



TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013



# CoP TIGO

## QUINTA EDICIÓN

Este reporte abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013.<sup>1</sup>

— La Comunicación de Progreso (CoP) es el reporte anual a través del cual la empresa Telecel S.A.<sup>2</sup>, que opera en Paraguay bajo la marca Tigo<sup>3</sup>, informa a sus públicos de interés los esfuerzos realizados para cumplir con los principios del Pacto Global.

Tigo está adherida al Pacto Global en forma voluntaria desde el 2008. Presenta cada año<sup>4</sup> su Comunicación de Progreso conforme al compromiso asumido. La última edición fue publicada el 28 de diciembre de 2013.<sup>5</sup>

En la presente publicación se relacionan por primera vez los datos proveídos con los indicadores de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), conforme lo recomiendan las guías de aplicación del COP. Sin embargo, es oportuno mencionar que estas referencias no son exhaustivas y que en el proceso de preparación del documento no se implementaron iniciativas de verificación y consulta con los públicos de interés.

Para mayor información sobre este documento, contactar con referentes del Área CSR & Corporate Communications de Tigo en Paraguay.<sup>6</sup>



1 G4-28  
2 G4-3  
3 G4-4  
4 G4-30  
5 G4-29  
6 GH-31



CONTENIDO

1

DERECHOS HUMANOS

PAG. 33

2

TRABAJO

PAG. 66

3

MEDIO AMBIENTE

PAG. 90

4

TRANSPARENCIA

PAG. 103

# tico



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL<sup>7</sup>

El 2013 ha sido un año en el que hemos abrazado más que nunca nuestro rol social como empresa de telecomunicaciones, comprometiéndonos con el objetivo de democratizar el acceso a Internet a todos los paraguayos. En este sentido, hemos dado pasos que nos han devuelto resultados realmente sorprendentes, como el acceso gratuito a Facebook y el lanzamiento de Facebook en guaraní, una iniciativa destacada incluso globalmente.

Constantes promociones en Ferias de Smartphones permitieron un incremento notable del acceso a Internet a una parte de la población que antes estaba excluida de los innumerables recursos que esta ofrece.

### LOS 10 PRINCIPIOS SON EL FARO DE NUESTRAS ACCIONES DE INNOVACIÓN SOCIAL Y COMPORTAMIENTO CORPORATIVO

Hemos continuado sostenidamente con nuestro Programa “Tigo en tu Comunidad”, instalando más telecentros en escuelas públicas de Paraguay, acercando tecnología y educación a miles de personas.

En el marco de la innovación social, nos hemos propuesto invertir en desarrollos tecnológicos de impacto social. En el 2013, hemos lanzado un servicio de captación de fondos vía SMS en beneficio de la Fundación Dequení, y una aplicación para la promoción de la Ruta Jesuítica en el Paraguay, colaborando así al desarrollo de una industria emergente y con la labor de la Secretaría Nacional de Turismo.



José Perdomo  
*Gerente General*

## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Asimismo, en alianza con Unicef, hemos lanzado un innovador servicio vía SMS para consultar la agenda de niñez y adolescencia a los candidatos a la Presidencia de la República del Paraguay, buscando así una mayor participación ciudadana en este sentido y el fortalecimiento del Sistema de Protección de la Niñez, desde el compromiso de las autoridades públicas. Por último, se destaca, igualmente, el desarrollo de un servicio para la denuncia del servicio forestal, conscientes de colaborar en la preservación de los recursos naturales del país y buscando acercar de esta manera la inquietud de los ciudadanos con las autoridades responsables de accionar en este sentido.

En cuanto a comportamiento corporativo, hemos puesto foco en educar y sensibilizar a nuestros clientes y a la ciudadanía en general en el uso responsable de las tecnologías, a través de nuestro programa “Ciudadanía Digital Tigo”, a través del cual durante el último año impartimos 100 charlas a jóvenes, niños, docentes y padres de familia.

Por nuestro ambiente laboral y atributos como empleadores, hemos sido galardonados por el “Great Place to Work” al ocupar en el 2013 el 6º puesto dentro del ranking de empresas para trabajar en Paraguay. Unicanal, el canal del grupo, fue distinguido con el reconocimiento “Amigo de la Niñez y Adolescencia”, que otorga la Agencia Global de Noticias, por su Departamento Periodístico.

Por último, un hito del 2013 también a destacar es nuestra participación en la Mesa sobre Derechos Laborales del Pacto Local, presidiendo la secretaría de la misma durante este periodo.

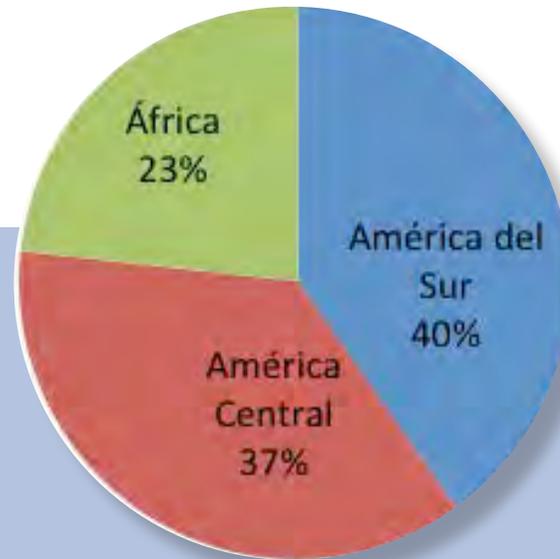
Este año renovamos nuestro compromiso de seguir evolucionando en el camino de la Responsabilidad Corporativa, poniendo al servicio del país y de las personas lo mejor que sabemos hacer: brindar tecnología para contribuir a la mejora de la calidad de vida de todos. Internamente, seguiremos dando pasos firmes en la construcción de una empresa con un comportamiento corporativo socialmente responsable, que busca generar valor compartido en todas sus acciones.



**José Perdomo**  
Gerente General

## Operaciones a nivel regional y global<sup>8</sup>

Millicom es una empresa líder de telecomunicaciones y medios, enfocada en mercados emergentes de Latinoamérica y África, tiene alianzas en comercio electrónico en 22 países, ofreciendo productos innovadores y enfocados en el cliente.



Trabajadores  
Millicom por región

TIGO PARAGUAY FORMA PARTE DEL GRUPO MILLICOM, UNA EMPRESA GLOBAL QUE ESTÁ PRESENTE EN 14 PAÍSES DE ÁFRICA Y LATINOAMÉRICA, BRINDANDO SERVICIOS DE TELEFONÍA CELULAR, INTERNET Y TELEVISIÓN POR CABLE A MÁS DE

# 50 MILLONES DE CLIENTES

MILLICOM EMPLEÓ EN EL 2013 A 11.321 PERSONAS, ACERCANDO SERVICIOS MÓVILES, CABLE, INTERNET, TV Y SERVICIOS MÓVILES FINANCIEROS A MÁS DE 50 MILLONES DE CLIENTES.

## 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.

Ofrecemos servicios económicos, con una amplia cobertura, fáciles de adquirir y usar. Nos enfocamos constantemente en conocer y exceder las expectativas de nuestros clientes y en desarrollar una marca de prestigio social.

LA VISIÓN Y LA MISIÓN DE LA EMPRESA SON PERIÓDICAMENTE REVISADAS POR EL CONSEJO DIRECTIVO.

## 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.

## 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.

tigo

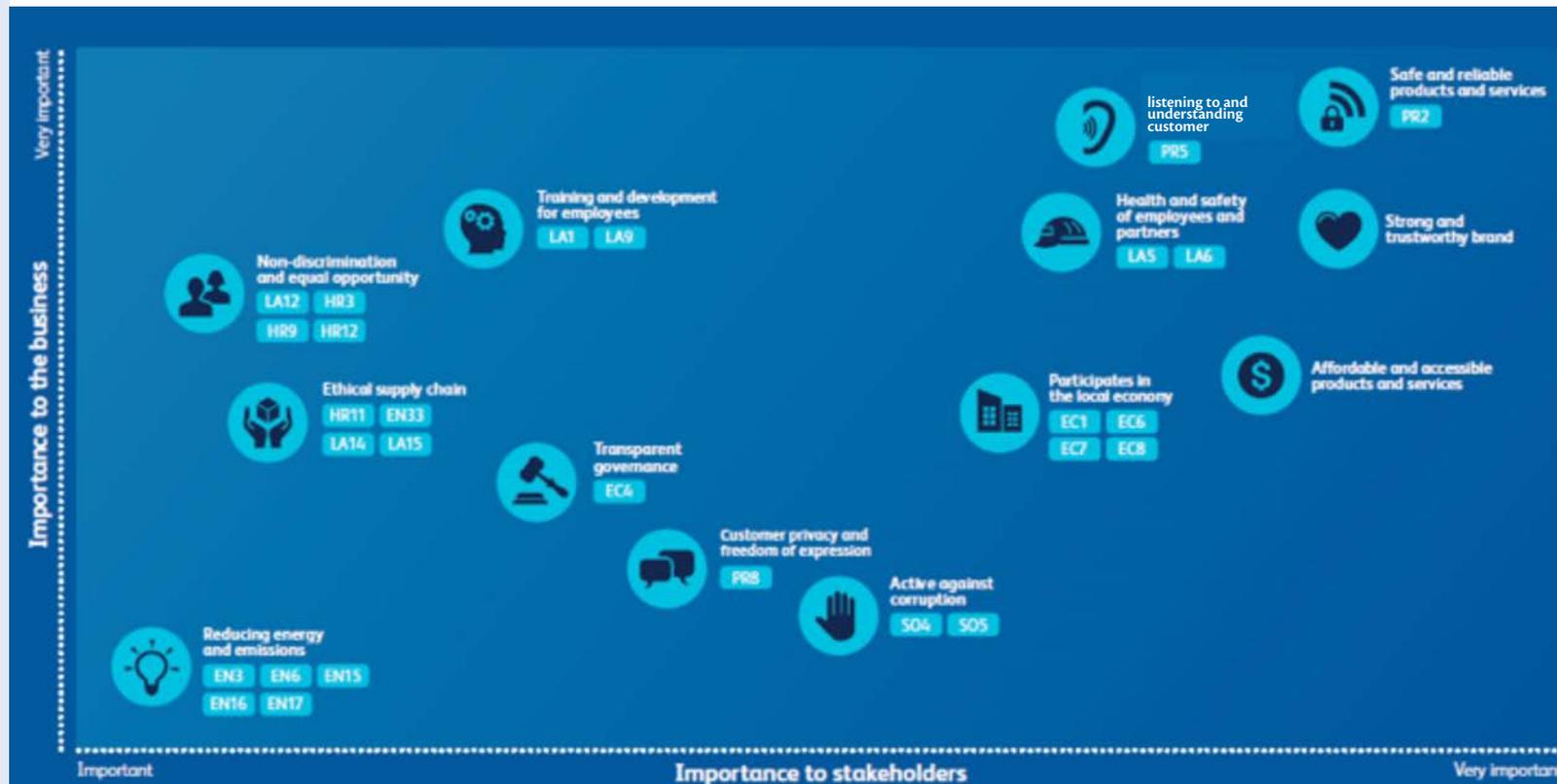
C O P T I G O 2 0 1 3



En el 2013, Millicom incluyó un análisis de materialidad en el Reporte de Responsabilidad Corporativa, con el fin de determinar los temas de interés para el negocio, los grupos de interés y aliados de la compañía a nivel global<sup>9</sup>. La presente publicación replica este análisis considerándolo pertinente para la Comunicación de Progreso de Tigo Paraguay.<sup>10</sup>

Cabe mencionar que los grupos de interés son todas aquellas entidades o individuos a los que puede razonablemente afectar las actividades, los productos y los servicios de la organización y cuyas acciones pueden igualmente repercutir dentro de lo razonable en la capacidad de la empresa.

Los aspectos materiales o materialidad identificados se refieren a aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los aspectos que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Para determinar la materialidad se realiza un análisis cualitativo, una evaluación cuantitativa y un debate de resultados.<sup>11</sup>



<sup>9</sup> G4-25

<sup>10</sup> G4-24

<sup>11</sup> Manual de aplicación para Memorias de Sustentabilidad. Glosario.



Ver documento completo del Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom:  
[http://www.millicom.com/media/507378/Millicom\\_CSR\\_Report\\_2013.pdf](http://www.millicom.com/media/507378/Millicom_CSR_Report_2013.pdf)

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE MILLICOM

## Público consultado:

- Clientes
- Colaboradores
- Representantes del Gobierno
- Inversionistas
- Organizaciones Civiles y Organizaciones Internacionales
- Representantes de la Industria
- Proveedores

## Asuntos prioritarios identificados en este análisis:<sup>12</sup>

### CONSUMIDORES<sup>13</sup>

Seguridad y confianza en los productos y servicios.

Una marca fuerte y confiable.

Capacidad de escucha y comprensión hacia los clientes.

Productos y servicios accesibles y convenientes.

Participación en la economía local.

### COLABORADORES<sup>14</sup>

Salud y seguridad de los empleados y proveedores.

Desarrollo y entrenamiento de los colaboradores.

No discriminación e igualdad de oportunidades.

### NEGOCIOS RESPONSABLES

Compromiso de lucha contra la corrupción.

Privacidad del cliente y libertad de expresión.

Gobernanza con transparencia.

Ética en la cadena productiva.

Reducción de energía y emisiones.

<sup>12</sup> G4-19

<sup>13</sup> G4-21

<sup>14</sup> G4-20

## LA EMPRESA EN PARAGUAY



En 1992, Telecel S.A.<sup>15</sup> fue la primera compañía en ofrecer servicios de telefonía celular en el Paraguay. Desde 2004 opera bajo la marca Tigo.

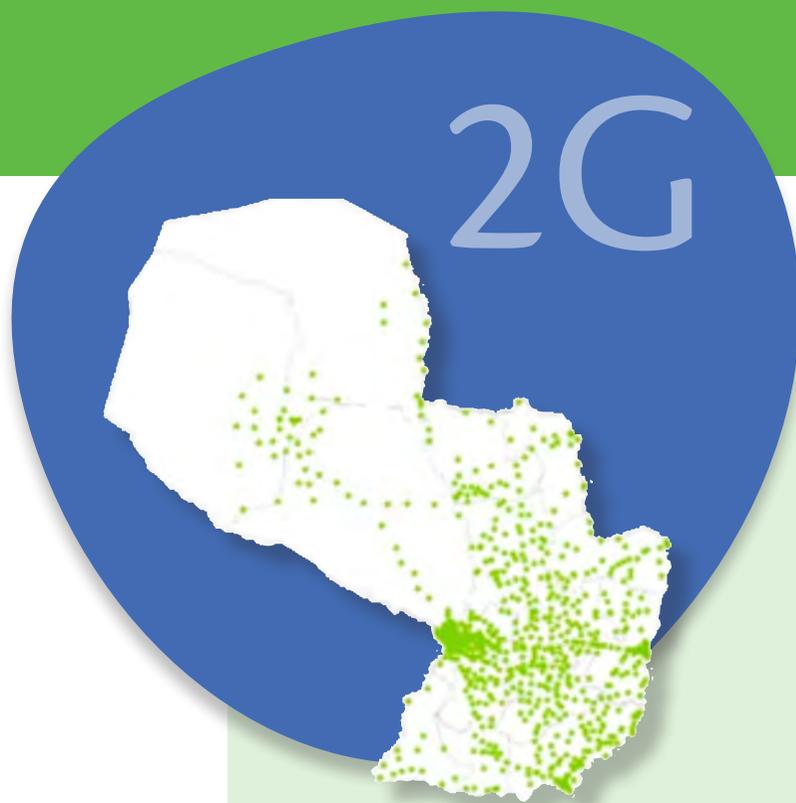
Con 21 años de trayectoria, Tigo ha desarrollado una amplia gama de productos, desde servicios básicos de comunicación hasta smartphones con acceso a internet, que facilitaron la inclusión digital de millones de paraguayos.

La oficina central de Tigo está ubicada en la ciudad de Fernando de la Mora<sup>15</sup>. La empresa empleó durante el año que se reporta a 1.426 trabajadores en forma directa, 35% mujeres y 65% hombres.<sup>17</sup>

EN PARAGUAY, TIGO ES UNA MARCA LÍDER EN PROVISIÓN DE TELEFONÍA CELULAR, TELEVISIÓN E INTERNET FIJO Y MÓVIL; Y PROVISIÓN DE SERVICIOS MÓVILES FINANCIEROS.<sup>18</sup>

Tigo es una marca simple, vivaz y cercana para sus clientes, con productos accesibles y convenientes, que están siempre disponibles y son fáciles de utilizar, con foco en los consumidores y una huella internacional que la hace una empresa única.

## COBERTURA 2G Y 3G



EL 18 DE SETIEMBRE DE 2013, LA EMPRESA CELEBRÓ SU 21º ANIVERSARIO, AGASAJANDO A LOS CLIENTES EN TODAS LAS SUCURSALES Y BRINDANDO BENEFICIOS ESPECIALES POR SU ANIVERSARIO.

