeas
Infantiles SOS

Logrado:
G.100.000.000

INCLUSIÓN LABORAL EFECTIVA

PARA LA INCLUSIÓN LABORAL EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL



En diciembre de 2012, Tigo suscribió un convenio con el SNPP (Servicio Nacional de Promoción Profesional del Ministerio de Justicia y Trabajo) y el Centro de Rehabilitación para Personas Ciegas del Ministerio de Educación y Cultura, para la elaboración conjunta de un plan operativo que promueva oportunidades laborales a personas con discapacidad visual.

EN EL MARCO DE ESTE CONVENIO, TIGO CERRÓ EL 2012 CON 3 COLABORADORES CON DISCAPACIDAD VISUAL EN SU PLANTEL, Y OTRA PERSONA INCORPORADA FUERA DE ESTE PROGRAMA.



tigo

TIGO MONEY

SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES BAJO UN MODELO DE “ÚLTIMA MILLA”

LOS PROYECTOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA DESARROLLAN SERVICIOS DISPONIBLES EN LOS TELÉFONOS MÓVILES QUE SON PRÁCTICOS Y LOGRAN MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS.

 Tigo Money disminuye las limitaciones que se dan ante la falta de acceso a servicios financieros que enfrentan los microempresarios y personas de bajos ingresos que viven en áreas remotas del país.

De 240 distritos del país, más de 80 no contaban con servicios financieros formales antes del inicio del proyecto. Estos distritos están ubicados en 15 departamentos del país, y 4 de ellos tenían índice de pobreza alto.

La iniciativa se realizó en convenio con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Andina de Fomento (CAF) a través del Programa de Tecnologías para la Inclusión Financiera (TEC-IN).



EL PROYECTO HA SIDO SELECCIONADO DE ENTRE 400 IDEAS INNOVADORAS DE TODA LA REGIÓN DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE.

EL NIVEL DE BANCARIZACIÓN DE LA REGIÓN ES DEL 52% DE LA POBLACIÓN, MIENTRAS QUE EN EL PARAGUAY ES APENAS EL 26%.

EL 63% DE LAS CENTRALES Y SUCURSALES DE BANCOS Y FINANCIERAS SE CENTRAN EN 4 DEPARTAMENTOS: ASUNCIÓN, CENTRAL, ITAPÚA Y ALTO PARANÁ.



TIGO MONEY

Tigo, a través de la gama de servicios de Tigo Money, busca favorecer el desarrollo de un ecosistema de servicios financieros móviles, mediante un proyecto que suma las fortalezas de su red de comunicación y con especialistas del sector financiero.

De esta manera la red del proyecto se expande al 92% del país, con más 2.100 puntos de venta y más de 210 cajeros automáticos de la Red Dinelco. Por su parte, las entidades financieras contribuyen su conocimiento en el negocio financiero y con la experiencia en regulación bancaria. Cabe destacar que este proyecto contempla exigencias menores el proceso de análisis de crédito y se realiza en base a la experiencia crediticia del servicio de telefonía celular.

La entidad financiera aprueba el crédito y solicita la acreditación por Tigo Money.

El cliente recibe un mensaje de confirmación via SMS de que dispone del dinero en su billetera electrónica.

¿Cómo funciona el servicio?

El cliente retira su dinero de cualquier Punto de Venta o Cajero Automático. El retiro de dinero no tiene costo.

El cliente también puede realizar giros, compra de minutos, pago de servicios, comercios o cuotas de préstamo. Los clientes obtienen beneficios especiales vinculados a la telefonía.

El proyecto inició en mayo de 2011 y prevé una duración de 30 meses, atravesando las siguientes etapas:

1. Establecimiento de una estructura de distribución

2. Prueba piloto del modelo de negocio "Última Milla"

3. Generalización del modelo de negocio

El plan piloto en la etapa inicial se implementó en la zona norte del país, en las comunidades de Guayaybí y Choré, con una cobertura meta de hasta 3.000 personas. Luego, el proyecto expandió sus servicios con la meta de llegar a más de 45.000 personas de 50 localidades, en alianza con instituciones financieras intermediarias (IFIs) como: Banco Familiar, Visión Banco y Fundación Paraguaya.



CIUDADANO DIGITAL



Considerando el rol central que la tecnología ocupa hoy día en la vida de las personas, Tigo se ha propuesto incorporar a la oferta de servicios criterios de responsabilidad que permitan a los usuarios utilizarla en forma segura. Resulta además fundamental prestar especial atención a un grupo en particular; los niños y jóvenes usuarios de las TICs que son los más expuestos a las posibles consecuencias derivadas de la falta de información sobre un uso adecuado y responsable de las TICs.

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

Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave - Uso Responsable de los Teléfonos http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263681/17692E45-8E10-4DA4-A43A-D7C18BF19A49/MIC_Position_responsible_use_Spanish.pdf

Los datos sobre penetración actual del servicio de acceso a internet a nivel país según la Encuesta Permanente de Hogares del año 2012, se encontraba alrededor del 25% (urbana 37,6% y rural 6,4%) de los hogares, según un estudio de la Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos (DGEEC). Sin embargo, no se cuentan con estadísticas más profundas de cómo afecta a la sociedad o de cuál es el medio o el horario preferido.

*Cantidad de hogares 1.652.895.



LA CIUDADANÍA DIGITAL ESTABLECE PAUTAS DE CONDUCTAS ADECUADAS Y RESPONSABLES QUE DEBEN CONSIDERARSE AL HACER USO DE LAS TICs.

Durante el 2012, se desarrolló el segundo año del Proyecto Ciudadano Digital de Tigo, en el marco del cual se desarrollaron talleres para niños y adolescentes, utilizando como guía didáctica el “Manual de Ciudadano Digital”, desarrollado con la asesoría de la ONG española “Pantallas amigas”.

Los talleres fueron desarrollados durante la Expo internacional de Mariano Roque Alonso y en instituciones educativas del departamento de Itapúa, en alianza con la organización Juventud que se mueve. En los dos años de implementación que lleva el proyecto se cuentan 245 niñas, niños y jóvenes capacitados.

125 niños y niñas capacitados

80 jóvenes de bachilleratos capacitados.

40 jóvenes universitarios capacitados.

Avance 2012



ATENCIÓN A DESASTRES

 Tigo desarrolla acciones solidarias que responden a situaciones de desastres o emergencias que afectan a un importante grupo de la población. En el 2012 realizó un llamado de donaciones que fueron duplicadas por la empresa, para apoyar la **Campaña “Unidos por el Chaco”**, emprendida por la Pastoral Social Arquidiocesana, ante la crecida del río y la inundación de un importante territorio chaqueño. En esta ocasión, fue entregada la donación de G. 136.800.000. Asimismo, es oportuno volver a mencionar que en octubre de 2012 se realizó una **“Hora solidaria”** para apoyar la reconstrucción de las instalaciones del “Pequeño Cottolengo”, que fueron afectadas por un tornado.



