

Comunicación de Progreso Pacto Global de Naciones Unidas

Julio 2013 a Junio 2014

Tigo Guatemala y Fundación Tigo

Fundación
Tigo



COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Primera Edición

Reporte de Junio 2013 a Julio 2014



La Comunicación de Progreso (COP) es un informe anual por medio del cual, Tigo y Fundación Tigo reportan a sus grupos de interés sobre los esfuerzos y resultados obtenidos en la implementación del Pacto Global en todas sus líneas de operación.



CONTENIDO

5 Carta de Nuestro Director General

6 ¿Quiénes Somos?

7 Visión

Misión

8 Perfil de la Empresa

11 Nuestras Marcas

12 Organigrama

18 Mapa de Operaciones a Nivel Mundial

19 Mapa de Cobertura a Nivel Nacional

20 Espacios de Incidencia y Participación

21 Fundación Tigo

- Visión
- Misión
- Valores
- Organigrama

30 Aplicación de los Principios del Pacto Global en Tigo y Fundación Tigo

32 Pacto Global de Naciones Unidas

33 DERECHOS HUMANOS

- 36 Nuestros Recursos Humanos son Activos Fundamentales
- 37 Política de Beneficios
- 41 Desarrollo de Talento
- 45 Actividades de Integración y Recreación de nuestros equipos de trabajo
- 46 Círculos de Confianza Tigo
- 47 Seguridad Laboral
- 50 Salud y Proyectos Especiales
- 54 Programa de Voluntariado Corporativo

65 MEDIO AMBIENTE

- 66 Huella Azul: Reciclaje de desechos comunes
- 67 Reciclando ConTigo
Reciclaje de Desechos Electrónicos
- 68 Sustentabilidad Ambiental

55 DERECHOS LABORALES

- 56 Apoyo a erradicación del Trabajo Infantil
 - Programa de Educación de Fundación Tigo
 - o Programa Escuelas Digitales
 - o Programa Escuelas ABC
 - o Programa Escuelas ABC/Digitales
 - o Programa Escuelas del Milenio
- 62 Puertas Abiertas
- 63 Diversidad e Inclusión
- 64 Socios por un Día / Prácticas Supervisadas

69 TRANSPARENCIA Y ANTI-CORRUPCIÓN

- 70 Código de Ética
- 72 Política de Silbato de Alerta
- 74 Tigo Money
- 75 Contribuyentes del Estado

Carta de Nuestro Director General

Como una organización líder con más de 20 años siendo el motor de las telecomunicaciones en Guatemala, me complace presentar la primera Comunicación de Progreso de Tigo Guatemala, luego de habernos adherido a esta iniciativa global que nos ha permitido enfocar de mejor manera los esfuerzos que nuestra empresa realiza para seguir contribuyendo con el desarrollo de nuestro país.

Siempre nos hemos sentido muy orgullosos de ser una empresa con un gran sentido de responsabilidad corporativa, apoyando directamente a las comunidades más necesitadas. De ahí que el año 2009 creamos Fundación Tigo, una entidad sin fines de lucro, con la visión de ser una de las organizaciones sociales de origen privado más importantes de Guatemala, donde nos enfocamos en tres áreas principales: Educación, Salud y Proyectos Especiales.

Nuestro compromiso con Guatemala es enorme y por eso trabajamos e invertimos en su desarrollo. Podemos decir con seguridad que somos una de las organizaciones que más trabaja en pro de la educación, aunque también reconocemos con humildad, que falta muchísimo por hacer.

Habernos adherido al Pacto Global de Naciones Unidas nos ha ayudado a seguir mejorando, a entender desde otras perspectivas la gran responsabilidad que tenemos como organización en cada cosa que hacemos y también con qué empresas nos asociamos para llevar a cabo nuestros proyectos.

Estamos convirtiendo los 10 Principios del Pacto Global en una guía imprescindible para todas las aristas de nuestra operación, y actualmente trabajamos en acciones concretas las cuales se describen a detalle en el presente informe, y entre las cuales podemos contar los avances que hemos obtenido en apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, brindar a nuestros colaboradores las mejores condiciones y reconocimiento para que realicen su trabajo en un gran ambiente, contribuir a la protección del medio ambiente, y ser estrictos y cuidadosos para que nuestra operación sea totalmente transparente y un modelo para nuestra industria.

Nos sentimos orgullosos de ser parte del Pacto Global, es una iniciativa que trasciende fronteras y que constituye un bastión en contra de la injusticia y la inequidad, buscando hacer de nuestro país, un mejor lugar para vivir.

Luis Fernando Valladares Guillén
Director General

Tigo Guatemala, una organización comprometida con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas



¿Quiénes somos?

Tigo es una empresa pionera y líder en brindar servicios de comunicación en el mercado guatemalteco. Nuestro negocio consiste en prestar servicios de estilo de vida digital.

En Tigo lideramos el mercado guatemalteco de las telecomunicaciones con un 50% de participación sobre la base de suscriptores, alcanzando el 58% del valor del mercado. Hoy en día nuestra mayor ventaja competitiva, es la disponibilidad y capacidad de la red, traducida en la señal y cobertura a nivel nacional.

Bajo nuestra segmentación del negocio comercializamos como nuestros principales productos los siguientes:

- Telefonía Móvil (Voz).
- Internet Móvil (Módems).
- Mensajería de texto (SMS y MMS).
- Equipos de comunicación fijos (Enlaces, E1s).
- Tiempo de aire (Voz).
- Servicios financieros móviles (Remesas, pagos, etc.).
- Cable TV e Internet residencial.
- Servicios integrales para empresas.



Visión

Gente disfrutando del acceso a su mundo. “Creamos un mundo donde los servicios son económicos, accesibles y están disponibles para todos y en todos lados”.



Misión

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

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

tigo™

Tigo es la marca que componen las redes y servicios TDMA y GSM que Millicom International Cellular S.A. (MIC), lanzó al mercado, en el rubro de telefonía celular, en sus operaciones de Latinoamérica (Bolivia, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras y Paraguay). Millicom International Cellular S.A. (MIC), es una empresa líder en telecomunicaciones dedicada a los mercados emergentes en Latinoamérica y África. Con sede central en Luxemburgo, cuenta con 15 operaciones en diferentes países de África y Latinoamérica.



Perfil de la Empresa

Las actividades de responsabilidad corporativa de Millicom se basan en dos pilares: Promover el buen comportamiento corporativo, y generar un impacto social positivo en nuestras comunidades. Con esto en mente, ayudamos a nuestro negocio a alcanzar un crecimiento sostenible para accionistas, además de proveer un lugar de trabajo atractivo para nuestros colaboradores, así como crear una marca fuerte que atraiga a nuestros consumidores

Tigo se ha convertido, en corto tiempo, en sinónimo de éxito y en la punta de lanza de un exitoso modelo de negocios.

Tigo es además una marca joven, cálida, dinámica y alegre que recoge atributos tales como accesibilidad, ubicuidad y vivacidad. En suma, es una denominación comercial que para los usuarios se traduce en mayor acceso a comunicación móvil gracias a precios bajos, amplia cobertura y calidad de comunicación.

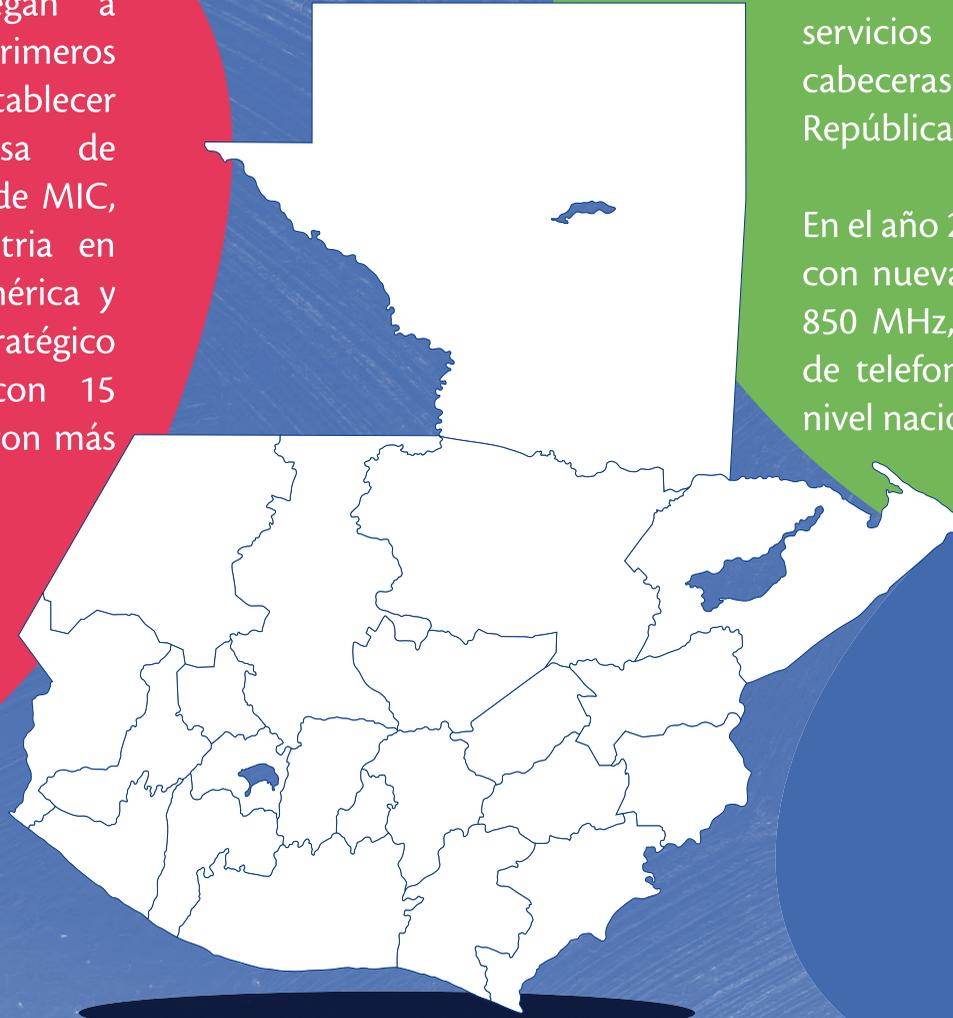


El compromiso de Tigo es brindar la mejor señal, la mayor cobertura GSM y 3G con los mejores servicios y los precios más convenientes del mercado. La red GSM de última generación en frecuencia 850 MHz permite a nuestros clientes enviar mensajes multimedia (imágenes + sonido + texto), enviar fotos, navegar por Internet, conectar su teléfono a una PC y muchos servicios más.

Tigo Guatemala mantiene el compromiso de brindar un excelente servicio a sus usuarios, garantizando la “mejor señal y cobertura” en todo el territorio nacional y llevando las telecomunicaciones a todos los rincones de país.

Orígenes de Tigo en Guatemala

En 1989, cuatro inversionistas de Millicom International Cellular (MIC) llegan a Guatemala con el fin de iniciar los primeros contactos legales para establecer formalmente la nueva empresa de telecomunicaciones. La estrategia de MIC, fue la de invertir en esta industria en mercados emergentes en Latinoamérica y África. Hoy en día MIC, socio estratégico Internacional de Tigo, cuenta con 15 operaciones alrededor del mundo con más de 30 millones de usuarios.



Comunicaciones Celulares, S. A. (Comcel) inicia operaciones comerciales en Guatemala en octubre de 1990. En 1999 se instala la red de tecnología digital (TDMA) la cual permite ampliar la capacidad de los servicios digitales. Esta instalación de la red obedeció a la estandarización mundial de las operaciones de MIC. En el primer semestre del año 2002 Comcel hace cambios en el área de operaciones técnicas e infraestructura, con el fin de ofrecer servicios digitales en las principales cabeceras departamentales del interior de la República.

En el año 2005 se lanza la nueva marca TIGO con nueva tecnología: GSM con frecuencia 850 MHz, permitiendo brindar un servicio de telefonía móvil con mayor cobertura a nivel nacional.

