



# Contenido

|  |    |
|--|----|
| COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2015 .....                              | 6  |
| TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.                                     |    |
| PACTO GLOBAL   |    |
| Presentación   |    |
| Séptima edición  |    |
| Mensaje del Director General – Carta del Director General        |    |
| ¿Quiénes somos? – Presentación institucional - Millicom y Tigo   |    |
| ¿Qué hacemos?  |    |
| ¿Qué nos guía? / ¿Cuáles son nuestros valores?                   |    |
| ¿Dónde operamos?   |    |
| Nuestra estrategia- Análisis de materialidad de Millicom         |    |
| Hitos de Tigo Paraguay .....                                     | 14 |
| ¿Que ofrecemos? .....  | 18 |
| <b>Tigo Business</b> .....                                       | 19 |
| Soluciones tecnológicas 2015                                     |    |
| Alianza estratégicas   |    |
| Convenios  |    |
| Conferencia de Chris Garner                                      |    |
| Empoderamiento femenino  |    |
| Tigo Business y el deporte                                       |    |
| <b>Tigo Smart</b> .....  | 23 |
| Smartphones, acercamiento a la última tecnología                 |    |
| Inauguración de locales en Ciudad del Este, Curuguaty y Asunción |    |
| Tigo awards 2015   |    |



# Contenido



|  |    |
|--|----|
| <b>Tigo Money</b> .....  | 26 |
| Programa Tekoporã  |    |
| Descubrí tu billetera  |    |
| Bulk Payments  |    |
| <b>Tigo Star</b> .....   | 28 |
| Ampliación de cobertura  |    |
| Copa América Chile 2015  |    |
| Básquetbol nacional e internacional  |    |
| Liga de Lucha libre  |    |
| Fútbol Mbarete   |    |
| Programación Deportiva Renovada  |    |
| Screening Tigo SPORTS – Programación 2016  |    |
| Resultados del Día E   |    |
| Tigo en la Expo  |    |
| <b>Gobierno corporativo</b> .....  | 31 |
| Organigrama de 2015  |    |
| <b>Código de Conducta</b> .....  | 34 |
| <b>Distinciones 2015</b> .....   | 35 |
| XXXIV Expo Feria Internacional de Ganadería, Industria,<br>Agricultura, Comercio y Servicios |    |
| Top of Mind 2015   |    |
| Great place to work  |    |
| Participación en la sociedad   |    |

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| Pacto Global  |    |
| Participación en la Mesa de Red Global  |    |
| 10 Principios del Pacto Global  |    |
| Nuestra Responsabilidad Corporativa .....   | 38 |
| Derechos Humanos .....  | 39 |
| Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.         |    |
| Protección a la infancia e inclusión educativa  |    |
| Dequení   |    |
| Principio 2: No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos.   |    |
| Trabajo .....   | 53 |
| Principio 3: Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva. |    |
| Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realización bajo coacción.                |    |
| Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.   |    |
| Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.                |    |
| Política de beneficios a empleados  |    |
| Vida saludable  |    |
| Medio Ambiente .....  | 61 |
| Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.                                  |    |
| Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.                        |    |
| Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.        |    |



# Contenido

|  |    |
|--|----|
| Transparencia .....  | 66 |
| Principio 10: Trabajar contra la corrupción en todas sus formas,<br>incluidos la extorsión y el soborno. |    |
| Cadena de proveedores responsables   |    |
| Comité local de Confiabilidad  |    |
| Línea de Ética de Millicom (Ethics Line)   |    |
| Importante contribuyente del Estado  |    |
| Comunicación con nuestros clientes   |    |
| Redes sociales   |    |
| Estudio de reputación corporativa  |    |
| Oficinas corporativas  |    |
| Ficha Técnica .....  | 71 |





· SÉPTIMA EDICIÓN ·

# CoP 2015

TIGO PARAGUAY / TELECEL S.A.

PACTO GLOBAL



## ● Presentación

Presentamos la séptima edición de Comunicación de Progreso (CoP) de la firma Telecel S.A. para su marca comercial Tigo<sup>1</sup> que opera en Paraguay. Este reporte recoge los principales avances en el cumplimiento de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015<sup>2</sup>.

Este documento se encuentra elaborado en base de los principios del Pacto Global y los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI)<sup>3</sup>. Los datos utilizados fueron producto del Análisis de Materialidad institucional y de un recuento de las actividades y de los logros más relevantes del 2015. Cabe aclarar que no se trata de un informe de sustentabilidad exhaustivo y que no contó con la realización de encuestas o consultas a nivel local.

El informe se encuentra a disposición de la sociedad y de los grupos de interés en formato digital [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org). Su redacción estuvo a cargo del área de Responsabilidad y Comunicación Corporativa de Tigo con la colaboración de datos proveídos por otras áreas. El mismo da continuación a los datos publicados en fecha 28/12/2015<sup>4</sup>, colecta datos anuales<sup>5</sup> y responde a los requerimientos de la Organización de Naciones Unidas para las instituciones adheridas al Pato Global.

1 G4-3

2 G4-28

3 G4 Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad – Segunda edición. Noviembre de 2015.

4 G4-29

5 G4-30

## ● Mensaje del Director General



Nuestra empresa tiene el compromiso social transformar la vida de los habitantes de nuestro país a través de la tecnología. Por consiguiente, la Responsabilidad Corporativa se ha vuelto un área esencial en nuestra organización y en la construcción de esta visión de Tigo como “motor social”. Nuestros ejes de trabajo son: el emprendimiento social y digital, la protección a la infancia, la inclusión y diversidad; y el comportamiento ético y responsable<sup>6</sup>. Además, desde aquí trabajamos en pos de una inclusión de todas las formas: tecnológica, educativa, financiera, sanitaria, física.

En 2015 este propósito se vio materializado en cada uno de nuestros proyectos. En especial en la concreción del programa “Telemedicina” que brinda servicios de salud a través de internet

a casi 200 hospitales del país. De esta manera contribuimos a la mejora de la accesibilidad y la calidad del servicio sanitario, que repercutirá en la mejora de la calidad de vida para nuestros compatriotas.

Esta iniciativa en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS) y la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel) fue lanzada en 2015 en el Palacio de Gobierno, contó con la presencia del Presidente de la República, Horacio Cartes, y representantes de las organizaciones aliadas.

Este programa empezó a gestarse entre el MSPyBS y Tigo en diciembre del 2013, seguidamente el mismo se expandió como resultado de una licitación pública realizada en diciembre del 2014.

El servicio de Telemedicina trae beneficios para miles de personas, que lo utilizan en forma gratuita. Las tecnologías brindan hoy posibilidades que antes eran impensadas. Hoy por hoy en una alianza público-privada invertimos nada más y nada menos que en brindar conectividad a los hospitales del país para que éstos puedan atender a los pacientes a distancia, utilizando toda la potencialidad de la tecnología.

El convenio con el MSPyBS, también incluye servicios de tele-conferencias y tele-tutorías para los profesionales y administrativos. A través de esta herramienta innovadora se pretende dar eficiencia a las gestiones en los servicios de salud.

Somos conscientes de que la salud de calidad es uno de los temas más importantes para el progreso de un país, es un derecho humano y un compromiso para el Estado. Nos sentimos muy orgullosos de ser parte de este programa que sin dudas trae grandes beneficios al sistema de salud pública, y, por lo tanto, a todos los paraguayos.

En conclusión, como empresa de tecnología y comunicación nuestro foco está en invertir en estos servicios a favor de la inclusión, dicho de otro modo la reducción de las brechas de distinta índole que existen. Aportamos el poder transformador de la tecnología para impactar positivamente en la vida de todos los paraguayos.

  
José Perdomo  
Director General

## Presentación institucional ¿Quiénes somos?

### Millicom y Tigo

Somos parte de Millicom, una empresa dedicada al sector de las telecomunicaciones, que en el 2015 celebró su 25° aniversario de liderazgo en los mercados emergentes, con más de 62 millones de clientes<sup>7</sup> y operando 14 países de África y América Latina<sup>8</sup>. Estos son escenarios de altas tasas de crecimiento y de una población mayoritariamente joven<sup>9</sup>.

En Millicom<sup>10</sup>:

**15.956** colaboradores fueron empleados en 2015

**84%** de los colaboradores se desempeñaron en América Latina

**97%** de estas contrataciones es mano de obra local

**80<sup>11</sup>** nacionalidades conforman un equipo diverso y multicultural

En Tigo Paraguay 4.914 personas son empleadas de forma directa, indirecta, mediante empresas asociadas, agentes, puntos de venta y proveedores<sup>12</sup>. En 2015, a nivel nacional y de forma directa se empleó a 123 personas. Además, la empresa cuenta con aproximadamente 800 proveedores activos y 30.000 puntos de venta, siendo un gran dinamizador social y económico del país<sup>13</sup>. El 46% de los puestos del plantel es ocupado por mujeres, de ellos 28% son cargos de liderazgo.



En el 2015 se llevó a cabo el Programa “Liderazgo y Talento femeninos” con el objetivo brindar un espacio de formación y el desarrollo a corto plazo del liderazgo, así como la adquisición de herramientas y competencias que permitan a las líderes mujeres de la compañía conducir a sus equipos desde la esencia de lo femenino, rompiendo paradigmas y teniendo al cielo como límite.

7 Pliego 4G

8 G4-6

9 G4-8

10 Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 3 <http://www.millicom.com/what-we-do/mobile/>

11 Reporte de Responsabilidad Corporativa 2015. Página 33 [http://www.millicom.com/media/4733478/mil0009\\_millicom\\_cr\\_2016\\_-full-\\_v5\\_online-1-spreads.pdf](http://www.millicom.com/media/4733478/mil0009_millicom_cr_2016_-full-_v5_online-1-spreads.pdf)

12 Pliego 4G

13 Pliego 4G. Pág. 23.

## ¿Qué hacemos?

Millicom provee servicios de información, comunicación y entretenimiento a 62 millones<sup>14</sup> de clientes a través de servicios y productos: Móvil, Cable, Medios Digitales y Servicios Financieros Móviles.

Tenemos la visión de: Gente disfrutando del **acceso** a su mundo. Un mundo donde los servicios de telecomunicaciones son económicos, **accesibles** y están disponibles en todos lados y para todos.

Por eso, nuestra misión es: Proveer servicios a personas que quieren **estar** en contacto con sus comunidades, **mantenerse** informadas y entretenidas, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar sus vidas.

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





## ¿Qué nos guía?

## ¿Cuáles son nuestros valores?

Nuestras acciones son guiadas por los tres valores Tigo:

### ■ Integridad

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

### ■ Respeto

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

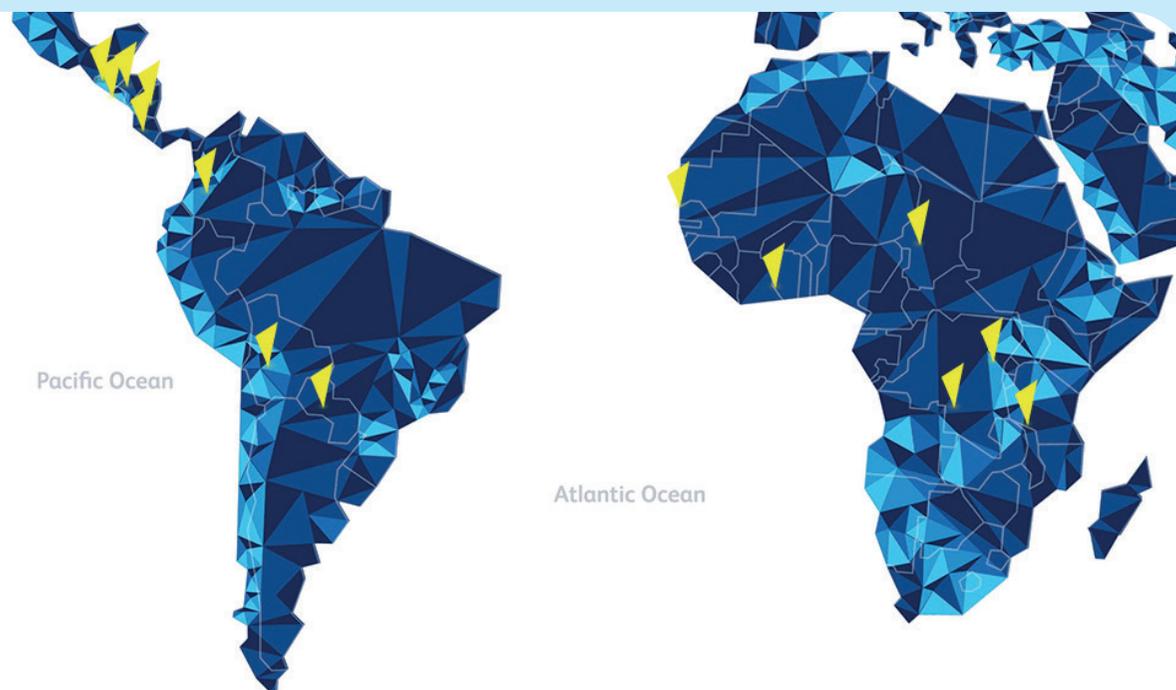
### ■ Pasión

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

## ¿Dónde operamos?

A nivel global y regional operamos en 14 países de África y América Latina<sup>15</sup>

Paraguay  
Colombia  
Bolivia  
Honduras  
El Salvador  
Guatemala  
Costa Rica  
Nicaragua  
Ghana  
Chad  
Tanzania  
República Democrática del Congo  
Rwanda  
Senegal



## Nuestra estrategia

# Análisis de materialidad de Millicom

El diseño de las políticas de Responsabilidad Corporativa se realiza a partir del Análisis de Materialidad. Este instrumento permite analizar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, para luego definir los temas prioritarios.