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL

DERECHOS
HUMANOS



Principio N° 2: No ser
cómplice de abusos de los
Derechos Humanos.

Tigo realiza esfuerzos permanentes que buscan internalizar los principios comprometidos con el Pacto Global, buscando una gestión empresarial que respete los Derechos Humanos y valore la dignidad de las personas en todos los ámbitos de la empresa.

2

trabajo



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL

TRABAJO



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

Así trabajamos este principio en TIGO

TRABAJO Y COMPROMISO



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

Estamos comprometidos a brindar oportunidades de trabajo igualitarias y el trato imparcial, basándonos en las credenciales y en la experiencia de nuestros empleados

y gerentes, sin importar la raza, color, género, edad, nacionalidad u origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, estado de incapacidad física, opiniones políticas, o cualquier otra base prohibida por la ley.

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

Extraído del Código de Ética.

TIGO PEOPLE



Cantidad de colaboradores Tigo en Paraguay



Colaboradores por Género



Colaboradores Tercerizados que fueron contratados por Tigo



NUESTRAS REGLAS DE ORO



Tigo vive a través de sus colaboradores los valores corporativos, aplicando “Las Reglas de Oro” y el Código de Conducta de la Compañía.

La Regla de Oro N°. 1 es “El cliente es el Rey” y eso queda demostrado en que todos los esfuerzos están enfocados a complacer a los clientes, ofreciéndoles productos, servicios y atención de excelencia.

A diario, los gerentes de Tigo enfrentan situaciones que requieren la toma de decisiones acertadas. Estas reglas orientan estas decisiones y reflejan los valores corporativos y tradiciones. Cada persona que integra la empresa se familiariza con estas reglas desde los inicios del acuerdo laboral.

Desde el Área de Tigo People se implementaron durante el último año diversas acciones para promover el conocimiento y la internalización de las Reglas de Oro, además de los espacios de capacitación. Una de ellas fue la entrega de una credencial para cada miembro del staff y otra, murales informativos, ubicados en las oficinas corporativas.



NUESTRAS REGLAS DE ORO

- **Sabemos que el cliente es el Rey.** Escuchamos a nuestros clientes y creamos productos y servicios que satisfacen sus necesidades.
- **Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.**
- **Somos ágiles, rápidos y basamos nuestras decisiones en hechos.**
- **Valoramos y protegemos nuestra independencia, y siempre velamos por los intereses de la compañía.** No permitimos ningún tipo de nepotismo o relaciones sexuales entre colaboradores.
- **Nos regimos por el principio del abuelo.** Ante temas importantes siempre consultamos con nuestros superiores.
- **Utilizamos el principio de los cuatro ojos.** En negociaciones estamos representados por al menos dos personas para garantizar la transparencia y efectividad del proceso.
- **Tomamos decisiones basadas en hechos y las ejecutamos.** Una vez tomada la decisión, ya no perdemos tiempo en discusiones inútiles.
- **Consideramos a la empresa como nuestra, actuamos sin límites.** Todos somos responsables del bienestar de nuestra compañía. Mantenemos los ojos abiertos, identificamos problemas e implementamos soluciones. Escalamos cuando no podemos encontrar una solución, luego del apropiado análisis y discusión (Regla de los 20 minutos).
- **Copiamos con orgullo.** Copiamos todo aquello que funciona y no reinventamos la rueda.
- **Sólo los paranoicos sobreviven.** No creas todo lo que dicen porque “no todo lo que brilla es oro”. Siempre cuestionamos buscando entender supuestos. El éxito no está garantizado. Apoyamos e impulsamos el cambio.
- **Somos livianos.** Controlamos nuestros gastos y el tamaño de la organización.
- **Recordemos siempre que nuestros proveedores velarán primero por sus intereses y solo después pensarán en los nuestros.** Tenemos control sobre nuestros proveedores.
- **Contratamos, retenemos y promovemos a nuestros colaboradores** basados en: actitud y comportamiento correctos + buen desempeño: alentar y premiar. Actitud y comportamiento correctos + bajo desempeño: entrenar y supervisar. Mala actitud y comportamiento + buen desempeño: afuera.
- **Siempre estamos cerrando negocios.** Todos somos vendedores. Nos ponemos el sombrero y nos vamos tan pronto la venta final está cerrada.



NUESTRAS REGLAS DE ORO

▶ Todas las normas de convivencia están reunidas en un reglamento y son difundidas internamente, informando sobre disposiciones que están en concordancia con lo que establece la Ley Laboral paraguaya.

Cada persona que se integra al staff recibe una inducción sobre estas normas que tienen como objetivo mantener el orden, la disciplina y la seguridad, necesarias para asegurar la productividad de la empresa. Las disposiciones de este reglamento son obligatorias tanto para los colaboradores como para la empresa.



POLÍTICA DE BENEFICIOS PARA COLABORADORES

La compañía cuenta con una política de beneficios para sus colaboradores que incluye una variedad de aspectos, muchas de ellas, sumando ventajas a las disposiciones de la legislación.

Forman parte de los beneficios adicionales de la Política Tigo:



- Una tarde libre al mes, para realizar trámites familiares, consultas médicas y otros.
- Programación anual de vacaciones, para garantizar el cumplimiento de los días de descanso para el 100% de los colaboradores. Se realiza cada trimestre una revisión de los pendientes para detectar casos de colaboradores que deban utilizar sus vacaciones.
- Acuerdos internos de no marcar reuniones después de las 16:30 horas o enviar mails después de las 20:00 horas.
- Días libres que se otorgan en cumpleaños, regalos (cumpleaños y matrimonio),
- Apoyo económico en el caso del nacimiento de un hijo o el fallecimiento de un miembro de la familia (hijos, padres, hermanos).
- Apoyo económico al inicio del año escolar, para apoyar la educación de los hijos.
- Bono anual de acuerdo al logro de objetivos y evaluación de desempeño, un porcentaje con base en las utilidades de la empresa (en este caso no se incluyen posiciones con cargos con comisiones por objetivos). En marzo de 2012 se distribuyeron las utilidades de la empresa entre todos los colaboradores, con el monto base de G.4.000.000. Este monto está sujeto a variables como tu aporte a resultados, desempeño y dedicación. Este bono fue entregado a los colaboradores que trabajaron en la empresa durante el 2011 y es proporcional a los meses trabajados.
- Días de permiso para estudiar.
- Subsidio para seguro médico.
- Descuentos especiales para la compra de equipos de comunicación y planes, entre otros.



PROGRAMA WORK-LIFE BALANCE



Este programa que se implementa desde el 2010, busca equilibrar el tiempo de trabajo que requiere la empresa con la vida familiar y personal de cada colaborador que integra el equipo de trabajo, asegurando que cada persona disponga de tiempo para su vida familiar.

Esta iniciativa cuenta con la amplia aceptación del staff de Tigo Paraguay, esta satisfacción se refleja en los resultados de la Encuesta de Clima que se realiza cada año, desde Tigo People.