Hoy en día, nuestra cobertura abarca los 338 municipios del territorio de Guatemala, contamos con más de 8 millones de usuarios y con más de 4,000 colaboradores que hacen posible que Tigo sea la empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones, con más de 70,000 puntos de venta en todo el territorio nacional.

Nuestra Marca

Esta estrategia se lleva a cabo bajo una estructura organizada de las cuatro unidades de negocio y cinco unidades de servicio, liderada por el equipo directivo.

Debido al incremento de la penetración de mercado y del crecimiento competitivo en la industria de telecomunicaciones, Tigo Guatemala ha continuado innovando y desarrollando productos de valor agregado para extender su oferta a los consumidores más allá de los servicios básicos que la voz pueda ofrecer. Es por ello, que en el 2010, se genera la segmentación de Tigo, creando así cuatro principales unidades de negocio, bajo la estrategia de las 4As, para tener mayor enfoque en las necesidades del consumidor: Tigo Business, Tigo Home, Tigo Money, Tigo Mobile.

tigoTM



Mobile



Business



Home



Money

Organigrama Tigo Guatemala



Tigo se ha adaptado al cambio a través de su Historia con...ÉXITO



En el 2012, se incursiona en el mercado con Tigo Money, y en el 2013 es lanzada la campaña “desfrijolizate” la cual incentiva el uso de equipos smartphones, promueve el consumo de internet Tigo, incrementando hasta un 1,200% de unidades vendidas y conectado a más de 1 millón de usuarios, dándoles acceso a internet.

I.Tigo Mobile

Esta es el área de negocios más antigua de la empresa. En ella se recopilan todos los servicios móviles, de internet y de mensajería SMS que ofrecemos a nuestros clientes individuales.

Tigo ofrece la red celular más grande de Guatemala con la mejor señal y cobertura tanto en red 2G como 3G. La mayor cobertura de Tigo 3G, permite navegar en internet a grandes velocidades, ver televisión, videos, etc. tanto en la ciudad de Guatemala como en la mayoría de ciudades del interior del país.

Tigo Mobile está siempre en constante evolución, pues las necesidades de comunicación de nuestros clientes, requieren de una respuesta casi inmediata a los retos de comunicación que las nuevas tecnologías van presentando para el país.

Aquí nuestros clientes pueden encontrar distintas opciones para adquirir su aparato móvil, su plan de pagos, servicios de internet, etc.



Adquiere tus Planes de Internet Móvil

Capacidad de descarga	Podrás utilizar	Cuota
1 GB INTERNET MÓVIL TIGO BÁSICO	YouTube, Google, Yahoo!	Q145.00
3 GB INTERNET MÓVIL TIGO AVANZADO	Facebook, GMail, Twitter	Q199.00
10 GB INTERNET MÓVIL TIGO PREMIUM	Dropbox, YouTube, iMovie	Q299.00

SI YA TENES TU TABLET, Aprovecha al máximo tus Planes de Internet Móvil Tigo Avanzado y Premium.

Planes

	Planes con Favoritos Tigo*			Planes con Favoritos a otras compañías**			
	Tigo Control 1 Factura Fija	Tigo Control 2 Factura Fija	Plancito	Plancito Plus	Plan Pilas Plus	Plan Cabal Plus	Plan Ilimitado
Números Favoritos GRATIS	1	2	4	5	5	5	10
Minutos	100	225	400	400	650	1000	Ilimitado
Mensajitos	100	300	400	400	400	400	Ilimitado
Cuota con Plan de Internet 10GB	Q374	Q413	Q469	Q535	Q599	Q689	Q789
Cuota con Plan de Internet 3GB	Q300	Q339	Q395				
Cuota con Plan de Internet 1GB	Q200	Q239	Q295				
Cuota con Plan de Internet 250MB	Q140	Q179					
Plan BB Premium	Q270	Q309	Q365				

Disfruta de tus Beneficios Smart:

- Ilimitado y Favoritos: Números Favoritos para hacer llamadas gratis.
- Tarifa especial USA: Tarifa especial de Q100 para llamar a USA.
- Servicio al cliente 24/7: Atención personalizada en español, pero marcando *99 (24/7).

Planes sin Contrato

Trae tu smartphone y actívalo para disfrutar de los beneficios de un Plan Postpago **sin contrato** desde **Q149**

- Internet
- Números Favoritos
- Minutos
- Mensajitos
- Música Ilimitada

Más información en tu Agencia Tigo más cercana.

II. ¿Qué es Tigo Business?

Somos la unidad de negocio de Tigo que ofrece a las pequeñas, medianas y grandes empresas soluciones de comunicación, conectividad, gestión y servicios en la nube integrales a la medida para la creación y desarrollo de ambientes de trabajo más productivos.

Nos caracterizamos por ofrecer una amplia gama de productos. Estos productos están agrupados en cuatro familias para satisfacer las necesidades de tu negocio o empresa



Soluciones de Voz



Soluciones de Conectividad



Servicios en la Nube



Soluciones Avanzadas

Algunos de los productos que ofrece Tigo Business son los siguientes:

1. Localizador

Localizador ayuda a incrementar la productividad de tu empresa. Este es un servicio con un novedoso sistema, el que te informará la ubicación de tus colaboradores, ruta, tiempos de llegada y cantidad de clientes visitados, esta información te será útil para realizar pagos exactos de comisiones y viáticos.

2. Herramientas de Mensajería Móvil

Servicio con el que se puede enviar mensajes de manera simultánea, recurrente, e inmediata, siendo más eficiente que un correo electrónico. Permite enviar mensajes a todas las compañías operadoras, más barato que un SMS tradicional, en un tiempo de entrega no mayor a 10 segundos y el usuario podrá recibirlo desde cualquier dispositivo móvil.

3. Video vigilancia

una herramienta que permite estar al tanto de lo que está pasando en las empresas desde cualquier dispositivo móvil y desde cualquier lugar a través de cámaras estéticas y prácticas. Es muy fácil de usar, solo se debe contar con un enlace a internet y automáticamente el video será subido a la nube para poder monitorear en tiempo real.





III. Tigo Money

Tigo Money es un servicio que permite manejar el dinero a través del celular de una manera fácil, rápida y segura.

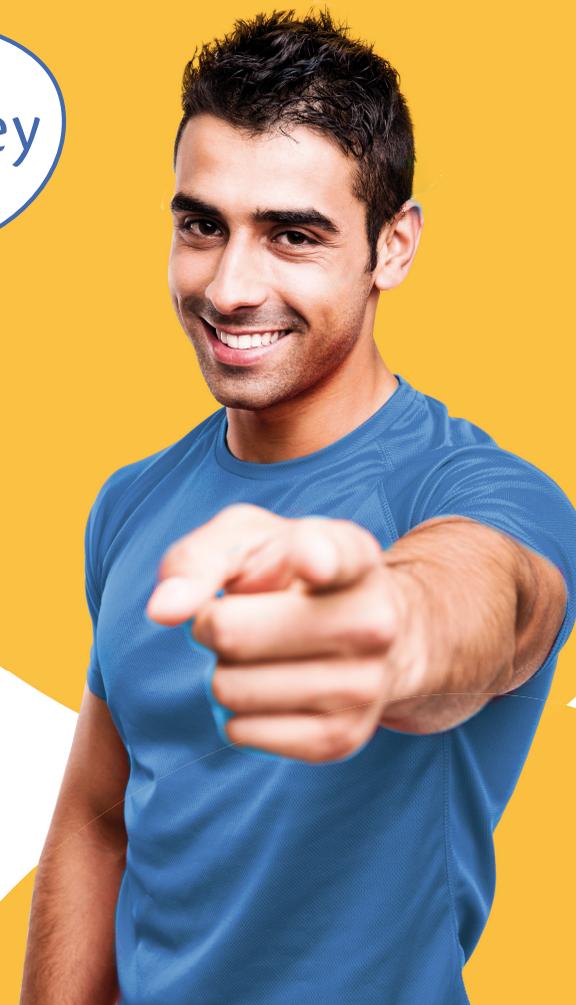
Con Tigo Money se pueden realizar las siguientes transacciones:

Envío y Recepción de dinero: Es el servicio de Tigo Money para enviar dinero de un lugar a otro dentro de todo el territorio de Guatemala.

Autorecarga Tiempo de Aire: El usuario puede auto recargarse tiempo de aire desde el menú Tigo Money en montos de Q5 a Q300.

Pago de Servicios: Tigo Money brinda la posibilidad a sus usuarios de realizar el pago de facturas de servicios básicos como energía eléctrica, créditos, cable.

Remesas Internacionales: Tigo Money ofrece una nueva forma de recibir y manejar sus remesas internacionales a través de su teléfono celular facilitando el proceso y evitando inconvenientes anteriores como: colas, manejo del código de remesa, etc. El dinero recibido, se podrá utilizar ingresándolo a su celular o retirándolo en más de 2,000 Agentes autorizados en todo el país.



Envío y recepción
de dinero



Autorecargas
Tigo



Pago
de servicios



Remesas desde
Estados Unidos

Proyecto Tigo Money/Oxfam

Oxfam y Tigo Money llevaron a cabo un proyecto en conjunto, por medio del cual se realizaron 2,926 envíos de dinero, a familias afectadas por la desnutrición en el área de Chiquimula, así como a familias afectadas por el terremoto de San Marcos de 2012. Estos envíos corresponden a ayuda humanitaria de Oxfam utilizando el servicio de Tigo Money.

Los agentes de Tigo Money en regiones remotas, pudieron entregar el dinero a las familias afectadas que no contaban con acceso a bancos formales. A cada familia se le entregó un sim card y un número de identificación (pin) para poder retirar su dinero en nuestros agentes autorizados. Se distribuyeron más de US\$290,000 a 1,700 familias, utilizando este sistema.

Este tipo de iniciativas digitales permite responder a situaciones de emergencia humanitaria de forma mucho más rápida y efectiva, con un costo más bajo que utilizando los sistemas tradicionales.

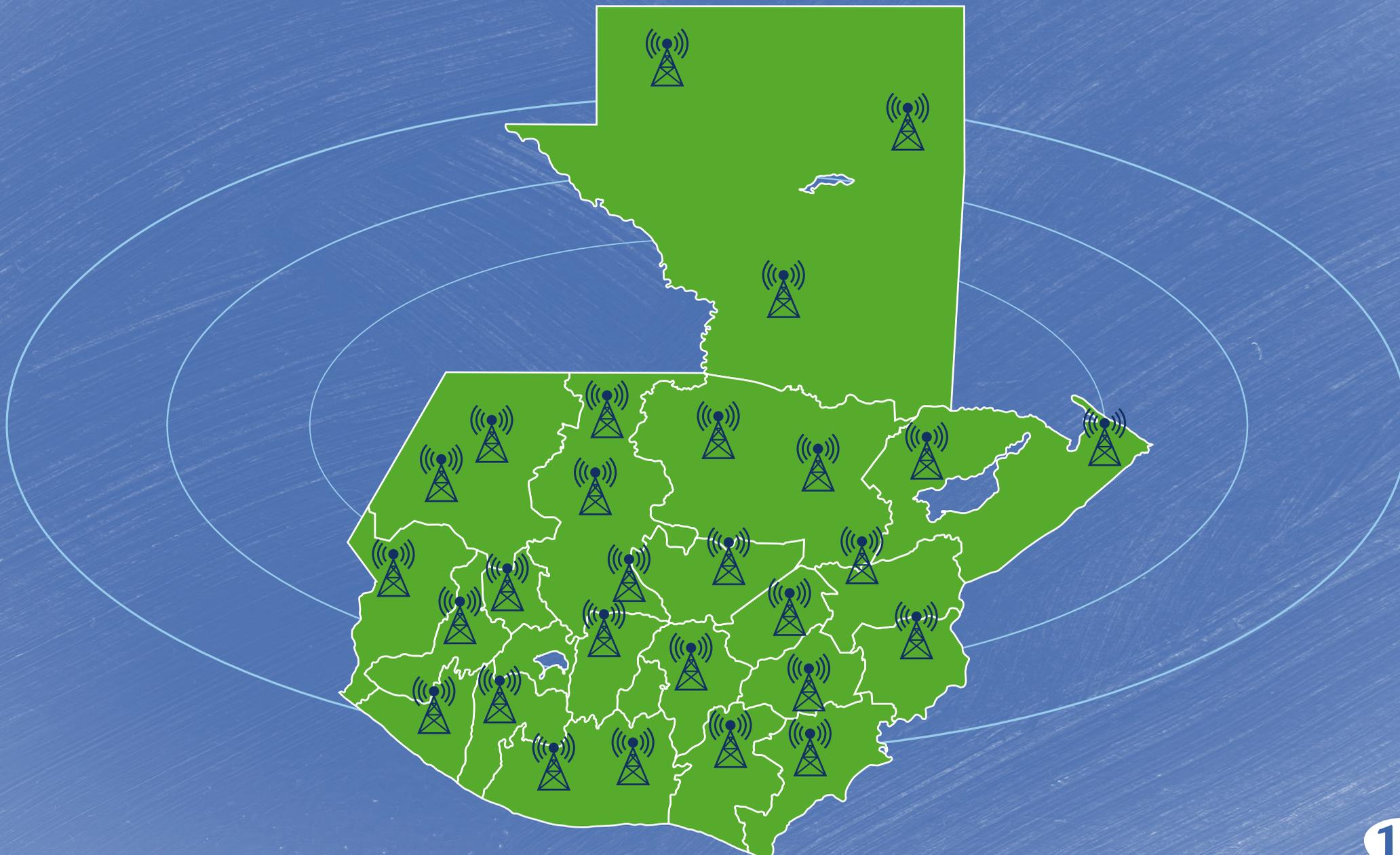
Actualmente Tigo Money explora nuevas formas de proveer servicios de este tipo, incluyendo un Sistema de Reacción de Emergencia, el cual permitiría organizar una respuesta en las 48 horas siguientes a cualquier desastre natural.