Para determinar la materialidad se realiza un análisis cualitativo, una evaluación cuantitativa y un debate de resultados con los grupos de interés. Según el Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom en 2014, se ha expuesto el progreso en las cinco áreas de interés establecidas: la protección a derechos de los niños, responsabilidad en la gestión de suministros, diversidad de género, reducción del impacto ambiental, y privacidad y libertad de expresión. En 2015, a estas áreas de acción se le sumaron: trabajo responsable y lucha contra la corrupción, preservando la salud y seguridad de los colaboradores, y las inversiones sociales<sup>16</sup>.

Estas estrategias implementadas hace 2 años delinearán las acciones a seguir en los próximos tres años<sup>17</sup>. En este proceso, hacia fines de 2015 una selección de los grupos de interés fue consultada sobre los progresos<sup>18</sup>. En general, ellos reconocen y confirmaron nuestros impactos materiales y destacan el liderazgo en la protección del niño, la innovación social y, la privacidad y libertad de expresión<sup>19</sup>. Este trabajo fue fruto de un proceso de entrevistas y proceso de entrevistas y encuestas con nuestros grupos de interés.

### Categoría de Público consultado<sup>20</sup>:

- Organización sin fines de lucro
- Inversionista / analista de asuntos medioambientales, sociales y gobernanza
- Institución financiera multilateral
- Laboratorio de investigación / consultora de asuntos medioambientales, sociales y gobernanza
- Proveedor de productos / servicios

16 G4-19

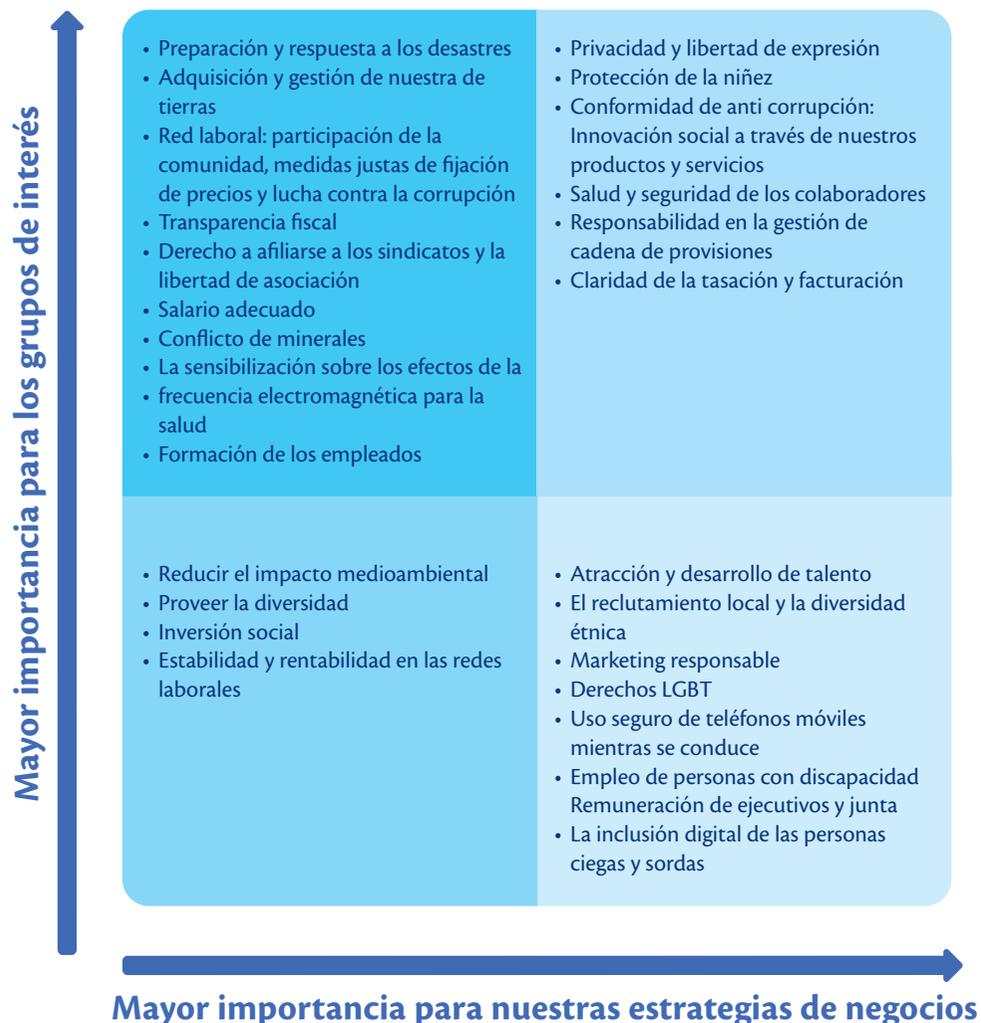
17 G4-22

18 G4-20

19 G4-21

20 Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 3. G4-24

## MATRIZ DE MATERIALIDAD<sup>21</sup>



Los temas en el cuadrante superior derecho son los considerados de importancia tanto para la estrategia de negocio como para los grupos de interés. El diálogo regular<sup>22</sup> con los grupos de interés, que son actores estratégicos en distintos ámbitos, a nivel mundial y nacional (los inversores, los pares de la industria de las Telecomunicaciones, las ONG y los gobiernos) nos permite evaluar periódicamente nuestras prioridades e iniciativas<sup>23</sup>.

En 2015 fortalecimos nuestros controles internos a través de un amplio alcance de cuestiones financieras y no financieras. Todas las operaciones evalúan su gestión de los riesgos y las oportunidades de negocio según el listado mencionado en el manual de Millicom control interno.

El análisis de materialidad global es realizado en las oficinas corporativas, el mercado africano y latinoamericano, salvo Nicaragua por tratarse de un negocio pequeño enfocado en el sector corporativo<sup>24</sup>.

Estas estrategias son trasladadas a nuestras estrategias locales. Además, en Paraguay, continuamos con la visión de que el cliente es el centro de nuestras actividades. A partir de ese lema creamos una filosofía organizacional. Como empresa socialmente responsable aplicamos estos principios tanto en el comportamiento corporativo como en los programas sociales externos.

<sup>21</sup> | Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 9. G4-27

<sup>22</sup> | G4-26

<sup>23</sup> | G4-25

<sup>24</sup> | G4-20

## Hitos de Tigo Paraguay

- 1991 Obtención de la Licencia de sistema de telefonía móvil celular<sup>25</sup>.
- 1992 Telecel S.A.<sup>26</sup> inició sus operaciones en Paraguay como el primer proveedor de servicio de telecomunicación móvil. Desde entonces sus servicios fueron evolucionando dinámicamente
- 1997 Telecel S.A. lanza la telefonía celular a tarjeta.
- 1999 Nace Telesurf uniendo por primera vez internet y telefonía celular.
- 2000 Se lanza Telesurf Wireless, transmisión de datos sin cables, a mayor velocidad y sin gastos telefónicos.
- 2001 Teleiru se convierte en la primera compañía en lanzar el servicio de Telefonía Rural.
- 2004 Nace Tigo permitiendo la comunicación con los archivos, videos, archivos de voz, música y juegos interactivos.
- 2005 Se inaugura el Edificio Tigo y se incorpora el cobro de llamadas por segundo.
- 2006 Se implementa la primera carga Electrónica del continente.
- 2008 Se incursiona en billeteras electrónicas. En un inicio en Tigo Cash, luego Giros Tigo y posteriormente en Tigo Money  
La compañía lanza la red 3G<sup>27</sup>
- 2009 Tigo gana acceso a la conexión internacional para transmisión de datos a través de Internet.
- 2010 Se lanza Tigo Money, primeros en Latinoamérica en ofrecer servicios de transferencia de dinero.
- 2012 Lanzamiento de Tigo TV<sup>28</sup>.
- 2013 Se pone foco en “democratizar el acceso a Internet” y con ello, se organizan las Ferias de Smartphones con precios y planes sumamente accesibles. Se culmina el despliegue de red de cable de tecnología HFC en las zonas de Lambaré, Fernando de la Mora, San Lorenzo y Luque, permitiendo la comercialización del doble plan (TV + Internet).
- 2014 Inicia la nueva era de poner al cliente en el foco de todo lo que hacemos con “El centro sos vos”. Buscamos satisfacer y entretener a todos nuestros clientes, así lanzamos el canal de deportes: Tigo Sports. Lanzamos productos hechos a medida como “Saldo invencible, Internet increíble”.
- 2015 Llevamos el fútbol paraguayo al mundo lanzando la app móvil de Tigo Sports  
Somos uno de los principales contribuyentes al Estado.  
Conatel ha anunciado que hemos sido adjudicados con la frecuencia 1.700 – 2.100 MHz para el despliegue de la tecnología 4G. El Internet 4G o LTE, cuyo lanzamiento comercial está previsto para mediados del 2016, nos permitirá prestar una experiencia de Internet de mayor velocidad y calidad<sup>29</sup>.

25 Pliego 4G

26 G4-7

27 Fuente: Una historia de grandes hitos. Brochure Tigo e Informatigo N°8. Agosto 2015.

28 Fuente: Una historia de grandes hitos. Brochure Tigo.

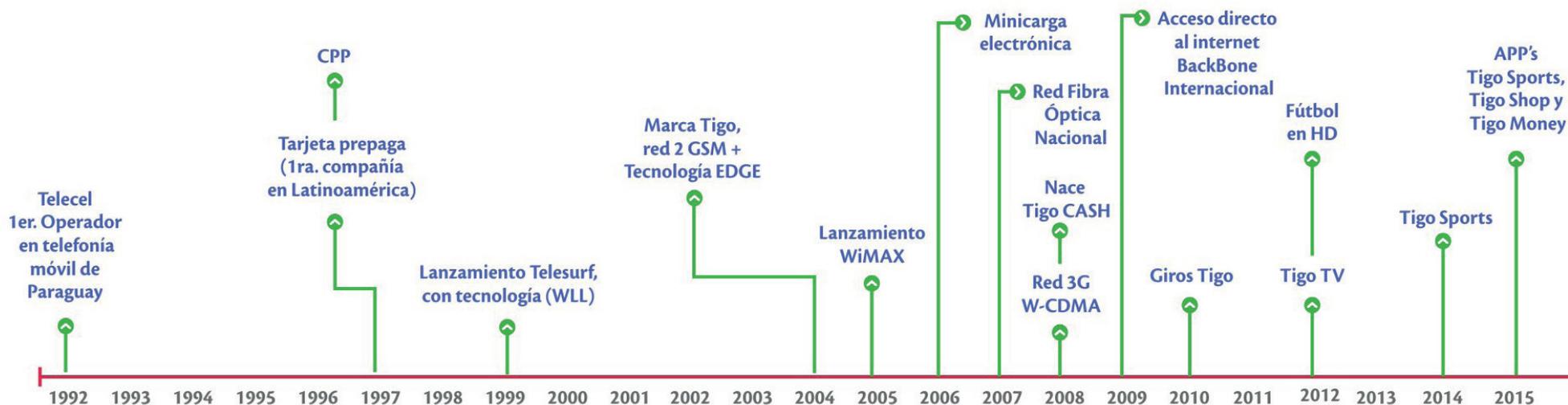
29 Informatigo N° 37. Diciembre 2015

Se incorporaron 542 colaboradores<sup>30</sup> más (123 en forma directa y 419 tercerizados) de los cuales el 51,1% es fuerza laboral femenina<sup>31</sup>. Tigo se mantiene en el mercado como empresa líder en provisión de servicios de telefonía celular, televisión e internet fijo y móvil, opera una red GSM y provee servicios 2G y 3G.