Una de las iniciativas desarrolladas durante el 2012, fue la charla “Fortaleciendo nuestros vínculos de pareja, clave para el desarrollo profesional” con el expositor Edgardo Maya. Este evento congregó a un importante número de colaboradores en el Hotel Sheraton de Asunción, el 21 de noviembre de 2012.

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!
Tigo te ayuda con los gastos del colegio!
Por cada hijo/a en edad escolar te acreditamos un monto en febrero para la compra de útiles.

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!
Tigo te obsequia como regalo por maternidad, paternidad o adopción la suma de USD 200 por cada hijo/a además de un obsequio para el bebé!
El permiso de paternidad será de 5 días hábiles (2 días más de lo establecido por ley!)
El permiso de maternidad será de 90 días corridos (27 días más de lo establecido por ley!)
En periodo de permiso de maternidad IPS establece que los trabajadores cobrarán solo 50% de su sueldo, sin embargo en Tigo te pagamos el 100% y en IPS gestionás el 50% como un pago extra, es decir tenés el 150% de sueldo!
En caso de adopción, la madre tendrá un permiso de 60 días corridos, y el padre tendrá un permiso de 5 días hábiles.

Amamantamiento: la madre posee 2 horas diarias de permiso en periodo de amamantamiento, hasta los 6 meses de edad del recién nacido. (1 hora diaria más de lo establecido por ley!)*
* beneficio no aplicable a contact center por menor carga horaria.

¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!
Tigo te da como beneficio 3 Líneas celulares “plan familia” donde solo pagás lo que usás!
El minuto solo te sale 5,5Gs el segundo!
Además tenés 1 número con el que podés comunicarte gratis y cada dos minutos que hablás te regalamos el tercero!

SALUD OCUPACIONAL

▶ En el caso de las colaboradoras embarazadas, Tigo ha venido innovando para mejorar las condiciones laborales de las mujeres en proceso de gestación. Durante el último año, se implementó un carnet para embarazadas que permitió reunir información clave para atender situaciones de urgencia, activando en forma rápida y más eficiente cualquier tipo de atención que sea necesaria para garantizar la salud de la madre y del bebé.

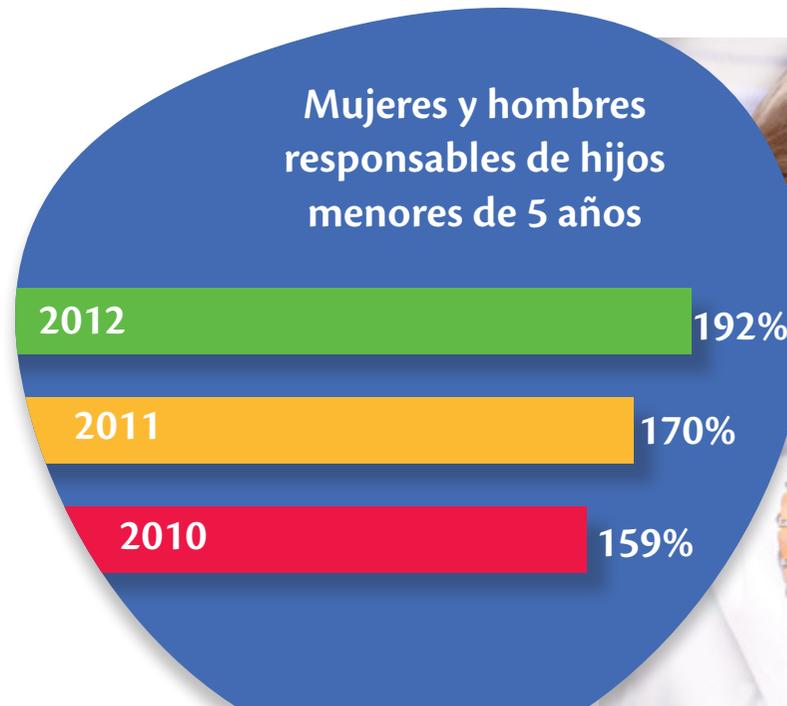
Otra innovación ha sido el estacionamiento exclusivo para embarazadas y para personas con discapacidad, de fácil acceso al edificio de 4 Mojonos, en Fernando de la Mora.

Además, la empresa garantiza a las trabajadoras el reposo por maternidad que establece la Ley (63 días corridos), agregando 27 días más de descanso (en el caso de maternidad por adopción son 90 días corridos); asimismo el pago del 100% del salario, adicional al 50% que le otorga el seguro social de IPS. En el caso de los hombres que inician la paternidad también reciben cinco días libres para atender exclusivamente al hogar (2 días más que lo establecido por la ley).

Otros beneficios garantizados para embarazadas son las adecuaciones de puestos y lugares accesibles de trabajo, en el caso de embarazos de alto riesgo, permisos laborales para realizar consultas pediátricas y controles prenatales así como permisos para la lactancia materna. En este aspecto, en la Sede Central las madres cuentan con lactario, espacio adecuado y equipado para la extracción de leche.



A PARTIR DE ESTE AÑO, TIGO PARAGUAY IMPLEMENTA UN PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.



CUIDANDO NUESTRA SALUD



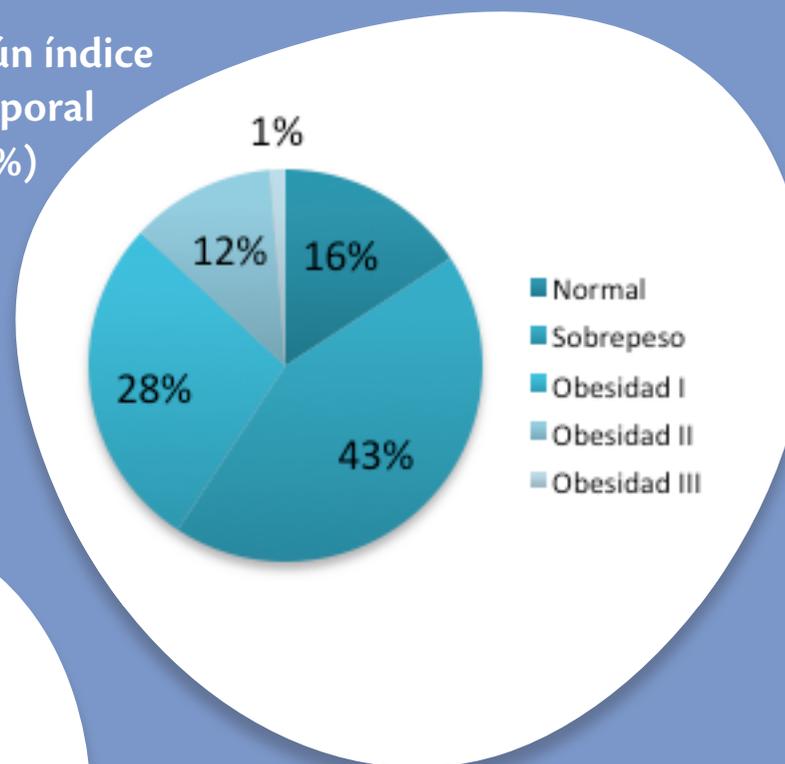
En el 2012 se realizó el “Concurso de descenso de peso”, en el marco del control y acompañamiento nutricional para todo el staff de la empresa. La empresa otorgó premios en tres categorías, de acuerdo a la cantidad de peso reducido.