TIGO CUENTA CON 1.330 ANTENAS (RADIO BASES) DISTRIBUIDAS A LO LARGO Y ANCHO DEL TERRITORIO NACIONAL.

TIGO LLEGÓ A 3,7 MILLONES DE ABONADOS EN EL PAÍS, REPRESENTANDO EL 54.4% DEL TOTAL DE LÍNEAS ACTIVAS DE TELEFONÍA CELULAR.

54.4%



tigo

C O P T I G O 2 0 1 3



Tigo cuenta con una red de centros de atención, disponible para sus clientes en Asunción, Ciudad del Este, Pedro Juan Caballero, Encarnación, Coronel Oviedo y Concepción. Durante el último año, habilitó nuevos espacios en centros comerciales como el Multiplaza y el Shopping Mariscal, en Asunción, así como en el interior del país: San Bernardino, Encarnación y Eusebio Ayala.

## FACEBOOK GRATIS Y EN GUARANÍ



En diciembre, Tigo se convirtió en pionera en Latinoamérica en innovar en las telecomunicaciones al presentar, a través de una alianza estratégica con Facebook, una promoción por tiempo limitado de acceso gratuito y configurado en guaraní.

**CASI 2 MILLONES DE PARAGUAYOS SE CONECTAN AL MENOS UNA VEZ AL MES A FACEBOOK.**

**FACEBOOK ES UNA PUERTA DE ENTRADA PARA EL USO DE INTERNET, Y ESTE SERVICIO ES CLAVE PARA DEMOCRATIZAR LA CONECTIVIDAD.**

**CON LA FRASE "CHE GUSTA", EL SERVICIO FUE CELEBRADO LOCALMENTE Y DESTACADO A NIVEL INTERNACIONAL.**

**EL GUARANÍ ES EL IDIOMA NATIVO QUE FORMA PARTE DE LA CULTURA PARAGUAYA. ESTÁ DECLARADO DE USO OFICIAL AL IGUAL QUE EL ESPAÑOL.**

*"Con esta campaña que apoyamos desde Facebook esperamos que millones más de paraguayos se conecten y accedan a internet por primera vez en sus vidas. Nuestra visión es un mundo cada vez más conectado".*

Laura González Estéfani,  
Directora de Crecimiento de  
Facebook en Latinoamérica.

*"La traducción del Facebook es de suma gravitación, dado que constituirá un aporte fundamental para la aplicación de la Ley 425/10 de Lenguas, que establece refuerzos de acciones positivas hacia la lengua guaraní y su normalización oral y escrita en el Estado y en la sociedad. Abre un abanico de mejores posibilidades para actividades futuras de los connacionales, además de fortalecer el guaraní en el mundo".*

Miguel Verón, Director General de Planificación de Políticas Lingüísticas de la Nación.

TIGO BUSINESS presentó al mercado interesantes innovaciones para clientes corporativos:

- El servicio Antispam, compatible con todos los servidores de correo electrónico, que previene y detecta correos basura (spam), virus, spoofing, phishing y spyware.
- El Cloud Computing que ayuda a reducir costos y logra mayor focalización en el negocio de la empresa, evitando la inversión en instalaciones tecnológicas.
- El Monitoreo de Redes, un software de administración con exhaustivo seguimiento de fallas y performance a través de WAN, servidores, aplicaciones y otras infraestructuras IT.
- El servicio de Video Conferencias, que ofrece comunicación simultánea bidireccional de audio y video, para realizar reuniones personales o con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí, facilitando presentaciones, archivos y videos.
- La Suite Business Management Apps (BMA), que ofrece capacidades para asegurar las distintas tareas realizadas, los dispositivos, las aplicaciones y el contenido móvil. Con aplicaciones sencillas y de fácil utilización, que son compatibles con cualquier teléfono móvil. Permite habilitación de distintos módulos, de manera remota y localización basada en la triangulación de celdas.

## MÁS SERVICIOS DE TIGO BUSINESS

## TEMAS EN DESTAQUE

TIGO BUSINESS ATIENDE A  
5.700 EMPRESAS, OFRECIENDO  
UN CENTRO DE SOLUCIONES  
DE VOZ, MÓVIL Y SERVICIOS  
EN LA NUBE.

tigo<sup>®</sup> business



Telefonía



Internet  
Corporativo



Soluciones  
Corporativas



Beneficios  
Corporativos

Este año, Tigo anunció la instalación de servicios altamente tecnológicos en el primer barrio cerrado inteligente del país, creado por Rakiura, conjugando tecnología y conectividad de los servicios de Tigo Business, en un estilo de vida de campo pero a pocos minutos del centro comercial de la capital.

## TEMAS EN DESTAQUE

## LA INCLUSIÓN FINANCIERA SIGUE CRECIENDO

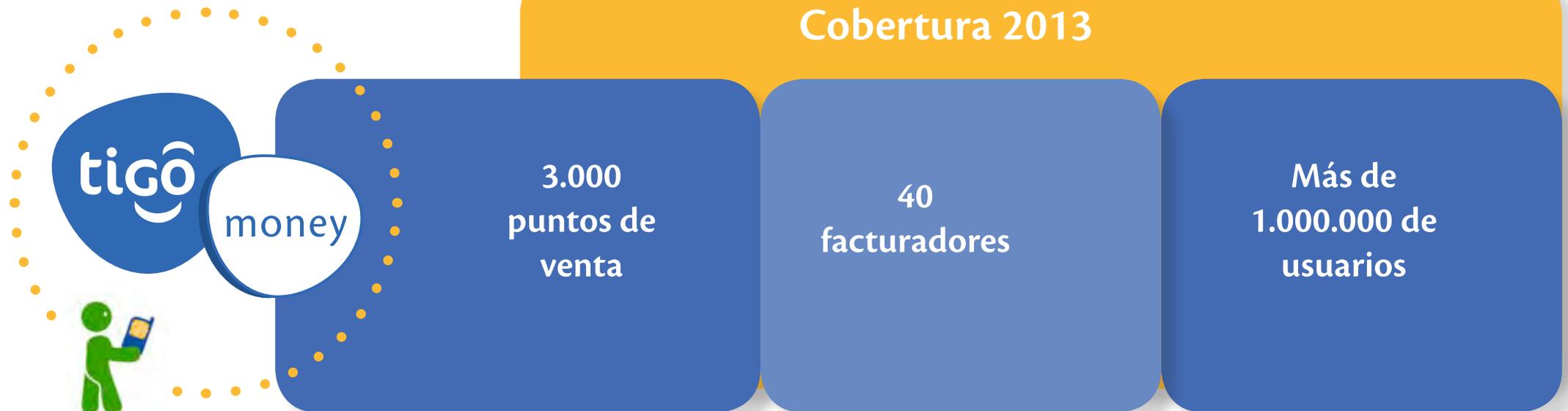
Los servicios móviles financieros fueron lanzados por Tigo Paraguay en el 2008 y desde entonces vienen consolidándose como un servicio financiero que desarrolla un paisaje financiero diferente y más inclusivo en el país. Para implementar este servicio, son claves sus aliados financieros.

PARA MILLICOM, LA EMPRESA DE PARAGUAY ES LÍDER EN LA REGIÓN EN EL DESARROLLO DE SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES.

1/3 DE LOS CLIENTES DE TIGO UTILIZA EL SERVICIO DE TIGO MONEY.

TIGO FUE PRECURSOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES EN EL PARAGUAY.

### Cobertura 2013





## Tigo Sponsor Oficial del Club Cerro Porteño

Tigo ratificó su compromiso con el deporte nacional acompañando durante este año al popular Club Cerro Porteño, de Primera División, y a sus aficionados en competencias nacionales e internacionales. El 4 de enero se realizó la firma del contrato y la presentación de la indumentaria oficial.

**SOSTENIDO  
COMPROMISO  
CON EL  
DEPORTE**

## TEMAS EN DESTAQUE

### Homenaje a la Sub20 por clasificación

Con gran satisfacción, Tigo brindó un homenaje a los jóvenes de la selección paraguaya que lograron la clasificación al Mundial de Fútbol Sub20 que se disputó en Turquía.

**PARA TIGO, ES UN ORGULLO SER  
PATROCINADOR DE ESTA COPA Y ACOMPAÑAR  
AL FÚTBOL PARAGUAYO DE PRIMERA DIVISIÓN.**

### Campeonato Oficial 2013 Copa Tigo-Visión Banco

Los torneos Apertura y Clausura organizados por la Asociación Paraguaya de Fútbol fueron patrocinados en el 2013 por Tigo, participando con compromiso del deporte más popular del país.





Tu vida en tus manos



Servicios para el hogar



Soluciones y servicios para empresas



Servicios financieros móviles



# tigo smart

## TIGO SMART



Tigo continuó ofreciendo a sus clientes oportunidades de adquisición de equipos de alta gama con importantes descuentos, facilitando la inclusión digital y un mejor servicio de comunicación a sus clientes.

LOS TELÉFONOS SMART CON CONEXIÓN A INTERNET SON EL MEDIO MÁS ACCESIBLE Y RÁPIDO PARA AVANZAR EN LA INCLUSIÓN DIGITAL.

**El Samsung Galaxy S4 ya está en Tigo**

Plan Mínimo ca. 170.000

30% de descuento hasta en 12 cuotas de ca. 215.000

Activando una nueva línea, te duplicamos el plan x 4 meses.

**\*611#**

**Autogestiones Tigo**  
Marcá \*611#+SEND

Realizá gestiones y consultas sobre tu Tigo de forma rápida y cómoda. Un Centro de Atención al Cliente.

## Música y conciertos



## ENTRETENIMIENTOS

Los festivales de música más importantes del país fueron presentados por Tigo. La edición 2013 presentó a Paramore, Iron Maiden, Red Hot Chili Peppers, Justin Bieber y Andrés Calamaro.

Los clientes de Tigo accedieron al descuento del 30% con la compra anticipada de sus entradas y contaron con el servicio de Tigo Ticketing, adquiriendo sus entradas en forma anticipada desde el celular, sin necesidad de formar largas filas ni moverse del lugar de trabajo o domicilio, marcando simplemente \*842#\*SEND.

EL SERVICIO GRATUITO DE TIGO TICKETING FACILITÓ LA COMPRA ANTICIPADA DE ENTRADAS PARA INCREÍBLES CONCIERTOS.

- #1 Pagas con tu saldo principal el costo de las entradas.
- #2 Una vez realizada la compra, recibirás un PIN vía sms, para el acceso al evento.
- #3 Introduciendo el PIN recibido en la máquina de acceso, ya podrás ingresar al concierto o evento por el cuál pagaste.
- #4 Para consultas sobre entradas ya compradas y/o PIN, marcá \*842# + SEND, opción 2.

## Redes sociales desde cualquier dispositivo

Tigo lanzó un servicio de acceso fácil a redes sociales como Facebook, Twitter y Google Talk a través de la plataforma USSD<sup>19</sup> creada por U2PIA MOBILE, que permite la conexión sin necesidad de tener un plan de datos. Este servicio fue habilitado a una tarifa accesible.

MARCANDO \*325# EN TU TIGO, ACCEDES A FACEBOOK DESDE CUALQUIER CELULAR.

EN LAS PRIMERAS 3 SEMANAS DE SERVICIO, MÁS DE 180.000 PERSONAS SE SUMARON A FACEBOOK A TRAVÉS DE ESTE SERVICIO.

<sup>19</sup> USSD, servicios suplementarios de datos no estructurados.



## ENTRETENIMIENTOS

### Tigo DT

TIGO DT ES SENCILLO, ENTRETENIDO Y TE PONE EN EL LUGAR DE UN DIRECTOR TÉCNICO.



Otra propuesta a disposición de los clientes fue el juego online Tigo DT, que permite seguir a los favoritos del deporte paraguayo, experimentar la adrenalina de un director técnico y ganar premios semanales. Apenas finalizado el Torneo Clausura 2013 de la APF, Tigo publicó en un sitio web el listado de los participantes con mayor puntuación.

Disfrutá de la mejor Televisión e Internet  
para el hogar **con Tigo**

Tigo TV



Tigo Internet  
Hogar

**tigô STAR**

EL SERVICIO DE TIGO STAR INCLUYE MÁS DE 60 CANALES INTERNACIONALES Y MÁS DE 22 SEÑALES EN ALTA DEFINICIÓN (HD).

El servicio de televisión por cable extendió su cobertura en Asunción, Lambaré, Fernando de la Mora, Luque, San Lorenzo, Villa Hayes, Ypacaraí, San Bernardino.

EL PROYECTO DE CABLEADO DEL TRAMO DE LAMBARÉ, SAN LORENZO, FERNANDO DE LA MORA Y LUQUE CONCLUYÓ ESTE AÑO, SUMANDO 112 NODOS QUE EXTENDIERON EL SERVICIO A 90.000 HOGARES.

TIGO INTERNET HOGAR LANZÓ EL SERVICIO DE BANDA ANCHA EN CIUDAD DEL ESTE, OFRECIENDO MAYOR VELOCIDAD DE CONEXIÓN, PRECIOS COMPETITIVOS Y CAPACIDAD PARA COMPARTIR IMÁGENES Y VIDEOS EN HD.



En abril se realizó el lanzamiento del Canal de la Cámara de Diputados del Congreso Nacional, espacio que ofrece la transmisión de las sesiones y una programación sobre temas relacionados a la actividad parlamentaria. De esta manera, la Cámara de Diputados y Tigo buscan mantener a la ciudadanía informada en forma directa y transparente. La señal se transmite en el Canal 2 de Tigo TV por Cable.



TELEDEPORTES, EMPRESA PARTE DEL GRUPO TIGO, ES LA LICENCIATARIA DE LA TRANSMISIÓN DEL FÚTBOL PARAGUAYO HASTA EL 2020.

tigo





UNICANAL

Unicanal es el canal de televisión paga líder en Paraguay. Inició su transmisión en marzo de 2008 y desde julio 2012 forma parte del grupo Millicom.

La programación de Unicanal incluye información, variedades y entretenimiento; y los contenidos periodísticos de producción nacional han presentado propuestas de innovación en contenido y técnica y estética.

LA SEÑAL DE UNICANAL LLEGÓ A 170.000 HOGARES DE ASUNCIÓN Y GRAN ASUNCIÓN A TRAVÉS DE TIGO TV, Y A MÁS DE 80 CIUDADES DEL INTERIOR MEDIANTE CABLEOPERADORES LOCALES.

Desde el 2008, Unicanal ofrece una programación innovadora en el ámbito del periodismo informativo y de opinión. Su capacitado equipo humano trabajó intensamente durante el último año para lanzar 4 nuevos programas de producción nacional, que lo ubicaron segundo en producción local.



EN EL 2013, UNICANAL CELEBRÓ SU QUINTO ANIVERSARIO CON UN CÓCTEL QUE REUNIÓ A REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS ANUNCIANTES, PERIODISTAS Y LÍDERES DE OPINIÓN DE LA SOCIEDAD.



Este año se realizaron también especiales con una amplia cobertura periodística, como la producida tras el fallecimiento del candidato a presidente Lino Oviedo, las elecciones generales de abril y el traspaso del mando presidencial en agosto. En cuanto a programas especiales, Unicanal compartió con su audiencia importantes conciertos, como los de Jamiroquai, The Killers, The Cure, Iron Maiden, Red Hot Chili Peppers y Justin Bieber. Y entre los contenidos especiales del canal se destacó el primer debate presidencial, una entrevista exclusiva con el presidente electo, apenas conocidos los resultados electorales en el marco del programa “Mina en Domingo”.

LOS PROGRAMAS DE PRODUCCIÓN INDEPENDIENTE REPRESENTARON EL 16% DE LA PROGRAMACIÓN DE UNICANAL.

## CANAL DE MÚSICA



En octubre, Tigo presentó HEi, el primer canal de música en Paraguay, con capacidad de second screen que amplía la experiencia con contenido extra en la pantalla del celular. La programación musical incluye video clips de músicos paraguayos.

HEI ESTÁ DISPONIBLE EN EL CANAL 504 O 751 (HD) PARA LOS ABONADOS DE TIGO TV.





Acompañando la tendencia creciente de comercio electrónico, Tigo presentó en Paraguay un innovador software, denominado Ticket Móvil, compatible con cualquier tipo de dispositivo móvil que facilita la compra de boletos o entradas a conciertos en forma ágil, cómoda y segura. Su funcionalidad puede extenderse también a otros rubros.

En el mismo sentido, Tigo habilitó en julio un atractivo catálogo para realizar compras online para clientes y no clientes de la empresa, disponible en su sitio web. El servicio permite realizar búsquedas avanzadas, seleccionar el plan y recibir el equipo en la puerta de la casa u oficina.



## CÓDIGO DE ÉTICA DE TIGO<sup>20</sup>

El Código de Ética de Millicom aplica a todos los directores, oficiales y empleados de la empresa y a sus compañías operativas.