El informe financiero consolidado de la organización se encuentra consignadas las siguientes entidades: Lothar, Telecel y Teledeportes<sup>32</sup>. En el mismo, se expone que los ingresos del grupo comprenden la venta de servicios móviles, cable y medios digitales a empresas, así como los dispositivos y equipos relacionados. Los ingresos recurrentes comprenden: las tarifas de suscripción

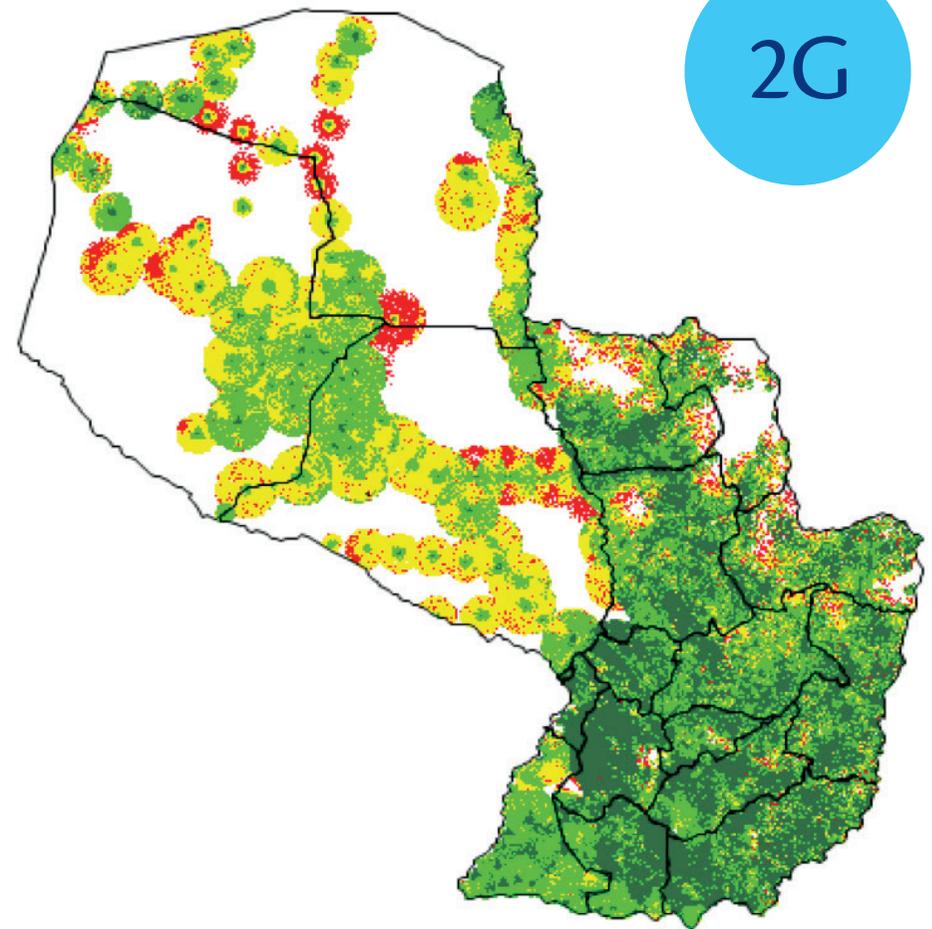
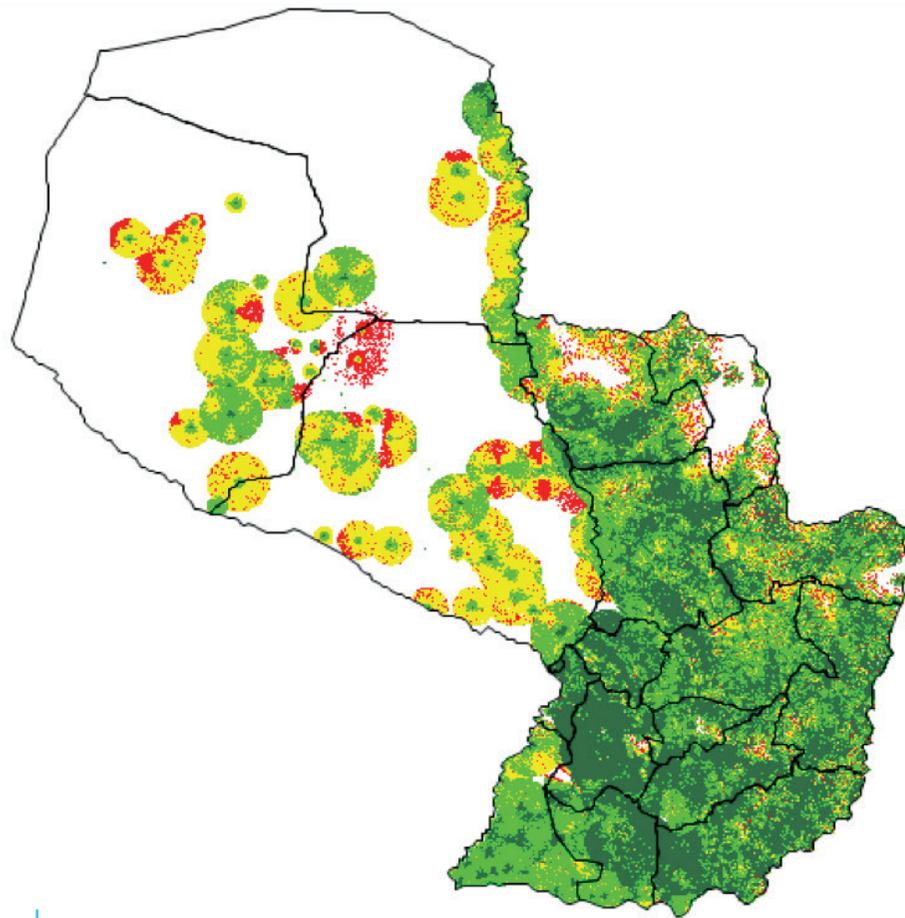
mensual y de conexión, el uso de datos, las tarifas de interconexión, las comisiones de servicios financieros móviles y las tarifas de otros servicios telecomunicaciones tales como los servicios de datos, servicios de mensajes cortos y otros servicios de valor agregado.

Telecel S.A. ha realizado inversiones incorporando productos para expandir su área de cobertura, registrando un aumento histórico en la cantidad de clientes. La evolución de la tecnología ha cambiado la comunicación y desde aquí acompañamos esa evolución siendo parte del estilo de vida digital de los paraguayos.

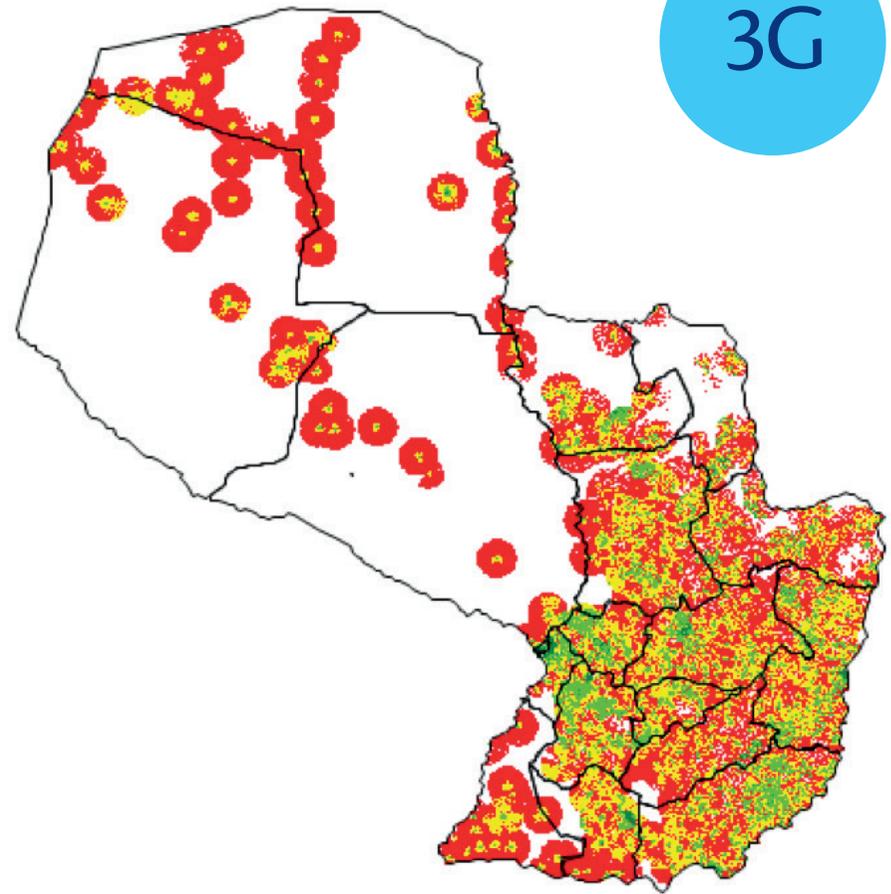
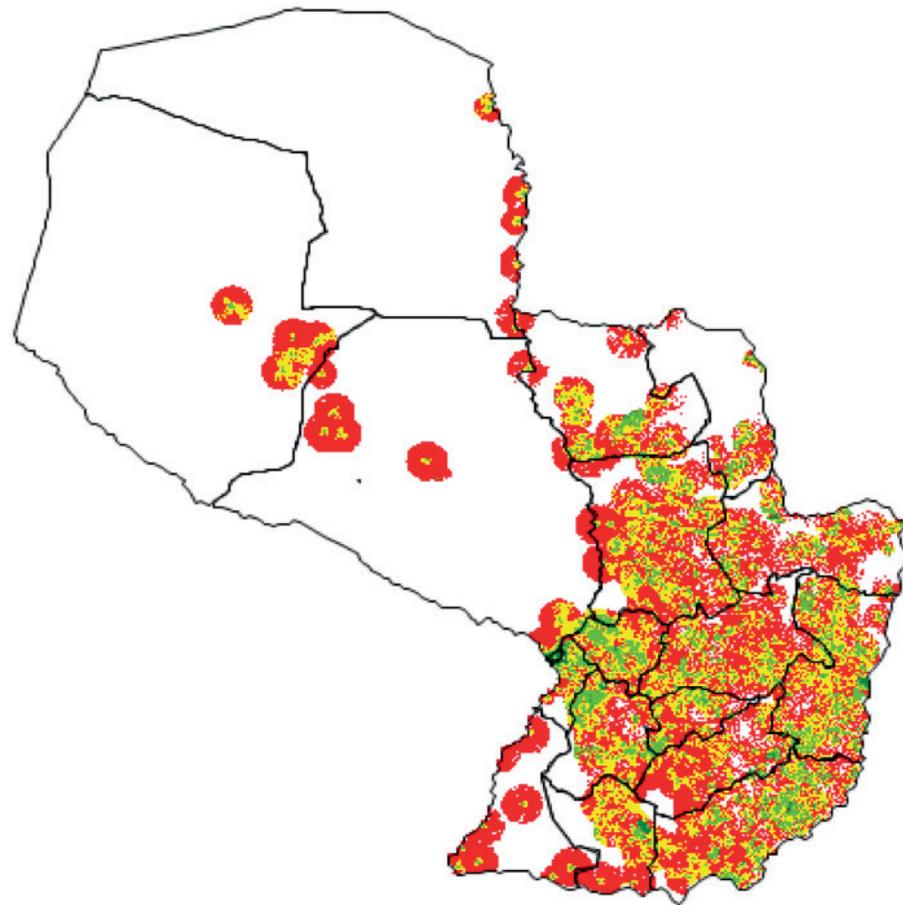


30 | G4-8  
 31 | G4-10  
 32 | G4-17

# Cobertura<sup>33</sup>



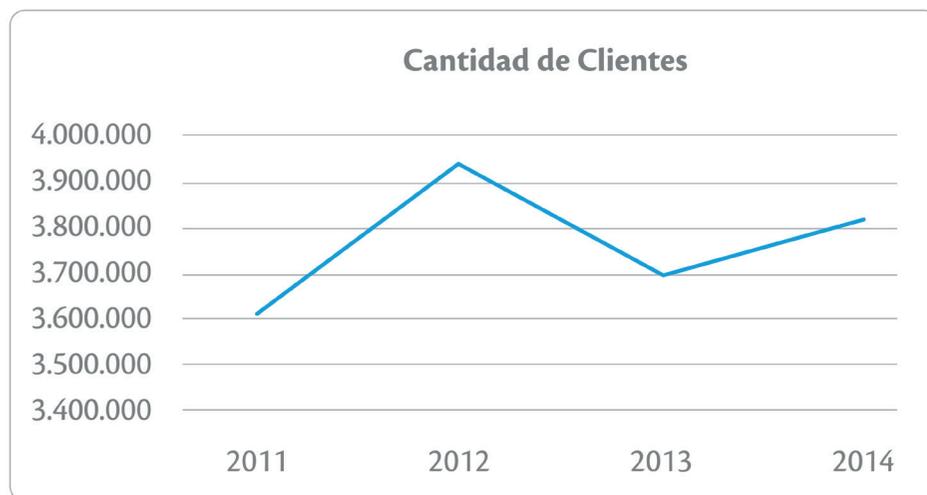
2G



3G

## Clientes en 2015<sup>34</sup>

Durante los últimos años nuestro abanico de servicios se fue incrementando al igual que el número de clientes a los que fueron provistos:



Más de 3.800.000 abonados en servicios de telefonía celular, internet y televisión paga en Paraguay en 2015.

A nivel nacional se estima en un 94,7% la penetración del servicio de telefonía móvil en 2015.

## ¿Que ofrecemos?

Nuestros Productos y servicios están categorizados en cuatro líneas de negocio<sup>35</sup>:

|  |  |
|--|--|
|   | Equipos, planes y servicios desde el celular.          |
|   | Soluciones y servicios tecnológicos para empresas.     |
|   | Giros de dinero, pago de facturas y pago en comercios. |
|  | TV, Internet y entretenimiento para el hogar.          |

34 Pliego 4C. Página 26.  
35 G4-4



Tigo Business

## Tigo Business

Esta unidad se encuentra dedicada al segmento corporativo, y ofrece a más de 14 mil empresas, (10 mil de ellas del micro y pequeños negocios) un portafolio robusto de soluciones de voz, datos y en la nube<sup>36</sup> adaptadas a las necesidades de conectividad, comunicación y tecnología de los clientes.

### Soluciones tecnológicas 2015

El objetivo principal de esta unidad de negocio es brindar soluciones y herramientas digitales que permitan a nuestros clientes empresariales ser más eficientes, productivos y rentables. Los acompañamos en su proceso de desarrollo a través de un servicio altamente diferenciado.