En todos los casos el personal tuvo el acompañamiento de profesionales de la nutrición. Además, se ha realizado una evaluación previa y posterior a los 128 inscritos, lo que ha permitido constatar logros obtenidos.

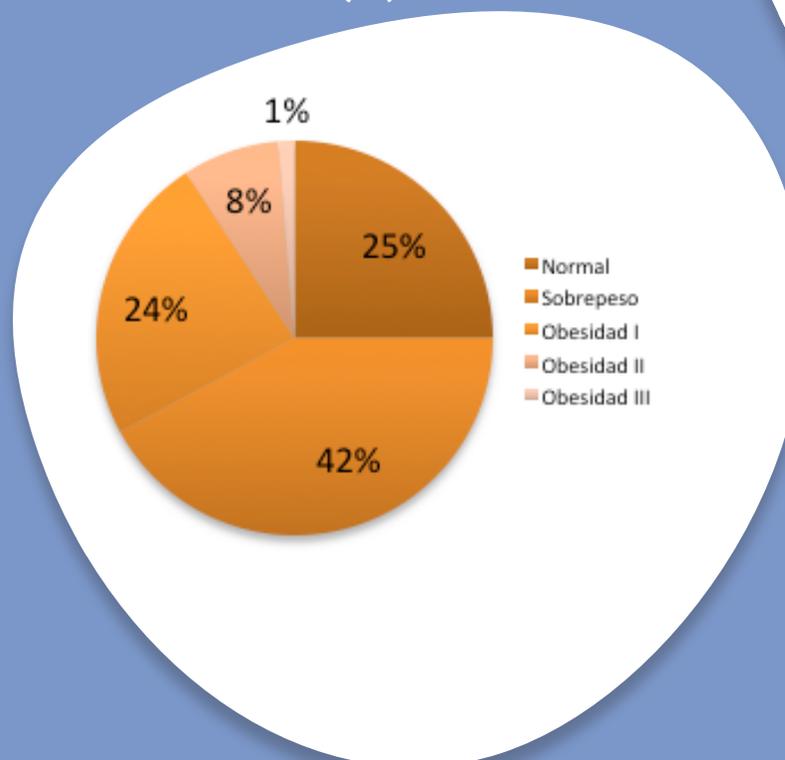
Durante esta campaña se han difundido periódicamente mensajes o tips de nutrición, que fueron generando una mayor conciencia sobre la condición física entre los colaboradores.



Evaluación según índice de masa corporal ANTES (%)



Evaluación según índice de masa corporal DESPUÉS (%)



Total pérdida de peso

CANTIDAD DE KILOS INICIAL*: 6396,7

CANTIDAD DE KILOS FINAL*: 6203,3

TOTAL KILOS PERDIDOS: 193,4

CUIDANDO NUESTRA SALUD



A partir de junio se habilitó un nuevo estacionamiento para los trabajadores de la oficina de Tigo de la Avda. Mariscal López. Los lugares habilitados contemplan espacios adecuados para el estacionamiento de vehículos de embarazadas y de personas con discapacidad. Para la utilización de este beneficio los colaboradores deben presentar sus credenciales.

En julio la empresa realizó una jornada de vacunación para prevenir la influenza y gripe H1N1, además de promover un mayor conocimiento sobre las medidas de higiene que pueden disminuir los riesgos de contagio y detectar en forma oportuna los síntomas de alerta. Durante la jornada también fueron inmunizados familiares y dependientes directos.

En cuando al servicio del almuerzo, los avances principales durante el año han sido el aumento de subsidio para alimentación a partir de marzo de 2012 y las nuevas instalaciones construidas con la habilitación del edificio de la sede de 4 Mojones.

EL SUBSIDIO ALIMENTICIO HA SIDO INCREMENTADO DE G. 144.000 A 300.000 GS. (108,33% DE AUMENTO).

Para mejorar en el beneficio del seguro médico, se realizó una encuesta de opinión relevar necesidades. Recordemos que cada colaborador tiene un subsidio del 55% sobre el costo del seguro. Se realizó además, el chequeo anual al 100% de los colaboradores, se ofrecieron jornadas de masajes y se renovó el mobiliario para favorecer la ergonomía de los trabajadores.



SEGURIDAD

La política de seguridad de Millicom se aplica a todos los recursos físicos de la compañía y a servicios informáticos, de información y de comunicación de datos que se encuentran al servicio de la compañía debiendo ser conocidas y seguidas por toda persona que tenga una relación permanente o temporal con la misma (desde usuarios a gerentes y personal externo relacionado con la Compañía).

Extraído de la Política de seguridad

SEGURIDAD LABORAL

 En caso de incendio u otro riesgo, lo más importante es salvar la vida de los empleados, clientes, contratistas y visitantes en el sitio. Es así que la disposición de buenas rutinas e instalaciones físicas para la rápida y segura evacuación son demandas cruciales en cualquier edificio de la empresa.

Tigo Paraguay cuenta con una brigada de colaboradores en la Casa Central de 4 Mojonés, que desempeña funciones específicas en el caso de alguna eventual emergencia. Este equipo es capacitado anualmente sobre medidas de evacuación, prevención de accidentes y atención de Primeros Auxilios. Estas personas asumen un especial liderazgo en sus equipos de trabajo para la atención y prevención de accidentes.

Si detectas:
humo, principios de fuego,
olor a quemado...



En ese momento el sistema de evacuación se acciona y personal ya capacitado, estará a cargo, realiza la evacuación y sigue las indicaciones dadas por los mismos.

 ESCALERA



Dirigite a la salida más próxima
(Salida de emergencia, escaleras)



Llamá al
*363

Mantené la calma
en todo momento



Permanecé en el punto de encuentro
hasta el final de la emergencia.



Accioná la alarma de incendio



Interrumpí cualquier actividad que estes realizando
y no te preocupes por tus elementos personales.

Sistema de evacuación

SEGURIDAD LABORAL

▶ Otra medida que se repite sistemáticamente para mejorar la capacidad de respuesta ante una eventual emergencia, es la capacitación a nuestros empleados con bomberos que asisten a las oficinas para recordar a los trabajadores sobre medidas de evacuación y atención en casos de accidentes. Anualmente se realiza un ejercicio de evacuación. Para colaborar con este sistema, recientemente se han renovado carteles informativos y de orientación en los edificios de Tigo.

En cuanto a los trabajadores que desempeñan tareas de riesgo, Tigo promueve la utilización de los equipamientos adecuados, ya sea aquellos que trabajan en altura o están expuestos a descargas eléctricas. Estas indumentarias son provistas por la Empresa.