El propósito del Código de Ética es:

- Fomentar la conducta honesta y ética, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de conflictos de interés.
- Fomentar la divulgación de información completa, justa, precisa, en tiempo y entendible hacia nuestros accionistas y mercados financieros.
- Fomentar el cumplimiento de las leyes aplicables y de los reglamentos y regulaciones gubernamentales.
- Asegurar la protección de los intereses financieros legítimos del Grupo Millicom, incluyendo las oportunidades corporativas, los activos y la información confidencial.
- Disuadir actos indebidos.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> G4-56

<sup>21</sup> Extraído del Código de Ética.

**CADA PERSONA QUE INTEGRA EL EQUIPO DE TIGO ASUME EL CÓDIGO DE ÉTICA COMO PARTE DE SUS CONDICIONES DE TRABAJO.**

Este Código, ajustado al idioma y contexto nacional, considera los principios básicos de ética comercial así como los requisitos legales que se aplican a toda la empresa. Cada una de las secciones del Manual del Código de Ética debe considerarse como una declaración de la política por derecho propio.

El documento, vigente desde el 1° de febrero de 2005, incluye los principios sobre los valores corporativos, las responsabilidades personales, en el lugar de trabajo y en el mercado. Este documento es sistemáticamente presentado y difundido al público interno: empleados, gerentes y directores de la compañía, para aumentar su comprensión y conocimiento para su aplicación.



Acceso al Código de Ética en español: [http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x485093/40669f79-d887-4367-85e9-fb4fa8a263bd/C\\_DIGO\\_DE\\_\\_TICA.pdf](http://files.shareholder.com/downloads/MICC/0x0x485093/40669f79-d887-4367-85e9-fb4fa8a263bd/C_DIGO_DE__TICA.pdf)

## 2013 TIGO

- Unicanal obtuvo este año dos premios y una mención de honor especial en los **premios ATVC<sup>22</sup> 2013**, que reconoce las mejores producciones de cable en América Latina. Con estos, ya son 9 distinciones para el canal en Paraguay.
- Tigo obtuvo el primer lugar del **Top of Mind 2013** en dos categorías del rubro de comunicación: operadora e internet en el estudio de mercado.
- Tigo se ubicó en sexto lugar del ranking del **Great Place to Work** en Paraguay.
- La organización Global Infancia distinguió al Departamento Periodístico de Unicanal con el premio **"Amigo de la Niñez y Adolescencia"**, en reconocimiento por el trabajo realizado para la promoción de los Derechos del Niño y de la Niña.
- Tigo logró el Premio al **Mejor Stand de empresa de servicios de comunicación en la XXXIII Expo FERIA Internacional de Ganadería, Industria, Agricultura, Comercio y Servicios**, organizada por el sector de la producción.

TIGO + SOCIEDAD CIVIL<sup>23</sup>

Desde hace años, se destaca la participación de Tigo en diversos espacios de nucleación de la sociedad civil que se mencionan a continuación.

La empresa busca igualmente fortalecer alianzas con distintos actores y sectores especializados en temas de interés y, de esta manera, generar sinergia y valor compartido.

## KEY PERFORMANCE INDICATORS



Este sistema de medición y seguimiento de gestión utilizado por todas las áreas de la empresa incluye indicadores de Responsabilidad Social Corporativa que permiten monitorear y mejorar sistemáticamente aspectos claves de la gestión de responsabilidad Social.

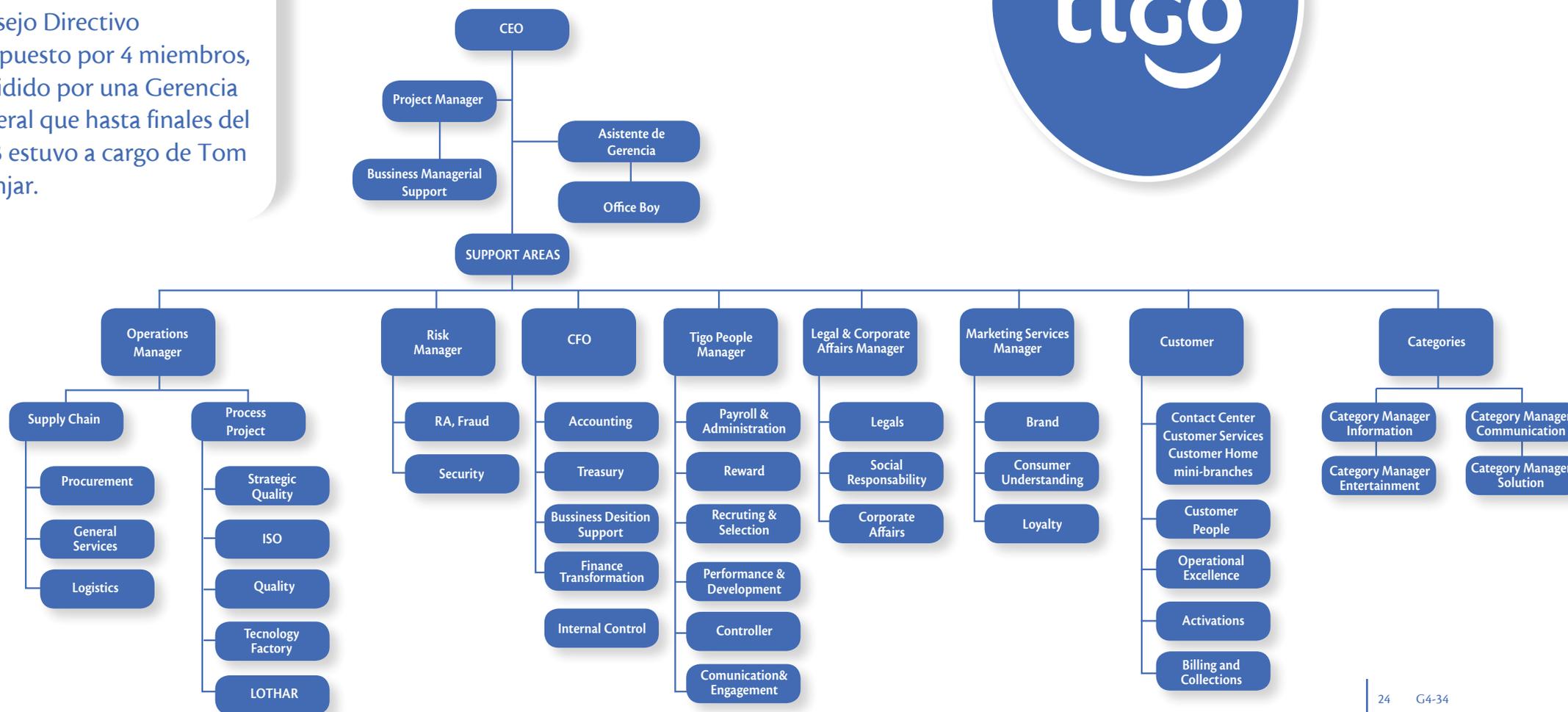
SE REGISTRA EL AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE CONTACTA A TRAVÉS DEL CALL CENTER, LA CUAL SUBIÓ DEL 59% AL 72%, AL IGUAL QUE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITAN LOS LOCALES, CON UN AUMENTO DEL 68% AL 80%.

# GOBIERNO CORPORATIVO<sup>24</sup>

La multinacional Millicom está dirigida por un Consejo Directivo de 9 miembros. En el 2013, la presidencia estuvo a cargo de Allen Sangines-Krause.

En Paraguay, la empresa Telecel S.A. tiene un Consejo Directivo compuesto por 4 miembros, presidido por una Gerencia General que hasta finales del 2013 estuvo a cargo de Tom Guthjar.

La estructura de la empresa local se organiza en 8 áreas de trabajo que se presentan en el siguiente organigrama:



# DERECHOS HUMANOS

# 1





El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas (ONU) que reúne a empresas, de todo el mundo, comprometidas en alinear sus operaciones comerciales a 10 principios universales que promueven el desarrollo sostenible.

De esta manera, las empresas colaboran con la construcción de un mercado más estable, equitativo e incluyente, y con la promoción de sociedades más prósperas.

A nivel global, más de 12.000 empresas de 145 países forman parte del Pacto Global. Esto ha convertido la iniciativa, en el movimiento empresarial más grande del mundo, y Tigo en Paraguay forma parte de ella.

La adhesión al Pacto Global es voluntaria. Tigo comparte la convicción de que las prácticas empresariales deben respetar aspectos relacionados a la garantía de los derechos humanos, condiciones laborales para el desarrollo, el cuidado del medio ambiente y la gestión transparente y responsable.

En Paraguay, Tigo integra la Red Local del Pacto Global, que reúne a otras 50 empresas. Organizadas en mesas temáticas, estas empresas buscan competitividad y desarrollo con acciones responsables socialmente.



## PACTO GLOBAL Y PACTO LOCAL

EN EL 2013, TIGO PRESIDÍO LA SECRETARÍA ADJUNTA DE LA MESA SOBRE DERECHOS LABORALES, COLABORANDO EN LA ORGANIZACIÓN DE DOS EVENTOS EN EL SHERATON HOTEL DE ASUNCIÓN.

### Desayuno con CEOs

Martes 10 de setiembre

Invitados expertos: Andrés Yurén (OIT), Silvia Álvarez (prevención y erradicación del trabajo infantil) y Alejandro Rodríguez (ACHS).

Participaron más de 20 directores de empresas.

### Workshop de mandos medios

Martes 24 de setiembre

Participaron gerentes y responsables de RSE.

Se realizaron el Taller sobre la erradicación del trabajo infantil, la Presentación de herramientas de autoevaluación desarrolladas por Telefónica y la Presentación de guía para empleadores.



## 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.

Durante el 2013, Tigo desarrolló en el país un Programa de Responsabilidad Corporativa con cuatro ejes de trabajo alienados a Millicom.

Este programa buscó invertir en la mejora de la calidad de la educación a través de la incorporación efectiva de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el ámbito escolar. En este mismo sentido, la empresa también asumió el reto de fortalecer su responsabilidad en el cuidado del medio ambiente y en incorporar criterios de responsabilidad social en los servicios ofrecidos a los clientes.<sup>26</sup>



## PROGRAMA DE RC<sup>25</sup> TIGO

### EJES DEL PROGRAMA DE RC

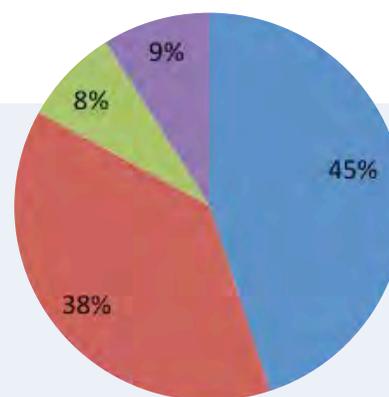
Tigo Educativo

Tigo Inclusivo

Tigo Verde

Ciudadanía Digital

# RC TIGO



### Inversión social 2013



25 RC: Responsabilidad Corporativa.

26 G4-15



## PRINCIPIO N°1:

APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL

Así trabajamos este principio en TIGO



## TIGO EDUCATIVO

PARA TIGO, LA EDUCACIÓN OCUPA UN ROL FUNDAMENTAL PARA LOGRAR EL DESARROLLO DEL PAÍS.



# TIGO EDUCATIVO

La educación es una herramienta estratégica para lograr la mejora de la calidad de vida de la población; por ello, Tigo orienta gran parte de sus acciones de RC en mejorar la calidad de la educación pública, incorporando, en forma efectiva, las tecnologías de la información y la comunicación en este ámbito.

EN PARAGUAY SOLO EL 5% DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS TIENEN ACCESO A INTERNET. ESTO SIGNIFICA QUE POR CADA 185 ESTUDIANTES EXISTE UNA SOLA COMPUTADORA.

Este programa se implementa desde el 2011 en alianza con el MEC<sup>27</sup> y ONG educativas. De esta manera, Tigo propicia oportunidades de acceso a la tecnología y conectividad a una importante cantidad de alumnos que no tienen estos recursos.

Como parte de la propuesta, Tigo promueve buenas prácticas en la utilización de este recurso tecnológico, capacitación de los docentes desde cómo encender los equipos hasta cómo incorporar en su metodología educativa los recursos disponibles en el telecentro.

EL PROPÓSITO ES CONTRIBUIR, MEDIANTE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS, CON LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS Y JÓVENES ESTUDIANTES, Y CON LA GESTIÓN PEDAGÓGICA DEL DOCENTE.

27 MEC: Ministerio de Educación y Cultura.



# Tigo en tu Comunidad



## TIGO EN TU COMUNIDAD

Los telecentros de “Tigo en tu comunidad” se instalan en contenedores adaptados en forma de aula, cada uno incluye 10 computadoras y el equipamiento necesario para la conectividad.

Como parte del programa, la organización Global Infancia desarrolla talleres para el fortalecimiento de la comunidad, que logran identificar e involucrar actores para elaborar en forma conjunta el plan de uso del telecentro, orientado a la sustentabilidad de cada espacio.



EN EL 2013, TIGO LLEGÓ A 61 TELECENTROS INSTALADOS EN 15 DEPARTAMENTOS DEL PAÍS.

MÁS DE 25.000 ESTUDIANTES SE CONECTAN A INTERNET A TRAVÉS DE ESTOS TELECENTROS.

MÁS DE 120.000 PERSONAS MEJORARON SU CALIDAD DE VIDA CON EL ACCESO A TECNOLOGÍA.

“Tigo en tu Comunidad” selecciona escuelas con ciertas condiciones de aislamiento y escasas oportunidades de inclusión digital o mejora educativa. Cada telecentro se encuentra abierto a la comunidad y es aprovechado por toda la comunidad educativa.

EL PROGRAMA LOGRÓ CAPACITAR A MÁS DE 550 DOCENTES Y BENEFICIAR A MÁS DE 200.000 FAMILIAS EN COMUNIDADES VULNERABLES.

Tigo  
en tu Comunidad



EN ALIANZA CON LA MUNICIPALIDAD DE VILLARRICA, EN MAYO 2013, TIGO HABILITÓ UN TELECENTRO EN LA ESCUELA CLOTILDE BORDÓN, CON EL SERVICIO DE INTERNET GRATUITO EN LA ZONA DEL FERROCARRIL Y LA PLAZA YVAROTY.

TIGO HABILITÓ NUEVOS TELECENTROS EN ESCUELAS PÚBLICAS DE CORONEL OVIEDO, LAMBARÉ, LUQUE, LIMPIO, HERNANDARIAS Y CONCEPCIÓN.

Tigo  
en tu Comunidad



EN MARZO, TIGO INAUGURÓ 4 TELECENTROS EN ALIANZA CON DEQUENÍ EN PROYECTOS QUE FUNCIONAN EN ARROYOS Y ESTEROS, YPANÉ, J.AUGUSTO SALDÍVAR Y CAAGUAZÚ. MÁS DE 1.630 NIÑOS Y 680 FAMILIAS ACCEDEN AL MUNDO DIGITAL A TRAVÉS DE ELLOS.



## TIGO EN TU COMUNIDAD

### Departamento

### Cant. de alumnos

Alto Paraná	440
Amambay	950
Boquerón	370
Caaguazú	2.915
Canindeyú	1.448
Central	8.925
Concepción	1.674
Cordillera	1.674
Guairá	290
Itapúa	450
Misiones	2.119
Ñeembucú	220
Paraguarí	2.529
Presidente Hayes	842
San Pedro	682
<b>Total</b>	<b>25.528</b>

## TIGO EN TU COMUNIDAD

“El telecentro de Tigo en tu Comunidad representa una mano que se extiende a niños, jóvenes y adultos del campo”.

Prof. Roque González,  
Potrerito, Concepción.

“Me sentí muy orgullosa de mi hija al verla ahí tan entusiasmada con sus estudios. Este año cambió mucho su pensamiento; ahora quiere irse al colegio y comenta que aprende más cosas. Todos los días viene a contarme lo que se enteró en internet. Tigo está donde nadie más llega, está haciendo posible que nosotros, acá en la campaña, podamos también usar estas tecnologías, porque no todos quieren trabajar en el campo; muchas veces ni el Estado lo hace. Los estudiantes cada día quieren progresar, pero necesitan herramientas, como esta oportunidad que les brinda hoy el telecentro”. Carolina Arévalo, madre del Colegio General Díaz.

“Esta donación de Tigo representa una mano que se extiende a personas del campo, que viene a poner raíz en un desierto informático. El telecentro en nuestra escuela representa una evolución, mis alumnos son de los que a la madrugada se levantan a ordeñar vacas, cortar malezas; de ahí van a bañarse con agua de pozo ya, que muchos no tienen luz y tampoco agua potable. Al llegar a la escuela, les llevo al telecentro, y se maravillan al entrar en ese mundo de internet. Eso se ve en los ojos brillosos, que miran con asombro y deseos de conocer cómo usar la computadora y el internet”.

Prof. Crescencio Ruiz.



AVANCES

2013

23 nuevos telecentros

61 telecentros instalados

15 departamentos

559 docentes

2.824 horas de capacitación

25.311 alumnos beneficiados

Tigo  
en tu Comunidad

Hace más de 2 años que los telecentros del programa "Tigo en tu Comunidad" generan un mundo de oportunidades acercando tecnología a chicos y grandes.

