

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Tigo Guatemala
y Fundación Tigo



tigo



REPORTE 2014

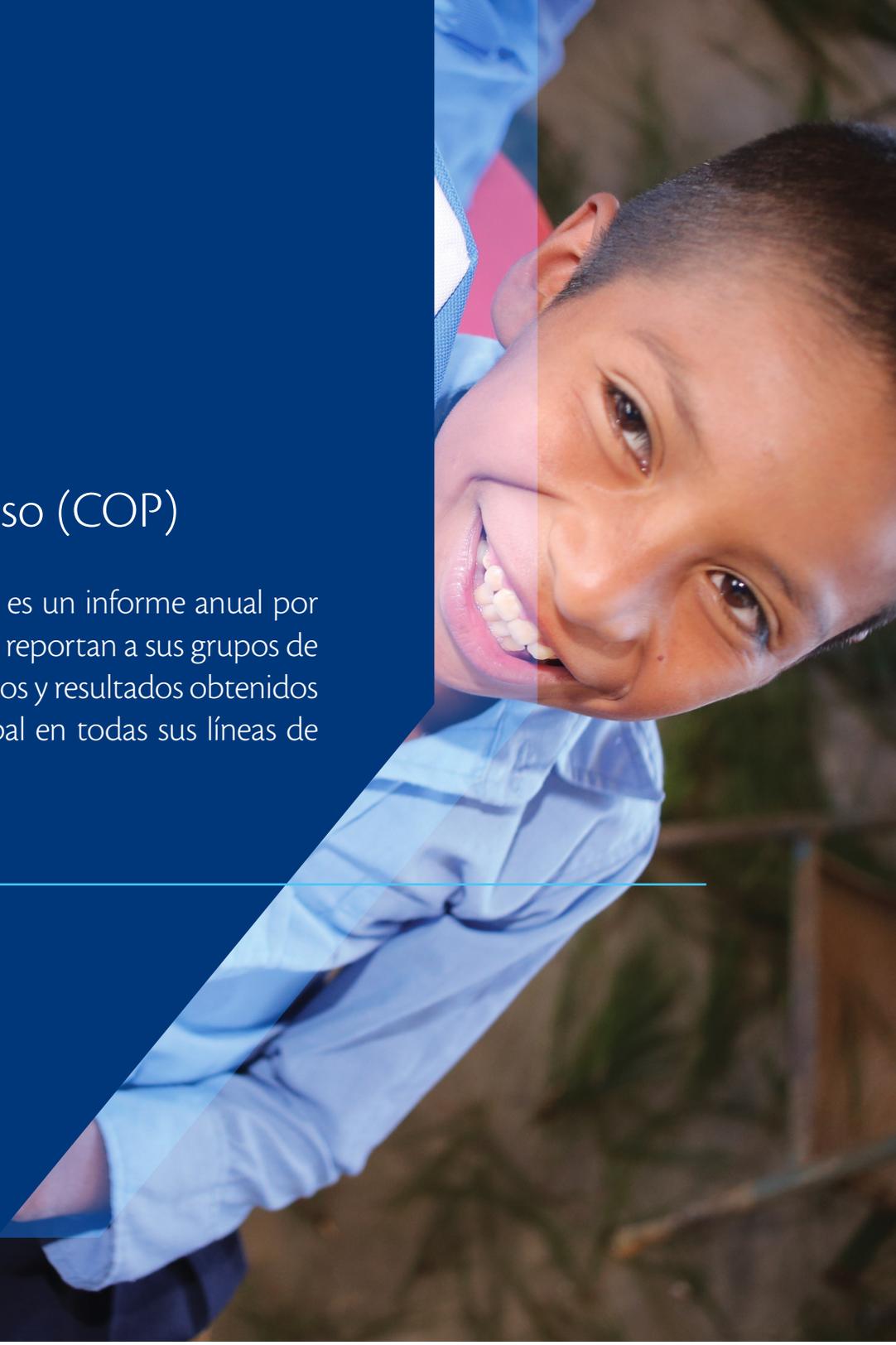


APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

SEGUNDA EDICIÓN

Comunicación de Progreso (COP)

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



CONTENIDO

- ◇ Carta de Nuestro Director General
- ◇ ¿Quiénes Somos?
Mapa de cobertura a nivel nacional
- ◇ Highlights y Review 2014
- ◇ Compromiso con nuestros grupos de interés (Stakeholder Engagement):
 1. Experiencia del Cliente
 2. Educación y Derechos Infantiles
 3. Impacto Ambiental
 - 4 Manejo Responsable de Nuestra Cadena de Suministros
 5. Diversidad e Inclusión
- ◇ Otros Proyectos
 - o BCM (Business Continuity Management) & HSE (Health and Safety Environment)
 - o Transparencia y Anticorrupción:
 - Código de Ética
 - Política del Silbato de Alerta
 - Tigo Money
 - Contribuyentes importantes del Estado
- ◇ Ficha Técnica

CARTA DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Ser una de las organizaciones privadas que más promueve el desarrollo de Guatemala, representa un compromiso muy grande.

Nos da mucho gusto estar presentando por segundo año consecutivo este informe en el que se destacan los avances que nuestra organización ha tenido desde que nos adherimos al esfuerzo global que busca que el sector corporativo tenga un mejor desempeño y contribuya a tener un mundo más equitativo y justo, el Pacto Global de Naciones Unidas.

Con el compromiso que esto representa, hoy puedo decir con orgullo y satisfacción, que nos hemos consolidado dentro del grupo de organizaciones privadas más activas del país en cuanto a acciones orientadas al desarrollo se refiere. Esta visión viene desde nuestro inicio de operaciones hace casi 25 años: ser una empresa que de verdad contribuya con el país.