Para garantizar el mantenimiento de los sistemas detección y extinción de incendio, la empresa controla en forma periódica el mantenimiento de los extintores y las bocas de incendio.

Sitios críticos y de alto valor para la empresa son controlados por guardias durante las 24hs del día, 7 días a la semana. Este servicio se realiza a través de la empresa Wackenhut Paraguay S.A.



▶ Otro aspecto relacionado con la seguridad se relaciona al cuidado de la información confidencial de los clientes, para lo cual la compañía realiza en forma constante acciones de comunicación para sensibilizar a los colaboradores sobre este compromiso. Una acción que colabora es la promoción del hábito de los escritorios despejados, concientizando sobre el compromiso de manejar información que puede ser confidencial.

EL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CLARÍN

UNO DE LOS MAYORES
DESAFÍOS DE 2012 HA
SIDO EL PROCESO DE
INTEGRACIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS DE
LAS EMPRESAS DEL GRUPO
CLARÍN EN PARAGUAY,
CONFORMADAS
POR 5 UNIDADES DE
NEGOCIOS: CABLEVISIÓN,
TELEVISIÓN DIRIGIDA,
CONSORCIO MULTIPUNTO
MULTICANAL, UNICANAL Y
TELEDEPORTES.



En este proceso de integración, Tigo consideró que la gente que formaba parte del Grupo era lo más valioso que estaba sumando a sus activos, ya sea por sus conocimientos sobre el tipo de servicio que ofrecían, como por los años de trayectoria de este equipo de más de 400 personas, incluyendo al staff y a tercerizados. Por eso, al momento de iniciar este proceso, Tigo dispuso que ningún colaborador sea desvinculado sin antes realizar una evaluación pertinente en el sistema habitual de nuestra empresa.

Así fue como se mantuvieron las condiciones laborales y beneficios, pero con el compromiso de integrarlos progresivamente a la política de beneficios de Tigo, que incluye ciertos adicionales a lo que establece la legislación. Es así que para finales de este año, 2 de las 5 empresas en proceso de fusión ya implementaban una nueva política de beneficios para sus colaboradores.

Además, Tigo dio la bienvenida a los dos sindicatos de las nuevas empresas adquiridas, considerando que hasta entonces la empresa no registraba la conformación una figura sindical. De esta manera inició de inmediato un proceso de acercamiento con sus representantes para trabajar en forma conjunta en las condiciones laborales de los trabajadores.

Siempre con el objetivo de fomentar la integración de los equipos de trabajo, Tigo implementó durante el año diversas acciones, entre las que se destacan los festejos por días especiales, como el Día del Trabajador o el Día del Niño que convocó a todos los hijos de colaboradores; el torneo deportivo que incluyó fútbol masculino y femenino, vóley mixto, tenis de mesa y acciones para celebrar el Día de los Padres y de las Madres, por citar algunos.

LIGA DE CAMPEONES TIGO



Una experiencia para recordar este año fue la implementación de la “Liga de Campeones”, en el área de customer service. Este equipo, que tiene contacto directo con los clientes, tiene una gran responsabilidad y debe demostrar un constante compromiso.

La temática de la campaña se relacionó con el fútbol, con la que se resaltó fundamentalmente el papel de algunas figuras, como el Capitán del equipo y del Director Técnico, para plantear estrategias de trabajo y contagiar entusiasmo a todos. La dinámica de la campaña planteó una forma de anotar goles, contar con amonestaciones y faltas.

Entre los resultados logrados se destacan una mejora de los índices de satisfacción del 12% en relación al trimestre anterior, y a través de las encuestas a clientes se constató una mejora del 5%.

LA “LIGA DE CAMPEONES” AYUDÓ A DESPERTAR Y FORTALECER LAS HABILIDADES DE LOS LÍDERES ADEMÁS DEL COMPROMISO DEL EQUIPO, DESARROLLADA DE UNA FORMA DIVERTIDA, COLECTIVA Y COMPETITIVA, GENERANDO PERTENENCIA Y TRABAJO CON PASIÓN, ENFOCADOS AL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.



DESARROLLANDO CAPACIDAD EN LOS COLABORADORES

▶ El Tigo Talent School desarrolla anualmente un programa de cursos que tiene como objetivo desarrollar nuevas capacidades en los colaboradores de la empresa. En el 2012 se implementó dicho programa desde el mes de marzo. Los temas de los cursos surgen a partir de la encuesta de capacitación aplicada a principios del año. De esta manera se desarrollaron cursos de Excel avanzado, Power point, capacidades de negociación, pensamiento analítico, entre otros temas.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

▶ Para promover una cultura de mejora continua en los colaboradores, Tigo implementa diversas iniciativas que promueven la retroalimentación sistemática entre directores, gerentes y colaboradores. Una herramienta clave son las 10 reglas de la retroalimentación.



PASANTÍAS LABORALES

▶ Durante el 2012, 23 estudiantes realizaron pasantías cumpliendo con el requisito académico del plan de estudios. Las áreas de participación abarcaron: Factory, Tesorería, Contabilidad, Recursos Humanos, Servicios Generales, Compras, Legales, Customer, Soporte y Centro de Atención a Clientes. Los jóvenes cumplieron estas pasantías conforme a los plazos y horarios establecidos por sus instituciones.

15 ESTUDIANTES DE BACHILLERATO EN INFORMÁTICA Y CONTABILIDAD DEL COLEGIO YASY, INSTITUCIÓN EDUCATIVA VECINA A LA OFICINA CENTRAL DE FERNANDO DE LA MORA, REALIZARON SUS PASANTÍAS LABORALES EN TIGO, DURANTE EL 2012.



CAMPAÑA DE AHORRO DE RECURSOS

▶ Esta campaña interna denominada el “Gran Kurei” promueve la presentación de ideas innovadoras para reducir costos que benefician a todos. Las ideas pueden ser presentadas en forma individual o grupal y recibir interesantes premios a partir de la selección realizada por un comité evaluador. Las ideas no deben comprometer la calidad de los servicios, productos o ambiente laboral, además deben ser coherentes con los principios y valores corporativos.

Como resultado de este concurso, una de las ideas propuestas e implementadas durante el 2012, fue la impresión de las hojas en ambos lados, sistema con el cual fueron configuradas todas las impresoras de las sucursales.



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

TRABAJO

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

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

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

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

Principio N° 5: Apoyar la erradicación del trabajo

SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

TRABAJO

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

La educación forma parte de los cimientos esenciales para lograr la misión de Millicom de proporcionar “la libertad para acceder al mundo actual a las personas en los mercados emergentes”.

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

Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave - Trabajo infantil

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

SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



Dentro de los principios de los Derechos Humanos se enuncia que el trabajo infantil es una violación grave, y se ha demostrado que dificulta el desarrollo de infantes, provocando daños físicos y psicológicos permanentes. Esto profundiza la situación de pobreza de las familias, disminuye las posibilidades de educación además de las oportunidades que las personas desarrollen su potencial y sean incluidas socialmente.