Hoy, ese mundo empieza a transformarse en un lugar mejor, con más de 20.000 familias beneficiadas, en 70 comunidades de todo el país.

Conocé más del programa en:

[www.tigo.com.py](http://www.tigo.com.py)

Redes sociales



Construyendo juntos un mundo de oportunidades :)

Área de Responsabilidad Corporativa

sonrei



**¡Queremos celebrar el Día del Niño contigo!**

Te invitamos a participar de la inauguración oficial del telecentro instalado en la **Escuela Yasy** (frente a 4M), el viernes 16 de agosto a las 8:30 am.



Contigo transformamos el mundo en un lugar mejor :)

sonríe, tenés tigo

Comunidad Corporativa Tigo

## Telecentros instalados en el Territorio Nacional





Colegio Nacional Héroes del Chaco J. / Augusto Saldívar, Central

Colegio Nacional Víctor Natalicio Vasconcellos / San Juan Bautista, Misiones

Escuela Básica N° 355 Zenón Franco / Mariano Roque Alonso, Central

Escuela Básica N° 7653 Santa Teresita / Benjamín Aceval, Pdte. Hayes

Escuela Básica N° 80 Gral. Díaz / Pirayú, Paraguarí

Escuela Básica N° 24 Rca. Dominicana / Fernando de la Mora, Central

Escuela Básica N° 702 San Ignacio de Loyola / San Ignacio, Misiones

Colegio Nacional EMD Don Rigoberto Caballero / San Ignacio, Misiones

Escuela Básica N° 1283 Padre Ramón Mayans / Isla Umbú, Ñembucú

Escuela Básica N° 1869 Gral. de Brigada Don José Roa Benítez / Curuguaty, Canindeyú

Escuela Básica N° 7721 San Pedro Apóstol / San Pedro del Ycuamandyyú, San Pedro

Escuela Básica N° 1310 Dr. José G. R. de Francia / Pedro Juan Caballero, Amambay

Escuela Básica N° 28 Próceres de Mayo / Horqueta, Concepción

## TIGO EN TU COMUNIDAD

61

TELECENTROS  
INSTALADOS HASTA  
DICIEMBRE DE 2013

Colegio Nacional Río Negro / Mbocayaty, Cordillera

Escuela Básica N° 3233 Santa Luisa / Curuguaty, Canindeyú

Escuela Eusebio Ayala N° 7086 / Ypané, Central

Escuela N° 3364 Fray Teodoro / Coronel Oviedo, Caaguazú

Escuela N° 37 Comandante Lara / Caragatay, Cordillera

Escuela Básica Virgen de la Victoria / Villa Hayes, Pdte. Hayes

Colegio Nacional Blas Garay / Villa Hayes, Pdte. Hayes

Escuela Básica N° 349 Gral. Bernardino Caballero / Coronel Oviedo, Caaguazú

Colegio Nacional EMD Dr. Eusebio Ayala / Eusebio Ayala, Cordillera

Escuela Básica General Díaz / Mcal. Estigarribia, Boquerón

Colegio Nacional Nuestra Señora del Perpetuo Socorro / Bella Vista, Amambay

Escuela Básica N° 382 Acosta Ñu / San Antonio, Central

Colegio Nuestra Señora del Huerto / Ñemby, Central

Colegio Nacional Nueva Londres / Nueva Londres, Caaguazú

Colegio Nacional San Roque / Potrerito, Concepción

SIGUE



tigo

C O P T I G O 2 0 1 3

Escuela Básica N° 804 República del Salvador / Lambaré, Central

Escuela Básica N° 3172 San Miguel Arcángel / Hernandarias, Alto Paraná

Escuela Básica N° 475 Defensores del Chaco / Nueva Italia, Central

Escuela Básica N° 375 Juan Gregorio Olmedo / Mbocayaty, Cordillera

Escuela Básica N° 234 Gral. José Eduvigis Díaz / Concepción, Concepción

Escuela Básica N° 966 Mcal. López / Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú

Escuela Básica N° 296 Dr. Juan Manuel Frutos / Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú

Escuela N° 489 Coronel Juan Ramón Escobar / Arroyos y Esteros, Cordillera

Colegio Nacional Gregorio Ramón Cardozo / Acahay, Paraguari

Escuela N° 704 Defensores del Chaco / Yaguarón, Paraguari

Escuela N° 1807 San Francisco de Asís / Pilar, Ñeembucú

Colegio Nacional Francisco Solano López / Capitán Bado, Amambay

Escuela Básica N° 644 / Adela Speratti, Obligado Itapúa

Colegio Nacional Santa Lucía / Coronel Oviedo, Caaguazú

Escuela Clotilde Bordón / Villarrica, Guairá

Escuela N° 31 Don Braulio Zelada / San Pedro del Ycuamandyyú, San Pedro

Escuela Básica N° 4719 San

Salvador / Cía. Rincón, Limpio Central

Colegio Nacional Don Florencio Zárate / Sapucaí, Paraguari

Colegio Nacional Don Mauricio Cardozo Ocampo / Ybycuí, Paraguari

Colegio Nacional Santa Ángela / Ybycuí (Cía. de Ybycuí, Paraguari

APADEM - Colonias Unidas / Obligado, Itapúa

Centro Casa de Acogida - Dequeni / Fernando de la Mora, Central

Escuela Ma. Auxiliadora - Fe y Alegría / Areguá, Central

Escuela Oñondive - Fe y Alegría / Luque, Central

Escuela San Cayetano - Fe y Alegría / Bañado Sur, Central

Centro Comunitario Curupayty

- Dequeni / Arroyos y Esteros, Cordillera

Centro Comunitario El Triunfo - Dequeni / Caaguazú, Caaguazú

Centro Comunitario Mitã Vy'a Renda - Dequeni / J. Augusto Saldívar, Central

Centro Comunitario Sagrado Corazón de María - Dequeni / Ypané, Central

Escuela San Antonio - Fe y Alegría / San Lorenzo, Central

Aldea Belén - Aldeas SOS / Belén, Concepción

Centro Educativo Arambé - Fundación Ramón T. Cartes / Luque, Central

Fundación Club Cerro Porteño / Ypané, Central



## ESCUELAS ABIERTAS DE VERANO (EAV)

Este proyecto buscó convertir a los centros educativos en espacios de desarrollo integral y comunitario durante la etapa de receso escolar de verano, desde donde se promovieron servicios y proyectos extracurriculares. La estrategia de intervención busca la movilización comunitaria y la presencia del Estado en la comunidad.

Tigo acompañó este proyecto desde su creación facilitando una herramienta tecnológica para sistematizar la experiencia, con datos enviados a través del celular.

El 31 de enero de 2013 se realizó la clausura del Proyecto en un evento que tuvo lugar en la Escuela "Héroes del Chaco" de J. Augusto Saldívar con la participación de representantes del MEC, VMJ<sup>28</sup> y Tigo.

### Resultados alcanzados

11.500 niños y niñas participaron de las actividades de educación no formal organizadas en las escuelas.

155 centros educativos participaron del proyecto.



## PROYECTO “LUCES PARA APRENDER”

tigo

**TIGO FACILITA LA CONECTIVIDAD DE ESCUELAS AISLADAS EN ZONAS RURALES.**

De acuerdo a datos de la OEI<sup>29</sup>, en Paraguay existen 162 escuelas que no poseen energía eléctrica y tampoco podrán contar con este servicio a mediano plazo. Estas instituciones están ubicadas en comunidades indígenas muy aisladas o en zonas rurales de difícil acceso.

Luces para aprender es un proyecto que se inició en el 2012, liderado por la OEI. Tiene como objetivo instalar energía solar y acceso a internet a más de 66.000 escuelas en Iberoamérica. En Paraguay, 12 escuelas fueron beneficiadas. La meta es llegar a 20.

**EN 2013, TIGO PROVEYÓ DE SERVICIOS A CUATRO ESCUELAS DE CANINDEYÚ Y AMAMBAY.**

**EL ÚLTIMO AÑO, MÁS DE 180 NIÑOS Y NIÑAS INDÍGENAS PA TAVYTERÁ Y AVA GUARANÍ ACCEDIERON A INTERNET DESDE SU COMUNIDAD.**



**¡Contigo encendemos Luces para Aprender!**

Como parte de nuestro compromiso social, en Octubre del 2012 hemos firmado un convenio con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) a fin de brindar energía eléctrica y conexión gratuita a internet a escuelas de comunidades indígenas ubicadas en zonas remotas de nuestro país.

Hoy con mucha satisfacción podemos apreciar los primeros resultados, comprobando el impacto positivo que genera este proyecto en las vidas de las personas beneficiadas. Enterate más sobre el mismo accediendo a nuestra Web: [www.tigo.com.py](http://www.tigo.com.py)

Construyendo juntos un mundo de oportunidades :)

Luces para Aprender

## ALIANZA CON FUNDACIÓN DEQUENÍ

DEQUENÍ<sup>30</sup> es una organización en Paraguay que desde 1985 sensibiliza y encauza una amplia corriente de solidaridad hacia las personas, familias y comunidades más carenciadas del país, brindándoles oportunidades concretas a fin de que se integren a la sociedad formal, siendo actores de su propio desarrollo y del mejoramiento de su calidad de vida y de la sociedad.

Ratificando el compromiso de TIGO con la educación y con los niños, durante el 2013 la empresa continuó la alianza de responsabilidad social con DEQUENÍ, acompañando varias actividades. Una de ellas fue el desarrollo de una aplicación móvil para la captación de fondos, presentada oficialmente durante la Noche del Pan y el Vino del 10 de mayo de 2013, en el Teatro del Banco Central del Paraguay.

**A TRAVÉS DEL CELULAR, LOS CLIENTES SE SUMARON COMO BENEFACTORES DE DEQUENÍ.**

Con esta aplicación, los clientes de factura fija de TIGO se suscribieron a donaciones mensualmente a la Fundación. Tigo facilitó el desarrollo tecnológico de esta aplicación y espacios de promoción.

Durante este año, Tigo también instaló 4 nuevos telecentros del programa “Tigo en tu Comunidad” en centros comunitarios de la Fundación DEQUENÍ ubicados en Ypané, Caaguazú, Arroyos y Esteros, y J. Augusto Saldívar. Se completaron así 5 telecentros en esta institución.

Estos espacios facilitaron el desarrollo de cursos de informática para niños y adolescentes, y durante las colonias de vacaciones, ayudaron a estimular la creatividad. En vacaciones de verano se desarrollaron cursos de dactilografía y sobre el uso adecuado de internet.



<sup>30</sup> DEQUENÍ: proviene de la frase bíblica “DEjad QUE los Niños vengan a mí”.

## ALIANZA CON FUNDACIÓN DEQUENÍ

tigo

C O P T I G O 2 0 1 3

EN CAAGUAZÚ, EL TELECENTRO INSTALADO EN LA COMUNIDAD EL TRIUNFO GENERÓ ACCIONES SOLIDARIAS DE VOLUNTARIADO.

Tigo también presentó la Noche del Pan y el Vino organizada por la Fundación y apoyó como sponsor solidario la realización de la 2ª Corrida de la Solidaridad, que logró la participación de 62 empresas y más de 2.500 corredores.

Este evento solidario permite cada año generar conciencia pública sobre la importancia de mejorar la educación de los niños y niñas. Fue declarada de interés deportivo por la SND<sup>31</sup> y de interés educativo por la SNNA<sup>32</sup>.

Cabe también recordar que TIGO propició la presencia de DEQUENÍ en el intercolegial del ASA<sup>33</sup>, instalando un stand para invitar a los donantes a colaborar a través de sus celulares.

**TIGO Y SUS COLABORADORES CORRIERON POR UNA MEJOR EDUCACIÓN PARA LOS NIÑOS.**

31 SND: Secretaría Nacional de Deportes.

32 SNNA: Secretaría Nacional de la Niñez y de la Adolescencia.

33 ASA: American School of Asunción.





CON APOYO DE CLIENTES DE TIGO, NIÑOS Y NIÑAS EN CONDICIONES VULNERABLES ACCEDERÁN A ESPACIOS EDUCATIVOS DIGNOS Y EDUCACIÓN CON PERTINENCIA Y CALIDAD.

## ALIANZA CON UNICEF



En el marco de la alianza de Tigo y Unicef, se realizó una campaña a través del celular del 7 al 17 de agosto, mes dedicado a los niños en Paraguay.

Este programa tiene por objetivo mejorar el acceso y permanencia de los niños y niñas rurales e indígenas en la escuela a través de la movilización social, mejor capacidad técnica de los docentes y condiciones dignas de los centros educativos.

Con este propósito, se dotará de equipamiento y mejoras en el saneamiento a Centros Educativos, se instalarán redes de apoyo a los niños/as y sus familias, se capacitará a maestros/as para mejorar sus competencias pedagógicas y se trabajará con la comunidad educativa.

LOGRAR UNA SOCIEDAD MÁS INCLUSIVA Y CON OPORTUNIDADES PARA TODOS, INSPIRA A TIGO.

Este es un programa integral para la empresa que abarca la adecuación y accesibilidad de los edificios, campañas de sensibilización, horas de voluntariado, desarrollo de productos y servicios inclusivos, entre otros componentes.

LA EMPRESA ESTÁ COMPROMETIDA A SER PROMOTORA Y CONSTRUCTORA DE UNA SOCIEDAD MÁS INCLUSIVA. TIGO BUSCA ELIMINAR BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y TAMBIÉN CULTURALES.



En cuanto a la accesibilidad de los edificios, Tigo ha adecuado todos los accesos de sus centros de atención al cliente. En cuanto a oportunidades laborales, cuenta con experiencias exitosas de inclusión laboral efectiva. La experiencia demuestra que la diversidad beneficia a toda la organización.

## ALIANZA CON TELETÓN

El compromiso de Tigo con la inclusión social se refleja en gran medida en el reconocido apoyo que brinda anualmente a la Fundación Teletón. Este apoyo, que se mantiene hace 5 años, une esfuerzos de la empresa, los colaboradores y los clientes.

**CERCA DEL 50% DE LOS COLABORADORES SE MOVILIZAN CADA AÑO EN DIVERSAS ACTIVIDADES PARA APOYAR A TELETÓN.**

Los colaboradores de Tigo realizan cada año una campaña interna por departamentos. Las actividades se desarrollan durante prácticamente un mes. Se implementan ideas ingeniosas que surgen del trabajo en equipo: ventas de comidas típicas, empanadas y helados en diversas jornadas, festival de sándwiches, desayunos típicos, concursos de karaoke y hasta la venta de rifas o de remeras autografiadas por los jugadores de los clubes Cerro Porteño, Olimpia y Sportivo Luqueño.



En cuanto al público externo, los clientes de Tigo también son invitados a colaborar con Teletón. Por quinto año consecutivo, Tigo brindó la posibilidad de donar a través del celular, donando saldo para hablar o dinero electrónico, así como en los más de 2.000 puntos de Tigo Money. Estos canales de recaudación fueron ampliamente promocionados antes y durante los dos días de la maratón de televisión del 1 y 2 de noviembre, que fue transmitida por el canal del grupo, Unicanal.



**LA "GRAN FERIA DE LAS RISAS" SE REALIZÓ EN EL EDIFICIO TIGO EN ASUNCIÓN, DONDE REUNIÓ A CELEBRIDADES DEL PAÍS EN UN SHOW A BENEFICIO DE TELETÓN.**

### Canales habilitados para donaciones a Teletón

SMS desde cualquier línea Tigo

Puntos de venta de Tigo Money

Donaciones a través de dinero electrónico en el celular



T I G O 2 0 1 3




+




## ALIANZA CON TELETÓN



Tigo apoyó otros eventos de Teletón durante el año, como la Comilona, en la cual se estrecharon vínculos con la comunidad, al tiempo de recaudar fondos para el sostenimiento y crecimiento de los servicios ofrecidos a niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

La edición 2013 se realizó el 2 de junio en el local de Jubilados Bancarios de Asunción, donde Tigo ofreció en su stand una exquisita paella elaborada por la Taberna Española.

En este evento, motivado con el eslogan “Sumá una sonrisa a Teletón”, Tigo implementó otras iniciativas de apoyo, convocatoria a través de sus redes sociales, repartió sonrisas de cartón para facilitar fotografías de impacto en redes sociales e invitó a sus celebridades a asistir al stand.



■ Durante el 2013, Tigo continuó su convenio con la SNPP<sup>34</sup> y el Centro de Rehabilitación de Personas Ciegas; sin embargo, no se registraron nuevas incorporaciones de personas con discapacidad al plantel de colaboradores.