En la Noche de Tigo Business, un evento distendido e informal, se presentaron a los invitados nuestra innovadora gama de soluciones tecnológicas a disposición de las grandes, pequeñas y medianas empresas.

Tigo Business Pymes, área dedicada específicamente a este sector, presentó el 1° Encuentro Anual de MiPyMes, organizado por la Unión Industrial del Paraguay (UIP) para reunir a las micro, pequeñas y medianas empresas del país. También, en ocasión de la Expo de Mariano Roque Alonso se ofreció una capacitación a empresas de este sector.

En 2015 también presentamos la innovadora herramienta “Clin Caja”, un producto 100% nacional, desarrollado exclusivamente para administrar las micro y pequeñas empresas. *“La cantidad de funciones y posibilidades que brinda esta herramienta tecnológica, permitirá a los pequeños emprendedores estar siempre conectados a su negocio. Y gracias a ello, tener un mayor control y seguridad sobre los movimientos internos y externos que realicen, ya que sus datos estarán a su disposición en cualquier momento, en dispositivos conectados a internet”*, Santiago Oviedo, gerente de Tigo Business Pymes.

También se puso a disposición el innovador servicio denominado “M2M” (Machine to Machine), conocido como “el internet de las cosas”. Consiste en dispositivos móviles y aplicaciones que se comunican entre sí para que los usuarios puedan tener una visión global de su negocio. El mismo permite la autogestión y administración remota, además de una mayor seguridad.

Otra herramienta es la plataforma web Acreditación Masiva, en la cual una empresa puede autogestionarse 24/7 y realizar pagos a billeteras Tigo Money de los receptores que la misma designe.

## Alianzas estratégicas

Desde nuestra área dedicada a los negocios afianzamos la alianza con la firma Google. Tigo Business es socio y única empresa de telefonía autorizada en Paraguay para comercializar las licencias de Google Apps for Work. Además, la firma norteamericana premió a los ejecutivos del área de negocios por el crecimiento que ha tenido el uso de la herramienta en las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Otra alianza estratégica tuvo lugar con la empresa Taxare S.A., desarrolladora de la aplicación móvil TAX it, un servicio online de liquidación de impuestos. Con esta aplicación los usuarios pueden llevar un registro detallado de sus finanzas personales e impuestos las 24 horas del día desde la web y su smartphone. Esta app posee un año operando en el mercado y actualmente cuenta con 2000 clientes y liquida 3700 impuestos.

## Convenios

Durante el 2015 se firmaron una serie de convenios con diferentes gremios. El objetivo principal fue brindar soluciones tecnológicas, a precios económicos y accesibles, para potenciar el crecimiento, la seguridad y la competitividad en el mercado creciente. Los gremios<sup>37</sup> aliados son:

- Asociación Industrial de Confeccionistas del Paraguay (AICP)
- Asociación de Jóvenes Empresarios (AJE)
- Unión Industrial Paraguaya (UIP) y su Unidad de Capacitación, Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPPROCAL)

## Conferencia de Chris Gardner

Tigo Business presentó al exitoso empresario, escritor y conferencista internacional Chris Gardner, consagrado por inspirar la película “En Busca de la Felicidad”. La presentación, realizada en el marco del evento Paraguay GO!, expuso las claves para alcanzar el éxito en cualquier área de la vida. Ofrecimos descuentos especiales a los clientes, a fin de alentar la participación.

## Empoderamiento Femenino

En conjunto con la producción de Agrupando Ideas Producciones presentamos “Ladies Net”, donde se busca potenciar a las mujeres empresarias, emprendedoras, ejecutivas y profesionales impulsando su crecimiento profesional y personal, generando espacios de capacitación, empoderamiento y desarrollo.

Asimismo, en conjunto con la Asociación Paraguaya de Empresarias, Ejecutivas y Profesionales (APEP), Tigo Business Pymes presentó el “XXVI Congreso Iberoamericano de Mujeres Empresarias CIME 2015”. El evento, declarado de interés turístico, institucional y gremial, propició un espacio para compartir conocimientos y experiencias que contribuyan al desarrollo económico y cultural de las mujeres empresarias.



## Tigo Business y el Deporte

Del 11 al 16 de agosto de 2015 se llevó a cabo, por primera vez en Paraguay, el torneo de golf denominado “Abierto del Paraguay - Copa NEC”, organizado en conjunto con el PGA – Serie de Desarrollo. Tigo Business apoyó la realización del torneo que tuvo lugar en la sede de Surubí del Club Centenario, reafirmando así su compromiso con la salud y el bienestar.

Continuando con este propósito se realizó el tradicional torneo “Copa Tigo Business Samsung 2015”, organizado por Tigo Business, Samsung y el Club Centenario para todos los socios del club, amantes del golf amateur e invitados especiales.





Tigo Smart

## Tigo Smart

Como empresa de telecomunicaciones, nos orientamos y te ayudamos a descubrir el estilo de vida digital y lo reflejamos ofreciendo constantes facilidades tecnológicas. En 2015 Tigo Smart contó con 3.800.000 clientes a lo largo y ancho del territorio paraguayo<sup>38</sup>.

### Smartphones, acercamiento a la última tecnología

En la feria de smartphones, que tuvo lugar en octubre de 2015, ofrecimos en nuestras tiendas a los clientes y a los amantes de la tecnología en general, ofertas espectaculares en equipos de última generación con descuentos que llegan hasta el 100%. Esta feria incluía una gran variedad de marcas y modelos que permitieron que más personas puedan renovar sus teléfonos inteligentes o acceder a una mejor tecnología.

Proporcionamos a nuestros clientes un sistema reservas online en la web Tigo para facilitar la adquisición de equipos Samsung Galaxy S6 y S6 EDGE, modelos lanzados recientemente a nivel internacional. Estos teléfonos de última generación estuvieron acompañados de regalos y sorpresas exclusivas. Además Tigo y Samsung premiaron, con una camioneta Audi Q3, la fidelidad de los clientes que adquirieron uno de estos equipos de última tecnología y de calidad 100% Premium.

Gracias a la alianza exclusiva con LG presentamos el nuevo LG G3 Beat, a fin de otorgar a los usuarios una experiencia única e innovadora. El evento tuvo lugar en la Expo de Mariano Roque Alonso, donde los clientes pudieron acceder a este dispositivo con descuentos de hasta el 100%.

Además, presentamos el más reciente lanzamiento de la afamada marca norteamericana Apple: iPhone 6s y el iPhone 6s Plus. Este dispositivo estuvo disponible a partir del 4 de diciembre, con espectaculares promociones y los mejores precios del mercado. Este lanzamiento acompaña nuestros esfuerzos por facilitar el acceso a estos equipos. Además, se llevó a cabo una promoción por el Día de los Enamorados, “Enamorate contigo”, para expresar los sentimientos a través de marca premium de Apple.

## Inauguración de locales en Ciudad del Este, Curuguaty y Asunción<sup>39</sup>

En el afán de seguir expandiéndonos y estar cada vez más cerca de nuestros clientes, durante el 2015 inauguramos nuevas sucursales en:

- Jesuitas Plaza, Ciudad del Este
- Paraná Country Club, Ciudad del Este
- Av. 14 de Mayo entre Juan José Rotela y Pa'i Lucky, Curuguaty
- Avenida Artigas 1345 casi Molas López, Asunción
- Avda. Eusebio Ayala 179 casi Gral. Elizardo Aquino, Asunción

## Tigo awards 2015

Premiamos a nuestros mejores colaboradores en un evento de reconocimiento a los trabajadores cuyas acciones se destacaron en el 2015. Bajo lema "Premiamos tu compromiso", se pretende promover la formación de líderes y motivar a los colaboradores a alcanzar sus objetivos. Acudieron al evento más de 400 colaboradores que se unieron a este propósito.





# Tigo Money

## Tigo Money

Liderando la innovación y contribuyendo con la inclusión social a través de los servicios financieros móviles Tigo Money, ha contribuido a transformar el paisaje financiero de Paraguay en los últimos años. Proveímos servicios financieros móviles a 1.300.000 clientes<sup>40</sup> en el país, muchos de los cuales anteriormente se encontraban excluidos del sistema financiero formal.

El servicio Tigo Money tiene cobertura en todos los departamentos y funciona como una billetera electrónica que permite a los paraguayos en zonas urbanas y rurales transferir dinero de una forma fácil, rápida y segura sin tener que viajar ni hacer fila. Se trata de una alternativa financiera que permite enviar dinero, pagar las facturas y cuotas o pagar en comercios que estén adheridos a la red Tigo Money.

En 2015 se contaron con más de 3.200 puntos, cubriendo más 95% del territorio nacional de venta todo el país<sup>41</sup>.

- 300 ATMs donde se pueden realizar diversos servicios y extracciones de dinero.
- Más de 24.000 microcréditos desembolsados en el 2014 en alianza con el Banco Familiar.
- 65.000 Créditos para financiación de Smartphones en Alianza con el Banco Familiar.
- 54.000 tarjetas de crédito en alianza con el Banco Itaú.

## Programa Tekoporã

Desde 2015 los beneficiarios de comunidades seleccionadas del Programa Tekoporã de la Secretaría de Acción Social, reciben los pagos de transferencias condicionadas a través de Tigo Money. Estos pagos de subvenciones fueron efectuados a través de la “billetera electrónica”.

En el 2015 llegamos a las 13.500 familias recibiendo subsidios a través de sus billeteras electrónicas. Estas familias se encuentran distribuidas en zonas alejadas y mayormente de difícil acceso, abarcando comunidades de 8 departamentos (más de 20 distritos) como Alto Paraná, Alto Paraguay, Concepción, Amambay, Canindeyu, Caaguazu, San Pedro, entre otras. El desafío para el 2016 es seguir sumando familias a este medio de pago electrónico para que reciban los subsidios a través de sus billeteras y ya no en efectivo.

## Descubrí tu billetera

Con una imagen renovada, presentamos la campaña “Descubrí tu billetera”, dando a los clientes la experiencia de una vida más fácil, práctica y segura, a través de la utilización de la billetera electrónica para el pago de sus facturas y servicios. En el marco de esta campaña se lanzaron productos como el envío entre billeteras, la aplicación móvil de Tigo Money y la Tarjeta Tigo Money a final de año.

## Bulk Payments

En nuestro afán de ofrecer productos de innovación y vanguardia tecnológica, Tigo Money presenta una herramienta web que permite a las empresas realizar acreditaciones masivas de dinero de forma rápida y segura. De esta manera se automatiza el proceso de pagos que representan alto riesgo, procesos administrativos y recursos de tiempo y dinero.

40 | Pliego 4G. Página 25.

41 | Pliego 4G



Tigo Star

## Tigo Star

A través de Tigo Star buscamos hacer que la televisión por cable y la banda ancha de internet sean más accesibles para todas las personas de todos los niveles socioeconómicos. En 2015 ofrecimos 120 canales internacionales y 38 canales de HD.

### Ampliación de cobertura

Este avance permitió que más hogares tengan acceso a internet *“Queremos destacar el crecimiento de internet en el hogar, asociado al crecimiento de la cobertura”*, indicó Marco Galanti, director de Tigo Star. Aseguró que este crecimiento que beneficia a las familias es resultado de la filosofía de la empresa de poner al cliente como centro. *“Este enfoque ha transformado nuestra manera de hacer las cosas, desde los procesos hasta el diseño de los servicios”*, señaló.

Cada día Tigo Star llega a más hogares invirtiendo en ofrecer la mejor tecnología, como la HFC (por cable), con la que muchas familias hoy pueden disfrutar de servicios de televisión e internet en su casa cuando antes no tenían esa posibilidad. En el transcurso del 2015 realizamos ampliaciones de cobertura en la red de Cable, llegando a brindar servicios bajo la tecnología HFC a las ciudades de Asunción, Luque, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Lambaré, Limpio, Mariano Roque Alonso, Ñemby y Villa Elisa.

### Copa América Chile 2015

Reiteramos nuestro apoyo a la albirroja a través de un patrocinio por otros cuatro años más. Este acuerdo con la Asociación Paraguaya de Fútbol (APF) nos sitúa como sponsor oficial de la selección paraguaya. El patrocinio pretende seguir contribuyendo con el equipo albirrojo, brindándole las mejores ventajas y beneficios.

También como señal del apoyo a nuestra selección en la Copa América 2015 invitamos a nuestros clientes a participar de la promoción *“Albirroja con Tigo”*, con la cual se podían ganar 10 millones de guaraníes por semana y pasajes para acompañar a la selección en sus tres partidos en Chile.

Además, Tigo Sports lanzó una nueva App para vivir la Copa América desde la palma de la mano, disponible para smartphones de cualquier operadora. Gracias a esta herramienta los usuarios podían disfrutar los partidos de la Copa en vivo.

## Básquetbol nacional e internacional

La Confederación Paraguaya de Básquetbol realizó el Campeonato Metropolitano Masculino de Primera División del Básquetbol Paraguayo, televisado por las pantallas de Tigo Sports. También hemos transmitido los partidos de la NBA, la liga de básquet más importante del mundo. Fuimos el primer canal de deportes del país en transmitir este torneo de renombre internacional.

## Liga de Lucha libre

El programa: “Luchando en las Américas” transmitido por Tigo Sports, llevó el entretenimiento deportivo a los hogares. Héroe y villanos competían para definir quién conquistará por primera vez el cinturón del Gran Campeón de las Américas.