Mapa de Operaciones a Nivel Mundial



Mapa de Cobertura Nacional



Espacios de Incidencia y Participación

Tigo participa, a través de sus ejecutivos, como miembro de varios espacios relevantes dentro del espectro de las telecomunicaciones, y de la sociedad guatemalteca:

- Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT)
- Consejo Empresarial de Telecomunicaciones (CETEL)
- Gremial de Telecomunicaciones
- Fundación Amigos del Deporte Olímpico (FADO)
- Fundación Ayúdame a Vivir (AYUVI)
- **Red Pacto Global Guatemala:**

En el año 2013 se crea el Grupo Promotor del Pacto Global en Guatemala, el cual tenía como fin la promoción del Pacto en el país. En 2014, el Grupo Promotor se convierte en la Red Local en formación del Pacto Global en Guatemala. Tanto Tigo como Fundación Tigo han participado desde la creación del Grupo Promotor, y actualmente como parte de la Junta Directiva de la red. El propósito principal de dicha red es, además de promover el Pacto Global en Guatemala, sumar más empresas a la iniciativa.

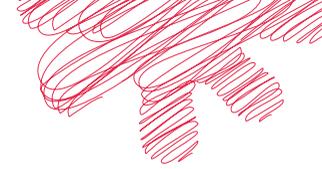
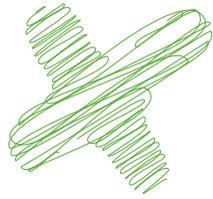


Fundación Tigo

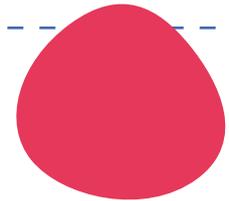
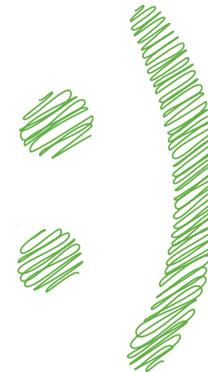
Desde hace más de 20 años que la empresa líder en el mercado de telecomunicaciones en Guatemala, Tigo, inició operaciones, se caracterizó por apoyar permanentemente a las comunidades del país atendiendo necesidades de diferente tipo según se requería su apoyo. Sin embargo, en 2009 se toma la decisión de crear un brazo social de Tigo con iniciativas propias para desarrollar programas a largo plazo que causen un impacto positivo y directo en las comunidades del país con mayor necesidad.



De ahí nace Fundación Tigo, una entidad sin fines de lucro, con la visión de ser una de las organizaciones sociales de origen privado más importantes de Guatemala, contribuyendo activamente por medio de su infraestructura tecnológica y la creación de programas innovadores, enmarcados en sus tres ejes de operación: Educación, Salud y Proyectos Especiales, con el fin de mejorar el índice de desarrollo humano del país.



Fundación Tigo opera en todo el territorio guatemalteco con agenda y organización propias, apoyando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, propuestos por la Organización de las Naciones Unidas. En febrero de 2010, Fundación Tigo firmó un Convenio de Cooperación con el Sistema de Naciones Unidas en Guatemala, con la finalidad de impulsar en conjunto el avance de estos objetivos.



En sus primeros cuatro años de operación, el trabajo de Fundación Tigo se ha enfocado principalmente en el eje de Educación. El Programa Escuelas del Milenio fue el primer Programa que se lanzó en el 2010, en alianza con el Sistema de Naciones Unidas y USAID|Alianzas, el cual tuvo como finalidad mejorar las condiciones de las escuelas públicas del país, con un enfoque integral, brindando educación, nutrición, y ambientes sanos y seguros para niñas, niños y sus padres dentro de las comunidades. La duración de este proyecto fue de 2 años y medio (2010-2012) entregando al Ministerio de Educación de Guatemala un total de 151 escuelas totalmente reconstruidas beneficiando a más de 33,000 niñas y niños.



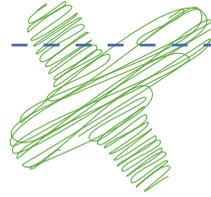
En el segundo semestre del 2012, inició el nuevo programa Escuelas ABC de Fundación Tigo, el cual consiste en la construcción o remozamiento de Aulas, Baños y Cocinas, para la creación de espacios físicos limpios, higiénicos y estructuralmente adecuados con entornos psicosociales sanos y seguros. Con esta iniciativa se espera mejorar la cobertura y acceso de niños y niñas a la educación preprimaria y primaria, así como mejorar las condiciones generales de higiene. Para mayo de 2014, se habían entregado un total de 44 escuelas como parte del Programa Escuelas ABC.



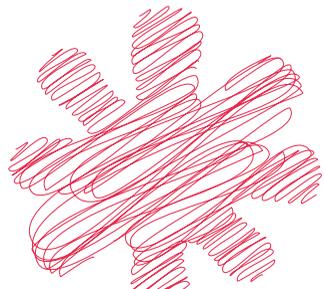
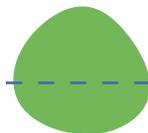
En abril de 2013, Fundación Tigo lanzó un nuevo programa en cooperación con la Fundación Sergio Paiz, llamado Escuelas Digitales. El objetivo de dicho programa es que niños y niñas y sus docentes puedan mejorar sus niveles de aprendizaje por medio del uso de las tecnologías de información de forma eficiente. Se apoya además con la construcción de un aula y su equipamiento con mobiliario y equipo de cómputo. También se otorga el beneficio de capacitar a los docentes en siete módulos, que van desde iniciación hasta gestión escolar. Según la necesidad, además se realizan mejoras en el ambiente general de las escuelas, con reparaciones, pintura, etc. Hasta mayo de 2014 se había entregado 28 escuelas como parte de este Programa.

El Programa Escuelas ABC/Digital, es una combinación del Programa ABC con el Programa Escuelas Digitales, y al igual que en el Programa Escuelas Digitales, en este Programa se incluye la capacitación a docentes en el uso de computadoras desde la iniciación de la computadora hasta la aplicación a aspectos pedagógicos. Para mayo de 2014, se entregó al Ministerio de Educación, un total de 7 escuelas como parte del Programa de Escuelas ABC/Digital.





Dentro del eje de salud, Fundación Tigo desarrolló de la mano de Unicef y el Ministerio de Salud, el “Sistema Móvil para el Monitoreo de la Desnutrición”, por medio del cual se busca salvar la vida de miles de niñas y niños con serios problemas nutricionales. Este sistema se basa en el envío y respuesta de mensajes de texto para monitorear la condición nutricional de niñas y niños, conforme a los protocolos de salud, conectando en tiempo real a las familias, el personal de salud y las autoridades, permitiéndoles atender de manera oportuna los casos de desnutrición.



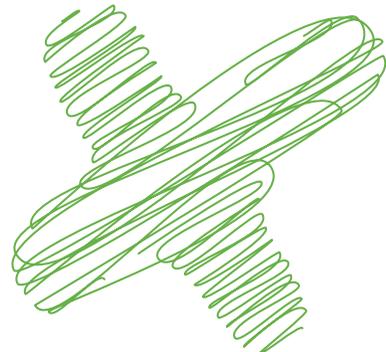
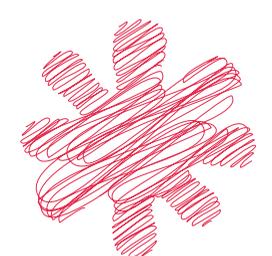
El tercer eje de operación de Fundación Tigo, es el de Proyectos Especiales, en el cual se agrupan diferentes iniciativas propias y otras a las que se brinda apoyo. Entre ellas podemos mencionar la Gran Rifa Únete Para Salvar Niños con Cáncer en la que participa desde hace 9 años, el Programa Reciclando Contigo el cual promueve el reciclaje de dispositivos móviles, la iniciativa Ya No Más Violencia Contra la Mujer del Sistema de Naciones Unidas, así como voluntariados internos, jornadas de apoyo a desastres naturales y de donación de víveres, entre otros proyectos. Fundación Tigo, como el brazo social de Tigo en Guatemala, en una organización comprometida con el mejoramiento del índice de calidad de vida de las comunidades guatemaltecas; creando y ejecutando programas a largo plazo que causen un verdadero impacto en educación y salud.





Visión

Ser una de las organizaciones sociales de origen privado más importantes de Guatemala, contribuyendo activamente por medio de nuestra infraestructura tecnológica y la creación de programas innovadores, a mejorar el índice de desarrollo humano de nuestro país.



Misión

Crear y ejecutar, en nombre de nuestros clientes, accionistas y equipo de trabajo, propuestas que generen un impacto directo y consistente, a través de acciones concretas orientadas a mejorar la calidad educativa y los servicios básicos de salud de nuestra Guatemala.

Valores



Pasión

La pasión es la fuerza que nos mueve, por el bienestar de los demás, a dar lo mejor de cada uno de nosotros.

Lealtad

Creemos en todas aquellas personas que impactamos con el altruismo de nuestros programas. Hacemos siempre lo correcto, aún en circunstancias adversas y cambiantes.

