



COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO  
(COP)

PACTO GLOBAL DE  
NACIONES UNIDAS

## Reporte 2015

Tigo Guatemala (Comunicaciones Celulares, S.A.) y Fundación Tigo





## Comunicación de Progreso (COP)

Tercera Edición, Reporte 2015

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?

## ■ Highlights y Review 2015

## ■ Prácticas Laborales

- Diversidad e Inclusión
- Política de Beneficios
- Gestión y Desarrollo de Talento

## ■ Manejo Responsable de Nuestra Cadena de Suministro

## ■ Educación y Derechos Infantiles

## ■ Impacto Ambiental

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

## ■ Experiencia del Cliente (Customer Experience)

## ■ Transparencia y Anti-Corrupción

- Código de Ética
- Programa de Transparencia de Fundación Tigo
- Política del Silbato de Alerta
- Tigo Money

## ■ Ficha Técnica

## Carta Director General

### Tigo, un año más haciendo la diferencia en Guatemala

Presentamos con mucho orgullo nuestro tercer informe consecutivo, correspondiente al 2015, un año en el que seguimos innovando como organización y consolidándonos como una de las empresas más relevantes de Centroamérica por nuestra responsabilidad corporativa.

A través de nuestro brazo social, Fundación Tigo, continuamos trabajando para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas, ya que consideramos que el rol de las empresas es fundamental para el alcance de estos objetivos, por medio de operaciones responsables, nuevos modelos de negocio, innovación, y tecnología. Los productos y servicios que ofrecemos, fortalecen el crecimiento económico por medio de inversión y generación de empleo.

Constantemente buscamos fortalecer nuestra relación con las comunidades, trabajando desde hace casi 7 años en 3 ejes prioritarios: Educación, Salud y Proyectos Especiales. Sin embargo, en el 2015 sumamos un nuevo eje de trabajo: el de Transparencia. Para ello firmamos un Convenio de Cooperación con la Fundación Internacional de Seattle (SIF) y Acción Ciudadana (el capítulo local de Transparencia Internacional), con el fin de establecer líneas de cooperación para impulsar la profundización de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en la administración pública y en las empresas privadas que hacen negocios en Guatemala.

Aunque nuestros ahora 4 ejes de operación, son igual de importantes, nos hemos enfocado principalmente en Educación, pues creemos que es a través de ella que lograremos empoderar a la niñez y así seguir avanzando hacia el desarrollo integral del país. Para el cierre de 2015, por medio de nuestro Programa de Educación, entregamos al Ministerio de Educación de Guatemala, un total de 280 escuelas reconstruidas en los 22 departamentos del país, beneficiando directamente a más de 80,000 niños y niñas.

Desde el establecimiento oficial de la red local de Pacto Global en Guatemala, organización que tiene como fin la integración y promoción de los principios del Pacto Global en el país, Tigo forma parte de la Junta Directiva de la misma. Estamos firmemente comprometidos con Pacto Global, y seguimos

Luis Valladares, CEO





## ¿Quiénes Somos?

**Tigo Guatemala es la empresa líder en telecomunicaciones del país, con operaciones en todo el territorio nacional.**

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 9 millones de usuarios en sus tres unidades de negocios independientes:

The logo for Tigo Smart, featuring the word "tigo" in a stylized font with a circular graphic element around the 'i', followed by the word "smart" in a lowercase sans-serif font.

Servicios de telefonía  
celular e Internet móvil

The logo for Tigo Business, featuring the word "tigo" in a stylized font with a circular graphic element around the 'i', followed by the word "business" in a lowercase sans-serif font. Below it, the tagline "Una solución para cada negocio" is written in a smaller font.

Servicios corporativos de  
telecomunicaciones para  
cualquier tipo de negocio

The logo for Tigo STAR, featuring the word "tigo" in a stylized font with a circular graphic element around the 'i', followed by the word "STAR" in a bold, uppercase sans-serif font.