## Fútbol Mbarete

Es el primer programa de entretenimiento deportivo que rompe los esquemas de formalidad con un enfoque divertido y diferente para la teleaudiencia, otra de las propuestas innovadora por las pantallas de Tigo Sports en el 2015.

## Programación Deportiva Renovada

En abril de 2015, Tigo Sports renovó su grilla y horarios de transmisión para ofrecer a los televidentes una programación deportiva diversa y completa. La nueva grilla, apuntó a que las novedades deportivas estén disponibles en los mejores horarios, con programas deportivos renovados, espacios de debate y entretenimiento, transmisiones semanales de nuevas disciplinas deportivas, incluyendo enlaces en vivo.

## Screening Tigo SPORTS – Programación 2016

Tigo Sports agasajó a sus anunciantes y a las federaciones que estuvieron en pantalla durante el año y dio a conocer las novedades de programación para el 2016, en un evento que se llevó a cabo en el Complejo Talleyrand Costanera. Estuvieron presentes los directivos de la Asociación Paraguaya de Fútbol, de las Federaciones, presidentes de clubes y representantes de las marcas auspiciantes. La programación 2016 incluye nuevas temporadas y propuestas de programación en vivo como Sport Highlife y Luchando en las Américas”. Todas las coberturas de los partidos de Fútbol de Primera División, Rugby, Volley, Tenis, MMA.

## Resultados del Día E

El “Día E”, celebrado el 1 de setiembre de 2015, congregó a más de 1.000 colaboradores de Asunción y del interior del país que salieron a las calles a escuchar a los clientes, buscando además generar una experiencia digital. Al respecto, José Perdomo, Director General de Tigo, manifestó: *“El Día E simboliza para toda la familia Tigo el espíritu de escucha, de querer acercarnos cada día al cliente, entender sus necesidades y actuar en consecuencia”*.

## Tigo en la Expo

Invitamos a los visitantes a descubrir el nuevo mundo digital, a través de las novedosas propuestas de Tigo Smart, Tigo Star, Tigo Business y Tigo Money. Presentamos en dos stands diferentes productos y servicios que facilitan la vida de los usuarios. Nuestro stand de la Expo fue el escenario de lanzamientos, concursos, ferias de smartphones y eventos en un entorno inclusivo.

## Gobierno corporativo

Millicom estableció su compromiso en el gobierno corporativo e incrementó significativamente los logros durante el año 2015. La multinacional está dirigida por un Consejo Directivo de 8 miembros. Durante ese año se dio la bienvenida al nuevo CEO del Grupo Millicom, Mauricio Ramos y a Cynthia Gordon como EVP, CEO de la División de África, para dirigir los negocios de África.

Este Consejo tiene el rol de determinar la estrategia, los objetivos financieros y la gestión de los planes. También es quien gestiona la sucesión de CEO y quien revisa y aprueba los planes para los otros puestos de alta dirección, así como de supervisar la gobernabilidad para el Grupo.

### **Durante 2015 ingresaron dos nuevos miembros:**

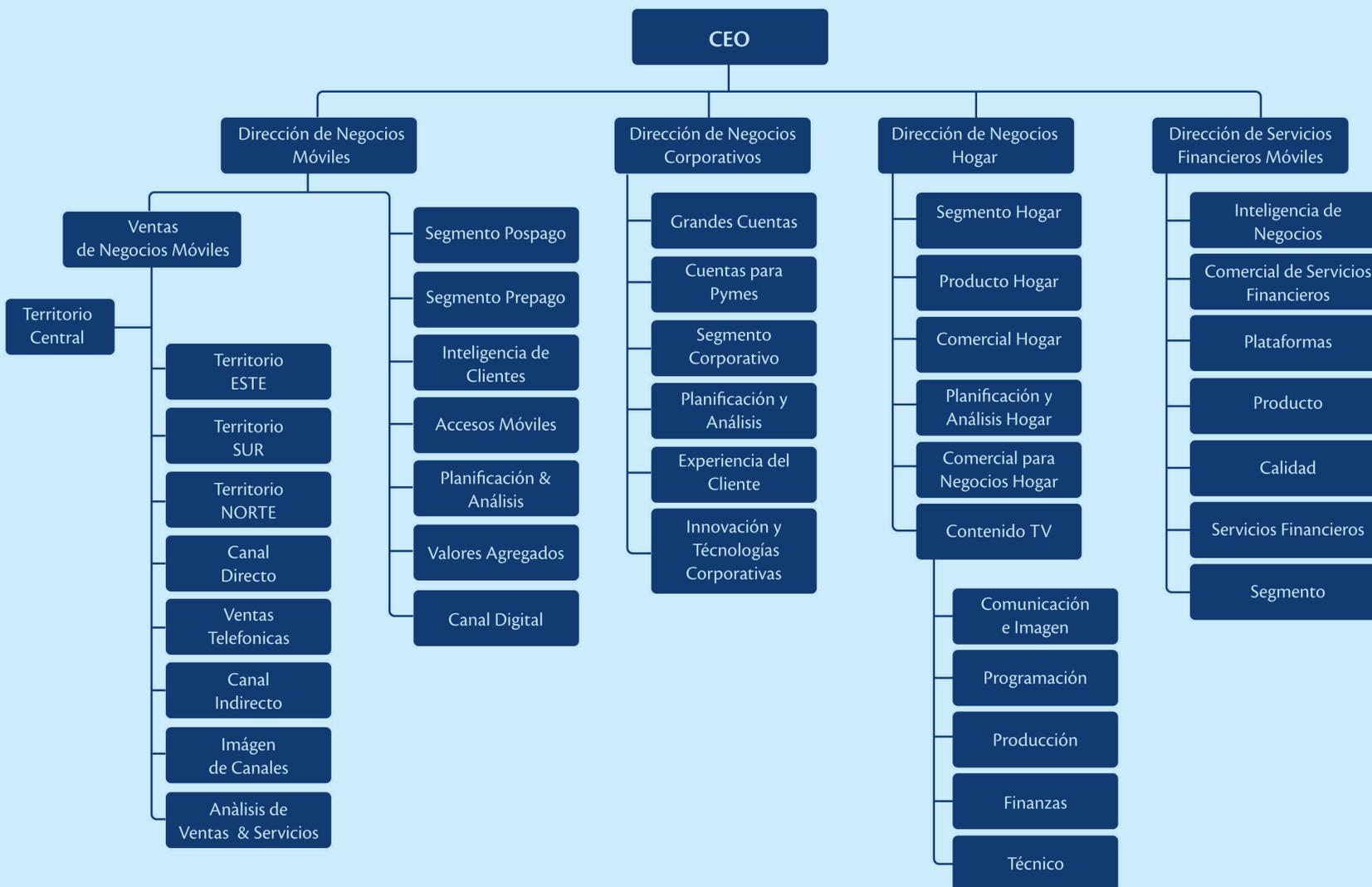
El Sr. Anders Borg que luego de haber sido Ministro de Finanzas de Suecia entre 2006 y 2014, con una amplia gama de conocimientos y experiencia en economía y formulación de políticas, ocupa el cargo de vicepresidente del Consejo e integra el Comité de Relaciones con el Gobierno y Responsabilidad Corporativa.

El Sr. Odilon Almeida que se une al consejo desde Western Union, donde conduce las operaciones en Latinoamérica. Cuenta con un gran conocimiento de los mercados de América Latina y de transferencia financiera, colabora en el Comité de Auditoría de Millicom y es el Presidente del Comité de cumplimiento y Conducta Empresarial.

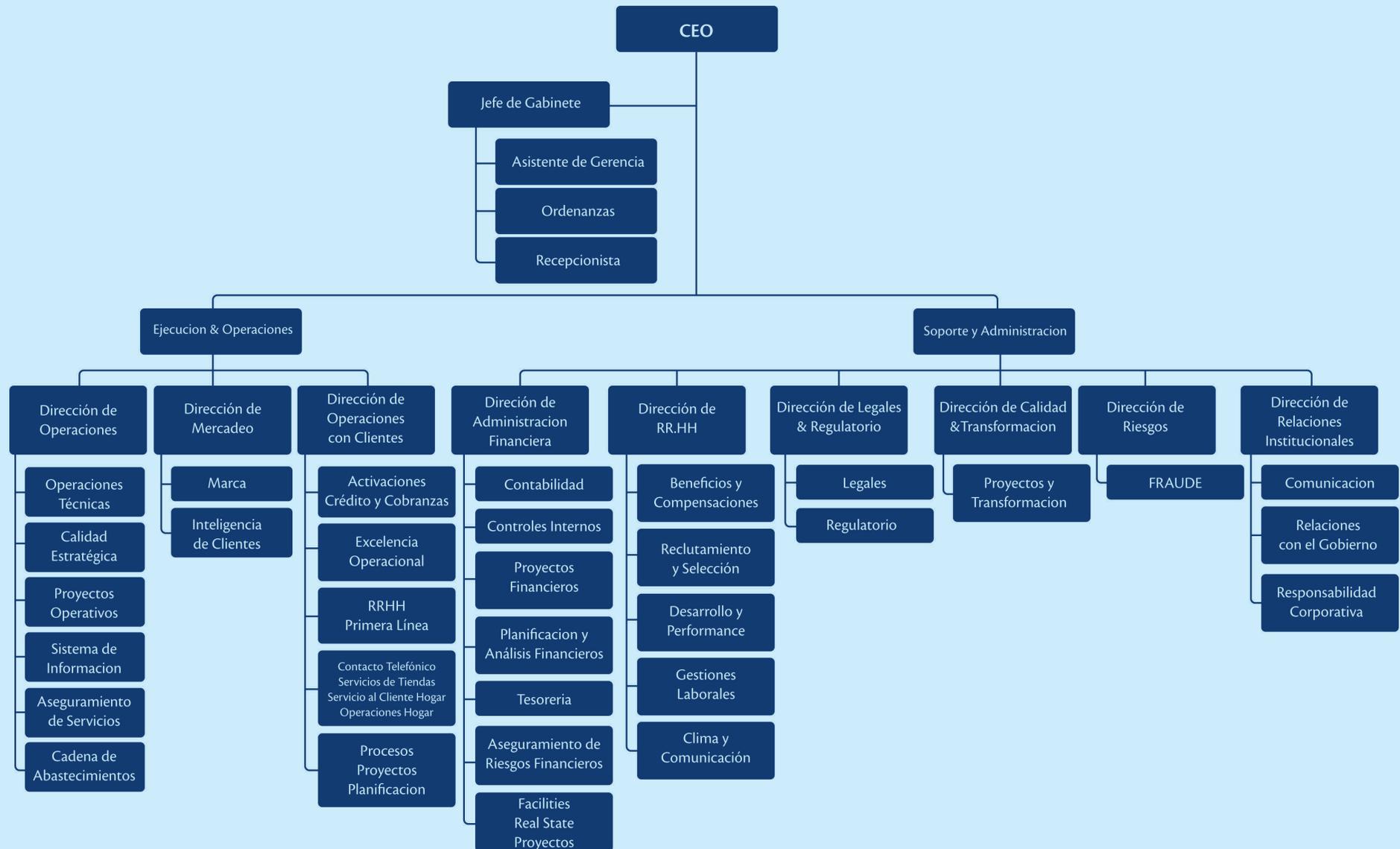
A nivel nacional, la empresa tiene un Directorio, presidido por una Dirección General a cargo de José Perdomo y un director de cada una de las cuatro unidades de negocios. Por otro lado, la empresa cuenta con áreas transversales que dan soporte a estas unidades.

## Organigrama de 2015

### Estructura de unidades de negocio



## Estructura de áreas de soporte



## Código de Conducta<sup>42</sup>

En Agosto de 2015 se actualizaron las normativas internas de comportamiento de colaboradores. De esta manera, el Código de Ética pasó a ser un Código de Conducta de Millicom<sup>43</sup>, cuyos principales objetivos son:

- Precisar la definición y expectativa de ética de la Compañía con respecto a la conducta y transparencia.
- Fomentar la conducta honesta y ética, incluyendo el trato digno y el manejo de conflictos de interés.
- Asegurar que la divulgación de información sea plena, imparcial, precisa, oportuna y comprensible para nuestros accionistas y los mercados financieros.

Nuestro principal compromiso como compañía, es proveer a mercados emergentes los mejores servicios de estilo de vida digital. Es decir, servicios que satisfagan y provean valor agregado en el día a día. En el marco del mismo, reconocemos que es fundamental para nuestro éxito a largo plazo, la confianza que tengan los grupos de interés en nosotros. Así como mantener nuestras licencias de funcionamiento, conservar los más elevados estándares éticos y cumplir plenamente con las leyes, normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables.

A este documento se suma el código de conducta para proveedores en donde también se establecen los parámetros éticos para nuestros procedimientos con los servicios externos. Guardamos así una coherencia entre nuestras acciones internas y las llevadas a cabo por las empresas con las que trabajamos.

Con este mismo objetivo, Millicom adopta un proceso del manejo de riesgo para monitorear y manejar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a través de todas sus actividades y en consecuencia, solicita a sus Proveedores que adopten/o implementen una estrategia similar por medio de sus políticas o procesos<sup>44</sup>.

42 | G4-56

43 | Informatigo N° 9. Agosto 2015.

44 | Monitoreo de Código de Conducta, punto 8.