Hemos apoyado de forma muy activa a las comunidades más necesitadas y nos hemos enfocado por medio de nuestro brazo social, Fundación Tigo, a la implementación de programas educativos. Hemos beneficiado directamente a más de 70 mil niñas y niños de escasos recursos, brindándoles centros de estudios dignos por medio de nuestros distintos Programas de Educación, abriéndoles además una ventana al mundo con el Programa Escuelas Digitales.

En el 2014 continuamos de forma agresiva con nuestro proceso de digitalización, con nuestra campaña de comunicación masiva “Desfrijolízate” y con las Mega Ferias de Smartphones, eventos en los que llevamos, a todo el país, dispositivos a precios muy accesibles con beneficios especiales.

Además, formamos parte de la Junta Directiva de la red local emergente de Pacto Global, lo que nos permite participar activamente en el esfuerzo por consolidar el Pacto Global y la aplicación de sus principios, en nuestro país. Para Tigo Guatemala, ésta es una iniciativa voluntaria con la cual nos hemos comprometido completamente y a largo plazo.

Luis Fernando Valladares Guillén
Director General



¿QUIÉNES SOMOS?

Tigo Guatemala es una compañía de telecomunicaciones que opera en todo el territorio nacional

Promovemos un estilo de vida digital, a través de nuestros servicios de comunicación, información y entretenimiento, permitiendo conectar a nuestros consumidores con su mundo.

Tigo es la empresa líder en las telecomunicaciones y estilo de vida digital en Guatemala. Fue fundada en 1990 como la primera empresa de telefonía celular y desde entonces ha forjado la historia de las comunicaciones móviles en el país, con innovación, inversión y generación de desarrollo.

Tigo ha llegado a diversificarse de tal manera que actualmente cuenta con más de 8.3 millones de usuarios en sus tres unidades de negocios independientes:

tigô smart

[Servicios de telefonía celular e internet móvil]

tigô business

[Servicios corporativos de telecomunicaciones para cualquier tipo de negocio]

tigô STAR

TV • Internet • Play

[Servicios de televisión digital e Internet de alta velocidad y telefonía fija para el hogar]

La operación de **Tigo** se integra dentro del portafolio empresarial del consorcio Millicom International Cellular S.A. (MIC). Con sede en Luxemburgo, es el operador líder en telecomunicaciones dedicado a los mercados emergentes en 13 países de América Latina, Asia y África.

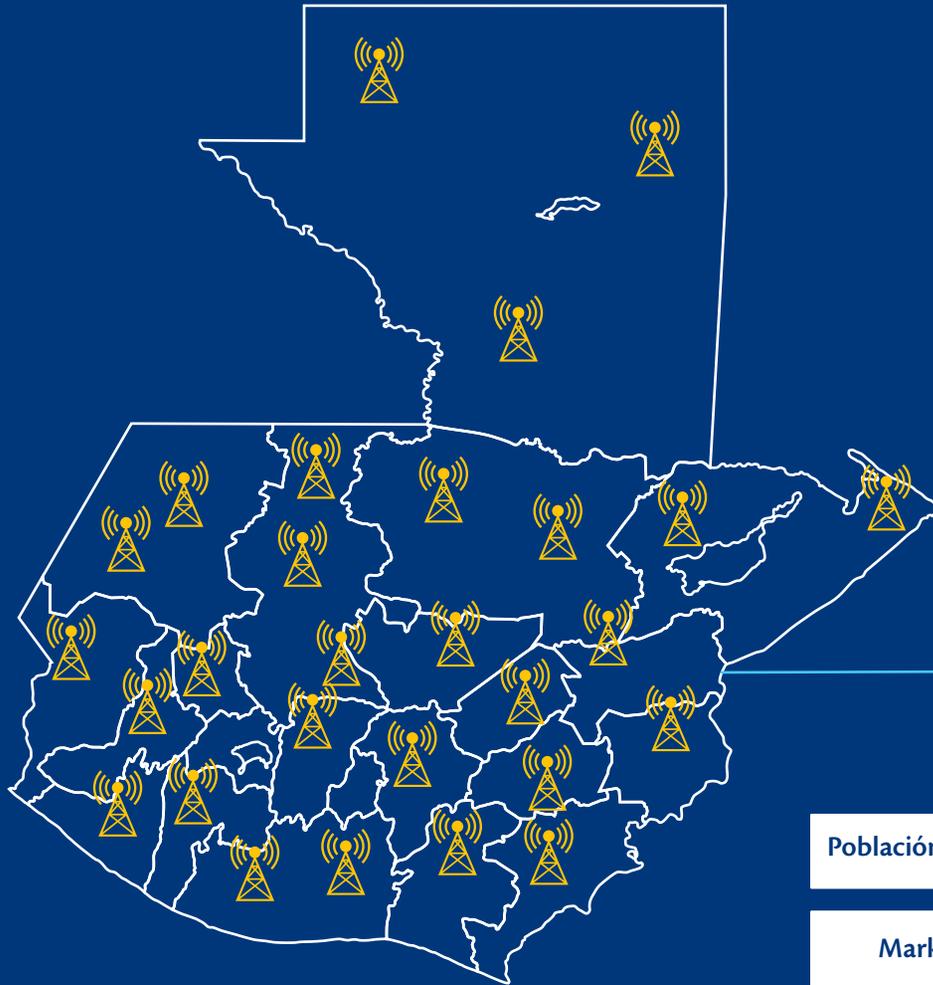
Tigo Guatemala emplea a más de 3,800 colaboradores, en su mayoría gente joven y entusiasta, con gran inquietud por expresar sus ideas para hacer un mundo mejor.