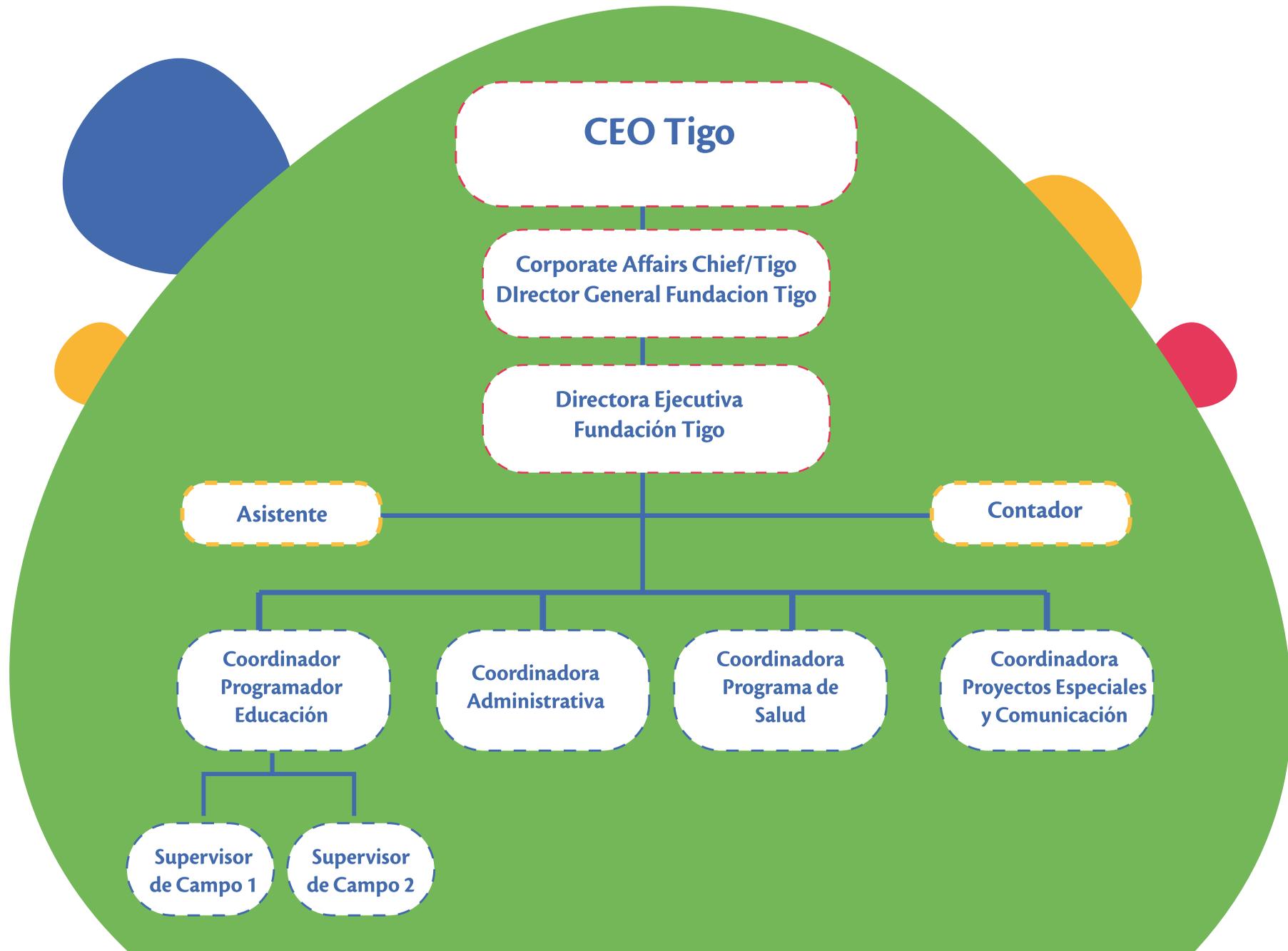
Trabajo en Equipo

Sumando todos nuestros talentos y la convicción por lo que hacemos, multiplicamos el resultado de nuestros esfuerzos.

Compromiso

Es el esfuerzo subconsciente que nos impulsa a actuar para alcanzar y superar nuestros objetivos.

Organigrama Fundación Tigo



Aplicación de los Principios del Pacto Global en Tigo y Fundación Tigo

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

El Pacto Global de las Naciones Unidas es una iniciativa social que inició en el año 2000, por medio de la cual, las organizaciones adheridas, se comprometen, de forma voluntaria, a alinear sus estrategias y operaciones con 10 principios universalmente reconocidos y aceptados, principalmente en 4 áreas temáticas:

Derechos Humanos

Estándares Laborales

Medio Ambiente

Anti-corrupción

El Pacto Global es la iniciativa de la ciudadanía corporativa más grande del mundo: es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados.

Las organizaciones adheridas al Pacto Global Comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y al desarrollo de sociedades más prósperas. La iniciativa convoca la participación de empresas, sindicatos, instituciones educativas, sociedad civil, etc.

En el año 2013 se conformó un Grupo Promotor del Pacto Global en Guatemala. Tanto Tigo como Fundación Tigo se incorporaron a esta iniciativa, luego de formalizar su adhesión como miembros del Pacto Global. En la actualidad, ambas entidades forman parte de la Junta Directiva de la Red Local en formación del Pacto Global en Guatemala.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO



DERECHOS HUMANOS:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los DDHH reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los DDHH.

ESTÁNDARES LABORALES

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

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

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

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

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deben apoyar un criterio de precaución respecto de los problemas del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN:

Principio Las empresas deben apoyar la lucha contra la corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

¿Cuál es el compromiso que adquieren las organizaciones adheridas al Pacto Global?

Incorporar el Pacto Global y sus principios en las estrategias, operaciones y la cultura organizacional.

Incorporar el Pacto Global y sus principios en el proceso de adopción de decisiones del órgano de gobierno en la organización.

Establecer alianzas para promover los objetivos de Naciones Unidas, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Presentar anualmente un Comunicado de Progreso en donde se informen los avances realizados en la aplicación de los 10 principios y su participación en proyectos de desarrollo de Naciones Unidas.

Fomentar la aplicación del Pacto Global y de prácticas empresariales responsables, mediante una labor de promoción y difusión del mismo.



1.

Derechos Humanos



Principio 1:

Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.

Principio 2:

No convertirse en cómplices de abusos de los Derechos Humanos.

Código de Ética

Nuestro código de ética delimita principios básicos de ética comercial y laboral, y es aplicable a todos los colaboradores y Directores de Millicom. El código se creó en febrero de 2005 y se actualizó en agosto de 2007. Se divide en 5 grandes secciones: Cumplimiento con el Código de Ética, valores corporativos, responsabilidades personales, responsabilidades en el lugar de trabajo, y responsabilidades en el mercado.

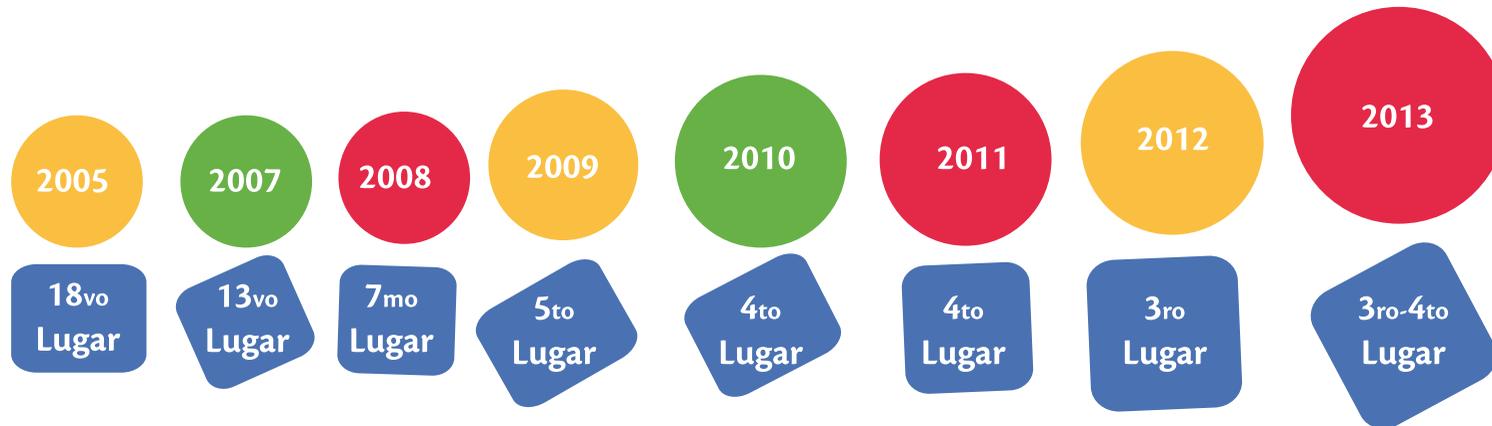


Nuestros Empleados:

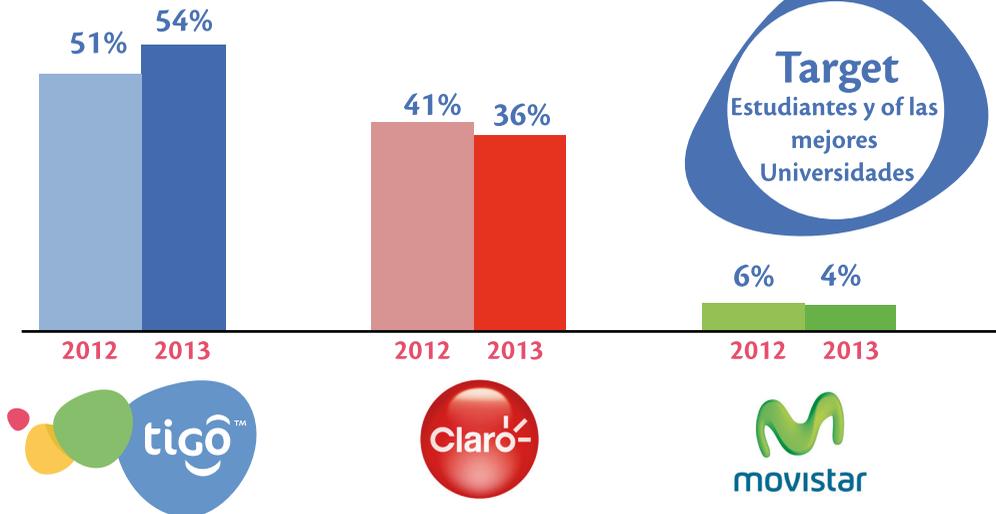
Buscamos tratar a todos con respeto y dignidad y valoramos la individualidad y las diferencias culturales. Reconocemos que la calidad excepcional comienza con las personas, por lo que buscamos proporcionar a las personas individuales la autoridad de utilizar sus capacidades al máximo en el interés de nuestros clientes y del Grupo Millicom. Buscamos crear un ambiente que albergue el crecimiento personal, el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional para todos los empleados del Grupo Millicom. Sección 4.2. Valores Corporativos; Código de Ética.

My Employer of Choice todos los días a toda hora...

Historia del ranking a través de los años



En la Industria de Telecomunicaciones somos por mucho



Encuesta realizada por Aragón y Asociados

Nuestros recursos humanos son activos fundamentales



Acensos	2012	2013
Masculinos	118	106
Femeninos	40	57

	2012	2013
Contrataciones	646	498
Personas con discapacidad	3	3
Porcentaje Rotación	7.20%	8.30%
Total Colaboradores	3,602	4,100

Estructura Organizacional	2012	% Mujeres	% Hombres	2013	% Mujeres	% Hombres
Directores	29	10.3%	89.7%	29	10.3%	89.7%
Gerentes	155	44%	56.1%	175	39%	61.1%
Supervisores/Coordinadores	437	20%	80.1%	493	18%	82.4%
Staff/Outsource	2,981	3,403
Total Colaboradores	3,602			4,100		

Como parte de nuestra política interna de beneficios, Tigo implementa una serie de acciones adicionales a lo establecido en el Código de Trabajo (legislación nacional). Nuestros beneficios fueron creados especialmente para nuestros colaboradores, quienes son parte importante de la compañía. Queremos que se sientan motivados y a la vez darles un sentido de pertenencia y exclusividad donde pueden estar satisfechos de saber que estos beneficios son especialmente para ellos.

Dentro de los Beneficios para Colaboradores tenemos los siguientes:

1. Planes Colaborador: Facilidades en planes pre-pago y postpago exclusivamente para nuestros colaboradores.
2. Fondo de Ahorro
3. Vehículo (Parqueo, combustible y servicio de grúa).
4. Equipo staff (equipo móvil staff asignado a cada colaborador).
5. Taxis y Cenas (para los colaboradores que por algún motivo deban trabajar más allá de las 5 p.m.)
6. Seguro médico y de vida
7. Club Beneficios Tigo (proveedores afiliados para ofrecer descuentos especiales en varios establecimientos a nuestros colaboradores).
8. Indemnización Universal
9. Beneficio por fallecimiento (la compañía otorga una ayuda monetaria a los colaboradores que sufran la pérdida de su cónyuge, hijos o padres).