**4 PERSONAS CON DISCAPACIDAD ESTÁN INCLUIDAS LABORALMENTE EN LA EMPRESA.**



<sup>34</sup> SNPP, Sistema Nacional de Promoción Profesional - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)

■ El Proyecto “Última Milla”, financiado por el BID<sup>35</sup>, se inició en el 2011 con la meta de bancarizar a unas 45.000 personas de 50 ciudades, sin acceso a servicios financieros. El objetivo fue implementar un modelo de negocio que articula la gestión de entidades financieras y la del operador de telefonía celular. Son aliados de este proyecto Banco Familiar, Visión Banco y otras entidades financieras asociadas. Las metas fueron ampliamente superadas. En el 2013, Tigo presentó la alianza con Banco Familiar, facilitando a los usuarios el acceso a un crédito a través de mensajes de texto, también conocidos como SMS. A partir de este convenio, los usuarios solo necesitan enviar mensajes con la palabra “Familiar” y el número de cédula del solicitante al 3322 para iniciar el proceso de concesión de créditos, y luego efectivizar el crédito en cualquier punto de Tigo Money.



**MÁS DE 120.000 PERSONAS DE 200 LOCALIDADES DEL PAÍS LOGRARON ACCEDER A SERVICIOS FINANCIEROS.**

**32,8% DE LOS CLIENTES DE TIGO UTILIZARON AL SERVICIO DE TIGO MONEY EN EL 2013, REGISTRANDO UN CRECIMIENTO DE 26% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.**

<sup>35</sup> BID, Banco Interamericano de Desarrollo.

## INCLUSIÓN DIGITAL

Uno de los principales objetivos de Tigo es brindar a la mayor cantidad de personas la oportunidad de acceder al mundo digital. Este desafío conlleva una gran responsabilidad, lograr el uso positivo, seguro y adecuado de la tecnología.

Por esta razón, Tigo continuó desarrollando, por tercer año consecutivo, el proyecto de Ciudadanía Digital, a través del cual transmite criterios de responsabilidad que permiten a los usuarios utilizar la tecnología en forma segura.

Uno de los públicos neurálgicos en este sentido es aquel conformado por los niños y jóvenes usuarios de las TIC, debido al nivel de riesgo al que se exponen por el uso inadecuado. Por esta razón, el último año se programaron la mayoría de las charlas y capacitaciones en escuelas y colegios.

Estas charlas fueron impartidas por la organización "Protección On Line", y como material de apoyo se distribuyeron ejemplares del libro "Nuestros hijos digitales".

**MÁS DE 100 CHARLAS SE REALIZARON EN MÁS DE 35 INSTITUCIONES EDUCATIVAS, PRINCIPALMENTE PRIVADAS Y DE ASUNCIÓN, EN ORGANIZACIONES Y EMPRESAS.**

**9.330 PERSONAS FUERON CAPACITADAS EN EL MEJOR USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS.**

En las sesiones se abordan temas como conocimiento básico sobre internet, teléfonos inteligentes, oportunidades para la educación, protección de datos personales, identidad digital, cuidado de la privacidad, ciberbullying, grooming, sexting y otros retos.

### Avance del proyecto

7.705 alumnos, 715 padres, 519 docentes y 395 colaboradores alcanzados

9.334 personas capacitadas

101 charlas en empresas, universidades, institutos técnicos y otros



Se destaca especialmente en este periodo la presentación de la alianza estratégica con Facebook que hizo posible un servicio gratuito, por tiempo limitado, de acceso a la mayor red social del mundo configurada en el idioma guaraní. Esta promoción permitió a muchos paraguayos conectarse por primera vez a Facebook y a internet.

ESTA ES UNA NUEVA HERRAMIENTA DE PROGRESO Y VANGUARDIA PARA LOS PARAGUAYOS QUE HABLAN GUARANÍ.

FACEBOOK ES LA RED SOCIAL MÁS GRANDE DEL MUNDO, CON MÁS 1.200 MILLONES DE USUARIOS.

FACEBOOK  
GRATIS Y EN  
GUARANÍ

CHE  
GUSTÁ!



La traducción del Facebook al guaraní representa un aporte destacado para la aplicación de la Ley 4251/10 de Lenguas, que establece refuerzos de acciones positivas hacia la lengua guaraní y su normalización oral y escrita.



Desde diciembre, las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes y mipymes), técnicos y trabajadores independientes ingresaron a la red de servicios de Tigo SOS, integrando la propuesta de asistencia en casos de emergencia. Este servicio se implementa en alianza con America Asist y ofrece 4 tipos de planes (Vial, Médica, Hogar y Full). La cobertura se extiende a Encarnación, Ciudad del Este, Fernando de la Mora, Ñemby, San Antonio, Villa Elisa, Lambaré, Limpio, Mariano Roque Alonso, Luque, San Lorenzo y Asunción.

EN 2 MESES, LA SUSCRIPCIÓN A TIGO SOS FUE ACTIVADA POR MÁS DE 4.000 CLIENTES.

PARA SUSCRIBIRSE A TIGO SOS EL CLIENTE DEBE ENVIAR UN SMS (SIN COSTO) AL 767 CON LA PALABRA SI, LUEGO RECIBIRÁ LOS DETALLES SOBRE EL SERVICIO.

## APLICACIÓN RUTA JESUÍTICA 360°



## INCLUSIÓN CULTURAL

El maravilloso recorrido de la Ruta Jesuítica de Paraguay puede realizarse de manera virtual gracias a la aplicación móvil desarrollada por el TACPy<sup>36</sup> y SENATUR con apoyo de Tigo. Es también una guía para los que deseen planificar sus visitas a los sitios emblemáticos del país.

La aplicación gratuita fue lanzada el 4 de octubre en el salón auditorio del Edificio Tigo.

**TIGO DECIDIÓ APOYAR ESTA INICIATIVA CON EL OBJETIVO DE QUE LA TECNOLOGÍA CONTRIBUYA CON EL TURISMO INTERNO Y LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA PARAGUAYA.**

La App cuenta con 4 categorías: Tour virtual con fantásticas fotografías panorámicas de los patrimonios jesuíticos, Guía turística, Calendario de eventos y Promociones. La App puede ser descargada gratis utilizando Wi-Fi, o bien, con el paquete de datos que cada usuario tenga disponible.

**LA APLICACIÓN FUE DESCARGADA POR 6.009 USUARIOS, EN SU GRAN MAYORÍA DE PARAGUAY. EL REGISTRO TAMBIÉN INDICA LA UTILIZACIÓN DE USUARIOS DE EE.UU., BRASIL, ARGENTINA, ESPAÑA, TAILANDIA, INDONESIA, RUSIA, MALASIA, ENTRE OTROS PAÍSES.**

<sup>36</sup> TACPY, Touring Automóvil Club Paraguayo

<sup>37</sup> SENATUR, Secretaría Nacional de Turismo.



## OTRAS ACCIONES SOLIDARIAS

- Tigo apoyó la gran **COLECTA ANUAL DE LA CRUZ ROJA EN EL MARCO DE LA FIESTA DE LA BANDERITA**, edición 2013. Habilitó la posibilidad de donar a través del celular. Los clientes colaboraron con los proyectos sociales de la Cruz Roja enviando la palabra CRUZ al 44404.
- Tigo habilitó un canal de donación para la **COMPRA DE UN CORAZÓN ARTIFICIAL PARA EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**. Un corazón artificial es utilizado temporalmente por un paciente mientras se encuentra un órgano donado. Los clientes colaboraron con el envío del mensaje CORAZÓN al 220.
- Por segundo año, Tigo apoyó la **COLECTA ANUAL DE ALDEAS INFANTILES SOS PARAGUAY**, habilitando la donación a través del celular sin costo. Esta iniciativa también generó una colecta al interior de Tigo.
- Tigo realizó la **DONACIÓN DE UN LOTE DE MUEBLES** de segunda mano a la Universidad Nacional de Asunción.



## PRINCIPIO N°2:

## NO SER CÓMPLICE DE ABUSOS DE LOS DERECHOS HUMANOS.

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

Así trabajamos este principio en TIGO



## CAMPAÑA “PREGUNTALE A TU CANDIDATO”

En el 2013, UNICEF, liderando el Frente por la Niñez y la Adolescencia, desarrolló la campaña “Preguntale a tu candidato”, con el objetivo de colocar los temas de la niñez y la adolescencia en la agenda de los candidatos y partidos políticos.

El Frente por la Niñez y la Adolescencia es una red de instituciones que buscaron incidir en la agenda pública y política sobre el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes sobre propuestas o promesas de Gobierno para mejorar la situación de la infancia. Esta acción fue implementada el 16 de abril de 2013.

Enviando la palabra “candidato” al 220 se desplegaba un menú que guiaba a los usuarios para elegir a qué candidato/a consultar, y qué preguntas realizar.

Los participantes recibían inmediatamente la respuesta del presidenciable escogido, como SMS y sin costo. Todos los usuarios de Tigo podían participar, independientemente del plan o el tipo de teléfono disponible.

Uno de los principales logros de esta campaña fue que el presidente electo Horacio Cartes y otros cinco candidatos presidenciales firmaron los “20 compromisos para mejorar la situación de la niñez y la adolescencia”.

TIGO APOYÓ ESTA CAMPAÑA CON UN SERVICIO GRATUITO DE CONSULTA A LOS CANDIDATOS

CERCA DE 3 MILLONES DE PERSONAS CONOCIERON LAS PROPUESTAS DE SU CANDIDATO/A FAVORITO.

## CONSULTA PARA FACILITAR LA VOTACIÓN

TIGO APOYÓ LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS ELECCIONES DE AUTORIDADES NACIONALES Y DEPARTAMENTALES.

Tigo desarrolló en alianza con Chena Ventures Paraguay una aplicación móvil que facilitó a los clientes la consulta sobre el lugar de votación en las elecciones generales de abril e incluso el número de mesa, orden, departamento, zona y distrito de votación. El servicio fue habilitado del 18 al 21 de abril.



# TRABAJO

## 2

TIGO FUE RECONOCIDA POR LA ORGANIZACIÓN "GREAT PLACE TO WORK" COMO UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN EL PAÍS, UN RANKING RELACIONADO CON EL NIVEL DE CONFIANZA, LA CALIDAD DE LAS RELACIONES QUE EXISTEN ENTRE COLABORADORES, Y LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA EMPRESA.





## PRINCIPIO N°3

**RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

Uno de los principales objetivos de Tigo es el tratarse los unos a los otros con respeto y dignidad, valorando las diferencias individuales y culturales. El reconocer esa calidad excepcional empieza con las personas; la empresa otorga la autoridad suficiente a los individuos para desarrollar sus capacidades al máximo para así satisfacer a sus clientes. El ambiente de Tigo alienta el crecimiento personal y el aprendizaje continuo de todas las personas pertenecientes a la organización.

La Compañía se compromete a mantener un ambiente de trabajo seguro, mitigando los riesgos reconocidos.

**Así trabajamos este principio en TIGO**

Como compañía, Tigo está comprometida con la igualdad de oportunidades laborales y el tratamiento imparcial de todos los individuos, basados en calificaciones relacionadas al trabajo, sin tener en cuenta raza, color de piel, género, edad, nacionalidad u origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, discapacidad o cualquier otro concepto prohibido por ley.

Extraído del Código de Ética.



TIGO PEOPLE

EN 2013, EL EQUIPO DE TRABAJO DE TIGO ESTUVO CONFORMADO POR 1.426 TRABAJADORES.

Colaboradores por Género



EN EL 2013, 243 COLABORADORES QUE ERAN TERCERIZADOS FUERON CONTRATADOS POR LA EMPRESA EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN EN ÁREAS COMO CUSTOMER, FACTORY, FINANZAS Y OTROS.

## 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.

- 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.
- Tomamos decisiones basadas en hechos y las ejecutamos.
- Una vez tomada la decisión, ya no perdemos tiempo en discusiones inútiles.
- Utilizamos el principio de los cuatro ojos. En negociaciones, estamos representados por al menos dos personas para garantizar la transparencia y efectividad del proceso.
- 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.
- Solo 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

LAS DISPOSICIONES DE ESTE REGLAMENTO SON OBLIGATORIAS TANTO PARA LOS COLABORADORES COMO PARA LA EMPRESA.

A diario, los gerentes de Tigo enfrentan situaciones que requieren la toma de decisiones acertadas. Estas reglas orientan dichas 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.

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 CONTRATADA POR TIGO RECIBE UNA CHARLA DE INDUCCIÓN SOBRE NORMAS RELACIONADAS AL ORDEN, LA DISCIPLINA Y LA SEGURIDAD, NECESARIAS PARA ASEGURAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.



Tigo tiene una política de beneficios para sus colaboradores que incluye una variedad de aspectos. En muchos casos, estos exceden las disposiciones que establece la legislación laboral vigente. Los principales beneficios son:

- Programación anual de vacaciones que apunta a garantizar el cumplimiento de los días de descanso para el 100% de los colaboradores. Con revisiones trimestrales, se detectan casos de colaboradores que deben hacer uso de su periodo de vacaciones.
- Apoyo económico, a inicios del año escolar, para la educación de los hijos.
- Bono anual de acuerdo al logro de objetivos de la empresa y a la evaluación de desempeño.
- Descuentos especiales para la compra de equipos de comunicación, planes y servicios, entre otros.
- Reuniones “Town Hall Meetings” realizadas dos veces por año como espacio abierto de discusión sobre objetivos y resultados anuales de la compañía.
- Torneos deportivos.
- Desayunos con el Gerente.
- Subsidio para el servicio de almuerzo.
- Fiesta anual Tigo para colaboradores y sus familias por el Día del Trabajador.
- Jornadas de integración.
- Festejos y premios en días especiales, como el Día de la Amistad, de la Madre y el Padre, del Ingeniero, del Trabajador, entre otros.



**¡Solo en Tigo, tenemos tantos beneficios!**

**En Marzo te aumentamos el almuerzo!!!\***

La acreditación será de **330.000.- Gs.** mensuales en tu Tigo Money!!

\*Beneficio aplicable a todos los empleados Staff de Tigo, Transcom, Lothar, Mobile, SPM y Teledeportes.  
\*Beneficio no aplicable a GM-1 (Gerentes) y GM-2 (Sub Gerentes)



Beneficio exclusivo de Tigo.

sonrei, tenés tigo

**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

**Cancha Tigo 4M**  
Habilitada para Fútbol de salón,  
Vóley y Básquet!!

Contamos con pelotas para todas las modalidades!!

Beneficio Work-Life balance

sonrei, tenés tigo



### Beneficios para la adquisición de equipos:

- 50% de descuento en Smartphones.
- 50% de descuento en tablets.
- Capacidad aumentada de navegación de internet.
- Plan de navegación de 10 USD en equipos Android.
- Servicios de Tigo TV y Tigo Hogar y otros beneficios.

**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

Tigo proporciona una **línea staff** a aquellos empleados cuyo cargo requiera de éste beneficio para aumentar su contribución a la organización y agilizar el desarrollo de sus funciones.

Ref: PO\_RRH\_07 Procedimiento Operacional Asignación de Teléfonos y Líneas Staff.

\*POLÍTICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (LÍNEAS STAFF)

sonrei, tenés tigo



## ¡MÁS BENEFICIOS!

TIGO LANZÓ EL YAMMER, UNA RED SOCIAL CORPORATIVA Y PRIVADA QUE AYUDA AL EQUIPO DE COLABORADORES A MANTENERSE MÁS INFORMADO.

EN EL 2013, TIGO AUMENTÓ EL BENEFICIO DE APOYO ESCOLAR PARA PADRES Y MADRES CON HIJOS DE 4 A 18 AÑOS.<sup>39</sup>

EL SUBSIDIO PARA ALMUERZO AUMENTÓ ESTE AÑO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> Beneficio no aplicable a gerentes.



## ¡MÁS BENEFICIOS!

EN EL 2013, TIGO HABILITÓ UN ESTACIONAMIENTO PARA LOS COLABORADORES DE LA SEDE DE MCAL. LÓPEZ Y REPÚBLICA ARGENTINA.

LOS TRABAJADORES DE TIGO TIENEN ATENCIÓN ÁGIL Y ESPECIALIZADA EN EL CUSTOMER CENTER DE TIGO.

EL DÍA DEL TRABAJADOR SE CELEBRÓ CON 6.000 PERSONAS EN 7 FIESTAS ORGANIZADAS EN 5 LOCALIDADES DEL PAÍS.

470 MADRES Y 530 PADRES FUERON AGASAJADOS ESPECIALMENTE EN EL DÍA DE LA MADRE Y DEL PADRE, RESPECTIVAMENTE.

TIGO PRESENTÓ EL SERVICIO INFORMATIZADO DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS QUE BRINDA MAYOR AGILIDAD Y CONTROL EN LAS SOLICITUDES DE BENEFICIOS, CERTIFICADOS, EQUIPOS Y OTROS.

## ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS

Tigo no tiene sindicatos conformados por sus trabajadores. Cuenta con una Asociación de Empleados a la cual los interesados pueden asociarse y acceder a diferentes beneficios. La asociación tiene sede en la casa central de Tigo.