Además, como una empresa socialmente responsable y comprometida con Guatemala, se creó en el año 2009 su brazo social, Fundación Tigo, organización no lucrativa que a la fecha ha beneficiado directamente a más de 70 mil niñas y niños de escasos recursos, brindándoles centros de estudios dignos por medio de sus distintos programas educativos. Tigo Guatemala está comprometido con el desarrollo ético y responsable de sus actividades. Es por ello que en 2014, se concentra en crear cimientos sólidos en materia de gobernanza, utilizando herramientas tales como el Código de Ética, además de la generación de marcos de actuación para conseguir nuestros objetivos estratégicos.

Tigo tiene una política de tolerancia cero en materia de corrupción, fraude, extorsiones o cualquier tipo de soborno. Además, nuestros colaboradores, tienen prohibido ofrecer y/o aceptar sobornos o pagos de ningún tipo, bajo ninguna circunstancia. Por medio de la Política del Silbato de Alerta, nuestros colaboradores pueden denunciar anónimamente cualquier situación de corrupción o soborno interno.



SOMOS LÍDERES EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES GUATEMALTECO



MAPA DE COBERTURA
A NIVEL NACIONAL

NUESTRO MERCADO

Población Guatemala	→	15,961,217
Market Share	→	54.88%
Total de Usuarios Tigo	→	8,351,000
Colaboradores	→	3,800

HIGHLIGHTS FUNDACIÓN TIGO 2014

-  36 Escuelas entregadas
-  Más de 307 computadoras entregadas
-  Más de 10,800 niños y niñas beneficiados
-  Más de 440 docentes beneficiados
-  72 Aulas nuevas
-  91 Aulas remodeladas
-  9 Cocinas nuevas
-  6 Cocinas remodeladas
-  56 Baños nuevos
-  103 Baños remodelados
-  75 Chorros instalados
-  36 Estufas instaladas
-  51 Lavamanos instalados
-  6,760 metros cuadrados de techos cambiados
-  Más de 15,556 metros cuadrados de construcción y remozamiento
-  Entre junio y septiembre de 2014 se entregaron 1,037 Ecofiltros en 115 escuelas, beneficiando a 22,975 niñas y niños y 858 docentes.
-  6 Actividades de voluntariado en escuelas y otras entidades beneficiadas por nuestros programas, en las cuales participaron 175 voluntarios internos.
-  29 Actividades de voluntariado en la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP), entidad beneficiada por AYUVI, por medio de la rifa anual "Únete para Salvar Niños con Cáncer", proyecto del cual Tigo es socio. Estas actividades contaron con la participación de 310 colaboradores internos.





REVIEW 2014

En 2014 expandimos nuestra red, a través de la instalación de 80 sitios nuevos en áreas rurales, proveyendo cobertura a un 87.4% de la población para finales de año. Más de un millón de personas accedieron a Facebook, utilizando el menú USSD, uno de nuestros más populares servicios de valor agregado.

2014 fue un año en el que nos enfocamos en proveer a nuestros consumidores con servicios que les permitan llevar un estilo de vida digital. Logramos introducir a muchas personas a este estilo de vida digital, por medio de una activa promoción de smartphones, además de otros productos y servicios innovadores. En 2014, tuvimos un crecimiento de 89% en el uso de smartphones, siempre apoyados por nuestra campaña “Desfrijolízate”, la cual inició en el año 2013 y ha tenido excelentes resultados, tales como duplicar la base de usuarios que usan datos desde el inicio de la campaña, permitiendo el acceso a internet a más de un millón de guatemaltecos, incrementado la penetración de 18.2% a 35.1% sobre nuestra base de usuarios activos, generando un crecimiento en el consumo de datos móviles del 40.8% respecto a 2013.

Además, estamos expandiendo nuestros servicios financieros móviles, con el fin de promover la inclusión financiera, al mismo tiempo se cumple con las regulaciones de Prevención y Detección de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, sin perder de vista la utilización de mecanismos para proteger la privacidad de nuestros consumidores.

◇ Mobile penetration (%): 95.4

◇ Consumidores de los servicios móviles de Tigo: 8,351,000

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (Stakeholder Engagement)

Nuestros stakeholders o grupos de interés, son todos aquellos grupos con los que entramos en contacto durante nuestras actividades del día a día, y quienes de una manera u otra influyen a Tigo, o quienes se ven influenciados por Tigo.

A continuación, identificamos los cinco asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés durante 2014.



1. EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Grupo de Interés: Nuestros clientes

Nuestra respuesta:

¿Qué queremos hacer? Desarrollar una ventaja competitiva, al convertirnos en la marca de telecomunicaciones en Guatemala que ofrece la mejor experiencia holística al consumidor.