Además, en Tigo participamos y celebramos los acontecimientos y logros tanto a nivel personal como profesional de nuestros colaboradores:



De igual forma, tenemos algunas actividades para promover un equilibrio entre la vida personal y laboral (Work/Life Balance), tales como Tigo Fit, y la actividad navideña “Árbol Tigo”. Esta última involucra a las familias de nuestros colaboradores.

Tigo Fit

Tigo Fit es un programa de salud, diseñado especialmente para todos nuestros colaboradores, con el único objetivo de promover un estilo de vida saludable integral. El programa incluye exámenes de laboratorio, citas con nutricionista, clases de ejercicios cardiovasculares y de fuerza, club de corredores Tigo o Tigo Runners (con clínicas y entrenamientos los fines de semana), podómetro (aparato para medir el nivel de actividad física), y la utilización de un portal web que incluye: acceso a record y avances periódicos, consultas generales en video-chat con nutricionista, video de ejercicios para practicar en casa, recetas saludables, educación y motivación. Es importante resaltar que Tigo subsidia el 66% del costo total del programa.

¡Felicidades!



A los *Tigo Runners* que nos representaron en la Media Maratón de Cobán 2014



Árbol Tigo

Con el fin de inaugurar la temporada navideña, se hace una tradicional celebración en Plaza Tigo, donde se invita al personal y sus familias a encender la magia del Árbol navideño. Esta actividad especial está enfocada para los seres queridos de nuestro personal.



Desarrollo de Talento

Cada colaborador de Tigo Guatemala es responsable de auto gestionar su desarrollo y cumplir con lo definido por el Plan de Desarrollo Individual o el Programa de Capacitación asignado a su puesto de trabajo de acuerdo a la estrategia de enfoque diferenciado. (Política de Capacitación).

- **Capacitación:** Es toda actividad que refuerza la adquisición de conocimientos específicos para la ejecución de un trabajo.
- **Desarrollo:** Es toda actividad que permite a una persona, potencializar lo mejor de sí respecto a su comportamiento, profesionalismo o adquisición de experiencias que lo hagan crecer.
- **Autogestión de Desarrollo:** Es la responsabilidad y compromiso individual que cada colaborador posee consigo mismo para capacitarse, desarrollarse y modificar comportamientos.



Al elaborar el programa de capacitación y los planes de desarrollo se debe considerar el enfoque 70 20 10 de la compañía referente al aprendizaje:

70 Actividades On the Job: Son las actividades donde se escoge un proyecto o proceso específico para poder adquirir las técnicas definidas.

20 Acciones de Coaching: Es la retroalimentación que acompaña el proceso de desarrollo.

10 Capacitación: Son las acciones que permiten adquirir elementos teóricos, modelos precisos y formas de actuar que se busca, los cuales pueden ser lecturas, entrenamientos teóricos, entrenamientos prácticos o entrenamientos comportamentales.

Al definir el plan individual de desarrollo o el programa de capacitación se busca que el porcentaje de las acciones de aprendizaje coincidan con esta fórmula para asegurar el aprendizaje de nuestros colaboradores.

Desarrollo Continuo: Buscamos garantizar que todos y cada uno de nuestros empleados sea fundamentalmente responsable de asegurar un desarrollo continuo a través de la enseñanza, el compartir, preguntar, analizar y ser creativo, mientras ofrecen oportunidades para que todos contribuyan con el continuo éxito del Grupo Millicom. Sección 4.2. Valores Corporativos. Código de Ética.



Entrenamiento Focalizado

De acuerdo a la estrategia de talento focalizado se han desarrollado programas específicos de acuerdo a las posiciones o públicos interesados. Estos entrenamientos pretenden apoyar el proceso de desarrollo de soft and hard skills de los colaboradores que se encuentren dentro del alcance definido en el programa.

A continuación se listan las certificaciones y entrenamientos focalizados:

1. Certificación de Business Intelligence
2. Programa para Project Managers
3. Programa de definición de brechas para Hipos, Sucesores y Key Positions - Lego Serious Play
4. Certificación de Coaching para Directores



Programa de Becas Internacionales

Es una oportunidad que se brinda anualmente a 4 personas identificadas y validadas por las unidades de Negocio para su programa de maestría en Universidades seleccionadas. La ayuda consiste en un porcentaje significativo, por el tiempo que dure el programa de la maestría en cuestión y hasta por un total de 18 meses.



Programa In House Leadership Da Vinci

El programa de Liderazgo surge para dar a nuestros líderes que tienen personal a su cargo, las herramientas básicas para poder liderar de una forma asertiva y para el logro de los resultados organizacionales. Siendo Tigo una empresa de vanguardia decidimos ir un paso más allá, firmamos un contrato con la Universidad Da Vinci, para que parte de la formación de este programa tuviera créditos académicos y que de esta forma otorgáramos un beneficio adicional a nuestros colaboradores, volviendo el programa un atractivo y reto profesional.



Programa de Maestrías

De acuerdo a la estrategia de desarrollo para el 100% de nuestros colaboradores, TIGO solicita a Universidad Da Vinci una propuesta general de la estructura para implementar dos programas de maestría. De esta forma, el equipo de Talento diseña contenidos, los cuales se comparten con nuestros colaboradores con inversión en matrícula y cuotas mensuales por debajo del promedio de las maestrías de las Universidades del país, constituyéndose en una oportunidad de crecimiento y desarrollo permanente y a bajo costo para nuestra organización. Las dos maestrías lanzadas son:

1. Project Management Master
2. Maestría en Liderazgo de Negocios



Actividades de Integración y Recreación de Nuestros Equipos de Trabajo

Para incentivar la integración de nuestros equipos de trabajo, llevamos a cabo distintas actividades recreativas, tales como: Torneo Anual de Boliche, Torneo de Ajedrez, Celebración de Independencia y Talent Show, Fiesta de Disfraces, Convenciones de Líderes, y Convivios Navideños.



Gran Torneo de ajedrez 2014

Fecha: Viernes 3
Lugar: Plaza Tigo
Horas: 17:30 a 19:00

Click aquí para inscribirte

En caso de inasistencia a las fechas del torneo sin previo aviso de 24 horas



Tigo Convivio Navideño

Te esperamos en nuestro Convivio Tigo 2013

Fecha: Viernes, 6 de diciembre
Hora: 7:00 p.m.
Lugar: Centro de Convenciones Hotel Camino Real (Calle Camino Real 0-20, zona 10)

Época para compartir y sonreír

Traje formal
*Presentar invitación y gafete
Las entradas se estarán entregando a partir del martes 03 de diciembre

sonríe, tienes tigo™



Tigo talent show 2013

Brilla participando con tu mejor talento

sonríe, tienes tigo™

inscribirse Click aquí



Campeonato de Boliche 2014

Lugar: Metrobowl Hora: 6:00 pm Fecha: 9 de Mayo

sonríe, tienes tigo™



Círculo de Confianza

Se implementó un programa, denominado Círculos de Confianza, en donde se comparte, en el transcurso de 2 horas, con colaboradores de distintas áreas. Es una dinámica institucional, promovida por Recursos Humanos, donde se refuerza de manera interactiva y bidireccional, la comunicación interna. Es una dinámica original, ya que propicia el ambiente, para que se puedan expresar libremente los colaboradores, y es incluyente, porque pueden participar todos los colaboradores de Tigo.

Tiene como objetivos principales: Fomentar la comunicación directa entre colaboradores de primera línea y directores, creación de sentido de pertenencia por medio de refuerzo de bases y valores institucionales, crear planes de acción respecto a la retroalimentación recibida de las preguntas, ideas o sugerencias, y dar seguimiento a logros o planes implementados.

Seguridad Laboral

Salud, Seguridad, Medio Ambiente (HS&E)

En Tigo Guatemala, reconocemos la importancia de proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados, clientes, visitas y contratistas, mientras protegemos el medio ambiente y respaldamos a las comunidades locales. El programa se orienta principalmente en lo siguiente:

Módulo 1: Seguridad de la **INFORMACIÓN**

La seguridad de la información empieza contigo.

Principio del escritorio limpio

Adquirir conocimientos para identificar elementos valiosos y vulnerables, y cómo aplicar medidas de protección adecuadas.

Pretest: 17 al 21 de marzo
Entrenamiento: 24 de marzo al 4 de abril
Evaluación: 7 al 11 de abril

sonríe, tienes tigo™

Salud y Seguridad

- Proporcionar un entorno laboral seguro y saludable y promover conductas seguras. (Pensar seguro, actuar seguro, estar seguro).
- Establecer y mantener normas y sistemas de gestión en materia de salud y seguridad que cumplan con las normas pertinentes al sector y los requisitos de regulación.
- Identificar y evaluar los riesgos de seguridad y salud, controlarlos como parte de un proceso completo de gestión de riesgos.
- Distribuir recursos adecuados y brindar capacitación, educación, asesoramiento y supervisión para garantizar el cumplimiento.
- Asegurar conocimiento de seguridad vial esencial para la conducción vehicular eficiente y responsable.

Medio Ambiente y Comunidad

- Planear y diseñar instalaciones seguras y limpias para nuestros clientes, que minimicen los desechos, emisiones y descargas.
- Llevar a cabo nuestras operaciones de acuerdo con todas las autorizaciones y los reglamentos pertinentes al medioambiente.
- Minimizar la huella ecológica de los proyectos, desde las etapas de diseño y construcción, hasta la operación y el cierre.
- Esforzarnos por ser una empresa socialmente responsable en las comunidades donde operamos.



Salud y Seguridad

Todos los empleados tienen la responsabilidad de trabajar en forma segura haciendo uso de los recursos de capacitación, técnicos y equipos de seguridad proporcionados, y preocuparse de la salud, seguridad y bienestar de los demás.

Entre 2010-2014 se capacitaron sobre primeros auxilios, prevención de accidentes y extinción de incendios a 355 socorristas; integrantes del staff de oficinas y a guardias de seguridad física de empresas privadas en instalaciones técnicas.



La empresa difunde en forma masiva una herramienta de bolsillo, como guía práctica para principales emergencias. Diseñada en formato pequeño que puede ser llevado ya sea en el portafajete o billetera.



La tarjeta BCM CARD nos muestra información práctica que el empleado puede utilizar en una emergencia como:

- Principales acciones a seguir ante emergencias.
- Rutas de Evacuación y Puntos de Reunión.
- Procedimiento de Evacuación.
- Notificación y escalamiento de incidentes.
- Contactos útiles.

Rutas de Evacuación y Puntos de Reunión

En caso sea requerida una evacuación, dirijase al Punto de Reunión asignado a su ubicación y conduzca a los visitantes al mismo punto

- Punto 1** Parte baja de parqueo frente a las banderas (Derecha)
- Punto 2** Parte baja de parqueo frente a las banderas (Izquierda)
- Punto 3** Parte exterior frente a Garita de Torre de Parques Fase 2

Plaza Tigo



Procedimiento de Evacuación

Antes

- Conozca qué personas en su área son Líderes/Brigadistas
- Conozca las Rutas de Evacuación y Puntos de Reunión

Durante

- Al escuchar la Alarma de Evacuación, esté atento a instrucciones de los Líderes del área
- Mantenga la calma, no grite, no empuje, no corra
- Evacúe sin detenerse, haciendo uso de las vías de evacuación hacia los Puntos de Reunión

Procedimiento de Evacuación (Cont)

Después

- Al llegar al Punto de Reunión, reporte a su Líder de evacuación lo siguiente:
 - o Nombre Completo
 - o Si tiene lesiones que deban ser atendidas.
 - o Ubicación de lesionados en el camino (Torre, Nivel y Oficina)
 - o Si hay visitantes con usted, proporcione sus nombres y empresa a la que pertenecen
- Si no es su punto de reunión asignado, no se mueva y repórtelo al líder
- o Puesto y departamento al que pertenece
- o Punto de reunión asignado y quién es su líder de evacuación
- Si es brigadista, reporte al jefe de brigadistas del punto de reunión donde se encuentra

Salud y Proyectos Especiales

Sistema Móvil para el Monitoreo de la Desnutrición

Por los altos índices de desnutrición crónica que aquejan a nuestros niños, Guatemala ocupa el primer lugar en América Latina y el sexto a nivel mundial.