1.274 TRABAJADORES  
SON MIEMBROS DE  
LA ASOCIACIÓN DE  
EMPLEADOS.

## BENEFICIOS DE LA ASO TIGO

- Descuentos en comercios (farmacias, tiendas de ropas y otros).
- Retiro de productos a cuotas y sin intereses en comercios de electrodomésticos, muebles, joyas y ópticas.
- Préstamos personales a través de la ASO.
- Retiro de productos y servicios de Tigo, en cuotas y sin intereses (teléfonos, cable, Internet, entradas a conciertos, etc.)



**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

Repartimos utilidades contigo!

Tigo te paga anualmente un **bono** de acuerdo a tu **logro de objetivos** y **evaluación de desempeño!**

\* monto sujeto a cambios y autorizaciones.  
\* Customer Service: aplica para posiciones excluidas del pago de comisiones por objetivos.

sonreí, tenés tigo



**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

Disfrutá de la mejor **Televisión e Internet** para el Hogar con Tigo!

50% de descuento en Tigo TV y Tigo internet hogar.  
50% de descuento en packs Premium.  
100% de descuento en el primer decodificador (Digital o HD)\* Los siguientes decodificadores a precio normal.  
100% de descuento en boca adicional.

\* empleados sólo en una dirección física.

sonreí, tenés tigo

Servicio de seguimiento nutricional

Auditorías al comedor

Concurso de descenso de peso

## VIDA SALUDABLE

Buscando desarrollar un excelente ambiente de trabajo, recompensando e incentivando a sus colaboradores, Tigo desarrolla, además de una política de beneficios, el Programa "Work and Life", que desde el 2010 se orienta a buscar un equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y la vida familiar, personal de cada colaborador. Algunos beneficios otorgados como parte de este programa son:



**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

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

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

\* POLITICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (Fallecimiento)




**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

**FLEX Tigo!**  
Tenés **medio día** al mes **libre** para disfrutar y hacer lo que quieras!!

Políticas de servicio de atención al cliente.




**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

Tener **seguro médico privado** en Tigo sólo te sale la mitad!  
Tigo abona el **58%** de tu servicio médico familiar!

\* POLITICAS DE BENEFICIOS A EMPLEADOS - (Seguro Médico)




**¡Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

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

PH\_02 Rev 01 Procedimiento operacional de control de ausencias, permisos y llegadas tardías.




EN ABRIL, TIGO HABILITÓ EL COMEDOR DEL EDIFICIO ZAVALA EN FERNANDO DE LA MORA, FACILITANDO UN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN ACCESIBLE Y SALUDABLE PARA LOS TRABAJADORES DE SU CASA MATRIZ.

EN JUNIO, TIGO HABILITÓ EL GIMNASIO, UN BENEFICIO QUE POCAS EMPRESAS DEL PAÍS OFRECEN. TAMBIÉN FUE HABILITADO UN QUINCHO Y UNA CANCHA DE DEPORTES.

¡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



¡Solo en Tigo,  
tenés tantos **beneficios!**



Cuando te casás,  
Tigo te regala **200\$**  
+ **5 días hábiles de permiso\***  
(2 días más de lo establecido por ley!)  
+ **1 regalo!**



¡Solo en Tigo,  
tenés tantos **beneficios!**



En el día de tu **cumpleaños**,  
Tigo te da **1 día hábil libre**  
+ **un regalo\***.



## VIDA SALUDABLE

### NACIMIENTO DE UN BEBÉ

Ayuda económica, cinco días hábiles de permiso para el padre y 90 días corridos para la madre. Esto representa 30 días más que lo que establece la Ley. Además, del pago del 100% del sueldo. Pasado el permiso de maternidad, la madre goza de permiso para amantar a su bebé durante la jornada laboral, dos horas diarias hasta los seis meses del niño.

### CASAMIENTO

Apoyo monetario más cinco días hábiles de permiso.

### CUMPLEAÑOS

Un día hábil libre más un regalo.

### EDUCACIÓN

Jornadas de permiso para estudiar tres veces al año.

### SEGURO MÉDICO

Subsidio para seguro médico privado.

### FALLECIMIENTO DE FAMILIARES

Ayuda social económica y cinco días hábiles (dos más de lo establecido por ley) de permiso en caso de fallecimiento de padres, cónyuges, hijos y/o hermanos.

### DÍA LIBRE

Una tarde libre al mes, para realizar trámites familiares, consultas médicas y otros.



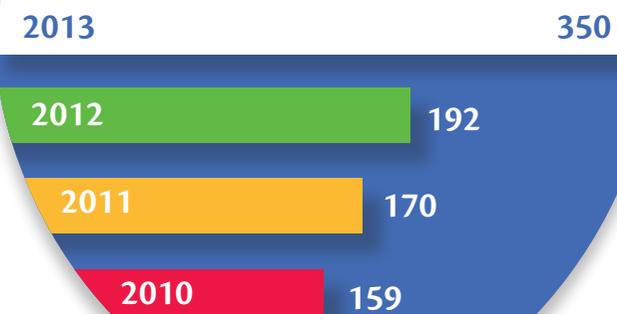
La empresa garantiza a las trabajadoras el reposo por maternidad que establece la Ley (63 días corridos), agregando 30 días más de descanso. En total, se otorga un permiso por maternidad de 90 días. Las madres que adoptan gozan del mismo beneficio.

Otros beneficios que reciben las embarazadas son las adecuaciones de puestos de trabajo y lugares accesibles en el caso de embarazos de alto riesgo; permisos laborales para realizar consultas pediátricas y controles prenatales, además del permiso de dos horas diarias para la lactancia materna, hasta que el bebé cumple 6 meses de vida.

## SALUD OCUPACIONAL

LA SEDE CENTRAL DE TIGO CUENTA CON ESPACIO ADECUADO PARA LA EXTRACCIÓN DE LECHE.

Colaboradoras/es con hijos mejores de 5 años



Madres con permiso para amamantar



Desde el área de Tigo People, se promueve la inscripción al IPS de los hijos y padres a cargo de los trabajadores, brindando además orientación sobre los procedimientos para acceder a sus servicios.

En el 2013, la empresa continuó con el concurso de descenso de peso y ofreció en forma gratuita el servicio profesional de control y acompañamiento nutricional. Este concurso logró buenos resultados y entregó premios en tres categorías.

**MÁS DE 1.500 COLABORADORES RECIBIERON ATENCIÓN NUTRICIONAL, DE LOS CUALES 135 FORMARON PARTE DEL PROGRAMA.**

**LOS PARTICIPANTES DEL CONCURSO FUERON EVALUADOS ANTES Y DESPUÉS DEL RÉGIMEN, PARA COMPROBAR LOS LOGROS OBTENIDOS.**

**Solo en Tigo, tenés tantos beneficios!**

**Te ayudamos a cuidar tu salud!**

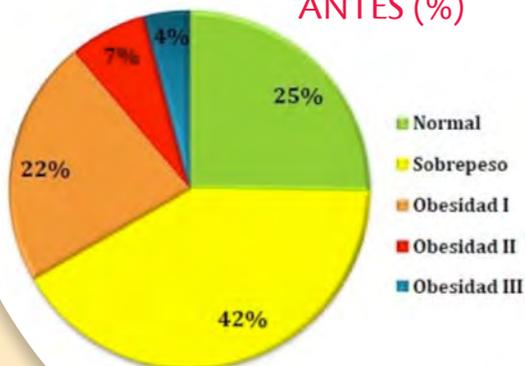
En todas las oficinas de Tigo podés acceder en forma gratuita a una nutricionista!!

Accedé al Portal de Tigo People para más información.



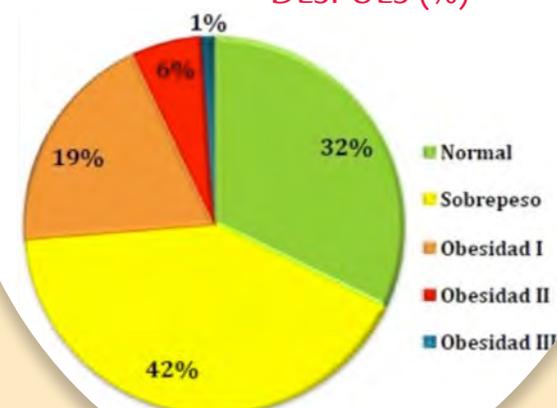
## DESCENSO DE PESO Y SALUD

Evaluación según índice de Masa Corporal **ANTES (%)**



Durante esta campaña se difundieron periódicamente consejos sobre nutrición que fueron generando un mayor conocimiento en alimentación saludable y buenos hábitos para la salud.

Evaluación según índice de Masa Corporal **DESPUÉS (%)**



**UN SUBSIDIO ALIMENTICIO DE G. 330.000 RECIBE CADA COLABORADOR DE LA EMPRESA.**

Otro beneficio relacionado a la salud es el subsidio del seguro médico privado ofrecido a los colaboradores, con el cual reciben un descuento de más del 50% para la cobertura familiar.



Tigo cuenta con una política de seguridad laboral que abarca temas como la supervisión y el control en obras, la protección del personal, la prevención de accidentes de trabajo, las reglas de seguridad en trabajos de riesgo: eléctricos o de altura, la seguridad en excavaciones, los carteles de información, entre otros.

En caso de riesgos, la prioridad es salvar las vidas humanas. Dos veces al año se realizan procedimientos o simulacros de evacuación con la intención de reforzar los procedimientos para enfrentar casos de accidentes, desastres o emergencias.

EN EL 2013, TIGO PEOPLE PROMOVIO UN CONCURSO DE PROYECTOS DE SEGURIDAD QUE DISTINGUIÓ TRES INICIATIVAS ORIENTADAS A PROTEGER LA SEGURIDAD DEL CLIENTE, LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA Y CUIDAR LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO. LOS PREMIADOS FUERON ALE DEL VALLE, FER ALONSO Y ROLO CHAPARRO.

Para garantizar el mantenimiento de los sistemas de detección y extinción de incendios, 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 de seguridad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana.



TODOS LOS EXTINTORES DE LA EMPRESA FUERON VERIFICADOS POR EL INTN.<sup>41</sup>

CANTIDAD DE EXTINTORES



Tigo 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.

<sup>41</sup> INTN, Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología.



LOS COLABORADORES CON RIESGOS DE SUFRIR DESCARGAS ELÉCTRICAS CUENTAN CON EQUIPAMIENTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL.

426 TÉCNICOS QUE TRABAJAN EN ALTURAS RECIBIERON INSTRUCCIÓN SOBRE SEGURIDAD, RIESGO ELÉCTRICO Y TRABAJO EN ALTURA.



Este es un programa de premiaciones mensuales para los asesores, líderes de equipo y áreas de apoyo del Front Line. La iniciativa tiene un cierre formal en el marco de una Gran Gala de fin de año, donde se entregan menciones especiales a colaboradores con una gestión destacada.

Este programa motivacional surgió a partir de un proyecto anterior denominado “Tigo RAVA”, una competencia que agrupaba a todos los representantes en distintos equipos y los desafiaba a logros grupales en ventas y performance.

**“TIGO AWARDS” BUSCA PREMIAR A LOS MEJORES, PROMOVER LÍDERES NATOS Y MOTIVAR MÉTRICAS ASIGNADAS.**

Sobre estas métricas, cada unidad (Tiendas, Call Center o Áreas de Apoyo) establecen de manera mensual sus objetivos de calidad: satisfacción, resolución, trámite fácil y venta, a los que los asesores deben llegar.

Tigo Awards contempló interesantes premios, como vales de shopping o combustible y acreditaciones de saldo electrónico en las billeteras Tigo Money. Se crearon canales y formas de premiación orientados al crecimiento laboral y personal. La competencia tiene un espacio digital donde cada asesor puede seguir su desempeño y autogestionar su mejora.



“Ser voluntario significa poder dar y ayudar; de la manera que sea, contribuir de una forma visible y tangible con la comunidad. Esta oportunidad me permitió aportar de una forma directa, y esto me mostró que, además del trabajo que realizo diariamente, tengo mucho más que dar”.

Rafa Sandoval,  
Technology Factory BSD

“Ser voluntario significa entregar todo tu día, todas tus ganas, a personas que necesitan, o simplemente para que un día, una tarde, sean súper felices. Esta vez, fue una experiencia diferente a las que suelo realizar, porque representaba a una empresa y pude dar mi testimonio, para que los niños quieran estudiar y trabajar”.

Mara Soljancic- Customer

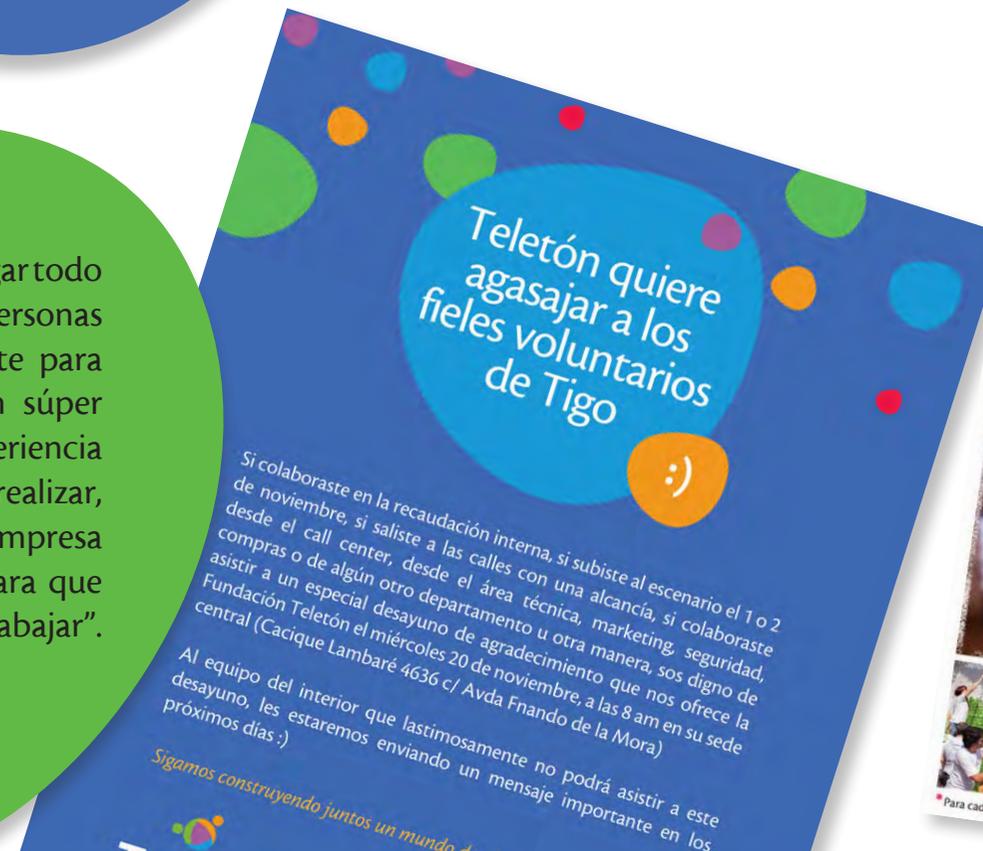
## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

MÁS DE 300 COLABORADORES DE TIGO  
DONARON CERCA DE 3.600 HORAS DE  
VOLUNTARIADO ESTE AÑO.

LOS VOLUNTARIOS APOYARON  
ACTIVIDADES CON ALDEAS SOS,  
DEQUENÍ Y TELETÓN.

“Hacer voluntariado, además de conocer excelentes compañeros, te da la satisfacción de haber hecho algo bueno por los demás, y te dan ganas de seguir haciéndolo, porque la experiencia nos muestra que todos necesitamos de alguien que nos haga reír y nos ayude”.

Carlos Britos - Technical Support Wireless



## DONACIÓN DE SANGRE

Tigo creó en junio del 2013 un Club de Donantes Voluntarios certificados por el Programa Nacional de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

En alianza con el MSP<sup>42</sup> y el INAT<sup>43</sup>, se promocionó entre los colaboradores la donación voluntaria de sangre, órganos y tejidos.

**EL OBJETIVO FUE IMPULSAR LA DONACIÓN DE SANGRE Y ÓRGANOS, TAN NECESARIOS PARA SALVAR VIDAS HUMANAS.**

El bus para donación voluntaria del MSP visitó las instalaciones de Tigo en 4 Mojonés, que alberga a la mayoría de los colaboradores, realizándose ahí las extracciones de sangre.

**EN TIGO SE REGISTRARON 30 DONANTES DE SANGRE Y 320 DONANTES DE ÓRGANOS.**

- El compromiso de los funcionarios es donar dos veces por año.
- La cantidad de sangre a donar por persona no excede los 450 mililitros, menos del 10% del volumen total de sangre del cuerpo.
- Cada donante puede solicitar los resultados laboratoriales de calificación biológica de la sangre donada.

Luego de la segunda donación, la persona donante adquiere un “Seguro de Sangre”, y en el caso de requerir componentes sanguíneos para ella o su familia, puede solicitarlo al Programa Nacional de Sangre.

<sup>42</sup> MSP, Ministerio de Salud Pública.

<sup>43</sup> INAT, Instituto Nacional de Ablación y Trasplante.