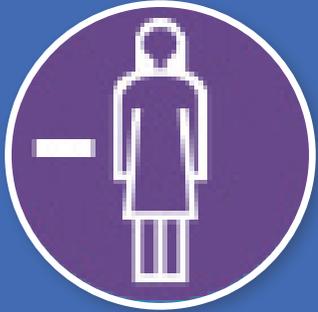
En apoyo a estos principios, Tigo prohíbe la utilización de niños en la fuerza laboral de sus operaciones, en la red de distribución y en la fabricación o la ejecución de los productos y de los servicios adquiridos. Para ello, posee una cláusula específica relativa a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos con los proveedores. Así también, Tigo cumple con los estándares de edad mínima para trabajar, siendo esta de 18 años.

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

Además, Tigo apoya el trabajo de organizaciones sin fines de lucro de la sociedad civil, abocadas a brindar servicios de Protección a la Niñez en riesgo de trabajo infantil. Uno de los aliados en este objetivo es la Fundación Dequení.



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

TRABAJO

En el marco de la inclusión laboral de personas con discapacidad, Tigo cuenta con un programa de inclusión en el que se implementan varios puntos, como son la adecuación de los accesos de los edificios y el programa de integración efectiva de personas con discapacidad, en alianza con el Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP). Dentro de este contexto, la empresa cuenta con cuatro personas trabajando activamente.

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

Extraído del Código de Ética

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

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

3

medio ambiente



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS

DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

MEDIO
AMBIENTE

Entre las acciones que la empresa realiza en Paraguay para enfrentar los retos medioambientales se mantiene el compromiso de cumplir con las normas que establece la legislación nacional, realizando la renovación sistemática de las licencias de la Secretaría del Medio Ambiente (SEAM), así como gestiones a nivel municipal y departamental.

Tigo Paraguay tiene en cuenta un documento de posicionamiento corporativo de Millicom sobre medioambiente.

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

Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave: Energía y Cambio Climático
http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263679/3CE5CF59-1B38-4114-949C-81A96FA40DE1/MIC_Position_energy_climate_Spanish.pdf

SEPARACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS



Con este espíritu, la empresa implementa un sistema de separación de residuos orgánicos e inorgánicos dentro de las oficinas, con la disposición de basureros acondicionados y la colaboración de los trabajadores.

Durante la Semana de la Tierra, Tigo Paraguay implementó una campaña interna de reciclaje de residuos, denominado “Papeleros blancos” con el fin de promover la reutilización de los desechos de papel para fabricar bolsas.

Para reducir el impacto de los teléfonos móviles en el medioambiente con el reciclado de pilas y material tecnológico, Tigo Paraguay viene avanzando en un proyecto que busca promover la recolección y el buen manejo de estos residuos. A nivel regional, articula esfuerzos con Millicom y a nivel local, busca cerrar acuerdos con proveedores para una próxima implementación.

En la campaña “El Gran Kurei”, iniciativa interna que motiva la presentación de propuestas para la optimización de recursos, fue seleccionada e implementada en todas las impresoras de la empresa, una propuesta de reutilización del papel, a dos caras.



DENTRO DE LA EMPRESA SE BUSCA FORMAR Y SENSIBILIZAR A LOS COLABORADORES SOBRE EL IMPACTO DE CADA ACTIVIDAD, Y PROMOVER EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE EN CADA ACCIÓN REALIZADA DENTRO DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO.



REDUCCIÓN DE EMISIÓN DE CO2 Y OTROS GASES DE EFECTO INVERNADERO



En Tigo Paraguay todavía no se han establecido metas específicas sobre la reducción de la emisión de CO2, aunque la empresa sí actualiza anualmente los datos con el fin de cuantificar el impacto y reportar a la Casa Matriz. El siguiente desafío es determinar un plan de acción orientado a reducir la emisión de gases, estableciendo metas concretas.

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA



La empresa ha invertido durante el último año en equipamientos para mejorar el estándar tecnológico en el proceso de implementación de la portabilidad numérica.

Los aspectos medioambientales más significativos para Tigo están relacionados con el consumo de energía durante la operación de la red. Para eso se han tomado medidas e incorporado nuevas tecnologías, buscando reducir el consumo de energía eléctrica.

El área de IT (Information Technology) ha implementado un datacenter siguiendo los delineamientos del concepto “Green Datacenter”, que permite una reducción de más del 30% del consumo de energía de los equipos informáticos, mediante la incorporación de tecnología de última generación y la optimización de la infraestructura ya montada. En cuanto al consumo de agua, la campaña implementa campañas internas para reducir su consumo.



LA ENERGÍA ELÉCTRICA ES CONSIDERADA UNA FUENTE LIMPIA, RENOVABLE Y AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE.

2010

1.671 m3 de agua

26.112.614 KWH

2011

1.895 m3 de agua

29.436.608 KWH

2012

1.937 m3 de agua

33.956.103 KWH

ACCIONES EN FAVOR AL MEDIO AMBIENTE

GASES ECOLÓGICOS

▶ Los sistemas de refrigeración de las celdas de la compañía utilizan gases ecológicos R134, que no afectan el medioambiente. Esto se resume en el 60% de los gabinetes. El otro 40% utilizan únicamente intercambiadores de calor. Para finales de 2012 se registraron 1.170 celdas instaladas.

PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL

▶ Tigo posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo. Además, regularmente entrena a sus colaboradores para enfrentar estas situaciones.

2010

868.680 litros de gasolina/diesel

10.135 toneladas de aceite combustible.

2011

975.374 litros de gasolina/diesel

11.573 toneladas de aceite combustible.

2012

1.084.312 litros de gasolina/diesel

12.652 toneladas de aceite combustible



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS

DEL PACTO GLOBAL



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

**MEDIO
AMBIENTE**

Así trabajamos este principio en TIGO

En Tigo estamos dando pasos a favor del medioambiente, cuidando de nuestra naturaleza, nuestro planeta, nuestra casa. Propiciamos un medioambiente más sano y equilibrado. Es la mejor herencia que podemos dejar a las generaciones venideras, a nuestros hijos.

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

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

Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave - Basura electrónica (e-waste)
http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263680/61B3D9CE-911E-44F6-8167-CB8A638AF960/MIC_Position_e-waste_Spanish.pdf

TEAM TIGO VERDE

▶ Desde el 2011, un Comité interno denominado “Team Tigo Verde” trabaja para promover acciones de cuidado del medioambiente, con la participación de voluntarios corporativos. Estos impulsan iniciativas que colaboran con la reducción de la huella de carbono de la Compañía.