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



Tigo Guatemala emplea a más de 3,900 colaboradores, en su mayoría gente joven y entusiasta, con gran inquietud por expresar sus ideas para hacer un mundo mejor.

Como una empresa socialmente responsable y comprometida con Guatemala, en el año 2009 crea su brazo social, Fundación Tigo, una organización no lucrativa y por medio de la cual se ha beneficiado directamente a más de 90 mil niñas y niños de escasos recursos, por medio de sus distintos programas.

Tigo Guatemala está comprometido con la transparencia y con el desarrollo ético y responsable de sus actividades.

La compañía cuenta con cimientos sólidos en materia de gobernanza, utilizando herramientas tales como el Código de Ética, además de la generación de marcos de actuación para conseguir sus objetivos estratégicos. Tigo tiene una política de tolerancia cero en materia de corrupción, fraude, extorsiones o cualquier tipo de soborno. Por medio de la Política del Silbato de Alerta, nuestros colaboradores pueden denunciar anónimamente cualquier situación de corrupción o soborno interno.

Además, como parte de nuestra estrategia de Anticorrupción, en el 2015, se establece un nuevo eje de operación en Fundación Tigo, el de Transparencia, el cual se creó con el objetivo de promover la transparencia en la administración gubernamental y el sector privado en Guatemala.



# Somos Líderes en el Mercado de Telecomunicaciones Guatemalteco

## Nuestro Mercado

**Población Guatemala**

16.5 millones de habitantes

**Market Share**

55.6%

**Total Usuarios Tigo**

9.46 millones  
(Incluye mercado móvil, empresarial y de casa)





**CONSUMIDORES  
DE LOS SERVICIOS  
MÓVILES DE TIGO**  
**8.9 MILLONES**

## Review 2015

Durante los últimos años, Tigo ha visto una masiva migración de sus usuarios hacia teléfonos inteligentes (Smartphones) empujada por una exitosa campaña llamada “Desfrijolización” (por el nombre de “frijolitos” que reciben los teléfonos más sencillos del portafolio, centrados únicamente en hacer llamadas). Hoy, más de 5 millones de nuestros usuarios cuentan con un teléfono listo para encarar el futuro digital sobre la tecnología de los datos y más de la mitad de ellos ya disfrutan constantemente de nuestra oferta comercial que les permite

navegar y estar conectados. Tigo Shop se ha convertido en la aplicación guatemalteca con mayor número de descargas en el mercado nacional, situación que nos pone a la vanguardia del mercado digital de Guatemala.

El año 2015 se vio marcado por la expansión de nuestros servicios de datos y, el ingreso y la expansión de la tecnología LTE a nuestros usuarios. En la actualidad, más de 800 mil usuarios ya usan la más reciente tecnología de transmisión de datos que les brinda altas velocidades y mejora la experiencia de navegación y uso de diversas aplicaciones.

**PENETRACIÓN  
MÓVIL**  
**96.7%**

Facebook y WhatsApp son las aplicaciones más utilizadas por nuestros usuarios con más de 3.5 millones de personas que se conectan a estos servicios.

Durante 2015, los servicios financieros móviles tuvieron un fuerte crecimiento dentro del área de recolección donde, los usuarios ya pueden pagar servicios básicos, servicios financieros o compras al detalle.



## Highlights Fundación Tigo

Fundación Tigo, el brazo social de Tigo Guatemala, opera en cuatro ejes de trabajo:



Educación



Salud



Proyectos  
Especiales



Transparencia

Es una organización comprometida con el mejoramiento del índice de calidad de vida de las comunidades guatemaltecas; creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país.