**Donar Sangre es un acto heroico, sencillo y rápido!**

La sangre no se fabrica ni se puede comprar, por eso es que se necesitan de personas de GRAN CORAZÓN que decidan dar su propia sangre a los que la necesitan.

**Donar Sangre no engorda ni adelgaza, no duele ni debilita.**



**Día Nacional del Donante**

Este jueves 12 de setiembre se conmemora el Día Nacional del Donante, en medio de un creciente número de donantes voluntarios y sensibilización de la ciudadanía, tras varios casos que se convirtieron en verdaderos testimonios de vida.

Esta fecha fue establecida por el Decreto 7.349, en memoria del Dr. Marco Aguayo, quien en el año 1992 se convirtió en el primer donante cadavérico del Paraguay.

Dicho decreto expresa que la donación de órganos es la máxima expresión de la materialización del gesto más sublime que una persona puede hacer.

Aguayo es un legado que debe ser valorado y significado.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Tigo confía en que la capacitación constante de sus colaboradores promoverá habilidades y oportunidades de desarrollo personal y empresarial. Por esta razón, brinda constante capacitación a los recursos humanos.

Los cursos desarrollados en el 2013 responden a los resultados de una encuesta realizada a los trabajadores. De esta manera, se desarrollaron entrenamientos en ventas, servicio al cliente, productos y finanzas personales, etc.

**TIGO TALENT SCHOOL OFRECE ANUALMENTE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CON EL OBJETIVO DE DESARROLLAR NUEVAS CAPACIDADES EN LOS COLABORADORES.<sup>44</sup>**

<sup>44</sup> G4-LA10

<sup>45</sup> G4-LA9

EN PROMEDIO, 19 HORAS SE CAPACITÓ CADA PERSONA DE TIGO.<sup>45</sup>

### ALCANCE DE LAS CAPACITACIONES

#### CAPACITACIONES

98% del staff y tercerizados capacitado  
1.671 personas capacitadas  
32.068 horas de capacitación

#### INGLÉS

16.667 horas  
131 personas capacitadas

#### COACHING

280 horas  
50 personas  
24 grupos

#### BECAS

15 personas beneficiadas

**TIGO CUENTA CON 3 SALAS DE CAPACITACIÓN QUE FUERON MEJORADAS EN ESTE AÑO.**

Los colaboradores de Tigo cuentan con otras oportunidades de capacitación, como la oferta de cursos de acuerdo al plan de capacitación anual; subsidio y financiación de cursos de posgrado y especialización, clases de inglés; acceso a la Millicom University, entre otras.

Cada fin de año, Tigo realiza una evaluación de desempeño a todos sus colaboradores, basándose en objetivos fijados al inicio del periodo.

Esta evaluación que revisa y discute el logro de estos objetivos, así como las competencias esperadas por la compañía; es un medio de retroalimentación entre jefe y colaborador.

Los resultados de la evaluación de desempeño son considerados para la distribución de utilidades anuales y las revisiones de remuneración.

**EN EL 2013 SE REALIZARON 1.337 EVALUACIONES DE DESEMPEÑO.**

Millicom University es la universidad online donde los colaboradores pueden formarse a través de proveedores como Harvard, Skillsoft y otros.



Durante el 2013, 20 estudiantes de bachillerato en informática, electrónica, administración y ciencias contables realizaron pasantías en Tigo, cumpliendo con el requisito académico del plan de estudios.

Los pasantes colaboraron con las áreas de: Finanzas, Roll Out, Soporte, Técnica Home, Soporte, Supply Chain y Recursos Humanos, y cumplieron plazos y horarios establecidos por sus instituciones.





## PRINCIPIO N°4:

## APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZACIÓN BAJO COACCIÓN

## Así trabajamos este principio en TIGO

Tigo se asegura de que tanto los productos que la empresa adquiere como los servicios que proporciona sean producidos bajo condiciones laborales que cumplan las normas de la SA 8000 –un instrumento internacional relacionado con los principios de Responsabilidad Social Empresarial– a través de un código de conducta al que se adhieren sus proveedores.

El documento busca asegurar que sus proveedores respeten las normas establecidas en los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el 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 Millicom en su Código de Conducta para proveedores:

<http://www.millicom.com/media/1491460/Supplier-Code-of-Conduct-Updated-.pdf>



## PRINCIPIO N°5:

## APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

## Así trabajamos este principio en TIGO

Millicom cree que la educación para todos los niños es esencial para el desarrollo a largo plazo. Millicom está estrictamente en contra del uso de mano de obra infantil y, en tal sentido, prohíbe su uso en sus operaciones, su red de distribución y en la producción o implementación de los productos o servicios que adquiere.

Los proveedores deberán prohibir el trabajo infantil, garantizar que los niños no son empleados por sus propios proveedores y seguir otras recomendaciones pertinentes de la OIT y UNICEF con respecto a los derechos del niño.

Extraído del Código de Conducta para Proveedores - Prohibición del trabajo infantil.

Acceso al documento en:

<http://www.millicom.com/media/1491460/Supplier-Code-of-Conduct-Updated-.pdf>

Tigo prohíbe la utilización de niños en la fuerza laboral de sus operaciones, en la red de distribución y en la fabricación o ejecución de los productos y servicios adquiridos.

Este compromiso es mencionado en una cláusula específica en los contratos que la empresa firma con sus proveedores.

De igual manera, Tigo cumple con los estándares de edad mínima para trabajar, que es de 18 años, en sus contrataciones.

**TIGO AÚN NO IMPLEMENTA UN SISTEMA DE VERIFICACIÓN PARA CONFIRMAR LA NO UTILIZACIÓN DE TRABAJO INFANTIL EN SU CADENA DE VALOR.**

Cabe mencionar que como ya fue desarrollado en el apartado de Derechos Humanos, Tigo apoya el trabajo de organizaciones sociales que están abocadas a la protección de la niñez en riesgo de trabajo. Una de ellas es la Fundación Dequení.



## PRINCIPIO N°6:

## APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

La política de la Compañía es la de proporcionar un ambiente de trabajo libre de intimidación o acoso. El acoso de empleados por parte de sus compañeros de trabajo, supervisores o terceras personas, está prohibido.

El acoso incluye comportamientos, ya sea en persona o por otros medios, como envío de e-mail que sea ofensivos ya a individuos o grupos, incluidos 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.

Tigo cree que la diversidad entre sus colaboradores es un importante motor de continua innovación; por lo tanto, promueve el respeto mutuo.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es otro aspecto importante para la empresa. El último año, creció la participación de mujeres en la compañía a un 35%.

Cuatro colaboradores de Tigo son personas con discapacidad que ingresaron a la empresa en el marco de un programa de inclusión laboral efectiva. A través de ellas, el equipo de trabajo de Tigo está aprendiendo sobre adecuaciones y prácticas que colaboran con la inclusión social.

Así trabajamos este principio en TIGO

**TIGO APOYA A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE LUCHAN POR LOGRAR UNA INCLUSIÓN VERDADERA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA SOCIEDAD, COMO LO ES LA FUNDACIÓN TELETÓN.**

**MILICOM ES UNA EMPRESA GLOBAL Y MULTICULTURAL QUE REÚNE ENTRE SUS COLABORADORES A 76 NACIONALIDADES.**

# medio ambiente

# 3





## PRINCIPIO N°7:

## APOYAR EL ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS RETOS MEDIOAMBIENTALES

### Así trabajamos este principio en TIGO

Tigo, como una empresa integrada a Millicom, reconoce los cambios sociales y medioambientales que resultarán del cambio climático, y que afectarán por defecto a los negocios, gobiernos y personas de todo el mundo. En este sentido, asume el reto de construir una empresa responsable con el medio ambiente trabajando por un Paraguay más verde.

**LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE MILLICOM EN EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE ESTÁ FOCALIZADA EN LOGRAR EL TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS ELECTRÓNICOS Y EN REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO.**

*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, además de la optimización de las operaciones de la flota. Nuestro personal está comprometido, a su vez, con 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.).*

## LICENCIAS AMBIENTALES

Las acciones a favor del medio ambiente realizadas por Tigo se inician con el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas por la Legislación nacional, como ser la renovación de las licencias de la SEAM<sup>46</sup> y el cumplimiento con las disposiciones de las instituciones municipales y departamentales.

46 SEAM, Secretaría del Medio Ambiente.

## PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL

El Plan de emergencia ambiental de Tigo está relacionado con todos los procesos, productos o servicios ofrecidos por la empresa que involucren situaciones de riesgo. Sus colaboradores son regularmente capacitados y entrenados de modo que puedan enfrentar estas situaciones.

### MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS:

La empresa cuenta con reservorios contenedores para que, en caso de derrame de combustible en los Switchs, el desperdicio y la contaminación sea mínima.

Los sistemas de detección y extinción de incendios son altamente eficientes en los Switchs.

Se realiza en forma constante el control y monitoreo de los sistemas.

Las Estaciones de Radio Base cuentan con nuevos gabinetes equipados con sistemas de alarma de detección de humo que son monitoreados desde un centro de monitoreo.

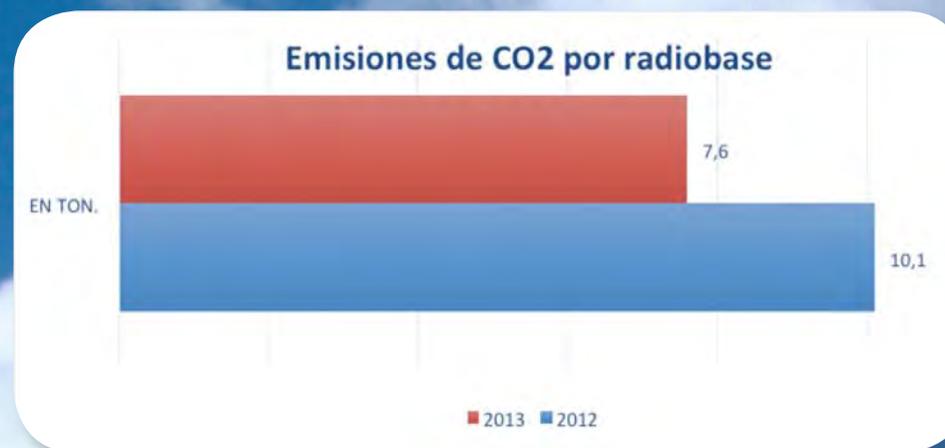
Las antenas cuentan con nuevos gabinetes equipados con sistemas de detección de humo y sistemas de extinción.

## GASES DE EFECTO INVERNADERO

Millicom viene reportando hace 4 años y a nivel global la emisión de gases de efecto invernadero y otros indicadores de impacto en el medio ambiente. Desde Paraguay se provee información para la elaboración de este informe incluido en el Reporte de Responsabilidad Corporativa.

La empresa estableció como meta reducir a no menos del 50% la emisión de CO2 en las radiobases para el 2020. Para encaminarse hacia este objetivo que tiene un plan de trabajo a 5 años. En el 2013 la empresa inició la implementación de una nueva herramienta de registro que reunirá información en forma más completa, sistemática y eficiente en todos los países donde opera.

**MILlicom SE HA PROPUESTO REDUCIR LA EMISIÓN DE CO2 EN LAS RADIOBASES A NO MENOS QUE EL 50% PARA EL 2020.**



47

tigo

# CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA



En el 2013, Tigo realizó cambios tecnológicos de los sitios de las antenas, utilizando una nueva tecnología conocida como Fast Site. Esta logra reducir la polución visual que implica el equipamiento tecnológico, manteniendo una mayor armonía con el paisaje, tanto en zonas urbanas como rurales. Los cables son ocultos en la misma estructura. Además, estas antenas pueden ocupar mucho menos espacio, al ser colocadas una junto a las otras.

LA TECNOLOGÍA ANTERIOR UBICABA 6 ANTENAS EN UN CÍRCULO DE 4 METROS DE DIÁMETRO. CON LA NUEVA TECNOLOGÍA, SE LOGRAN UBICAR 6 ANTENAS EN MENOS DE UN METRO DE DIÁMETRO.

También durante este año, la empresa renovó la tecnología del sistema de aire acondicionado de 397 gabinetes de sus sitios ubicados en Asunción y Central. El sistema refrigera con un intercambiador de calor que reduce el consumo de energía eléctrica. La empresa también reemplazó equipos de refrigeración más eficientes y ecológicos en 5 Switchs.

TIGO INVIERTE CONSTANTEMENTE EN LA ACTUALIZACIÓN DE SU ESTÁNDAR TECNOLÓGICO, BUSCANDO REDUCIR EL CONSUMO Y PROMOVRIENDO LA UTILIZACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE.

EL NUEVO SISTEMA DE REFRIGERACIÓN DE LOS SITIOS PERMITE LA REDUCCIÓN DE HASTA EL 45% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

EL 100% DE LA ENERGÍA UTILIZADA EN LOS SITIOS ES DE ORIGEN HIDROELÉCTRICO.

## CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA<sup>48 / 49</sup>



50

48 G4-EN1  
49 G4-EN3  
50 Consumo mensual de agua.

**PRINCIPIO N°8:****FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.****Así trabajamos este principio en TIGO**

Tigo Verde reúne las acciones de responsabilidad corporativa de Tigo con el medio ambiente. Busca generar mayor conciencia sobre el cambio climático, los factores que lo causan y destacar las medidas para preservar el medio ambiente. En este sentido, Tigo realiza el “Día verde”, la campaña de promoción de “Ecofactura”, el reciclaje de residuos de las oficinas y el hermoseamiento de plazas de Asunción.

Apuntando a lograr la reducción en el uso de papel y apoyar la conservación de los bosques, Tigo continuó durante el 2013 la campaña de promoción de la EcoFactura. Acompañó “La semana del Planeta” con esta iniciativa.

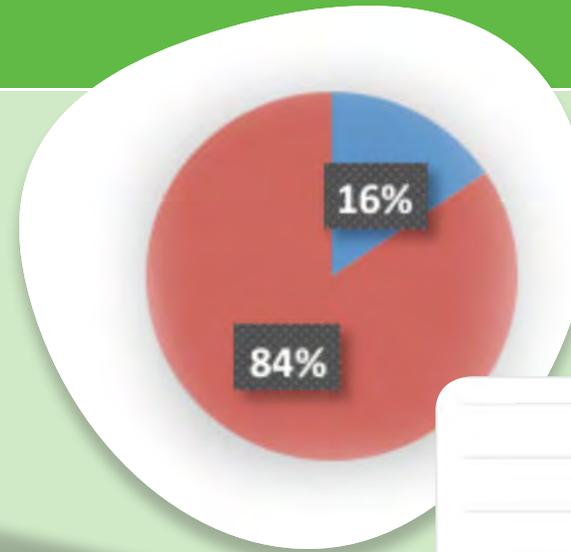
El servicio de EcoFactura facilita a los clientes la visualización en pantalla y la descarga del documento, con la posibilidad de imprimirlas en caso de requerir para el registro contable.

Los nuevos clientes con EcoFactura recibieron 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.
- 100 SMS de regalo por suscripción.

## ECO FACTURA

### CLIENTES CON ECOFACTURA



EN EL 2013, LA SUSCRIPCIÓN A LA ECO FACTURA SUPERÓ MEDIO MILLÓN DE CLIENTES.

LA SUSCRIPCIÓN SE REALIZA ENVIANDO “VERDE” AL 8446.





## LA HORA DEL PLANETA

LA HORA DEL PLANETA SE INICIÓ EN EL 2009 EN SYDNEY, AUSTRALIA, Y LOGRÓ MASIFICARSE HASTA EL PUNTO DE QUE EN SU VERSIÓN 2013 LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE MÁS DE 7.000 CIUDADES EN 150 PAÍSES.

En el 2013, Tigo volvió a apoyar a WWF con su campaña “La Hora del Planeta”, que consiste en un apagón eléctrico voluntario. La propuesta es apagar las luces y otros aparatos eléctricos en los hogares y empresas durante una hora determinada.

Con esta acción simbólica se pretende concienciar a la sociedad sobre la necesidad de adoptar medidas frente al cambio climático antropogénico y las emisiones contaminantes, así como ahorrar energía y aminorar la contaminación lumínica.

Este año, el evento se realizó el 23 de marzo de 2013, de 19.30 a 20.30 horas. Tigo se sumó al evento organizado por WWF frente al Cabildo de Asunción, con el montaje de un stand y el sorteo de 10 bicicletas entre las personas que se suscribieron durante este periodo a la Ecofactura.

## PREVENCIÓN DEL DENGUE

Este año, Tigo continuó su apoyo a la lucha contra el dengue, campaña emprendida por el MSP. Promovió la concientización pública en medidas de prevención enviando mensajes de texto a sus clientes con recomendaciones para cuidar el medio ambiente, evitar la contaminación y la acumulación de agua y evitar la expansión de la enfermedad.

TIGO REALIZÓ UNA CAMPAÑA INTERNA PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO DEL DENGUE.



## SEPARACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS

Tigo implementa en forma constante un sistema de recolección y separación de residuos en oficinas corporativas. Con este fin, implementa diversas acciones de concientización a la fuerza laboral que promueven hábitos para el cuidado del medio ambiente en el trabajo.