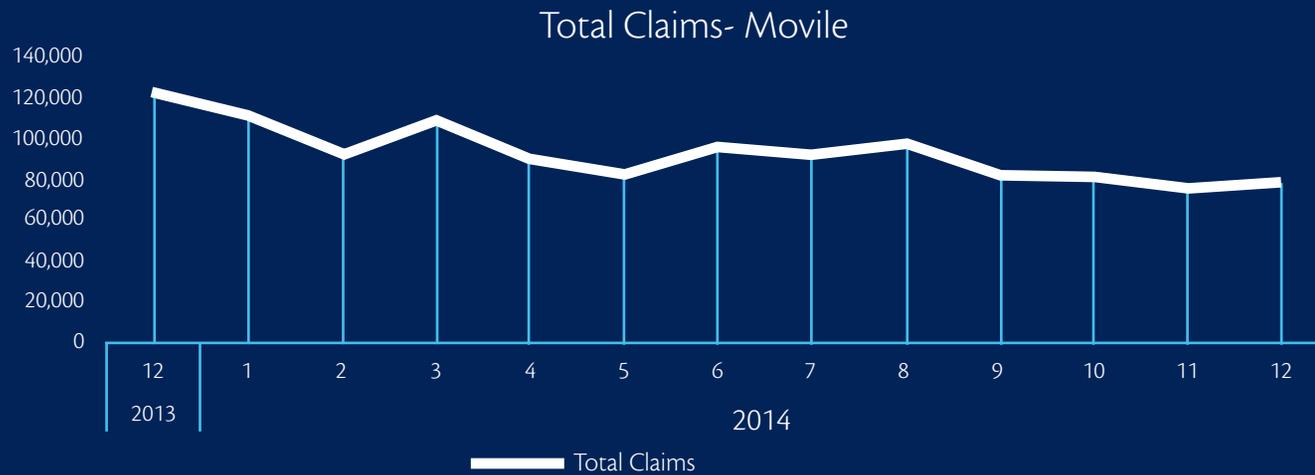
¿Cómo lo estamos haciendo?

- a. Experiencia de Cliente: Garantizar que el Consumidor tenga experiencias de alta calidad en todos los momentos de la verdad, escuchando la voz del consumidor.
- b. Calidad de los Productos: “Hacerlo bien a la primera”, implementando metodologías de aseguramiento de calidad para el desarrollo y testeo de nuevos productos.
- c. Calidad de Red: Lograr entregar la mejor experiencia de navegación a nuestros clientes en nuestras redes 3G, LTE, Residencial y Corporativa.
- d. Calidad Percibida: Entender qué es lo importante para el consumidor y cerrar la brecha entre sus expectativas y lo entregado.



ALGUNOS RESULTADOS OBTENIDOS HASTA AHORA:

- Reducción del 78% YoY de los reclamos de problemas de navegación móvil en el Contact Center:



- Escuchando la voz del consumidor fue posible reducir los cobros indebidos hechos al pagar sus servicios mediante Tigo Money, de un 33% a un 4% en el último mes



¡ Y Vamos Por Más !

2. EDUCACIÓN Y DERECHOS INFANTILES

La creación de ambientes y entornos saludables, basado tanto en espacios físicos limpios, higiénicos y estructuralmente adecuados con entornos psicosociales sanos y seguros, además de la introducción de la tecnología en las escuelas por medio de nuestro Programa Escuelas Digitales, forman parte fundamental de nuestra estrategia de digitalización. Nuestros programas incluyen además, jornadas de capacitación digital para maestros, asegurando de esta forma la calidad educativa.

Por medio de nuestros distintos Programas de Educación, combatimos el trabajo infantil, proveyendo mejores oportunidades de educación.

Grupos de interés: Los niños, niñas y comunidades que se benefician con nuestros programas, Ministerio de Educación, Funsepa, Ecofiltro.

Nuestra respuesta: Se realizan visitas y evaluaciones a distintas escuelas públicas, según las necesidades y demandas que tengan. En base a un criterio establecido y definido en conjunto con el Ministerio de Educación, se seleccionan las escuelas que serán beneficiadas por nuestros programas.





Una vez seleccionamos las escuelas beneficiadas, se inicia con la construcción o remozamiento (según sea el caso) del establecimiento educativo y al finalizar se realiza un acto de inauguración, donde la escuela se entrega de manera oficial de vuelta al Ministerio de Educación.

Aunque las escuelas siguen bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación, proveemos, en alianza con Funsepa, jornadas de capacitación tecnológica a los docentes de los establecimientos educativos, con el fin de asegurar la calidad educativa, así como el mantenimiento adecuado de los equipos de cómputo de las mismas.

En 2014 entregamos 36 escuelas más, como parte de nuestros programas, que representan más de 15,556 metros cuadrados de construcción y remozamiento, se entregaron 307 computadoras en las escuelas beneficiadas por el Programa Escuelas Digitales, beneficiando a 10,800 niños y niñas. Desde 2010, hemos entregado un total de 250 escuelas en los 22 Departamentos del país, beneficiando a más de 70,000 niños y niñas.

Adicionalmente, a mediados de 2014 se inició un Programa de Entrega de Ecofiltros (filtros purificadores de agua) en algunas de las escuelas beneficiadas por nuestros programas, con el fin de asegurar el acceso de los niños a agua potable en sus escuelas. Entre junio y septiembre de 2014 se entregaron 1,037 Ecofiltros en 115 escuelas, beneficiando a 22,975 niñas y niños y 858 docentes. Debido al éxito de este programa, en 2015 se entregarán 1,000 Ecofiltros más, en una primera fase, con posibilidad de ampliarse.

3. IMPACTO AMBIENTAL

El cambio climático, además de la necesidad de poder asegurar los recursos futuros para la sostenibilidad del negocio, son factores muy importantes que debemos tratar.

Grupos de Interés: Colegas y proveedores.

Nuestra respuesta: Programas internos de reciclaje de desechos comunes y scrap, modernización de la red, torres ecológicas.

Llevamos a cabo un proceso de reciclaje de los desechos electrónicos (o e-waste) producto de nuestras operaciones diarias. Para ello, nos regimos por estándares internacionales, y los lotes de desechos electrónicos (metales, tarjetas electrónicas, etc.) 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. Gracias a este programa, en 2014 se reciclaron más de 250 kg. de desechos electrónicos.