## En 2015

- 42 escuelas reconstruidas y/o remozadas.
- 610 computadoras entregadas.
- 15,060 niños y niñas beneficiados.
- 565 docentes beneficiados.
- 60 aulas nuevas.
- 91 aulas remodeladas y/o remozadas.
- 19 cocinas nuevas.
- 21 cocinas remodeladas.
- 59 baños nuevos.
- 216 baños remodelados
- 126 chorros instalados
- 45 estufas instaladas
- 113 lavamanos instalados
- 3,162 metros cuadrados de cambio de techos.
- Más de 35,500 metros cuadrados de construcción y remozamiento.
- Durante 2015 se entregaron 1,366 filtros purificadores de agua (Ecofiltros), beneficiando a más de 42,600 niñas, niños y 1,557 docentes, con acceso a agua potable en 145 escuelas.
- Más de Q.15 millones (US\$1.9 millones) recaudados para la Campaña Únete para Salvar Niños con Cáncer 2015.
- 7 actividades de voluntariado en escuelas y 5 en otras entidades beneficiadas por nuestros Programas.
- 27 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.
- Las actividades de voluntariado contaron con la participación de 1,216 voluntarios, quienes aportaron 8,033 horas de voluntariado en 2015.



**1,216**  
Voluntarios

**8,033**  
Horas de  
Voluntariado



# Prácticas Laborales

## Diversidad e Inclusión

Buscamos y valoramos la diversidad entre nuestros colaboradores, 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, tratamiento imparcial a todos los individuos, basándonos en sus credenciales y experiencia y 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 (extraído del Código de Ética; sección 4.4.3; Diversidad e igualdad de oportunidades).

En Tigo estamos comprometidos con la construcción de un gran lugar para trabajar, en donde los colaboradores no solo se enorgullezcan 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.

**En 2015, Tigo Guatemala ocupó el segundo lugar como mejor empresa para trabajar en Centroamérica y el Caribe (categoría más de 1,000 colaboradores), en el ranking realizado por el Great Place to Work Institute**



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

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. 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 la encuestas anuales que reflejan la excelencia Tigo.



**15%**

Porcentaje de Mujeres  
en Puestos de Dirección

**23%**

Porcentaje de Mujeres en  
Puestos Gerenciales

**20%**

Porcentaje de Mujeres  
en Puestos de  
Coordinador/Supervisor



## Nuestros Recursos Humanos son Activos Fundamentales

| Ascensos                   | 2014         | 2015         |
|----------------------------|--------------|--------------|
| Masculinos                 | 105          | 114          |
| Femeninos                  | 38           | 48           |
|                            | 2014         | 2015         |
| Personas con Discapacidad  | 3            | 3            |
| Porcentaje Rotación        | 7.00%        | 6.0%         |
| <b>Total colaboradores</b> | <b>3,757</b> | <b>3,997</b> |

| Estructura Organizacional  | 2014  | Mujeres | Hombres | 2015  | Mujeres | Hombres |
|----------------------------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|
| Directores                 | 33    | 15%     | 85%     | 33    | 15%     | 85%     |
| Gerentes                   | 165   | 29%     | 71%     | 197   | 23%     | 76%     |
| Supervisores/Coordinadores | 365   | 26%     | 74%     | 365   | 20%     | 80%     |
| Staff/Outsource            | 3,194 | --      | --      | 3,402 | --      | --      |



## 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). Estos se crearon pensando en nuestros colaboradores, quiénes 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 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).
10. Premiación por antigüedad de 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).

14. Gimnasio: Alianzas con dos de los gimnasios (FITNESS ONE Y SCANDINAVIA) más reconocidos de Guatemala, el beneficio que nos proporcionan:

- Tarifas corporativas
- Inscripción gratuita
- Colaborador puede incluir a su núcleo familiar.

15. Horario Diferenciado: Con el fin de contribuir al desarrollo profesional y la convivencia en familia, se les da la opción a los colaboradores administrativos en poder elegir su horario laboral, entre las siguientes 3 jornadas:

Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

16. Clínica Médica: Los colaboradores cuentan con asistencia médica en dos sedes (Plaza Tigo y zona 12) de en la que las consultas son gratis.