## Distinciones 2015

XXXIV Expo Feria Internacional de Ganadería, Industria, Agricultura, Comercio y Servicios:

En el marco de los premios de su concurso “Expo con Visión Inclusiva y Sustentable”, iniciativa que impulsada por quinto año consecutivo, nos reconocieron con el primer puesto en la categoría: Stand inclusivo en la Expo.

### Top of Mind 2015

Este premio que reconoce a las empresas preferidas y más recordadas por los consumidores fue entregado por segundo año consecutivo a Tigo en la categoría de Telefonía e Internet.

### Tigo lidera el ranking de marcas de la CAP

Tigo lideró el “Gran premio ranking de marcas” organizado por Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP). Es el segundo premio que se recibe en el 2015 en recordación de marca.

### Great place to work

En 2015 reconocen a Tigo por ser un excelente lugar para trabajar por cuarto año consecutivo. Este año se ubicó en el 4to lugar, un puesto por encima a la edición anterior. Se le adjudica este premio al ambiente laboral de liderazgo, en cual la comunicación y las oportunidades de crecer son factores clave.



## Participación en la sociedad

Otra de las muestras del compromiso social de Tigo es la alianza con entidades gubernamentales, gremios profesionales, asociaciones y organizaciones de la sociedad civil<sup>45</sup> para contribuir con sus diferentes propósitos.

- 
- Pacto Global y Red Local
  - Pacto Ético Comercial de la Cámara Paraguayo-Americana (PEC)
  - Centro de Estudios, Regulación y Normas de la Comunicación (CERNECO)
  - Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP)
  - Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPY)
  - Cámara de Comercio Paraguayo-Americana (AmCham Paraguay)
  - Federación de la Producción, la Industria y el Comercio (FEPRINCO)
  - Asociación Industrial de Confeccionistas del Paraguay (AICP)
  - Asociación de Jóvenes Empresarios
  - Asociación Paraguaya de Empresarias, Ejecutivas y Profesionales (APEP)
  - Teleton
  - Unicef
  - Koga
  - Asociación Paraguaya de Fútbol
  - Consejo Nacional de Telecomunicaciones
  - Ministerios de Salud Pública y bienestar social
  - Ministerio de Educación y cultura
  - Ministerio Público
  - Secretaría de la Niñez
  - Universidad Católica
  - Global Infancia
  - Saraki
  - Fundación Dequení
  - Fundación Fe y Alegría
  - Aldeas SOS
  - Plan Internacional
-

## Pacto Global

8000 compañías y 4000 participantes no empresariales a nivel mundial forman parte del Pacto Global<sup>46</sup>. Nuestra empresa se encuentra adherida a esta iniciativa de la Organización de Naciones Unidas desde 2008<sup>47</sup>, es una de las organizaciones (Empresas, ONG's, Cámaras y Asociaciones, Gobernaciones y Municipios) paraguayas miembro.

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria en la cual las empresas y organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones según los diez Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción<sup>48</sup>.

El Pacto Global surge como propuesta del Secretario General de Naciones Unidas, en aquel entonces Kofi Annan, y como conclusión de la Conferencia Internacional de Davos, Suiza en el año 1999, frente a un escenario protagonizado por los principales líderes mundiales (empresariales, sociales y gubernamentales)<sup>49</sup>. Aquella iniciativa, asumida e impulsada por Bin Ki-moon, el Secretario General actual, se ha convertido hoy en la mayor alianza público-privada para el desarrollo sostenible y la responsabilidad social en el mundo<sup>50</sup> para “dar al mercado un rostro humano”.

## Participación en la Mesa de Red Global

En el 2014, Tigo participó de la creación de la Mesa de Equidad y Prosperidad, un nuevo espacio de aprendizaje conjunto que busca promover la igualdad social y evitar la discriminación de cualquier tipo, incluida la económica.

En el 2015 esta mesa continuó sus labores, congregando esfuerzos empresariales mediante estrategias capaces de generar bienestar a través de la innovación social y la creación de valor compartido. Además de continuar todas las acciones que buscan evitar la discriminación de cualquier tipo, la Mesa concentra sus esfuerzos en propiciar la generación de empleos. Se realizó un evento puntual en relación al tema tratado donde todas las empresas miembro de la mesa se encargaron del diseño y la logística del foro y Tigo contribuyó además con un manual de valor compartido para todo el público.

46 <https://www.unglobalcompact.org/participation/join/G4-15>

47 [http://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/operations/projects/democratic\\_governance/la-red-del-pacto-global.html](http://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/operations/projects/democratic_governance/la-red-del-pacto-global.html)

48 Fuente: <http://www.pactomundial.org/2015/02/10-principios-del-pacto-mundial/>

## 10 Principios del Pacto Global

### Derechos Humanos

- **Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.
- **Principio 2:** No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos.

### Trabajo

- **Principio 3:** Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realización bajo coacción.
- **Principio 5:** Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Medio Ambiente

- **Principio 7:** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- **Principio 8:** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Transparencia

- **Principio 10:** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno. Objetivos de desarrollo sustentable.

## Nuestra Responsabilidad Corporativa

“A medida que crecemos en conectividad e innovación queremos también crecer en responsabilidad” expresó Mauricio Ramos CEO Millicom. Luego de dos años de la puesta en marcha de una estrategia de responsabilidad corporativa proyectada en cinco años, estamos progresando constantemente en nuestra ambición global de integrar la práctica empresarial responsable en nuestras actividades cotidianas y hacer nuestros negocios de la manera correcta. Estos son nuestros tres objetivos clave que apoyan la implementación de nuestra estrategia<sup>51</sup>:

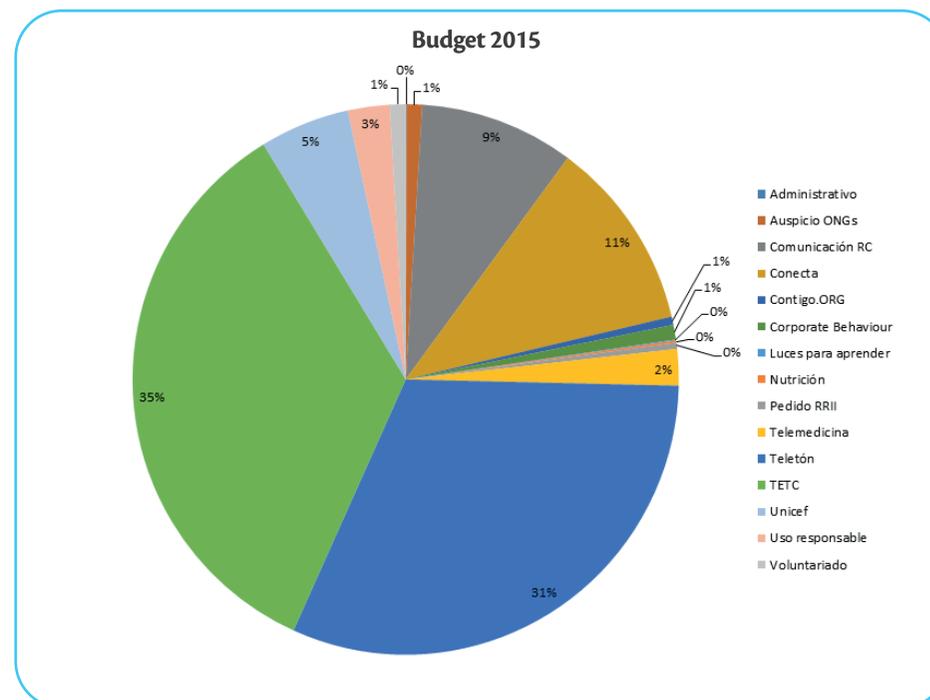
- Medir el éxito y la salud de nuestra empresa más allá de las finanzas.
- Promover, proteger y fortalecer nuestra reputación.
- Demostrar liderazgo en áreas que enlazan con el éxito del negocio.

Nuestros programas se encuentran centrados en el poder transformador de la tecnología. En 2015 las actividades del área de Responsabilidad Corporativa estuvieron orientadas en generar impactos positivos en la sociedad mediante la inclusión digital y la mitigación de riesgos y daños al medioambiente.

Con este enfoque, Tigo Paraguay actúa responsablemente promoviendo un buen gobierno corporativo, impactando positivamente en las comunidades, creando un lugar atractivo para trabajar y cumpliendo con los derechos laborales y código de ética, tanto a nivel interno como en su cadena de valor.

Para Tigo los beneficios sociales o medioambientales de los productos y servicios que ofrecen tienen un valor muy importante. La Compañía trabaja para que el entorno digital sea cada vez más abierto y seguro, de modo que las

oportunidades de la tecnología estén al alcance de todos, promoviendo una accesibilidad geográfica y social. Dentro de este esquema, han desarrollado proyectos que abordan aspectos de nuestro comportamiento corporativo y otros bajo el concepto de inversión social. Detallaremos la inversión en programas durante el 2015 se distribuyó de la siguiente manera:



Además, internamente en conformidad al Manual de conducta de Millicom, nuestra responsabilidad en el lugar de trabajo es el respeto, diversidad e igualdad de oportunidades; prevenir el acoso; libre asociación, prohibición del trabajo forzoso y trabajo infantil, y remuneraciones justas; promover la salud y la seguridad ocupacional; y proteger la información personal de nuestros colaboradores<sup>52</sup>.

51 | Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 6.

52 | Millicom – Tigo de Código de Conducta

## Derechos Humanos

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

Como empresa de tecnología en un país de economía emergente, velar por los derechos humanos se traduce en el trabajo por la Inclusión en todas sus formas: financiera, educativa, informativa, etc. Centrarnos en el cliente es centrarnos en la gente, esta filosofía que nos guía se refleja en todas nuestras acciones, presentaremos las más destacadas:

### Protección a la infancia e inclusión educativa

#### Teletón<sup>53</sup>

Tigo trabaja hace 7 años con Teletón<sup>54</sup>, colaborando con la rehabilitación de personas con discapacidad<sup>55</sup>. En el 2015 este trabajo mancomunado se reafirmó en una serie actividades hechas en conjunto.

La **Comilona** denominada “conectados del corazón”, donde ofrecimos la tradicional paella con la ayuda de 100 de nuestros colaboradores y la presencia de celebridades. A partir de la consigna de conectarse pretendimos promover la creación de vínculos entre las personas.

Por nuestra parte, desde Tigo organizamos una **Kermese** a beneficio de Teletón, la misma tuvo lugar en el predio de la Caja de Jubilados Bancarios y contó con la participación de los colaboradores y sus familias.

Desde la unidad de negocios Tigo Money trabajamos conjuntamente para la **duplicación de las donaciones** destinadas a Teletón, efectuadas desde las billeteras electrónicas. Este servicio fue ofrecido sin costo de comisión al igual que los envíos de sms, que estuvo exento de los costos administrativos y cuyo monto fue de donación directa.



53 La Fundación Teletón es una organización privada sin fines de lucro que brinda servicios en Paraguay desde el año 1979 a niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad con discapacidad neuromusculoesquelética. Tiene como misión desarrollar servicios integrales de rehabilitación con progresivo alcance nacional para personas con discapacidad y sus familias, promoviendo la construcción de una sociedad inclusiva, articulando esfuerzos de diversos sectores de la comunidad, a través del desarrollo de eventos, campañas, programas e iniciativas. Fuente: <https://www.teleton.org.py/web/interna.php?id=1>

54 Gacetilla “Tigo apoya la Comilona con su tradicional paella y atractivas actividades para las familias”

55 Pliego 4G

También participamos de la recaudación de fondos de la maratón de Teletón. En esa oportunidad invitamos a los colaboradores a participar en la recepción de las donaciones, pues el sábado 27 de octubre de 2015, 40 tiendas permanecieron abiertas hasta las 21 horas a esos efectos. Además, ellos cumplieron la función de “reporteros y corresponsales de momentos Teleton”.

Por otra parte, otros colaboradores participaron desde el Centro de Convenciones del Mariscal López donde se llevaba a cabo la recaudación de fondos.

Gracias al esfuerzo y compromiso de los colaboradores de Tigo, se superó la meta interna de Gs. 64.286.350 (total recaudado en el 2014) con Gs. 73.919.000 en 2015. Este éxito fue fruto de la colaboración de cientos de personas que trabajan en Tigo. La donación de Tigo como empresa fue de Gs 1.252.000.000.

Detalle de la colaboración:

| Año  | Donación Clientes |                | Colaboradores Tigo | Donación de la empresa |
|------|-------------------|----------------|--------------------|------------------------|
|      | SMS               | Tigo Money     |                    |                        |
| 2010 | G. 386.331.000    | —              | G. 33.846.000      | G. 700.401.000         |
| 2011 | G. 404.779.303    | —              | G. 41.150.000      | G. 500.000.000         |
| 2012 | G. 492.821.349    | G 150.617.391  | G. 66.107.050      | G. 700.000.000         |
| 2013 | G. 629.293.382    | G 203.839.778  | G. 78.319.650      | G. 650.000.000         |
| 2014 | G. 729.296.000    | G 524.544.962  | G. 64.286.350      | G. 1.250.000.000       |
| 2015 | G. 503.822.727    | G. 711.520.378 | G. 73.919.000      | G. 1.252.000.000       |

## Tigo en tu comunidad

Es un programa que mediante la instalación de telecentros<sup>56</sup> con conectividad gratuita a internet, ha transformado la realidad de comunidades de todo el país. Este programa, iniciado en 2011 y ya emblemático para nosotros, combina educación y tecnología. Durante el 2015 se instalaron 20 nuevos telecentros en instituciones educativas y otras organizaciones. Luego de 4 años en 2015 tuvimos la satisfacción de llegar a los 17 departamentos del Paraguay y un total de 92 telecentros.