En Tigo, a través de la iniciativa “Reciclando ConTigo”, 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.

- ◇ Valor del e-waste reciclado responsablemente en 2014 : US\$190,000.00
- ◇ Más de 75 toneladas métricas de e-waste reciclado
- ◇ Más de 96 toneladas de desechos comunes reciclados en oficinas administrativas en 2014



Por otra parte, el Programa Huella Azul 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 programa 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 cuenta con basureros para hacer la separación y reciclaje de: plástico, aluminio, papel y cartón, además de haber capacitado a todo el personal de limpieza en el tema de separación de desechos. Gracias a este programa, en el año 2014 se recolectaron y reciclaron más de 96 toneladas de desechos comunes, específicamente en las oficinas administrativas de Tigo.

La creciente proliferación de instalación de antenas de transmisión, cada vez en mayor densidad, ha venido generando un rechazo por parte de los habitantes y la creación de normas que exigen la implementación de medidas de mitigación de la contaminación visual, por parte de las instituciones gubernamentales encargadas del ambiente. Ante esta necesidad real y urgente, Tigo Guatemala, ha desarrollado propuestas de mimetización para torres auto-soportadas que ocultan total o parcialmente las antenas y sus soportes.



4. MANEJO RESPONSABLE DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS (MANAGE OUR SUPPLY CHAIN RESPONSIBLY)

En nuestra cadena de suministros, tenemos una gran oportunidad de promover los negocios responsables dentro y fuera de nuestra operación. Consideramos que, si nuestros proveedores siguen una serie de principios éticos, es más probable que provean productos y servicios de más alta calidad y que sean viables financieramente. Además, la conducta de nuestros proveedores se refleja directamente en nuestra propia reputación.

Grupos de Interés: Proveedores locales e internacionales.

¿Cómo nos involucramos?: Comunicamos nuestro Código de Conducta de Proveedores (Supplier Code of Conduct) a todos nuestros proveedores.

Nuestra respuesta: Nuestro Código de Conducta de Proveedores incluye principios de ética, integridad, derechos laborales y protección de los trabajadores, prohibición de trabajo infantil y protección del medio ambiente.

Cualquier proveedor que sea invitado a participar en un evento de compras, debe haber leído y aceptado nuestro Código de Conducta de Proveedores en el sistema de sourcing utilizado en Guatemala (Arriba).

◇ Anualmente firmamos el Código de Conducta de Proveedores (Supplier Code of Conduct) con nuestro top 20 de proveedores.





5. DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (DIVERSITY AND INCLUSION)

Promover la igualdad de oportunidades laborales, a nivel de edad, género, etnia, etc., es muy importante para la motivación de nuestros colaboradores.

Grupos de Interés: Nuestros colaboradores

Nuestra respuesta: En Tigo estamos comprometidos con la construcción de un gran lugar para trabajar, en donde los colaboradores no sólo se enorgullecen de formar parte del mismo, sino que disfruten del trabajo que realizan. Creemos firmemente que las mejores empresas se construyen día a día con el eje principal de la confianza a través de relaciones entre colaboradores y líderes, y es por ello que fomentamos las mejores prácticas de credibilidad, imparcialidad y respeto en todos los ámbitos de la organización.

Cada año realizamos mediciones de clima organizacional para fortalecer nuestra cultura, atraer y retener al mejor talento, lograr los objetivos organizacionales, crear un ambiente sano de equipo/familia y buscar que los colaboradores den lo mejor de sí mismos.

Gracias a esfuerzos continuos hemos obtenido más de un 77% de satisfacción en la encuesta anual, posicionándonos como una de las mejores empresas para trabajar en Centro América y el Caribe y la mejor de telecomunicaciones en Guatemala.

El sentimiento de logro, el orgullo de pertenecer a la familia Tigo, el trato justo, las recomendaciones a nuestros amigos y familiares, la forma en que contribuimos a la sociedad, las instalaciones y el significado especial del trabajo diario son, entre otros, los mejores indicadores de las encuestas anuales que reflejan la excelencia Tigo.

NUESTROS RECURSOS HUMANOS SON ACTIVOS FUNDAMENTALES

Ascensos	2013	2014
Masculinos	106	105
Femeninos	57	38

	2013	2014
Personas con discapacidad	3	3
Porcentaje Rotación	8.30%	7.00%
Total Colaboradores	4,100	3,757



Estructura Organizacional	2013	% Mujeres	% Hombres	2014	% Mujeres	% Hombres
Directores	29	10.3%	89.7%	33	15%	85%
Gerentes	175	39%	61.1%	165	29%	71%
Supervisores/Coordinadores	493	18%	82.4%	365	26%	74%
Staff/ Outsource	3,403	---	---	3,194	---	---
Total Colaboradores	4,100			3,757		

POLÍTICA DE BENEFICIOS:

Gracias a nuestra Política Interna de Beneficios, en Tigo implementamos varios beneficios laborales, adicionales a los establecidos por la ley (Código de Trabajo). Éstos se crearon pensando en nuestros colaboradores, quienes son un pilar fundamental de la compañía, por lo que buscamos que se sientan motivados, y al mismo tiempo tengan un sentido de pertenencia y satisfacción de saber que dichos beneficios fueron diseñados especialmente para ellos.

Algunos de estos beneficios para colaboradores son los siguientes:

1. **Planes Colaborador:** Facilidades en planes prepago 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.
10. **Premiación por antigüedad:** Los colaboradores que cumplen 4, 8, 12, 16 y 20 años de laborar en la empresa.
11. **Chequeos médicos.**
12. **Préstamos de efectivo:** Sin cobro de interés.
13. **Centro de entretenimiento:** Dentro de las instalaciones (mesas de ping pong y futillo).