17. Parqueo: Todo colaborador Tigo cuenta con parqueo gratuito.

18. Vacaciones: Tigo brinda 1 día de vacaciones extra cada 3 años de antigüedad.

19. Viernes Tigo: El colaborador podrá tener un horario flexible de una hora antes a su hora de salida dos viernes al mes.

20. Programa de Salud Tigo Fit, diseñado para promover un estilo de vida saludable integral entre nuestros colaboradores. El programa incluye exámenes de laboratorio, citas con nutricionista, clases de ejercicios cardiovasculares y de fuerza, club de corredores Tigo o Tigo Runners, etc. Tigo subsidia el 66% del costo total de este programa.



## Gestión y Desarrollo de Talento

La misión de Tigo es: “Liderar la adopción del estilo de vida digital en Guatemala”. Por lo tanto, debe asegurarse el desarrollo de las aptitudes técnicas y las competencias de liderazgo de sus colaboradores, que facilitarán la adaptación al cambiante ambiente comercial del negocio.

■ **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:

### Actividades en el trabajo:

---

**70-** Son las actividades, donde se escoge un proyecto o proceso específico, para poder adquirir las técnicas definidas.

### Actividades con otros:

---

**20-** Es la retroalimentación que acompaña el proceso de desarrollo.

### Capacitación:

---

**10-** 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. Desde el año 2014 a la fecha, la compañía le ha apostado a consolidar la marca de Liderazgo, mediante un proceso consolidado de enfoque que atiende a los colaboradores que tienen equipo a cargo, centrándose en las siguientes competencias:

|                                    |                                    |                                      |                            |                                     |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Liderando<br>Mediante<br>La Visión | Liderando<br>Mediante<br>El Cambio | Liderando<br>Mediante<br>La Conexión | Liderando<br>Como<br>Dueño | Liderando<br>Mediante<br>La Entrega |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|

Todos los colaboradores tienen la oportunidad de tener un plan de desarrollo, ya que la compañía ha hecho esfuerzos para tener recursos y apoyos para la autogestión de desarrollo individual y grupal. Por lo anterior durante el año hay tres momentos de cercanía con los colaboradores, dónde sus jefes tienen conversaciones genuinas que buscan la mejora continua y este mecanismo de retroalimentación genera los espacios en donde nuestros colaboradores pueden ver sus avances, se resalta sus cualidades y fortalezas y mejorar las áreas de oportunidad. Este año se incorporaron las siguientes competencias para todos los colaboradores sin equipo:

|   |  |                                       |                                    |
|---|--|---------------------------------------|------------------------------------|
| Contribuir<br>a través de<br>conectarse | Contribuir<br>a través de<br>responsabilidad | Contribuir<br>a través de<br>entregar | Contribuir<br>a través de<br>crear |
|---|--|---------------------------------------|------------------------------------|

Las cuales son revisadas durante la evaluación de desempeño.

## Manejo Responsable de Nuestra Cadena de Suministro

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. Esto aplica tanto a proveedores locales como internacionales.

Comunicamos nuestro Código de Conducta de Proveedores (Supplier Code of Conduct) a todos nuestros proveedores, el cual 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 (Ariba).



HASTA ESTE MOMENTO  
**226** PROVEEDORES  
HAN FIRMADO EL  
CÓDIGO DE CONDUCTA  
EN GUATEMALA

**13 proveedores han completado el assessment de EcoVadis, por medio del cual se certifica que no incurren en prácticas como trabajo infantil, corrupción, entre otras relacionadas con la ética en los negocios.**



## Experiencia del Cliente (Customer Experience)

Ser reconocidos tanto por nuestros usuarios como por los usuarios de la competencia como el “Mejor Internet” móvil de Guatemala.