Sabiendo que la salud es fundamental para el desarrollo de los niños y niñas, Fundación Tigo, en alianza con UNICEF, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional, ha desarrollado el Sistema Móvil para el Monitoreo de la Desnutrición.

SISTEMA MÓVIL
para el **Monitoreo**
de la **Desnutrición**



Este sistema tiene como objetivos:



- Generar la alerta y respuesta tempranas por medio de la telefonía celular, a nivel local, para identificar casos de desnutrición y brindar tratamiento oportuno y poder así disminuir el riesgo de mortalidad infantil.
- Generar la coordinación para la respuesta oportuna de atención a la desnutrición aguda, utilizando telefonía móvil y aplicaciones de software, que a su vez proporcionen reportes para el análisis y la toma de decisiones.
- Desarrollar reportes periódicos sobre el estado de la desnutrición infantil a nivel local.
- Conformar una red de actores comunitarios para la prevención, identificación, tratamiento oportuno y seguimiento de la desnutrición aguda.
- Desarrollar las habilidades de los proveedores de salud, a nivel nacional, para la evaluación del estado nutricional de la niñez e identificación de signos clínicos relacionados con la desnutrición.

Únete para Salvar Niños con Cáncer

El Proyecto UNETE para Salvar Niños con Cáncer inició en el año 2001. Actualmente, el proyecto cuenta con el apoyo y compromiso de cuatro de las Corporaciones más importantes de Guatemala, siendo Tigo una de ellas desde el año 2004.

Durante este tiempo, y gracias a la colaboración y solidaridad de los guatemaltecos, se ha logrado recaudar más de US\$37.5 millones, lo cual se ha invertido en su totalidad y de forma transparente en consultas externas, quimioterapias, pruebas de laboratorio y medicamentos para más de 4,000 pacientes, así como en equipo hospitalario e infraestructura que garantizan el adecuado funcionamiento de la UNOP (Unidad Nacional de Oncología Pediátrica), siendo éste el único centro especializado para el tratamiento del cáncer pediátrico en Guatemala.

La ampliación de cobertura de pacientes, así como el éxito obtenido en los tratamientos de cáncer pediátrico en Guatemala, son algunos de los logros que, gracias al esfuerzo de los colaboradores de las empresas patrocinadoras, así como de todos los guatemaltecos que apoyan al comprar tickets, hacen de este sueño una realidad de vida.

Todos los colaboradores de Tigo participan activamente en la campaña anual, por medio de la venta de tickets UNETE.

Con tu *Billeto de Unete* Para salvar niños con cáncer

de niños con cáncer se pueden salvar

Apoyando a

Logos: Banco Gaf Continental, Tigo, Pepsi, Camper

Festival “Yo me uno para poner fin a la violencia contra las Mujeres”

Fundación Tigo apoyó durante tres años (de 2010 a 2012) la campaña “Ya no más Violencia contra las Mujeres”, del Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki Moon, la cual se lanzó en el año 2009 para Latinoamérica desde Guatemala. Dicha campaña tiene como objetivo principal, la comunicación de los derechos de las mujeres, así como promover activamente las leyes que las protegen.

En el año 2011, Fundación Tigo recibió por parte del Sistema de Naciones Unidas en Guatemala, un reconocimiento especial por su compromiso con el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en Guatemala, el aporte hecho al desarrollo humano del país (mediante la realización del Programa Escuelas del Milenio), así como su activo respaldo a la campaña del Secretario General de la ONU para poner fin a la violencia contra las mujeres.



Programa de Voluntariado Corporativo

Anualmente, Fundación Tigo realiza varios voluntariados integrándose a nuestros tres ejes: Educación, Salud y Proyectos Especiales.

Los voluntariados se llevan a cabo internamente con nuestros colaboradores, quienes con su entusiasmo y apoyo, se integran con aquellas personas que necesitan una mano amiga en algún lugar, en alguna comunidad y en algún momento de emergencia nacional.

Actualmente, realizamos un promedio de 30 voluntariados al año en las áreas en donde nuestros programas se llevan a cabo. Adicionalmente, llevamos a cabo los voluntariados de emergencia cuando ocurre algún desastre natural o emergencia nacional que afecte a las comunidades de nuestro país.

¡Con actitud, voluntad y corazón, Fundación Tigo comparte con quienes más lo necesitan!



¡La temporada de voluntariado 2014, ya comenzó!

El 09 de enero llevamos a cabo el primero del año con un grupo de periodistas en la Escuela Buena Vista, Tecpán. ¡Esta es la escuela número 199 de Fundación Tigo! Por medio de nuestro voluntariado seguimos apoyando a la educación.

¡Participa tú también!



2.

Derechos Laborales



Principio 3:

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

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6:

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

Apoyo a Erradicación del Trabajo Infantil

Programa de Educación de Fundación Tigo

A través de nuestros Programas de Educación: Escuelas Digitales, Escuelas ABC, Escuelas ABC/Digital y Escuelas del Milenio, para mayo de 2014 Fundación Tigo entregó al Ministerio de Educación un total de 230 escuelas, beneficiado a 60,000 niños y niñas.



Programa de Escuelas Digitales

En apoyo a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, Fundación Tigo y Funsepa (Fundación Sergio Paiz), iniciaron en abril del 2013 el programa “Escuelas Digitales” que se lleva a cabo en distintos departamentos de Guatemala, con una intervención integral en educación, para que docentes, niños y niñas puedan mejorar sus niveles de aprendizaje utilizando diferentes modelos que permitan que las tecnologías de información sean utilizadas con eficacia.

Beneficios

- Mejorar la infraestructura básica de las escuelas.
- Promover el acceso de los niños y niñas a la escuela digital en los niveles de preprimaria y primaria.
- Contribuir al fortalecimiento de la educación, proporcionando las condiciones y equipamiento adecuado que hagan posible que niños y niñas asistan y aprendan en la escuela por medio de la tecnología de información.
- Reconstruir, reforzar y equipar con mobiliario las escuelas e instalaciones públicas educativas.
- Otorgar el beneficio, a las escuelas seleccionadas, de acceso a internet por medio de módems a precio costo.



Capacitación a docentes

Dentro del programa de Escuelas Digitales se incluye la capacitación a docentes en el uso de computadoras, desde el inicio del uso de la misma, hasta la aplicación a aspectos pedagógicos con el fin de que puedan desarrollarse profesional y personalmente.

Para mayo de 2014 se entregó un total de 28 escuelas como parte del Programa Escuelas Digitales.

Programa Escuelas ABC/Digital

Fundación Tigo apoya en la mejora de infraestructura, la cual consiste en construir o remozar, además de equipar las Aulas Digitales. Al igual que en el Programa Escuelas Digitales, en este Programa se incluye la capacitación a docentes en el uso de computadoras desde la iniciación de la computadora hasta la aplicación a aspectos pedagógicos.

Este Programa tiene como objetivos principales:

- Construcción de aulas, baños y cocinas, remozamiento general, reparación en techos, pintura y reparación estructural en los edificios ya existentes.
- Mejorar la cobertura y acceso de niños y niñas de escasos recursos a la educación primaria, a través de ampliación de capacidades y mejoramiento de las condiciones de los espacios de aprendizaje.
- Mejorar las condiciones generales de higiene con el remozamiento, adecuación y ampliación en cantidad y disponibilidad de servicios sanitarios dignos y funcionales.
- Apoyar a la alfabetización digital tanto de alumnos como de docentes, contribuyendo a la formación de ambos en el uso de la tecnología de la información y comunicaciones.
- Promover el acceso de niños y niñas de escasos recursos a la escuela digital en los niveles de preprimaria y primaria.
- Contribuir al fortalecimiento de la educación, proporcionando las condiciones y equipamiento adecuado que hagan posible que los niños asistan y aprendan en la escuela por medio de la tecnología de información.

DIGITAL



Para mayo de 2014, se entregó al Ministerio de Educación, un total de 7 escuelas como parte del Programa de Escuelas ABC/Digital.

Programa Escuelas del Milenio

Con el propósito de promover el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en Guatemala, el 9 de febrero del 2010 se celebró un convenio de cooperación entre Fundación Tigo y el Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala, el cual se basa en promover acciones a nivel territorial que sirvan para impulsar el avance en el logro de las metas a nivel nacional.

Siendo uno de los Objetivos del Milenio promover la construcción de Alianzas para el Desarrollo, al Sistema de Naciones Unidas y Fundación Tigo se sumó un importante aliado: USAID|Alianzas, con la finalidad de trabajar juntos en el Programa Escuelas del Milenio, con el que se busca mejorar las condiciones de las escuelas públicas, con un enfoque integral.

El Programa de Escuelas del Milenio brinda educación, nutrición, y ambientes sanos y seguros para convertirse en un lugar atractivo para niñas, niños y sus padres dentro de las comunidades.

Los componentes que hacen de las Escuelas del Milenio un programa integral son:





La duración de este proyecto fue de 2 años y medio (2010-2012) entregando al Ministerio de Educación un total de 151 escuelas totalmente reconstruidas beneficiando a más de 33,000 niñas y niños.

Programa ABC de Fundación Tigo:

Se enfoca en el remozamiento de Aulas, Baños y Cocinas en las escuelas, con lo que se facilita la creación de ambientes y entornos saludables, basado tanto en espacios físicos limpios, higiénicos y estructuralmente adecuados con entornos psicosociales sanos y seguros.

Aulas Creativas de USAID/Alianzas:

Busca apoyar el proceso de aprendizaje y hacer de las escuelas un lugar en donde leer, escribir y hacer matemáticas sea una experiencia participativa. También incluye capacitación a maestros y padres de familia, la cual les permite continuar integrándose a la comunidad educativa y transformar la dinámica de las aulas. Además, comprende el desarrollo de la lectoescritura, un importante componente de Aulas Creativas que despierta la creatividad, estimula la innovación y propicia el rescate de elementos culturales, a través de la producción literaria de las propias niñas y niños.

Escuelas Saludables del Sistema de Naciones Unidas:

Apoya la iniciativa de formar futuras generaciones que dispongan del conocimiento, habilidades y destrezas necesarias para promover y cuidar su salud, la de su familia y comunidad, así como de crear y mantener ambientes de estudio, trabajo y convivencia saludables.