¡Felicidades!



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



Asimismo, contamos con actividades para promover el equilibrio entre la vida personal y laboral (Work/Life Balance), tales como Tigo Fit y la actividad navideña “Árbol Tigo”, entre otras. Esta última involucra a las familias de nuestros colaboradores.

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 récord y avances periódicos, consultas generales en video-chat con nutricionista, video de ejercicios para practicar en casa, recetas saludables, educación, motivación. Es importante resaltar que Tigo subsidia el 66% del costo total del programa.

GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO:

La gestión del talento de la organización se ha vuelto una ventaja competitiva para la empresa y para la creación de valor. Es un proceso estratégico que nunca debe ser considerado como un gasto, sino como una inversión a mediano y largo plazo.

Como parte de la estrategia de retención del talento interno de Tigo, la empresa ofrece programas de desarrollo profesional a sus colaboradores. Gracias al Programa de Gestión de Talento de Tigo desarrollado en 2014, la empresa ocupó la casilla 7 (de un total de 23 empresas evaluadas) en el ranking de las Empresas Modelo en la Gestión de Talento en Centroamérica y República Dominicana.



El programa de Liderazgo dirigido a Gerentes y Directores de la compañía se enfocó en medir y reforzar las competencias de liderazgo que a continuación se enlistan:

- ◇ Liderando mediante la visión.
- ◇ Liderando mediante la conexión.
- ◇ Liderando mediante la entrega.
- ◇ Liderando mediante el cambio.
- ◇ Liderando como dueño.

El objetivo principal del programa es:

- ◇ Desarrollar líderes grandiosos que impacten la construcción de un gran lugar para trabajar.
- ◇ Consolidar la marca Liderazgo Tigo.
- ◇ Incrementar las competencias y habilidades de los líderes.

Existe una alineación entre la identificación, la retención, el desarrollo y la compensación, lo que agrega valor al proceso de gestión de talento al negocio. El Programa de Liderazgo de Tigo se desarrolla en los siguientes pasos:

1. Selección de la población objetivo.
2. Comunicación del programa.
3. Entrevista de liderazgo.
4. Test de OPQ 32.
5. Evaluación 360.
6. Calibración con jefe inmediato de la persona.
7. Calibración con director.
8. Taller de devolución de resultados.
9. Construcción de plan de desarrollo.
10. Seguimiento a planes individuales.
11. Seguimiento a planes grupales.
12. Cierre de actividades.
13. Remedición.



¿QUÉ MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN EXISTEN?

Nuestro proceso de retroalimentación (o feedback) va de la mano con el proceso de evaluación de desempeño, ya que creemos firmemente en que nuestro talento necesita ver sus avances, resaltar sus cualidades y fortalezas y mejorar las áreas de oportunidad. Por ello, nos enfocamos en un diseño robusto de evaluación del desempeño que apoya el crecimiento y desarrollo de todos nuestros colaboradores.



OTROS PROYECTOS



BCM (Business Continuity Management) & HSE (Health and Safety Environment)

Durante los años anteriores se ha estudiado la evolución natural de cada centro técnico encontrando que uno de los riesgos existentes es la disponibilidad de energía y climatización, especialmente porque la red eléctrica comercial utilizada es administrada por terceros, asimismo los sistemas de energía de respaldo propios fueron diseñados utilizando criterios de cargas de equipos contemporáneos a su época los cuales utilizaban una densidad eléctrica menor a la que es utilizada por los equipos disponibles en la actualidad, por lo cual se vio la necesidad realizar la reingeniería y actualización del sistema eléctrico interno para poder albergar nuevas tecnologías en nuestros centros técnicos, usando como base normativa internacional (NEC, TIA, NFPA) y nuestro estándar interno llamado Tigo Lost Prevention Standard (TLPS).

Nuestra visión a futuro, exigida por las nuevas aplicaciones que serán utilizadas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y sobre todo las exigencias mundiales para poder diseñar, optimizar y actualizar las nuevas redes en el menor tiempo posible, nos exige ya no solo ser mejores en la competencia local, sino pertenecer a los mejores grupos de competencia a nivel global. Esto nos permitirá generar buenas prácticas a nivel operativo y administrativo, donde por medio de nuestro estándar interno (TLPS) y política de HS&E se están generando las bases para poder crear una cultura y práctica continua en cada uno de nuestros procesos considerados como críticos.

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES:

En Tigo Guatemala, priorizamos proteger la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, clientes, visitas y contratistas, al mismo tiempo protegemos el medio ambiente minimizando la huella ecológica.

LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN SE ORIENTA PRINCIPALMENTE EN LO SIGUIENTE:

Salud y Seguridad

- Proporcionar un entorno laboral seguro y saludable promoviendo conductas seguras.
- Establecer herramientas y procedimientos de gestión identificando y controlando riesgos para promover áreas de mejora.
- Generar una cultura de prevención en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Generar recursos adecuados brindando capacitación y supervisión para garantizar la sostenibilidad de la mejora.

Medioambiente y Comunidad

- Planear y diseñar instalaciones seguras y limpias para nuestros clientes, que minimicen los desechos, emisiones y descargas.
- Cumplir en nuestras operaciones de acuerdo con todos 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 colaboradores tienen la responsabilidad de trabajar de forma segura haciendo uso de los recursos y procedimientos establecidos.



Actualmente se tiene activa una campaña de Prevención con el objetivo de que las personas activen su sentido de pertenencia y conozcan los procedimientos a los cuales se pueden avocar según sus requerimientos o en caso de emergencia, como se indica en las imágenes siguientes:



¿Qué hacer en caso de inundación?