Grupo de interés: Nuestros clientes y los clientes de la competencia (potenciales)

### ¿Qué queremos hacer?

Desarrollar una ventaja competitiva, al convertirnos en la marca de “internet móvil” en Guatemala que ofrece la mejor experiencia en data, ofreciendo la red más estable, más veloz y mejor en todo sentido.

### ¿Cómo lo estamos haciendo?

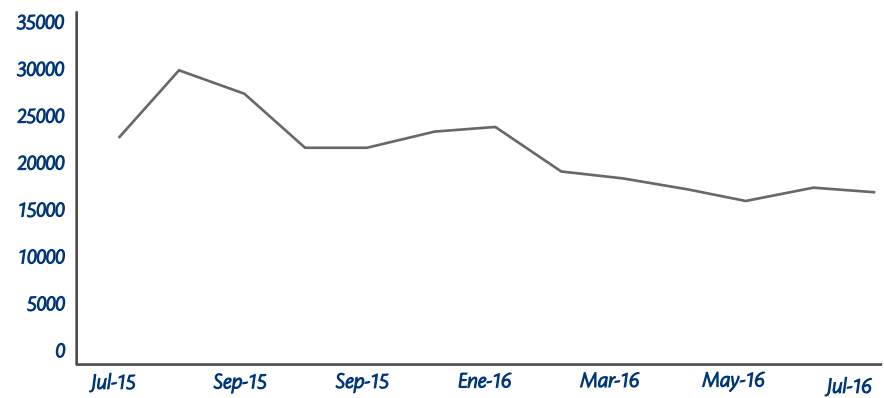
- A.** Incremento de Cobertura LTE: Garantizar que el Consumidor tenga la mejor experiencia de datos en la tecnología LTE que ofrece velocidades mayores que cumplen con los requisitos para ver videos en HD desde YouTube o Netflix, incrementando la huella de cobertura de esta tecnología a más de 167 ciudades/poblados importantes durante 2016.
- B.** Mejorar la experiencia en 3G: implementar oportunidades de mejora en la experiencia de la red 3G logrando hacer “más con menos”.
- C.** Calidad de Red: Seguir utilizando la metodología de Voz del Cliente para atender y resolver los principales problemas que se presentan en nuestros usuarios de data.
- D.** Percepción del Usuario: lograr que tanto los esfuerzos puestos en la mejora de la red como en las campañas o actividades publicitarias nos sitúen en la mente de los consumidores como la “mejor red de datos”.



# Algunos resultados obtenidos hasta ahora:

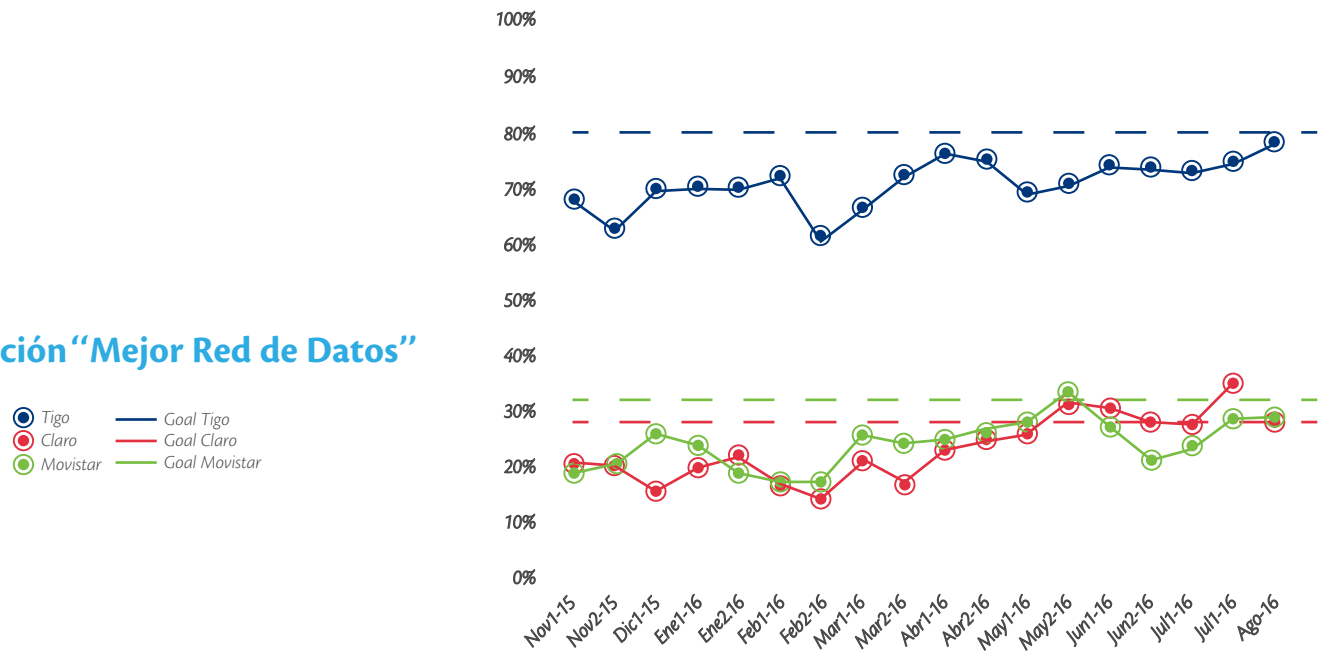
Reducción del 25% de los reclamos de problemas de navegación móvil en el Contact Center