En la mayoría de los países donde opera Millicom, la falta de infraestructura y servicios para la disposición final o el reciclaje de basura electrónica resulta una de las principales limitantes para desarrollar un sistema adecuado en este sentido. Paraguay no es la excepción.

Por esta razón, la multinacional inició en 2013 un sistema de manejo responsable de basura electrónica, con una primera experiencia en El Salvador. También se están desarrollando experiencias en algunos mercados sobre el retorno de teléfonos móviles, con lo cual los clientes pueden depositar los aparatos ya en desuso o rotos con la garantía de que recibirán un tratamiento adecuado para no afectar el medio ambiente.

EN PARAGUAY, TIGO SE DESARROLLÓ UNA EXPERIENCIA DE REFERENCIA PARA LA COMPAÑÍA SOBRE EL MANEJO DE BASURA ELECTRÓNICA.

TIGO RECICLÓ 1.372 T. DE BASURA PROVENIENTE DE LAS ANTENAS, Y OTRAS 173 T. FUERON INCINERADAS. EL PROCESO DE INCINERACIÓN DE MATERIAL ORGÁNICO SE REALIZA SIN EMITIR CO<sub>2</sub> AL MEDIO AMBIENTE.<sup>52</sup>

EL MANEJO DE BASURA ELECTRÓNICA (E-WASTE) CONTINÚA SIENDO UN ÁREA DE FOCALIZACIÓN ESTRATÉGICA EN MILLICOM.



tigo

C O P I A 2 0 1 3

Otra acción orientada a reutilizar recursos fue la donación de muebles usados, un lote de 100 m<sup>3</sup>, a la UNA<sup>53</sup>. Esta donación incluyó escritorios, estantes y computadoras. Los materiales fueron reparados y reutilizados en aulas y laboratorios, así como en un jardín ecológico que está siendo equipado con materiales reciclados. Allí, elementos como semiesferas y paraboloides de las parábolas son utilizados con fines académicos para cálculos de superficie y volumen.

Las parábolas sirven para realizar concentradores solares o fuentes de agua. Las fuentes de computadora, por otro lado, se convierten en fuentes de corriente continua para laboratorio, lo que forma parte del proceso académico de los alumnos.



En alianza con el Departamento de Bosques y Asuntos Ambientales de la Policía Nacional y la Fundación “A Todo Pulmón, Paraguay Respira”, Tigo habilitó en este año el \*333 para la recepción de denuncias forestales, con personal capacitado en este tema.

LA PRESENTACIÓN TUVO LUGAR EN EL EDIFICIO TIGO, EL 19 DE JUNIO, EN COINCIDENCIA CON EL DÍA DEL ÁRBOL.

Cualquier cliente de Tigo que desee realizar una denuncia forestal puede llamar gratis al \*333. Un agente especializado de la Policía Nacional recibirá directamente la denuncia. Los datos solicitados son: nombre de la persona y su número de cédula de identidad, la descripción del caso que se está denunciando y la dirección del lugar de los hechos.



TIGO APADRINA PLAZAS EMBLEMÁTICAS DE LA CIUDAD DE ASUNCIÓN.

TIGO BUSCA COLABORAR CON ESPACIOS PÚBLICOS VERDES Y CON ACCESIBILIDAD DIGITAL.

El proyecto se inició en 2011 con la firma de un convenio de patrocinio con la Municipalidad de Asunción, orientado a lograr el embellecimiento de plazas emblemáticas y el servicio de internet gratuito para sus usuarios.

En el marco de cada acuerdo, en este año, Tigo realizó en la Plaza de las Américas de Asunción la dotación de plantas ornamentales, basureros simples y de reciclaje, bancos, pódicos y luminaria, entre otros. Este nuevo periodo continuó con la instalación de vallados perimetrales, protección de monumentos, instalación de más basureros, bancos y plantas ornamentales, entre otros.

## PLAZAS APADRINADAS POR TIGO

Las plazas del microcentro de Asunción fueron dotadas de basureros, plantas ornamentales y bancos. La inversión total de la empresa en todas las plazas apadrinadas en Asunción, desde el 2011, fue de G. 639.450.808.

EL EQUIPO DE INTERNET ES UBICADO EN CADA PLAZA CUIDANDO LA ESTÉTICA Y EL MEDIO AMBIENTE.

Asimismo, todas las plazas fueron dotadas de Wi-Fi gratuito para la ciudadanía, con la instalación de equipos de comunicación de pequeño porte de buen alcance estéticamente ubicados en los espacios verdes. Un instructor ayudó a los usuarios a lograr el acceso al servicio en estos respectivos lugares.



El día de la  
PRIMAVERA  
y la JUVENTUD  
lo vivimos  
CONTIGO :)

Sábado 21 de septiembre

A partir de las 18 horas  
Plaza de las Américas  
(Mariscal López y San Martín)

Grupo  
invitado:



Te invitamos a vos y a todos tus  
amigos a compartir, festejar y  
disfrutar con nosotros de este día.

Como parte de nuestro programa de  
Padrinazgo de Plazas, queremos celebrar  
contigo la inauguración de las nuevas obras  
realizadas en la Plaza de las Américas, que es  
una de las plazas apadrinadas por Tigo en  
alianza con la Municipalidad de Asunción.

Te esperamos sin falta, la entrada es libre y  
gratuita. ¡Contamos contigo!



## PLAZAS APADRINADAS POR TIGO

LA INAUGURACIÓN  
DE LAS MEJORAS DE  
LA PLAZA DE LAS  
AMÉRICAS SE REALIZÓ  
EL DÍA DE LA JUVENTUD,  
CON UN SHOW DE  
“LOS VERDULEROS”,  
CON ACCESO LIBRE Y  
GRATUITO.

Plazas apadrinadas:

- Plaza de las Américas
- Plaza de los Héroes
- Plaza Juan E. O’Leary
- Plaza de la Libertad
- Plaza de la Independencia
- Plaza Juan de Salazar
- Plaza de Armas
- Plaza Uruguaya
- Plaza de la Democracia





## 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.



# transparencia



## PRINCIPIO N°10:

**TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDOS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.**

**Así trabajamos este principio en TIGO**

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.

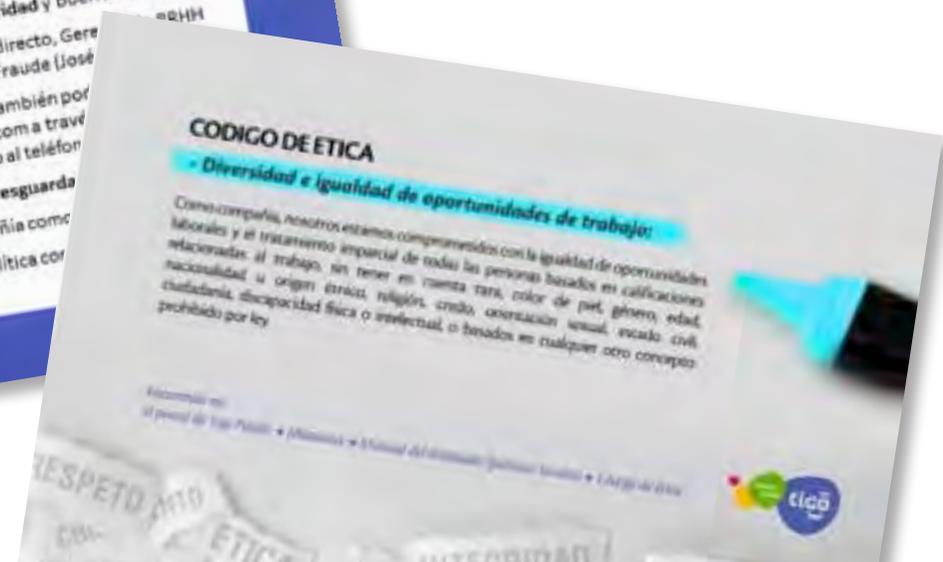
Extraído del Código de Ética.

# MANUAL DE POLÍTICAS CORPORATIVAS



Todos los directores, oficiales y empleados del Grupo Millicom se adhieren a las Políticas Corporativas de la empresa, que aplican y proporcionan lineamientos específicos para situaciones específicas. La sección 4 del Manual de Políticas Corporativas contempla el Código de Ética, mencionado previamente en este documento.

Tigo realiza comunicaciones periódicas a sus colaboradores en las que les recuerda el compromiso de la empresa de tener un comportamiento orientado en valores como la ética, la integridad, el respeto y la honestidad.



## TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD



Para Tigo, no basta con cerciorarse de que su conducta como empresa, y la de sus colaboradores, sea ética y responsable, se interesa igualmente en que los proveedores respondan a los mismos principios, ya que si las empresas no cumplen con las pautas establecidas por el Código de Conducta del proveedor de Tigo, los acuerdos comerciales entre las compañías no tienen lugar.

Proveedores que firmaron el Código de Conducta



## COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA

Con la finalidad alcanzar cada vez mayor transparencia en la gestión, sobre todo en aquello que se refiere a la administración de costos, Tigo cuenta a nivel interno con un Comité de Transparencia que está integrado por representantes de la Gerencia General y representantes de las áreas de Factory, Marketing y Customer.

Este comité se encarga de analizar casos denunciados que impactan directamente en el saldo del cliente, en la comprensión del ciclo de los productos (suscripción, cobro, eliminación y baja) y en las respuestas que puedan darse en los aspectos técnicos, gestiones de facturación y campañas de comunicación, con el objetivo de aumentar la transparencia en los productos y mensajes de la empresa.

**EL COMITÉ DE TRANSPARENCIA, VIGENTE DESDE 2011, SE ENFOCA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, NO EN TEMAS INTERNOS DE LA COMPAÑÍA.**

El Comité de Transparencia pasó de un accionar reactivo, en el que respondía a reclamos ante ciertos casos, a una estrategia proactiva capaz de diseñar, desde el inicio de un nuevo producto, un servicio orientado a la satisfacción del cliente o una nueva campaña de comunicación con mensajes fáciles de comprender.

En este sentido, es importante mencionar que a través del \*611# el cliente puede gestionar ágilmente sus consultas sobre su cuenta: saldo, suscripciones activas, últimas transacciones, activación y/o desactivación de productos y servicios, entre otros.

Algunos servicios y productos lanzados en el 2013 como respuesta del trabajo del Comité de Transparencia son:



## TRANSPARENCIA A NIVEL INTERNACIONAL

A nivel internacional, Tigo cuenta con Whistleblower Line, un sitio web de acceso público para sus colaboradores que permite realizar consultas al Departamento de Gobierno Corporativo y Cumplimiento de Normas del Departamento de Integridad, en relación con la implementación del Código de Ética. Esta plataforma facilita la comunicación de inquietudes o acusaciones a potenciales violaciones de este código, entre otros. Las denuncias pueden ser anónimas, aunque se recomienda la identificación para facilitar la investigación del tema comunicado.

**EN EL 2013 NO SE REPORTARON DENUNCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DE WHISTLEBLOWER LINE. TAMPOCO SE REGISTRARON CASOS DE DEMANDAS LEGALES DE CORRUPCIÓN CONTRA LA COMPAÑÍA O SUS EMPLEADOS, YA SEA EN EL ÁMBITO PÚBLICO O PRIVADO.**

Año tras año, los colaboradores de Tigo se capacitan en Prácticas Anticorrupción, específicamente en la Ley Foreign Corrupt Practice Act (FCPA), con el objeto de contar con una fuerza de trabajo con capacidad de identificar y combatir la corrupción.

La empresa cuenta con una Gerencia de Integridad que forma parte de la Oficina de Integridad de Tigo, con sede en Luxemburgo, encargada de la implementación y el desarrollo del Programa de Integridad de la compañía a nivel local y global que busca lograr el cumplimiento total del Código de Ética y de las políticas internas establecidas.

En el 2013, empleados permanentes, fijos y temporales de Tigo completaron y suscribieron la declaración de conflicto de intereses, documento orientado a evitar situaciones que pongan en riesgo la confianza del colaborador.

Asimismo, en el 2013, 12 miembros del gobierno corporativo (Governance Body Members) participaron de capacitaciones en anticorrupción y entrenamientos de formación de conciencia e integridad.

Además, 630 empleados y 25 gerentes fueron capacitados en temas relacionados a anticorrupción en distintos grupos.<sup>54</sup>

**TIGO CUMPLE CON TODAS LAS REGULACIONES DE PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SUS DATOS, MANTENIENDO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL COMO MUESTRA DEL COMPROMISO DE LA EMPRESA.**

Finalmente, cabe mencionar que Tigo realiza mensualmente inducciones de los nuevos colaboradores, en las que se les capacita en Políticas de Integridad, Código de Ética, Reglas de Oro y Conflicto de intereses.

■ Anualmente, el Ministerio de Hacienda difunde el listado de los mayores aportantes a la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET), considerando los impuestos percibidos en el año, todos los pagos efectivamente realizados en concepto de IRACIS, Anticipo de IRACIS e IMAGRO.

ESTE AÑO, TIGO OCUPÓ  
EL SEGUNDO PUESTO  
ENTRE LOS 500 MAYORES  
CONTRIBUYENTES DEL  
ESTADO.

## CONTRIBUCIONES AL ESTADO

2010

159.286



2011

165.149



2012

238.278



2013

281.595





Tigo mantiene diferentes canales de comunicación con sus clientes y públicos de interés:



Call Center

Redes sociales  
(Facebook, Twitter, YouTube)

Centros de atención a clientes

Sitio web

Hable con el gerente

Línea de denuncias

Comunicación con los vecinos de las oficinas corporativas

Focus Groups

110



C O P T I G O 2 0 1 3

## CALL CENTER

El servicio de call center tiene cobertura nacional, atención las 24 horas y un promedio de 300 personas que trabajan en horarios escalonados y brindan servicios de atención según el producto y el soporte interno.

A través de la atención telefónica y electrónica, que se registran en chat y redes sociales, en promedio este equipo atiende cerca de 10.000 llamadas por día. El 62% de estas se logran resolver inmediatamente, de los reclamos cerrados en segunda línea, 50% se resuelve dentro de los 5 primeros días.<sup>55</sup>

## REDES SOCIALES

Tigo tiene cuentas en las redes sociales más populares, como Facebook, Twitter y YouTube. En la primera cuenta con más de 150.000 fans, y en la segunda, más de 17.400 seguidores.

En el 2013, el perfil de Facebook de la empresa recibió en promedio más de 18.000 mensajes. En Twitter, el promedio fue de más de 16.000. La tasa de respuesta a dichos mensajes en el segundo semestre del año fue del 75%, lo que le significó a la marca la obtención de una certificación denominada "Socially devoted", o socialmente dedicado.



## TIGO, UNA MARCA PARA GENTE JOVEN

Tigo es accesible y amigable. Utiliza el plural, como una compañía en conjunto. Es una marca moderna, se presenta vanguardista y capaz de responder preguntas sobre desarrollo tecnológico, nuevas aplicaciones móviles, innovación social, etc. Además, es ágil y dinámica: tiene como objetivo responder a las preguntas, consultas y reclamos en un tiempo no mayor a 10 minutos, utilizando respuestas cortas, precisas y con un vocabulario accesible y amigable.

EN EL 2013, EL EVENTO DE MAYOR IMPACTO EN LAS REDES SOCIALES FUE EL LANZAMIENTO DE FACEBOOK FREE, LO CUAL INCREMENTÓ EL NIVEL DE COMPROMISO DE LOS USUARIOS, TANTO EN FACEBOOK COMO EN TWITTER.

## FOCUS GROUPS

A lo largo del 2013 se realizaron más de 70 grupos focales (Focus Groups), como espacios para la investigación cualitativa que apuntaron a recabar información sobre los consumidores de los servicios, inquietudes y sugerencias que permitan mejorar los servicios de la empresa.

En estos grupos focales se trataron temas como la percepción e imagen de marca, los hábitos de uso de servicios, el testeo y la valoración de servicios, la satisfacción con los servicios y los distintos canales de atención, el conocimiento de los hábitos de vida digital de los clientes y sus intereses.

**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**

Tuyutí casi Dr. Luis María Argaña.

**Concepción**

Avda. Presidente Franco esq. 14 de Mayo

**EDICIÓN:**

CSR & Corporate Communications  
Mariana Flecha  
María Paz Domínguez  
Camila Varela  
Manuel Velázquez

**COLABORADORES:**

**Tigo People**  
Viviana Ortíz  
Analía Lezcano  
Soledad Díaz  
Karina Aquino  
Norma Álvarez

**Seguridad**

Hugo Becker  
Diego Orué

**Customer Services**

Mirta Gill  
Paola Benítez  
Karina Santacruz

**Medio Ambiente**

Ricardo Moral  
Víctor Valdez  
Aldo Bogado

**Gobierno Corporativo y  
Transparencia**

Dr. Carlos Díaz

**Coordinación editorial:**

Activamente SRL  
Diseño gráfico: Olga Barriocanal  
Fotografías: Archivo de Tigo



TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