Conserva la calma.



Escucha el reporte del clima.



Resguarda documentos y objetos de valor.



Cubre y protege tu equipo en un lugar seguro.



Busca lugares altos.



Evita transitar cerca de ríos y desagües.



Aléjate de fuentes de energía eléctrica.



Ahorra agua.



Mantente con ropa seca.



Evita utilizar tu automóvil.



Obedece las indicaciones de la brigada o socorristas.

Todos a salvo con

tigo

Entre 2014-2015 se capacitó a nuestros colaboradores sobre normativas avaladas por instituciones internacionales (NFPA), en buenas prácticas a nivel de ejecución y diseño, al mismo tiempo sobre conocimientos en primeros auxilios, prevención de incidentes y extinción de incendios, formando así una Brigada de Seguridad de las distintas áreas.

Tigo Guatemala promueve una herramienta de bolsillo, como guía práctica para principales emergencias. Esta ha sido utilizada en el último año y durante 2015 se rediseñó en formato pequeño con actualizaciones en puntos informativos con el objetivo de portarlo junto al gafete de colaborador Tigo Guatemala.



TARJETA BCM

La tarjeta BCM nos muestra información práctica que el colaborador puede utilizar en caso de emergencia como:

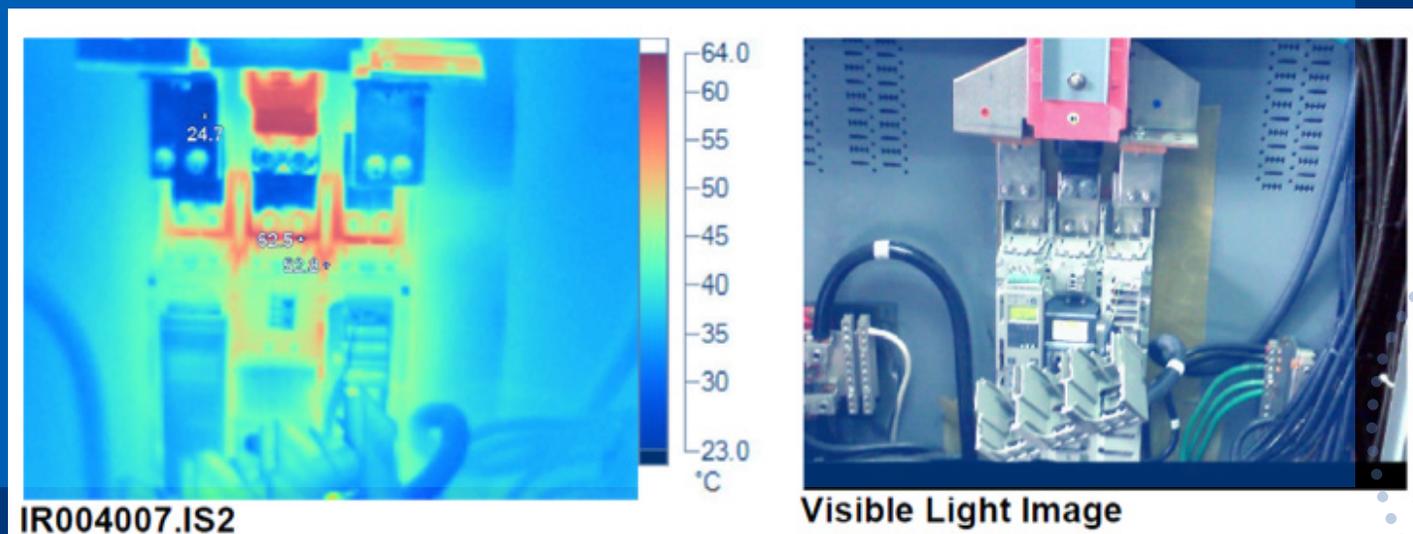
- Principales acciones a seguir ante emergencias.
- Rutas de evacuación y puntos de reunión.
- Procedimiento de evacuación.
- Notificación y escalamiento de incidentes.
- Contactos útiles.



SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

Tigo Guatemala ha impulsado la sustentabilidad ambiental para la reducción del consumo de energía, disminuir los costos de la operación, mayor eficiencia de la organización y la infraestructura de red por medio de sistemas de monitoreo.

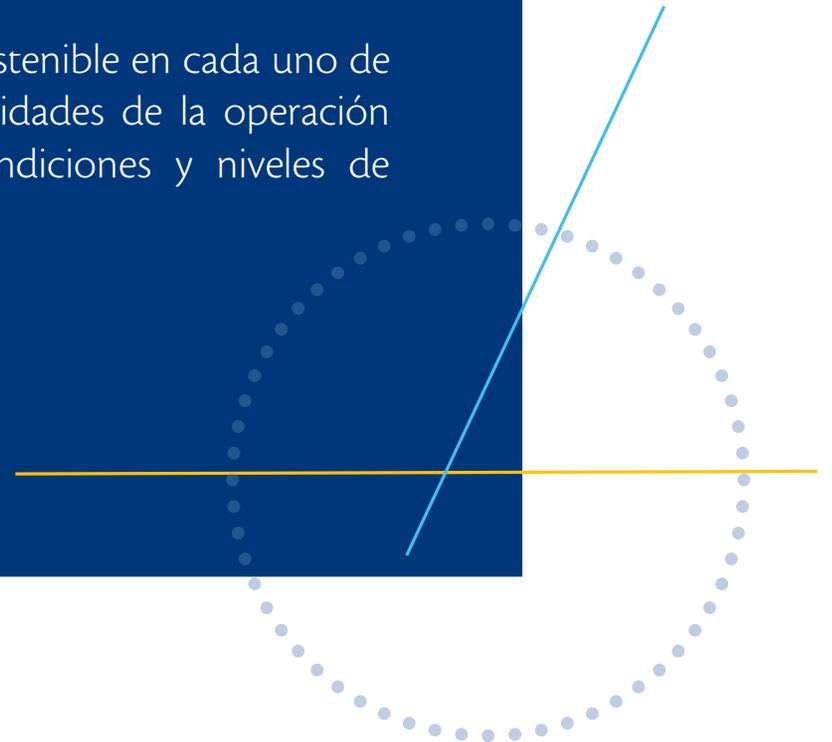
Se realizan evaluaciones de aspectos energéticos que pueden tener un impacto significativo en el desempeño de la operación por medio de auditorías de medición de Parámetros Eléctricos en los puntos más importantes del sistema electrógeno (acometidas, transformadores, moto generadores, transferencias, 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.