## Reclamos de Data



Mediante las mejoras realizadas a la experiencia de navegación tanto de las redes 3G como LTE y los esfuerzos y campañas y actividades orientadas a la “Mejor Señal” hemos logrado incrementar la percepción de la mejor red de datos tanto de nuestros usuarios como de los usuarios de la competencia.

## Percepción “Mejor Red de Datos”







## Educación y Derechos Infantiles

Nuestro Programa de Educación comprende una estrategia de digitalización en escuelas, por medio de la cual introducimos la tecnología a través de nuestras Aulas Digitales, además de proveer espacios físicos estructuralmente adecuados y aptos para el aprendizaje de los niños. Además, nuestros programas incluyen capacitación digital para maestros, asegurando así la calidad educativa.

Buscamos mejorar el acceso a la educación gratuita de calidad en Guatemala, reduciendo así los índices de trabajo infantil en el país, y dando más y mejores oportunidades a la niñez. Para ello, consideramos que el papel del Estado es fundamental, por lo que trabajamos en estrecha alianza con el Ministerio de Educación (alianza público-privada).

De igual forma, trabajamos en alianza con la comunidad internacional y otras organizaciones que trabajan en el sector educativo, para lograr un mayor impacto en las escuelas y comunidades donde trabajamos.

En 2015, entregamos al Ministerio de Educación, 42 escuelas reconstruidas, que representan más de 35,500 metros cuadrados de construcción. Además, entregamos 610 computadoras por medio de nuestro Programa Escuelas ABC/Digital, beneficiando a más de 15,000 niños y niñas. Para finales de 2015, se contabilizaron 280 escuelas beneficiadas por los Programas de Fundación Tigo desde 2009, en los 22 departamentos del país, con más de 80,000 niños y niñas beneficiados.

Además, para asegurar el acceso a agua potable de los estudiantes, y como parte de nuestro Programa de Salud, en 2015 entregamos 1,366 filtros purificadores de agua (Ecofiltros), beneficiando a más de 42,600 niñas y niños y 1,557 docentes, con acceso a agua potable en 145 escuelas.




## Impacto Ambiental

Como parte de nuestro programa interno de cuidado ambiental, llevamos a cabo distintos programas de reciclaje, tanto de desechos electrónicos (e-waste), como de desechos comunes.