El proyecto está orientado a alumnos (niños, niñas, adolescentes y jóvenes), docentes, padres y cualquier persona de la comunidad. Los beneficiarios pertenecen a sectores sociales que no cuentan con ingresos estables o suficientes y están distantes geográficamente.

Nuestro principal objetivo es transformar la realidad de las personas, mejorando la calidad de la educación y promoviendo el desarrollo de la comunidad, a través del acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs). Partiendo de esta premisa y en alianza con Aldeas SOS, Plan Paraguay, Fe y Alegría, Dequení, MEC, ESVC, SNNA y la Gobernación de Alto Paraguay fueron inaugurados nuevos telecentros en: Central, Guaira, Caaguazú, Paraguari, Misiones, Itapúa, Alto Paraná, y Cordillera. Destacamos particularmente la inauguración en el Chaco, departamento de Alto Paraguay: *“Hace tiempo nos habíamos puesto la meta de inaugurar un telecentro en esta zona, de tal forma que los beneficios que brindan las tecnologías y así poder competir en igualdad de condiciones”* señaló Camila Varela.

56 Espacio de tecnología al servicio de la educación: Un contenedor de 6 metros de largo, 2,5 metros de ancho y 2,5 metros de altura, adaptado en formato tipo aula (con techo, ventanas, pintura interna y externa, puerta, piso y muebles) con 10 Notebooks, un router Wireless, una Impresora, dos cartuchos de tinta color y 2 cartuchos de tinta negra, 20 sillas, un acondicionador de aire split de 18000 BTU con control remoto, pizarra acrílica y 2 marcadores, un 1 extinguidor ecológico, un Manual de Uso adecuado del telecentro. Además, se proveen los siguientes servicios: Internet en forma gratuita, como mínimo por 2 años, instalación del servicio de internet, instalación de notebooks, licencias Windows 7 y Office 2010, antivirus y control parental, traslados del contenedor y de profesionales para las instalaciones. Los telecentros están pintados por dentro y fuera. Todos estos dispositivos y mobiliarios donados por Tigo pasan a formar parte del inventario de la institución y comunidad beneficiaria.

### Los objetivos específicos son:

1. Promover la organización y concreción de proyectos educativos y comunitarios.
2. Colaborar en el desarrollo social, económico y político de la comunidad y de las personas.
3. Favorecer la inclusión digital de todas las personas pertenecientes a la comunidad.
4. Ofrecer conocimientos e información acerca de las posibilidades que ofrecen las TICs.
5. Ofrecer oportunidades de acceso a la comunicación entre los miembros de la comunidad a través de las herramientas digitales que ofrece el telecentro.
6. Capacitar en el uso de las TICs para el fortalecimiento del capital humano de docentes, alumnos, padres, madres, familiares y a la comunidad en general.
7. Contribuir a la mejora de la educación, la metodología de la enseñanza y el aprendizaje de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, de escuelas, colegios, universidades y de la comunidad.

Cabe destacar que además de la infraestructura, el programa incluye la capacitación docente, la alfabetización digital y talleres de fortalecimiento de la comunidad. Se espera que, mediante la participación comunitaria y la apropiación del telecentro, la comunidad se empodere y auto gestione la utilización del telecentro. También nos ocupamos de velar por el logro de estos objetivos a través del seguimiento, visitas y consultas sobre el impacto de su implementación en las comunidades.

Además, buscamos aplicar otro elemento de innovación a este programa y en el 2015 impulsamos la presentación de proyectos para recibir el telecentro en la comunidad en el marco de un concurso a través del programa “El saber va contigo”.

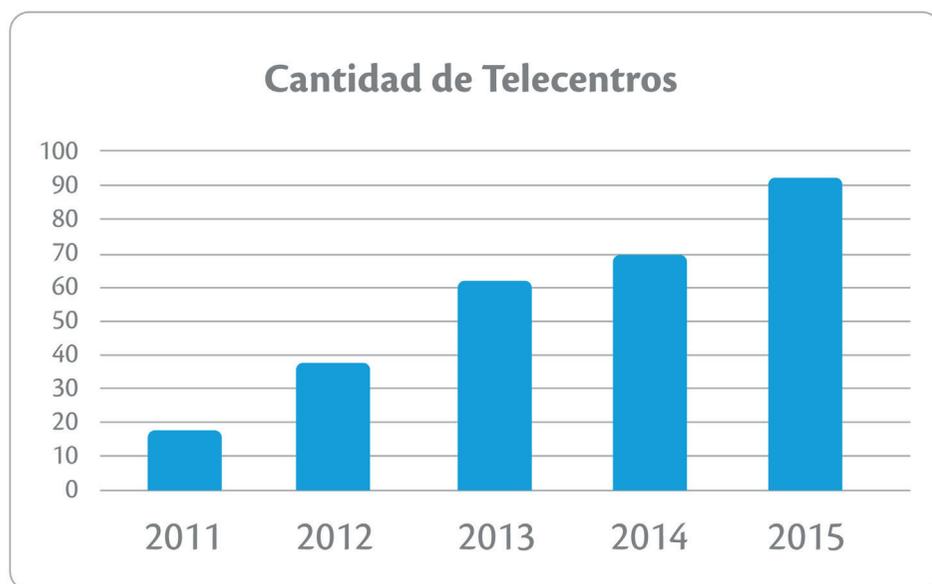
Desde Tigo organizamos a competencia a fin de acercar los telecentros a más escuelas y colegios públicos de todo el país, promoviendo de esta forma la inclusión digital de miles de paraguayos y paraguayas. El concurso se desarrolló en cinco etapas, en cada una combatieron tres escuelas preseleccionadas. Las cinco escuelas más votadas<sup>57</sup> por el público fueron las ganadoras y recibieron un telecentro en sus escuelas. Aquí podrán ver los resultados del concurso:

<https://www.facebook.com/TigoParaguay/videos/vb.167360800259/10154388576930260/?type=2&theater>

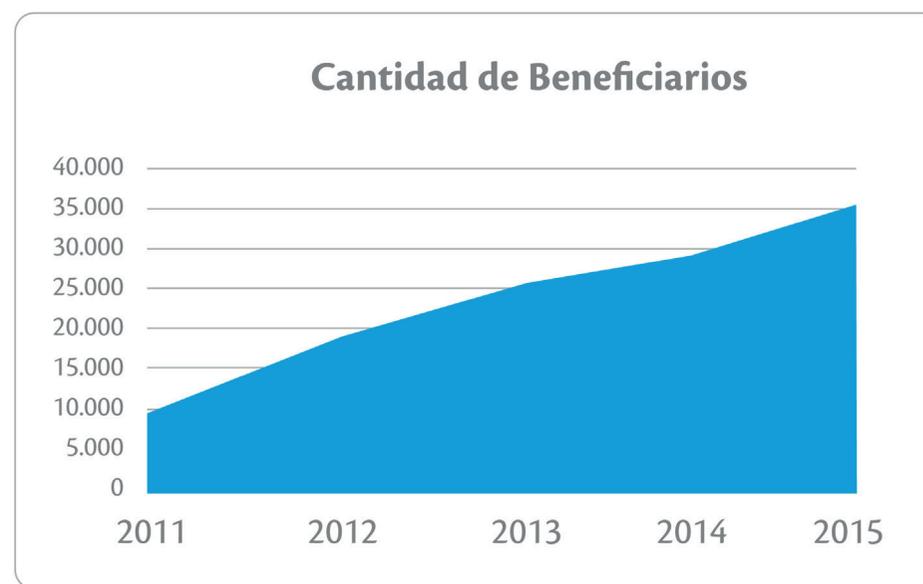
Enfatizamos los casos de éxito del programa, además de su potencialidad para paliar la exclusión tecnológica y las dificultades que conlleva, ofreciendo nuevas oportunidades a través de la infraestructura, conectividad y capacitación para transformar la comunidad.

57 | La votación era de forma gratuita a través de un mensaje de texto desde un Tigo.

Telecentros instalados:



Progresión de beneficiados de la comunidad educativa:



## Beneficios del programa

El programa busca la transformación de la comunidad entera, ofreciendo oportunidades de aprendizaje, información, capacitación y comunicación. El potencial de llevar la educación más allá del contexto tradicional. Lejos de ser solamente una donación de infraestructura (aunque ésta sea la base del programa), Tigo en tu Comunidad va más allá en cuanto a la búsqueda del impacto social.

Además, el programa impulsa a los actores de toda la comunidad a no utilizar el telecentro solamente como un aula de informática, sino como un recurso pedagógico para cualquier materia.

El programa es una oportunidad para el trabajo comunitario. Se trata de espacios que se convierten en un lugar de encuentro e intercambio de distintos actores comunitarios, espacios de aprendizaje, capacitación y crecimiento personal. El acceso a internet y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas para responder a las necesidades de la comunidad.



### Listado de las escuelas beneficiadas

1. Colegio Nacional Héroes del Chaco de J. Augusto Saldivar, Central
2. Colegio Nacional Víctor Natalicio Vasconcellos de San Juan Bautista, Misiones
3. Escuela Básica N° 355 Zenón Franco de Mariano Roque Alonso, Central
4. Escuela Básica N° 7653 Santa Teresita de Benjamín Aceval, Pdte. Hayes
5. Escuela Básica N° 80 Gral. Díaz de Pirayú, Paraguarí
6. Escuela Básica N° 24 Rca. Dominicana de Fdo. De la Mora, Central
7. Escuela Básica N° 702 San Ignacio de Loyola de San Ignacio, Misiones
8. Colegio Nacional EMD Don Rigoberto Caballero de San Ignacio, Misiones
9. Escuela Básica N° 1283 Padre Ramón Mayans de Isla Umbu, Ñeembucú
10. Escuela Básica N° 1869 Gral. de Brigada Don Jose Roa Benitez de Curuguaty, Canindeyú
11. Escuela Básica N° 7721 San Pedro Apóstol de San Pedro del Ycuamandiyu, San Pedro
12. Escuela Básica N° 1310 Dr. José G. R. de Francia de Pedro Juan Caballero, Amambay
13. Escuela Básica N° 28 Próceres de Mayo de Horqueta, Concepción
14. Escuela Básica Virgen de la Victoria de Villa Hayes, Pdte. Hayes
15. Colegio Nacional Blas Garay de Villa Hayes, Pdte. Hayes
16. Colegio Nacional EMD Dr. Eusebio Ayala de Eusebio Ayala, Cordillera
17. Escuela Básica N° 349 Gral. Bernardino Caballero de Coronel Oviedo, Caaguazú
18. Escuela Básica General Díaz de Mcal. Estigarribia, Boquerón
19. Colegio Nacional Nuestra Señora Del Perpetuo Socorro de Bella Vista, Amambay
20. Escuela Básica N° 382 Acosta Ñu de San Antonio, Central
21. Colegio Nuestra Señora Del Huerto N° 5190 de Ñemby, Central
22. Colegio Nacional Nueva Londres de Nueva Londres, Caaguazú
23. Colegio Nacional San Roque de Potrerito, Concepción
24. Colegio Nacional Río Negro de Mbocajaty, Cordillera
25. Escuela Básica N° 3233 Santa Luisa de Curuguaty, Canindeyú
26. Escuela Eusebio Ayala N° 7086 de Ypané, Central
27. APADEM – Colonias Unidas de Obligado, Itapúa
28. Escuela N° 3364 Fray Teodoro de Coronel Oviedo, Caaguazú
29. Escuela N° 37 Comandante Lara de Caraguatay, Cordillera
30. Escuela Básica N° 804República del Salvador de Lambaré, Central
31. Escuela Básica N° 3172 San Miguel Arcángel deHernandarias, Alto Paraná
32. Escuela Básica N° 475 Defensores del Chaco de Nueva Italia, Central
33. Centro Casa de Acogida – Dequeni de Fdo. De la Mora, Central
34. Escuela Básica N° 375 Juan Gregorio Olmedo de Mbocajaty, Cordillera
35. Escuela Básica N° 234 Gral. José Eduvigis Díaz de Concepción, Concepción
36. Escuela Básica N° 966 Mcal. López de Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú
37. Escuela Básica N° 296 Dr. Juan Manuel Frutos de Dr. Juan Manuel Frutos, Caaguazú
38. Escuela N° 489 Coronel Juan Ramón Escobar de Arroyos y Esteros, Cordillera
39. Colegio Nacional Gregorio Ramón Cardozo de Acahay, Paraguarí
40. Escuela N° 704 Defensores del Chaco de Yguarón, Paraguarí
41. Escuela N° 1807 San Francisco de Asís de Pilar, Ñeembucú
42. Colegio Nacional Francisco Solano López de Capitán Bado, Amambay
43. Escuela Básica N° 644 Adela Speratti de Obligado, Itapúa
44. Colegio Nacional Santa Lucia de Coronel Oviedo, Caaguazú
45. Escuela Oñondive - Fe y Alegría de Luque, Central
46. Escuela Ma. Auxiliadora - Fe y Alegría de Areguá, Central
47. Escuela Clotilde Bordón de Villarrica, Guairá
48. Centro Comunitario Sagrado Corazón de María – Dequeni de Ypané, Central
49. Centro Comunitario El Triunfo – Dequeni de Caaguazú, Caaguazú
50. Escuela San Cayetano - Fe y Alegría (bañado Sur) de Asunción, Central
51. Escuela N° 31 Don Braulio Zelada de San Pedro del Ycuamandiyu, San Pedro
52. Escuela Básica N° 4719 San Salvador (Cia. Rincón) de Limpio, Central