De estas inspecciones se obtuvieron evaluaciones objetivas para:

- ◇ Mejorar la eficiencia energética en procesos de una forma sistemática, a través del análisis de la efectividad de uso energético 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.

El objetivo principal es generar una operación más segura y sostenible en cada uno de sus procesos y planes comunicados y enfocados a las necesidades de la operación iniciando por lo considerado como crítico en base a condiciones y niveles de importancia.





PLAN MAESTRO CONTRA INCENDIOS

Objetivo del proyecto:

- Brindar sostenibilidad y asegurar la continuidad del negocio en centros técnicos y nodos críticos (Roadm & Home).
- Ejecución del 100% del Capex asignado al proyecto correspondiente al budget 2014-2015 de los CARS: AC Power Enhanced Sites & BCM and Loss Prevention.
- Protección contra incendios de 21 nodos críticos correspondientes al Anillo Roadm, 7 Hubs de Home & 4 Centros Técnicos.

En base a la inversión realizada en el año 2013 para el Plan Luciérnaga (el cual contempló a Roadm (2014-2015) y Anillo Centroamericano (2015), con la finalidad de hacer mejoras a nivel de energía) se vio la necesidad de instalar sistemas contra incendios (detección temprana) para reducir el riesgo de pérdida en la inversión, el revenue y los equipos de transmisión en sitios del anillo mencionado.



ESTÁNDAR DE CONDUCCIÓN Tigo Guatemala

Objetivo del Proyecto:

Reducir el riesgo y la siniestralidad en las vías públicas a causa de la conducción de vehículos bajo la operación de la Organización y definir los requerimientos mínimos para los vehículos utilizados para negocios de la empresa, sean éstos propiedad de la misma, propiedad de los colaboradores o alquilados para actividades del negocio. Dentro de esta política se incluyen vehículos contratados como servicio externo.

Además, se busca garantizar que los viajes realizados por los colaboradores de Tigo en sus labores diarias, sin importar la actividad en la cual se desempeñen, y sea necesaria la utilización de un vehículo, se lleve a cabo bajo los lineamientos establecidos en las Políticas de Tigo de Manejo Seguro.

TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

◇ CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética establece una serie de lineamientos a seguir, con el objetivo 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 les ofrezca, 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 DEL SILBATO DE ALERTA

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 sanción o discriminación alguna en su contra.



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

Política del Silbato de Alerta



◇ TIGO MONEY

El sistema de remesas Tigo Money se encuentra debidamente registrado como una persona obligada ante la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con las regulaciones de Prevención y Detección de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Algunos de los controles que Tigo Money, como entidad de remesas, cumple son:

1. Nombrar un “Oficial de Cumplimiento”, responsable del seguimiento al cumplimiento de lo requerido por la regulación.
2. Constante monitoreo y análisis de todas las operaciones para identificar actividades de clientes que se pudiesen considerar como “inusuales” o “sospechosas”.
3. Capacitación periódica de todo el personal Tigo Money sobre técnicas de prevención y detección de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y de otros 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, convirtiéndose en una alternativa eficaz ante la situación de violencia y robos de efectivo que afectan a nuestra población en general.

Nuestra población cuenta con una alternativa financiera que garantiza rapidez, eficiencia y transparencia en el manejo de su dinero.



Que no te falte ni una
palabra por decir



Remesas desde
Estados Unidos

Cobra tu remesa internacional en
cualquier **Agente Tigo Money** y
recibe **20 minutos ¡GRATIS!**
para hablar a **USA**



www.tigo.com.gt



◇ CONTRIBUYENTES IMPORTANTES DEL ESTADO

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.

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.

FICHA TÉCNICA

Coordinación editorial:

Melissa Martínez Benecke
Comunicación y Responsabilidad Corporativa
Fundación Tigo

Colaboraciones:

Mario Leal – Education Coordinator, Fundación Tigo

José Daniel Monroy – BCM & HSE

Laura Lemus - Data Business Decision Support Analyst, Mobile Business Unit

Katia Tejeda – Talent Manager, Tigo People

Walter Villatoro – HR Controller, Tigo People

Eva Aguilera – Benefits Coordinator, Tigo People

Ana Quintana – Sac Communication Coordinator, Tigo People

Jose Eduardo Herrera – Quality Assurance Manager, Operations

Eddy Medinilla – Quality Assurance Director, Operations

Ana Gabriela Sosa – Quality of Experience Manager, Operations

Ricardo Muñoz – Logistics Manager, Operations

Jorge Godínez – Go To Market Manager, Mobile Financial Services