Dentro de nuestro programa de reciclaje electrónico, nos regimos por estándares internacionales, y todos los lotes de desechos electrónicos (metales, tarjetas electrónicas, etc.) se envían a centros especializados de reciclaje en el extranjero, los cuales cuentan con maquinaria para el adecuado procesamiento de los residuos, además de cumplir con las certificaciones y estándares necesarios para llevar a cabo un reciclaje responsable.

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 tiendas 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.

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 que produce la compañía, además de haber capacitado a todo el personal de limpieza en el tema de separación de desechos.



Más de 80 toneladas  
de desechos comunes  
reciclados en oficinas  
administrativas en  
2015

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

Cada uno de nuestros centros técnicos cuenta con alta disponibilidad en energía y climatización, especialmente por la configuración actualmente implementada e instalada. Esto es necesario para poder albergar nuevas tecnologías y responder o adaptarse a los requerimientos necesarios. Como base se tomó a la 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 a nivel global. Permitiéndonos generar buenas practicas a nivel operativo y administrativo, donde por medio de nuestro estándar interno (TLPS) y política de H&S se están generando las bases para poder crear 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**

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.
- 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.



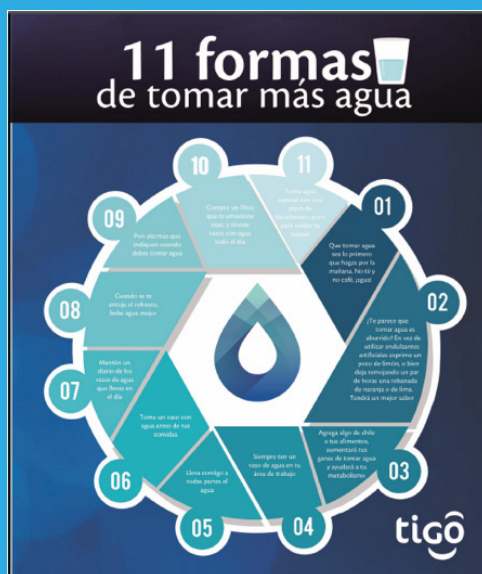
## Salud y Seguridad



Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de trabajar de forma segura haciendo uso de los recursos y procedimientos establecidos. Haciendo un buen uso de nuestros recursos e innovando en el ámbito de DigitalLifeStyle, o Estilo de Vida Digital, se desarrolló una aplicación con el objetivo de poder reportar cada accidente o incidente dentro de nuestra operación, llevando más allá de nuestros complejos y llegando a cada una de las actividades que puedan generar algún riesgo para el servicio como para cada uno de nuestros colaboradores.



Es más efectivo a nivel cultural poder introducir varias campañas de concientización acerca de la salud ocupacional, como se detalla:



Siguiendo cada uno de los requerimientos gubernamentales se logró capacitar a 200 colaboradores en conocimientos básicos, certificándolos de manera práctica y teórica, en caso de incidentes y primeros auxilios en donde 55 personas se especializaron en trato directo con pacientes, evacuación, búsqueda y rescate, Combate de Incendios y Sistema de Comando de Incidentes.

Tigo Guatemala promueve una herramienta de bolsillo, como guía práctica para manejo de emergencias. Esta ha sido utilizada desde hace ya algún tiempo y se ha actualizado según los requerimientos de cada área.



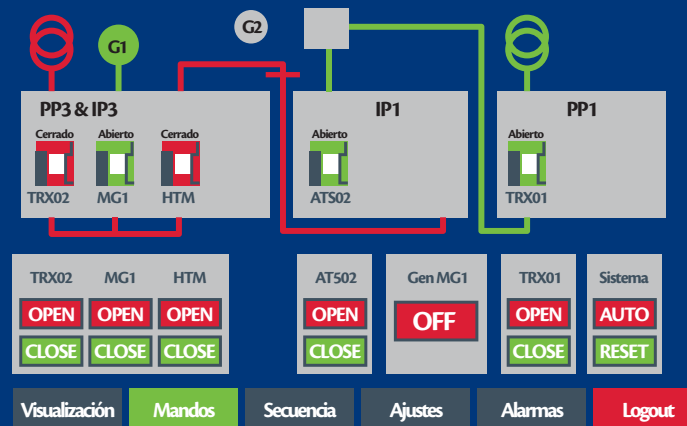
La tarjeta BCM nos muestra información práctica que el colaborador puede utilizar en caso de emergencia como:

- ▣ 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 para que de esta manera se generen menos riesgos para el personal operativo.