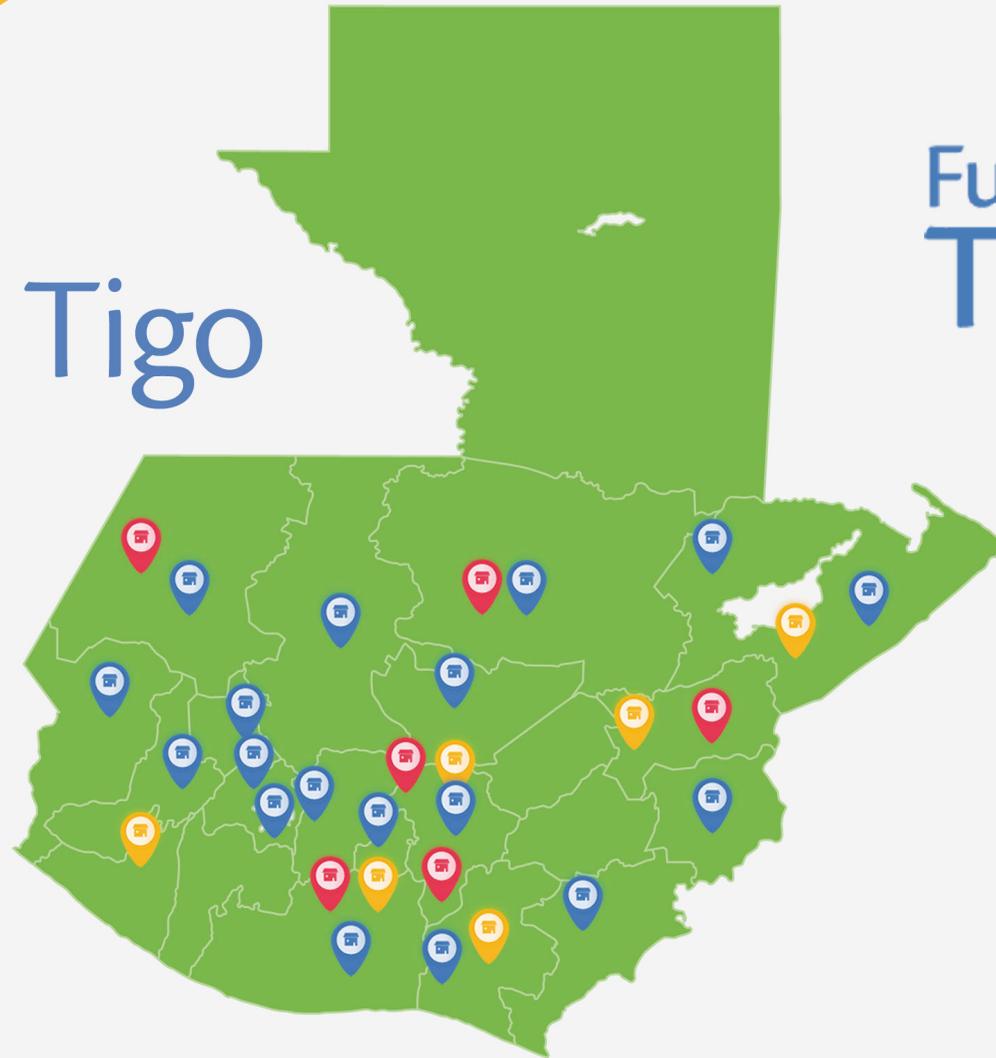


Escuelas Fundación Tigo 2010-2014

 EDM/ABC

 ABC/DIGITAL

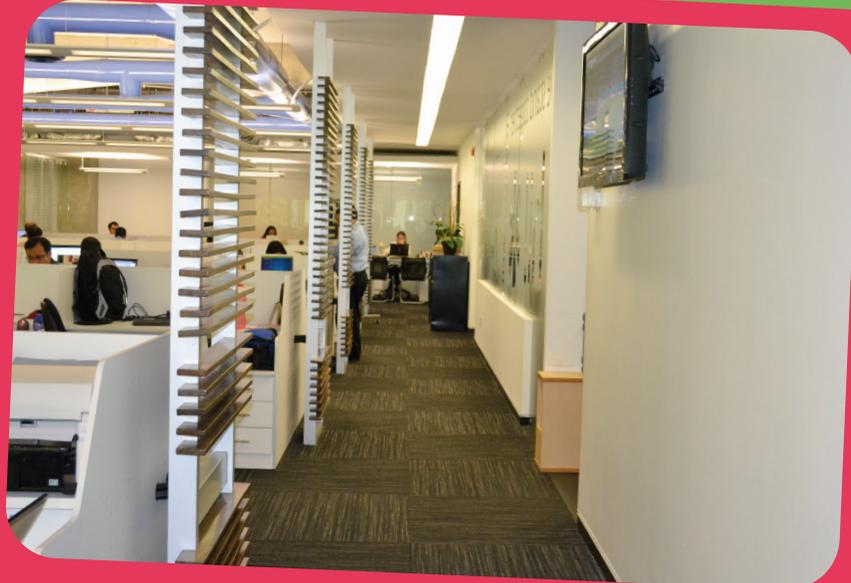
 DIGITAL



Puertas Abiertas



En Tigo tenemos una cultura “open door” o de puertas abiertas, donde no existen cubículos cerrados, y todas las oficinas mantienen sus puertas abiertas, con lo cual nos alineamos con nuestra cultura de Accesibilidad, además de incentivar el trabajo en equipo. Esto además permite que, sin importar el cargo que se tenga, todos tengan acceso a comunicarse con sus superiores con lo que se logra que la comunicación fluya en todos los niveles.



Diversidad e Inclusión

Diversidad e igualdad de oportunidades: El Grupo Millicom busca y valora la diversidad entre sus empleados, reconociendo que una mezcla de personas nos enriquece y es esencial para la creatividad y el crecimiento del negocio. Como grupo estamos comprometidos a brindar oportunidades de trabajo igualitarias y tratamiento imparcial a todos los individuos, basándonos en sus credenciales y experiencia, sin importar la raza, color, género, edad, nacionalidad u origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, estado de discapacidad, opiniones políticas o cualquier otra base prohibida por la ley. Sección 4.4. Responsabilidades en el Lugar de Trabajo. Código de Ética.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades Laborales

2012	2013
Total de colaboradores 3,602	Total de colaboradores 4,100
Mujeres 28.54%	Mujeres 30.26%
Hombres 71.46%	Hombres 69.74%
Promedio edad mujeres 27.9	Promedio edad mujeres 28.7
Promedio edad hombres 29.6	Promedio edad hombres 30.4

Socio por un día/Prácticas Supervisadas



Cada año se lleva a cabo la actividad Socios Por Un Día, la cual es organizada por la entidad “Empresarios Juveniles”. En Tigo, recibimos a un grupo de estudiantes que están próximos a graduarse de nivel diversificado, a quienes se les da una charla informativa con aspectos generales de la empresa y luego tienen la oportunidad de pasar el día con un Gerente de la organización, para tener una experiencia completa sobre la vida diaria de un alto ejecutivo de nuestra organización y así poder transmitirles su experiencia, para entusiasmarlos e involucrarlos en el ambiente laboral.



3.

Medio Ambiente



Principio 7:

Las empresas deben apoyar un criterio de precaución respecto de los problemas del medio ambiente.

Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Huella Azul: Reciclaje de Desechos Comunes



El Programa Huella Azul se lanzó en el año 2012. Este Programa consiste en una campaña interna de concientización, con el objetivo de motivar a los colaboradores de Tigo a separar los desechos y que tomen conciencia de los productos que consumen. Una de las razones principales del lanzamiento de la campaña es hacer partícipes a los colaboradores para que compartan la conciencia de ser amigables con el ambiente, al mismo tiempo que se apoya con el ahorro en gastos operativos al establecer la cultura de reciclaje.

Para el efecto, se colocaron basureros para hacer la separación y reciclaje de: plástico, aluminio y papel, además de reciclar también los desechos de cartón que produce la compañía, además de haber capacitado a todo el personal de limpieza en el tema de separación de desechos. Gracias a este programa, en el año 2013 se recolectaron y reciclaron más de 26 toneladas de desechos comunes, específicamente en las oficinas administrativas de Tigo.

Seguridad, Salud y Medio Ambiente: Los colaboradores tienen la obligación de cumplir con todas las leyes de salud, seguridad y del medio ambiente aplicables y con todas las políticas relacionadas con su Compañía Operativa. Sección 4.4. Responsabilidades en el Lugar de Trabajo. Código de Ética.

Reciclando con Tigo

En Tigo apoyamos la recuperación de los aparatos celulares que llegan al fin de su vida útil, facilitando centros de acopio en nuestras agencias Tigo de la ciudad capital.

Los teléfonos celulares contienen materiales, incluyendo metales, que se pueden reciclar. El reciclaje de estos aparatos ahorra recursos y ayuda a proteger el medio ambiente, ya que al reciclar estos materiales, no es necesaria la extracción de nuevos metales. Además de esto, algunos metales contienen altos niveles de materiales tóxicos, tales como plomo y cromo, convirtiéndose en residuos peligrosos cuando son desechados inadecuadamente.

Esta iniciativa de reciclaje provee una alternativa ecológica para los teléfonos celulares antiguos o que no están en uso, los cuales podrían terminar en vertederos, incineradores, basureros clandestinos, ríos, o simplemente, engavetados.



Reciclaje de Desechos Electrónicos

De igual forma, llevamos a cabo un programa interno de reciclaje de desechos electrónicos, producto de nuestras operaciones diarias. Para ello, los lotes de desechos electrónicos (materiales plásticos, metales y tarjetas electrónicas) se envían a centros de reciclaje en el extranjero, los cuales cuentan con maquinaria para el adecuado procesamiento de los residuos y, al mismo tiempo, cumplen con las certificaciones y estándares necesarios para el reciclaje responsable.

Durante 2012 y 2013 se reciclaron alrededor de 500 kg. de desechos electrónicos como parte de este programa.

Sustentabilidad Ambiental



Tigo ha impulsado la sustentabilidad ambiental para la reducción del consumo de energía, disminuir en costos operativos, mayor eficiencia de la organización y la infraestructura de red.

Se realizan evaluaciones de aspectos energéticos que pueden tener un impacto significativo en el desempeño de la operación por medio de auditorías de medición de Parámetros Eléctricos en los puntos más importantes del sistema eléctrico (Acometidas, Transformadores, Moto generadores, Transferencias, Tableros, sistemas de protección y control y sistemas de Climatización) en los Centros Técnicos y Nodos y Sitios de alto impacto para la operación de Tigo.

- Mejorar la eficiencia energética en procesos de una forma sistemática, a través de análisis de la efectividad de uso energético (PUE= Power usage effectiveness) para determinar oportunidades de mejoras considerables.
- Incrementar el aprovechamiento de soluciones alternativas híbridas; solar, baterías y Moto Generadores (MG) para sitios donde se tiene MG las 24 horas de servicio continuo.
- Asegurar la conformidad de los procesos de Planificación, Implementación y O&M con la política energética de la organización.



4. Transparencia y Anti-Corrupción



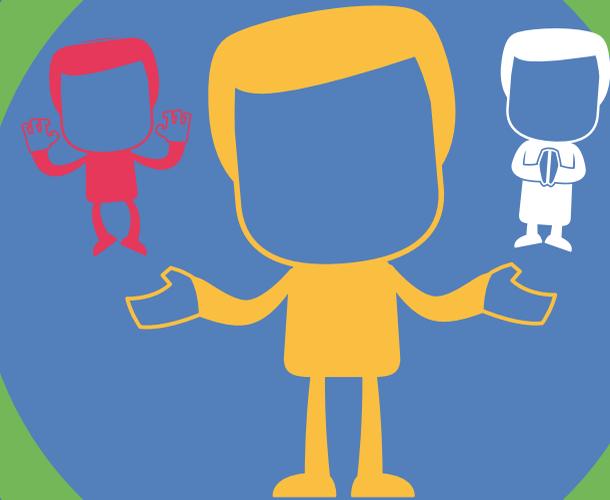
Principio 10:

Las empresas deben apoyar la lucha contra la corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Código de Ética

Nuestro Código de Ética establece una serie de lineamientos a seguir, con el fin de que nuestras operaciones sean transparentes, éticas y honorables. Todos nuestros colaboradores deben firmar este código al iniciar su relación laboral, con lo que se comprometen a velar por su estricto cumplimiento tanto a nivel personal, como denunciando alguna falta al mismo por parte de terceros.

De igual forma, todas las transacciones deben ser registradas apropiadamente para garantizar la completa rendición de cuentas de todos los bienes y actividades de la compañía, y para proporcionar la información necesaria en relación con la elaboración de estados financieros (extraído del Código de Ética; Sección 4.4.)





Nuestros colaboradores no deben ofrecer ni aceptar ningún pago inapropiado, soborno, comisión ilegal, gratificación o regalo que se le dé, o de igual forma que él pueda dar con la intención de obtener o retener negocios o asegurar servicios. Está prohibido cualquier pago, propina o regalo que viole las leyes locales o La Ley de Prácticas de Corrupción Extranjeras de Estados Unidos (o FCPA por sus siglas en inglés). Millicom y sus subsidiarias operativas están sujetas al FCPA debido a que las acciones comunes de Millicom se cotizan en NASDAQ. El FCPA fue decretado para: 1) Prohibir el soborno, e 2) Imponer contabilidad y registros (extraído del Código de Ética; Sección 4.5).