TEAM TIGO VERDE



▶ Durante el 2012 aumentó la cantidad de clientes adheridos a la Ecofactura. Este servicio está disponible para todos los clientes pospagos y de internet, facilitando los siguientes beneficios:

- Información del importe y detalle de la factura antes del vencimiento.
- Facilidad de realizar consultas en cualquier momento y lugar.
- Practicidad de poder pagar en cualquier boca de cobranza con el número de teléfono y el monto a pagar, sin necesidad del papel impreso.
- Seguridad de que la factura no se extravíe
- Beneficios en mensajes de texto y planes varios.



MÁS CLIENTES CON ECOFACTURA

Cabe destacar que durante este año se implementó también la activación de este servicio para todos los colaboradores de Telecel, Lothar, Transcom, Mobile y SPM. La campaña se denominó “Empezamos por casa”.

ecofactura • ecofactura • ecofactura • ecofactura

2010

64.319 clientes adheridos

32.09% de los clientes

2011

133.568 clientes adheridos

45,79% de los clientes

2012

236.806 clientes adheridos

57,26% de los clientes

ECOFACTURA

Cómo acceder a la eco factura a través del celular o el mail

1 Digitando *611# + SEND

2 Elegís la opción 1 Telefonía o 2 Internet

3 Luego opción 1 Monto y Vencimiento de tu factura



1 Ingresá a www.tigo.com.py

2 Ingresá a mi cuenta (La Aplicación de Mi Cuenta está disponible para que nuestros clientes puedan realizar una autogestión de sus líneas)

3 Colocas tu número telefónico o de internet y tu clave (la cual conseguís a través del *611# ó del call center) e ingresás.

4 Una vez que te has identificado con tu usuario y pin ve al apartado Detalle de Eco Facturas

5 Debes elegir el contrato que deseas verificar

6 Podrás ver el detalle de las 6 últimas facturas emitidas. Además haciendo click en el símbolo del PDF, tendrás la posibilidad de ver tu factura en formato PDF y además imprimirla en caso de que lo necesites.

7 Esta impresión tiene validez legal en caso de que necesites hacer alguna gestión con tu factura (declaración de IVA, etc.)

ACCIONES EN FAVOR AL MEDIOAMBIENTE

DÍA VERDE TIGO

▶ Tigo promueve la conservación del medio ambiente a través de la concientización de su fuerza de trabajo y clientes. De esta manera, la empresa celebró su “Día Verde 2012”, invitando a los clientes a suscribirse a la Ecofactura. Con esta iniciativa el cliente accede a la posibilidad de visualizar y descargar su factura desde la web o el celular. Así se promueve el ahorro de papel y el cuidado del medioambiente.

LOS SUSCRIPTOS RECIBEN MENSUALMENTE UN MENSAJE DE TEXTO CON EL MONTO Y FECHA DE VENCIMIENTO DE SU FACTURA DEL MES.



HORA DEL PLANETA 2012

EN EL 2012, TIGO SE COMPROMETIÓ A APAGAR LAS LUCES DE SU CASA CENTRAL Y A DIFUNDIR MENSAJES DE APOYO A ESTA CAUSA.

▶ Tigo busca demostrar su compromiso con el cuidado del medioambiente y con este fin mantiene año a año su adhesión a la Hora del Planeta, un evento simbólico de la Organización Mundial de Conservación WWF. El lema del 2012 fue “Yo lo hago si tú lo haces (I will if you will).”

Esta iniciativa global invita cada año a personas, gobiernos, escuelas y comunidades a apagar las luces durante 60 minutos como una muestra de la preocupación de la sociedad por los efectos negativos del cambio climático y el deterioro de nuestro planeta.

Cientos de millones de personas alrededor del mundo y también en Paraguay participaron del evento realizado el sábado 23 de marzo, entre las 20:30 y las 21:30hs. Se estimó la participación de 6.959 ciudades y más de 200.000 personas.

APOYO A LA CAMPAÑA DE LUCHA CONTRA EL DENGUE

▶ A fin de dar su apoyo y colaborar en la lucha contra el dengue, Tigo Paraguay se comprometió a acompañar esta lucha, reforzando la campaña a través del envío de mensajes de texto a los clientes con recomendaciones para evitar la expansión de la epidemia.



Además de facilitar la comunicación de manera gratuita entre las diferentes brigadas medioambientales que fueron conformadas, la Compañía ha recordado a todos los usuarios, a través de mensajes de texto, las medidas a tomar en cuenta para evitar los criaderos de mosquito transmisor del dengue.

A nivel interno, Tigo implementó un mail sobre medidas para prevenir los criaderos del dengue, dos veces durante el año.

SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS

DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

Tigo invierte constantemente en la actualización de su estándar tecnológico con vistas a reducir el consumo de energía y la utilización de energías limpias y no contaminantes.

Millicom considera primordial salvaguardar la salud y la seguridad de los clientes, empleados y del público en general. Mientras la investigación y el debate continúan en la comunidad científica, Millicom actuará para mitigar la exposición del público y de los empleados a la radiación procedente de las estaciones base y de los teléfonos. Con respecto a las estaciones base, se están implementando limitaciones u otras medidas de protección para prevenir el acceso no autorizado a áreas donde los límites de exposición pueden ser excedidos (principalmente, aquellos localizados en las azoteas de los edificios). En lo que concierne a los teléfonos, estamos alineados con la posición de la OMS: "La actual información científica no indica la necesidad de ninguna precaución especial para el uso de los teléfonos móviles. Si la gente está preocupada, podría considerar restringir su propia exposición a las RF o la de sus hijos, limitando la duración de las llamadas, o utilizando dispositivos de 'manos libres' para mantener sus teléfonos móviles alejados de la cabeza y el cuerpo".

Extraído de Posición Corporativa en Asuntos Clave - Campos de Radiofrecuencia
http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x263677/18065247-4A39-4FD7-B678-2DFCBA848013/MIC_Position_RF_fields_Spanish.pdf

MEDIO
AMBIENTE

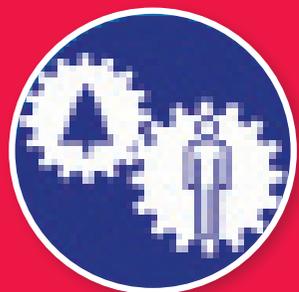
4

transparencia



SIGUIENDO LOS PRINCIPIOS

DEL PACTO GLOBAL



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

Así trabajamos este principio en TIGO

LA INTEGRIDAD ES UNO DE LOS VALORES DE TIGO PARAGUAY, CON LO CUAL COMPROMETE SU ACTUAR DE FORMA TRANSPARENTE, HONESTA Y LEAL, EL CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS DE ORO, LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS ACCIONES.

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

Extraído del Código de Ética.

TRANSPARENCIA

MANUAL DE POLÍTICAS CORPORATIVAS

▶ Millicom International Cellular S.A. cuenta con un Manual de Políticas Corporativas que aplican a todos los directores, oficiales y empleados del Grupo Millicom y proporcionan lineamientos específicos para aplicaciones corporativas específicas.