Implementando sistemas de alta disponibilidad:



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



## Certificación BCM:

Objetivo del proyecto:

Brindar sostenibilidad y asegurar la continuidad del negocio en los procesos considerados como críticos. Siendo específicos en dos puntos:

- Fortalecimiento de los procesos críticos y sus planes de contingencia según su requerimiento.
- Generando estrategia de inversión y configuración de planes de recuperación.

En base al requerimiento de la operación fue satisfactorio certificar al 100% de las áreas cumpliendo controles internos y validando el conocimiento, la estrategia y la dependencia inter-áreas para poder fortalecer la operación en caso de emergencia.

## Proyecto de Energía de Plaza Tigo:

Objetivo del Proyecto:

Reducir el riesgo generando alta disponibilidad en la operación, independizando y protegiendo el Data Center en base a una configuración de energía inmediata en caso de emergencia o corte de energía comercial.

Además, se busca garantizar que los equipos de los procesos considerados como críticos sean redundantes e independientes de toda la infraestructura administrativa.

# Transparencia y Anticorrupción

## Código de Ética

Somos responsables de entender la importancia de los asuntos legales y éticos que afectan nuestro negocio; nuestros colaboradores deben actuar con integridad en todo momento.

Integridad se refiere a más que el simple cumplimiento de la ley; significa actuar de forma ética, tal y como está establecido en nuestro Código de Ética, el cual 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.

El propósito de nuestro Código de Ética es fomentar la conducta honesta y ética, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de conflictos de interés, además de disuadir actos indebidos.

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.).

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 (extraído del Código de Ética; Sección 4.2.3).

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 (extraído del Código de Ética, sección 4.2.4)

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 (extraído el Código de Ética, sección 4.5.9; Regalos y Gratificaciones).

**Nuestro Código de Ética completo está disponible para todos nuestros colaboradores por medio de Intranet.**

## Programa de Transparencia de Fundación Tigo

**En 2015 creamos este eje con el objetivo de promover la transparencia en la administración gubernamental y el sector privado en Guatemala.**

Para ello, y como primer paso, firmamos un Convenio de Cooperación con la Fundación Internacional de Seattle (SIF, por sus siglas en inglés), y con el capítulo local de Transparencia Internacional, Acción Ciudadana. Dentro de ese nuevo eje de trabajo, hemos apoyado con fondos y tecnología a organizaciones de la sociedad civil que luchan contra la corrupción. Hemos financiado y promovido proyectos, tales como “Camino al Voto” de la Asociación Congreso Transparente, y “Dilo Aquí Guate” de Acción Ciudadana, entre otros.







# Política del *Silbato de Alerta*

## 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.

## 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 remesadora, 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.



# – Ficha Técnica –

## Coordinación Editorial

Melissa Martínez Benecke  
Special Projects and Health Manager - Fundación Tigo

## Colaboraciones:

Mario Leal – Education Manager, Fundación Tigo

José Daniel Monroy – BCM & HSE

Katia Tejeda – Talent Manager, Tigo People

Walter Villatoro – HR Controller, Tigo People

Eva Aguilera / Ivanna Ramírez – Benefits, Tigo People

Eddy Medinilla – Quality Assurance Director, Operations

Ana Gabriela Sosa – Quality of Experience Manager, Operations

Ricardo Muñoz – Logistics Manager, Operations

Roger Sandoval – Commercial Services Director, Mobile Business Unit