Política Silbato de Alerta

Por un juego
limpio y honesto
ayúdanos a mantener
las reglas...

Política del Silbato de Alerta

sonríe,
tienes

tigo™

Millicom, sus subsidiarias y afiliadas, están comprometidas a las normas más altas posibles de franqueza, honestidad y responsabilidad. De acuerdo a ese compromiso, se espera que los colaboradores y personas con las que tratamos, y que tengan serias preocupaciones sobre cualquier aspecto de la Compañía, se acerquen y puedan expresarlas.

Con ese propósito se crea la “Política Silbato de Alerta”, la cual busca alentar a todos los colaboradores a reportar situaciones sin correr el riesgo de acoso, discriminación o cualquier desventaja posterior. Algunas de las situaciones que se pueden presentar y que se deben reportar son: fraude, robo, estafa, acoso sexual, abuso de poder o conflictos de interés.

Cualquier persona que, de buena fe, reporte una queja seria y genuina estará protegida por el anonimato y confidencialidad, y en cualquier caso, no se tolerará ningún intento de aplicar alguna sanción o discriminación en su contra.

Integridad y Transparencia:

Buscamos comunicarnos de manera abierta y cortés, escuchando a todos sin importar su nivel jerárquico o posición. Buscamos ser honestos y éticos en todas nuestras negociaciones, empezando con cómo nos tratamos entre nosotros y a nuestros clientes. Buscamos mantener nuestras promesas y admitir nuestros errores. Nuestra conducta personal debe asegurar que el nombre de Millicom y TIGO sea digno de respeto y confianza. (Sección 4.2. Valores Corporativos; Código de Ética).



Tigo Money

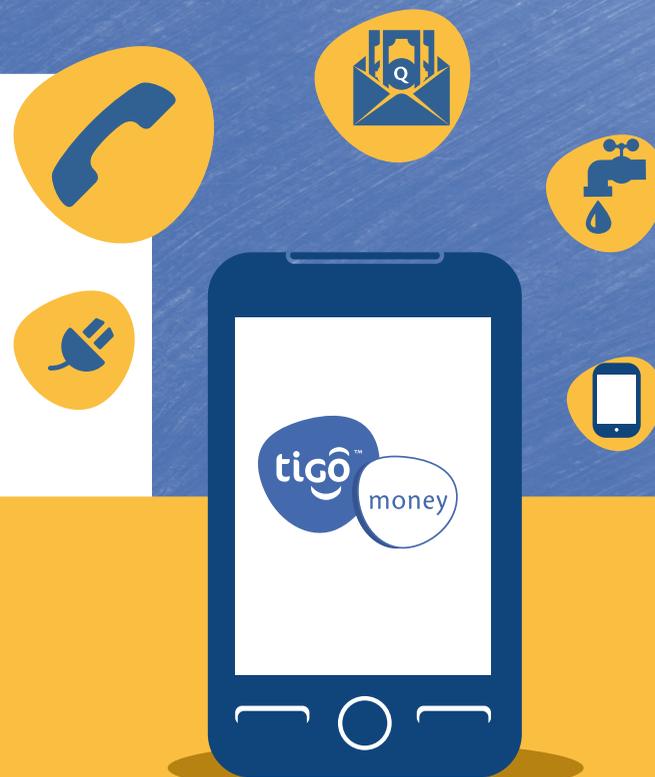
El sistema de remesas Tigo Money se encuentra debidamente registrado como una entidad remesadora regulada bajo la Superintendencia de Bancos que cumple con los debidos controles y requisitos legales impuestos por esta institución.

Dentro de los controles que Tigo Money, como entidad remesadora, debe establecer y respetar para poder operar en el país, se encuentran los siguientes:

1. La implementación de la Figura de “Oficial de Cumplimiento”.
2. Constante detección y análisis de todas las operaciones y actividades que pudiesen considerarse como “sospechosas”.
3. Periódica capacitación a todo el personal Tigo Money sobre tácticas de lavado de dinero y otros procedimientos ilícitos penados por la legislación guatemalteca y acuerdos internacionales sobre lavado de dinero.

Gracias al debido cumplimiento de estos y otros controles, Tigo Money se ha establecido como un servicio eficiente y transparente al alcance de la población guatemalteca no bancarizada, brindando seguridad financiera y alternativas eficaces a la situación de violencia y robos de efectivo que afectan a nuestra población en general.

Ahora, gracias a este servicio de remesas móviles nuestra población cuenta por primera vez con una alternativa financiera que garantiza rapidez, eficiencia y transparencia en el manejo del dinero en efectivo de nuestros usuarios.



Contribuyentes importantes del estado



Tigo Guatemala es una de las empresas que más contribuye con el estado de Guatemala en cuanto al pago de impuestos, ocupando actualmente la posición número cuatro.



La industria de las Telecomunicaciones es la segunda mayor contribuyente de impuestos para el estado de Guatemala, aportando más del 3% de la recaudación total de impuestos.

Además es una de las industrias que no tienen privilegios o exoneraciones de ninguna naturaleza.

Oficinas corporativas Tigo Guatemala

Oficinas Centrales

Km. 9.5 Carretera a El Salvador, Plaza Tigo, Santa Catarina
Pinula, Guatemala, C.A



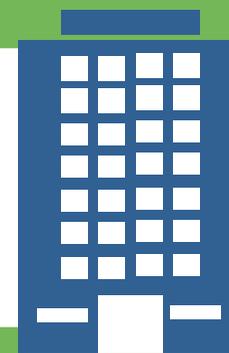
Oficinas Tigo Corporativo (Tigo Business)

Vía 5 5-34 zona 4, Edificio Centro Financiero BI, Torre III, Nivel 8 Guatemala,
Guatemala, C.A.



Oficinas Tigo Home

46 calle 24-50 zona 12
Guatemala, Guatemala, C.A.



Directorio de Tiendas

Tienda	Dirección
Centrasur	23 Calle 1-55 z. 12 Centro Comercial Centrasur (Locales 53PB y 54PB), Villa Nueva, Guatemala
Chiquimula	7a, Avenida 4-73 zona 1 Chiquimula.
Chiquimula	7a, Avenida 4-73 zona 1 Chiquimula.
coban	Diagonal 4, 3-12 Zona 2 Cobán, Alta Verapaz
coban	Diagonal 4, 3-12 Zona 2 Cobán, Alta Verapaz
Concepcion	km. 15.5 Carretera a El Salvador, local 232 y 233, Centro Comercial Pradera Concepción.
Concepcion	km. 15.5 Carretera a El Salvador, local 232 y 233, Centro Comercial Pradera Concepción.
Escuintla	Centro Comercial Pradera Escuintla local 72
Escuintla	Centro Comercial Pradera Escuintla local 72
Escuintla	Centro Comercial Pradera Escuintla local 72
huehue II	6ta Calle y 6ta Ave 6-19 z.1
Huehue II	6ta Calle y 6ta Ave 6-19 z.1
Jalapa	1a. Calle 0-09 zona 2, Jalapa
Jutiapa	5a Calle 1era Avenida Esquina 1-01, Zona 1
Jutiapa	5a Calle 1era Avenida Esquina 1-01, Zona 1
La Quinta	Centro Comercial La Quinta Locales 32,33 y 34
La Quinta	Centro Comercial La Quinta Locales 32,33 y 34
Mazatenango	4ta ave y 7a calle esquina z.1 Centro Comercial San Juan, Mazatenango, Suchite
Mazatenango	4ta ave y 7a calle esquina z.1 Centro Comercial San Juan, Mazatenango, Suchite
Metrocentro	0 Calle 16-20 Zona 4, Locales 230 y 231, Metrocentro Villa Nueva,
Metrocentro	0 Calle 16-20 Zona 4, Locales 230 y 231, Metrocentro Villa Nueva,
Miraflores	21 ave. 4-32 Zona 11 Local L 194 Centro Comercial Miraflores
Miraflores	21 ave. 4-32 Zona 11 Local L 194 Centro Comercial Miraflores
Oakland Mall	Diagonal 6 13-01 Zona 10. Local 215
Oakland Mall	Diagonal 6 13-01 Zona 10, Local 215
Obelisco	20 calle 1-75 zona 10
Obelisco	20 calle 1-75 zona 10
Pacific Center	Calzada Aguilar Batres 32-10 Zona 11, Locales 213 y 214, Guatemala, Guatemala

Tienda	Dirección
Pacific Center	Calzada Aguilar Batres 32-10 Zona 11, Locales 213 y 214, Guatemala, Guatemala
Peten	1 calle 6 avenida esquina Zona 1. Santa Elena Peten Centro Comercial Mayan Mall Local 215
Portales	CA-9 Norte Carretera al Atlantico 3-20 zona 17 Centro Comercial Portales local 314.
Portales	CA-9 Norte Carretera al Atlantico 3-20 zona 17 Centro Comercial Portales local 314.
Portales	CA-9 Norte Carretera al Atlantico 3-20 zona 17 Centro Comercial Portales local 314.
Progreso	Calle Principal Barrio El Golfo Guastatoya El Progreso (a un costado de Ferreteria El Punto Electrico)
Puerto Barrios	7a. calle y 8a. avenida esquina. Puerto Barrios
Puerto Barrios	7a. calle y 8a. avenida esquina. Puerto Barrios
Quiche	5a. Calle 2-16 zona 1, Plaza Santander, Santa Cruz del Quiche
Retalhuleu	Distrito Comercial La Trinidad Local 55
Retalhuleu	Distrito Comercial La Trinidad Local 55
Salama	
Salama	7a. Avenida 4-41 zona 1 Salama Baja Verapaz
San Cristobal	5a. Avenida 3-05, Boulevard Principal, Centro Comercial Mix local 21B, sector A-3, San Cristobal I, Mixco
San Cristobal	5a. Avenida 3-05, Boulevard Principal, Centro Comercial Mix local 21B, sector A-3, San Cristobal I, Mixco
San Marcos	7ave 1-17 z.02 San Pedro, San Marcos.
Tikal Futura	Centro Comercial Tikal Futura Local 101
Tikal Futura	Centro Comercial Tikal Futura Local 101
Tikal Futura	Centro Comercial Tikal Futura Local 101
Xela	Centro Comercial La Pradera, Locales 34-36
Xela	Centro Comercial La Pradera, Locales 34-36
Zacapa	3a. Calle 10-34 zona 1 Zacapa locales 1, 2 y 3 Edificio Plaza Lee Garden
Zacapa	3a. Calle 10-34 zona 1 Zacapa locales 1, 2 y 3 Edificio Plaza Lee Garden
Zentro Plaza	18 Calle 24-20 Zona 10
Zentro Plaza	18 Calle 24-20 Zona 10
Zentro Plaza	18 Calle 24-20 Zona 10
Zona 1	6ta Av. 9-00 zona 1
Zona 1	6ta Av. 9-00 zona 1
Zona 4	6 Ave. 0-35 zona 4 local 111 1er. Nivel C. C. Plaza Zona 4, Guatemala
Zona 4	6 Ave. 0-35 zona 4 local 111 1er. Nivel C. C. Plaza Zona 4, Guatemala
Kioskos San Lucas	km. 29.5 Centro comercial Las Puertas Local 141 San Lucas Sacatepequez
Tigo Express Amatitlán	Centro comercial Flores del Lago Kiosco C km 29.5 carretera Amatitlan

Ficha Técnica

Edición: Melissa Martínez Benecke
Comunicación y Responsabilidad Corporativa
Fundación Tigo



COLABORADORES

Tigo People

Ana Quintana
Walter Villatoro
Irene Aguilar
Katia Tejeda
Claudia Paredes
Gladys Miyares

Seguridad Industrial

Dirk Breeuwer

Finanzas

Elvin Girón

Coordinación Editorial

Melanie Reimers / Fundación Tigo
María José Lara / Fundación Tigo



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Comunicación de Progreso Pacto Global de Naciones Unidas

Julio 2013 a Junio 2014

Tigo Guatemala y Fundación Tigo

Fundación
Tigo