Este manual contempla, en su Sección 4, el Código de Ética, que es implementado en Tigo Paraguay y tiene como objetivos:

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

Fomentar el cumplimiento de las leyes aplicables y de los reglamentos y regulaciones gubernamentales.

Fomentar la divulgación de información completa, justa, precisa, en tiempo y entendible hacia nuestros accionistas y mercados financieros.

Disuadir actos indebidos.

Asegurar la protección de los intereses financieros legítimos del Grupo Millicom, incluyendo las oportunidades corporativas, los activos y la información confidencial.

TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD



El Código de conducta del proveedor es otro documento que se implementa en Tigo Paraguay, con el objetivo de comprometer a las empresas aliadas a una gestión responsable con la sociedad.

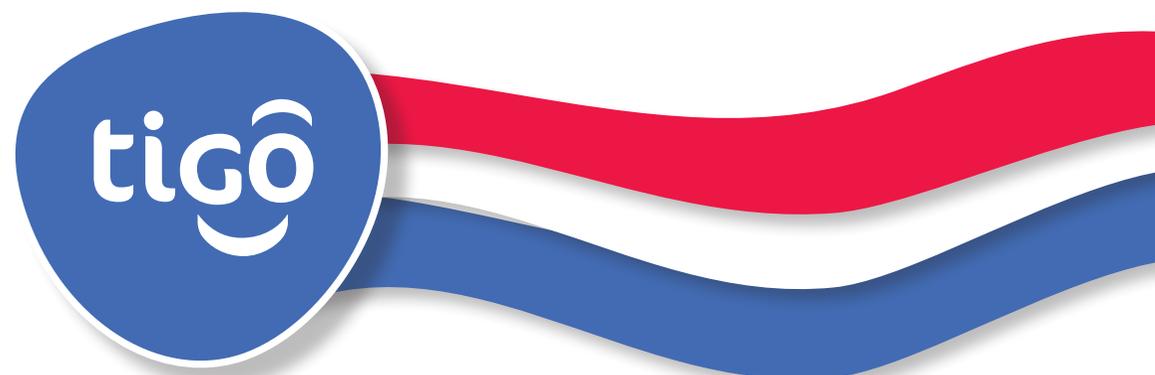
A nivel interno se mantiene en la empresa un Comité de Transparencia integrado por colaboradores de diferentes áreas de la compañía, encargados de analizar los casos denunciados y accionar a través de medidas en los aspectos técnicos, gestiones de facturación y campañas de comunicación, con el objetivo de aumentar la transparencia de la empresa en la sociedad.

A nivel internacional, la empresa tiene habilitada la “*Whistleblower Line*” un sitio web de acceso público donde se realizan consultas al departamento de *Corporate Governance & Compliance* del Departamento de Integridad, sobre la implementación del Código de Ética. Asimismo, se comunican inquietudes o acusaciones a potenciales violaciones de este código. Las denuncias pueden ser anónimas, aunque se recomienda la identificación para facilitar la investigación del tema comunicado.

Para fortalecer la capacidad de identificar y combatir la corrupción, Tigo Paraguay actualiza cada año la capacitación en Prácticas Anticorrupción: *Ley Foreign Corrupt Practice Act (FCPA)*.

Recientemente, la empresa creó la Gerencia de Integridad, que forma parte de la Oficina de Integridad de Tigo, con sede en Luxemburgo. Este es responsable de apoyar a Millicom en la búsqueda de un rendimiento social de sus inversiones corporativas, y asegurar que las actividades y las transacciones mundiales de la compañía sean conducidas de manera ética y legal.

TIGO PARAGUAY MANIFIESTA UNA POSICIÓN CLARA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS: EL SOBORNO, LA CORRUPCIÓN, LA EXTORSIÓN, LA COIMA O DOBLE CONTABILIDAD.



EL GERENTE DE INTEGRIDAD ES ESENCIAL EN LA IMPLEMENTACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD DE LA COMPAÑÍA EN PARAGUAY Y DEL MUNDO, EN SU ÁMBITO DE COMPETENCIA.

TRIBUTACIÓN TRANSPARENTE

 Anualmente, el Ministerio de Hacienda difunde este listado, considerando los impuestos percibidos en el año 2012, por la Subsecretaría de Estado de Tributación y por la Dirección Nacional de Aduanas, considerando todos los pagos efectivamente realizados en concepto de IRACIS, ANTICIPO DE IRACIS e IMAGRO.

TELECEL S.A. SIGUE MANTENIENDO SU LIDERAZGO EN EL LISTADO DE LOS 500 MAYORES CONTRIBUYENTES DEL ESTADO. ESTA POSICIÓN SE MANTIENE DESDE EL 2010.

Tigo es el primer contribuyente del Estado

Pagos de impuestos al Estado

2010

G. 159.286 millones

2011

G. 165.149 millones

2012

G. 238.278 millones



COMUNICACIÓN CON PÚBLICOS DE INTERÉS

Tigo Paraguay mantiene diferentes canales de comunicación con los públicos de interés:



Call Center

Redes
sociales

Centros de
atención a
clientes

Sitio
web

Línea de
denuncias

Hable
con el
gerente

Canal de
comunicación
con los vecinos
de la Oficinas de
4 mojones

OFICINAS CORPORATIVAS

Edificio Corporativo 4 Mojones

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

Servicios de Atención al Cliente Masivos & Corporativos

Avda. Mariscal López N° 4050 esq.
República Argentina, Asunción.
Tel.: (595)(21) 618-9000
Fax: (595)(21) 618-9000 - int. 4955

Local del Centro Integral de Activaciones & Ventas Directas

Avda. Eusebio Ayala 4209 casi R.I.2 de
Mayo, Asunción.

Centro de atención al cliente en el Microcentro.

Palma c/ 14 de Mayo, Asunción.

Sucursales:

Ciudad del Este

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

Pedro Juan Caballero

Mariscal López esq. Curupayty N° 1296.

Encarnación

Bernardino Caballero 1821 esq. Mariscal
Estigarribia.

Coronel Oviedo

Tuyuti casi Dr. Luis María Argaña.

Concepción

Avda. Presidente Franco esq. 14 de Mayo

FICHA TÉCNICA

Edición:

Mariana Flecha
María José Macchi
Camila Varela
CSR & Corporate
Communications

Colaboradores:

Viviana Ortiz
Analía Lezcano
Soledad Díaz
Karina Aquino
Norma Álvarez
Tigo People

Hugo Becker
Diego Orué
Seguridad

Mirta Gill
Paola Benítez
Karina Santacruz
Customer Services

Ricardo Moral
Víctor Valdez
Aldo Bogado
Medio Ambiente

Dr. Carlos Díaz
Gobierno Corporativo y Transparencia

Coordinación editorial: Activamente SRL
Corrección de estilo: Activamente SRL
Diseño gráfico: Olga Barriocanal
Fotografías: archivo de Tigo



TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.



COMUNICACIÓN DE
PROGRESO DEL PACTO
GLOBAL DE ONU

2012