53. Centro Comunitario Mita Vy'arenda – Dequeni de J. Augusto Saldivar, Central
54. Centro Comunitario Curupaty – Dequeni de Arroyos y Esteros, Cordillera
55. Colegio Nacional Don Florencio Zarate de Sapucaí, Paraguari
56. Colegio Nacional Don Mauricio Cardozo Ocampo de Ybycui, Paraguari
57. Colegio Nacional Santa Ángela de Ybycui, Paraguari
58. Aldea Belén – Aldeas SOS de Belén, Concepción
59. Escuela San Antonio - Fe y Alegría de San Lorenzo, Central
60. Centro Educativo Arambé – Fundación Ramón T. Cartes de Luque, Central
61. Fundación Club Cerro Porteño de Ypané, Central
62. Municipalidad de Ñemby - Centro Cultural Digital Departamental - Municipal de Ñemby, Central
63. Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) de Asunción, Central
64. Esc. Bás. N° 2507 Manuel Ortiz Guerrero de Tomás Romero Pereira, Itapúa
65. Esc. Bás. N° 7136 Asent. 8 de Diciembre de Tomás Romero Pereira, Itapúa
66. Colegio Nac. Carlos Antonio López de Trinidad, Itapúa
67. Escuela Municipal N° 4878 Oñondivepa de Asunción, Central
68. Escuela Municipal N° 14716 Marangatu Rape de Asunción, Central
69. Escuela N° 3032 San Vicente de Paul – Araujo Cue de Curuguaty, Canindeyú
70. Centro de Capacitación Vigilantes de María - Casa Central de Dequeni de Fernando de la Mora, Central
71. Esc. Bas. N° 63 Dr. Pedro Zarza Roa de Yuty, Caazapá
72. Colegio Nacional Cnel. Rogelio R. Benítez de Abaí, Caazapá
73. Aldea Luque de Luque, Central
74. Escuela Básica N° 1450 Virgen del Perpetuo Socorro - Comunidad Planchada de Paso Yobái, Guairá
75. Esc. Bás. N° 2651 – Comunidad Chacoi de Dr. Juan M. Frutos, Caaguazú
76. Virgilio Barrios N° 2287 - Comunidad Caroveni Nuevo 1 de Villarrica, Guairá
77. Esc Bas N° 1572 Santísimo Redentor - Comunidad Costa Peña de Acahay, Paraguari
78. Hogar de Jesús – Remancito de Mariano Roque Alonso, Central
79. Escuela San Vicente de Paul de Capiatá, Central
80. Escuela Don Federico Llamosas Benítez de Caaguazú, Caaguazú
81. Esc. Maria Luisa Gallardo de Rivaldi de Caaguazú, Caaguazú
82. Escuela Básica N° 2680 Virgen de Fátima de Minga Porã, Alto Paraná
83. Colegio Nacional Haruo Masuzawa de Capitán Meza, Itapúa
84. Centro Comunitario Chacarita de Asunción, Central
85. Escuela – Col. Nacional Luis Alberto Del Parana de Altos, Cordillera
86. Escuela Graduada N°5055 Sargento 1ro Enrique Scavenius de RI 3 Corrales, Caaguazú
87. Escuela Mayor Ramón Bejarano de Fuerte Olimpo, Alto Paraguay
88. Colegio Nacional San Pedro de Carapeguá Paraguari
89. Escuela Básica N° 3283 Jardín de Itauguá de Itauguá, Central
90. Aldea San Ignacio de San Ignacio, Misiones
91. Escuela Básica N° 4414 Privada Subvencionada Madre María Benita Arias de San Estanislao, San Pedro
92. Instituto Provolo de San Lorenzo, Central

## Dequení

Otro de los telecentros instalados fue en Alianza con Dequení. Trabajamos con esta Fundación desde 2008, esta apertura es otro signo del trabajo unidos en el objetivo común de contribuir positivamente al desarrollo comunitario centrado en la niñez y la consiguiente mejora de la calidad de vida de miles de personas en situación de pobreza.

A partir de esta visión compartida, se instaló un telecentro en el Centro de Capacitación Vigilantes de María, que funciona en la sede central de esta fundación. *“Gracias a esto nuestros niños, niñas y jóvenes pueden acceder a internet y recibir capacitación en el uso de las TICs, y de esta manera aprender, informarse, recrearse y capacitarse; tener una mejor educación y, por ende, una mejor calidad de vida”*, expresó Beltrán Macchi, presidente de la Fundación Dequení.

También participamos de la tradicional **corrida** de Dequení, que se llevó a cabo el domingo 30 de agosto. En este evento participamos con un stand y 100 voluntarios corriendo por la educación. En 2015, por segundo año consecutivo, los corredores de Tigo se ubicaron entre los primeros lugares, la mejor y el mejor corredor fueron colaboradores de Tigo.

Otra actividad conjunta fue la **“Noche del Pan y el Vino”** en donde se afianzó el compromiso con la niñez y se ratificó nuestro apoyo. En otro tradicional evento, la Fundación Dequení festejó sus 30 años de comprometida labor. Esta oportunidad también permite la recaudación de fondos para proyectos de protección y promoción de la niñez.

## Tu Bebé

En alianza con el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y Unicef ofrecemos un servicio que contribuye al cuidado de mamás y bebés desde su gestación hasta su primer año de vida, y hoy día ya cuenta con 14.164 suscriptas. La misión principal de este servicio es la lucha para la erradicación de muertes evitables.

“Tu Bebé” es un servicio que pueden utilizar todas las madres del país en forma gratuita en el cual vía mensajes de texto, se envía contenido útil a mamás y/o papás o familiares del niño. Este contenido está basado en la edad del bebé, con el objetivo de contribuir en la salud de madres y bebés, y de esta manera prevenir muertes evitables. Para suscribirse, el usuario solo debe enviar sin costo la palabra BEBE al 5010.

Estamos convencidos de que el compromiso del Estado y el involucramiento del sector privado pueden contribuir a cambiar las estadísticas. Con la alta penetración de la telefonía celular, las futuras mamás, las mamás y su entorno puedan recibir informaciones de calidad.

En Paraguay,  
Cada día  
**mueren  
4 bebés**  
menores de 28 días.

Y cada 3 días  
**fallece  
una madre**  
por complicaciones  
en el embarazo o el parto.

La mayoría por causas evitables.

**Mamá:**  
Recibí información que contribuya  
a garantizar tu salud y la de tu bebé  
enviando **sin costo**  
la palabra **BEBE** al **5010**,  
desde tu Tigo.

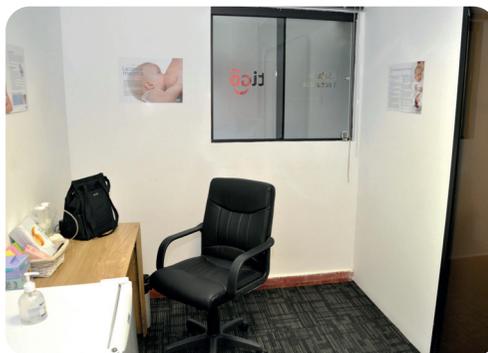
Contigo luchamos por lograr  
**#CeroMuertesEvitables**  
en Paraguay.

Transformando vidas, contigo :)  
Área de Responsabilidad Corporativa Tigo

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL unicef tigo

## En Alianza con Unicef

En Alianza con Unicef inauguramos nuevas salas de lactancia en cinco locales de distintas ciudades: Coronel Oviedo, Ciudad del Este, Encarnación, y Asunción. Con estos nuevos espacios, Tigo suma la totalidad de siete lactarios a nivel país.



Estas salas consisten en un espacio dedicado especialmente a clientes, colaboradoras y proveedoras madres, cuyos hijos se encuentren en periodo de lactancia, con el fin de que las mismas puedan extraer la leche y conservarla en horas de oficina. La misma está adecuada a los estándares que se requiere para un efectivo y correcto almacenamiento natural de la leche materna.

Por su parte, Rosa Elcarte, representante de Unicef Paraguay, destacó que el objetivo de las salas de lactancia es que las madres trabajadoras, al retorno en sus actividades, encuentren un lugar amigable, cálido e higiénico para extraer y conservar la leche materna, bajo las normas técnicas de seguridad. *“Algo tan sencillo como la lactancia materna está disminuyendo en el país. Debemos generar una revolución cultural y convencer a todas las mamás de que la lactancia es lo mejor que pueden hacer por sus hijos e hijas”*, puntualizó Elcarte.

Otra actividad conjunta con Unicef fue el desarrollo de un programa en el cual los clientes de Tigo pueden enviar sin costo la palabra UNICEF al 220 para realizar una donación y así contribuir a la inclusión de los que más necesitan.

## Accesibilidad a la información y la libertad de expresión

Nuestra labor como empresa de Tecnología de la información y la comunicación se encuentra estrechamente vinculada al sector periodístico. Compartimos el objetivo de la accesibilidad a la información y de la libertad de expresión, por esta razón durante el 2015 efectuamos una serie de actividades orientadas a este sector.

En el marco de la celebración de la semana de la comunicación se realizó una serie de paneles sobre la “Cobertura Multimedia de Grandes Eventos” en distintos puntos del país.

En Encarnación se organizó en conjunto con la Universidad Católica de Itapúa (UCI). En esa oportunidad, Susana Oviedo, periodista y docente, se ocupó de la ponencia sobre “cómo cubrir actos masivos”, como la visita apostólica de un Papa y las elecciones municipales o nacionales, teniendo en cuenta los formatos multimedia.

Este mismo panel se llevó a cabo en Ciudad del Este, donde en alianza con la Universidad Nacional del Este (UNE), estudiantes y profesionales de la comunicación asistieron a la exposición de Andrés Colmán, periodista y escritor, sobre cómo hacer periodismo narrativo en la era digital. La propuesta a los participantes fue brindar algunas claves para escribir historias periodísticas incorporando recursos, lenguajes y formatos de la comunicación en internet.

Coronel Oviedo fue otro escenario de esta iniciativa, bajo la misma temática, en esta oportunidad con la Asociación de Trabajadores de Medios de Comunicación de la mencionada ciudad (Atramecco) para estudiantes y profesionales de la comunicación. También contaron con la ponencia de Andrés Colman y Silvia Oviedo.

En Asunción, conjuntamente con la Universidad Autónoma de Asunción (UAA) y el Foro de Periodistas del Paraguay (Fopep) desde Tigo apoyamos la realización de este evento. El eje temático del debate fue el uso de plataformas múltiples, el desafío principal del periodismo actual. El panel fue específicamente en torno a “El Periodismo: una batalla entre lo económico y lo cultural”. Este evento, se realizó también en el marco de la celebración de la semana del periodista.

*“Tigo apuesta a acercar en estas fechas tan especiales las tendencias que se dan en el mundo del periodismo en la actualidad, como un aporte a la significativa labor que realizan los periodistas”,* expresó Raúl Ibáñez, Director de Relaciones Institucionales de Tigo.

### **Hora Solidaria de Tigo**

Volvió esta iniciativa para ayudar a los compatriotas afectados por las inundaciones a finales de 2015. La misma consistió en que Tigo donó el monto equivalente a las recargas de saldo que se realizaron de 7 a 8 hs, con el fin de colaborar con los miles de afectados por las inundaciones. La donación fue entregada y administrada por la Pastoral Social de la Arquidiócesis de Asunción.

*“Como empresa socialmente responsable no podemos mantenernos al margen de la situación que están viviendo miles de familias. De la misma manera, invitamos a nuestros colaboradores y clientes a apoyar estas acciones que esperamos den una luz de esperanza a los compatriotas afectados por las inundaciones”,* Camila Varela, Gerente de Responsabilidad Corporativa.

Además, ante la crítica situación por la que atravesaron los afectados por las inundaciones se habilitó el número corto 220 como canal de donación a través del celular. Además invitamos a los colaboradores y clientes a realizar sus aportes solidarios, llevando alimentos no perecederos a las principales sucursales del país. Las donaciones serán entregadas y administradas por la Pastoral Social.



### **Día del Voluntariado**

El 10 de abril se llevó a cabo el “Día del Voluntario Tigo” en el cual cientos de colaboradores de la empresa participaron de una jornada completa en escuelas públicas que cuentan con telecentros del programa “Tigo en tu Comunidad” en las ciudades Mariano Roque Alonso, San Antonio y Coronel Oviedo. Se realizaron acciones de mejora en base a las necesidades básicas de las instituciones y se compartió una grata experiencia con niños y adolescentes de dichas comunidades.

*“Detectamos las necesidades prioritarias en cada una de las escuelas y a partir de eso se establecieron una serie de acciones de mejoras en cada una de ellas. Por ejemplo, pintura de aulas y bancos del predio, arreglos en canchas de volley y fútbol, baños, mantenimiento de ventiladores y sistema eléctrico en general”,* destacó Camila Varela, Gerente de Responsabilidad Corporativa de Tigo.

El objetivo de esta iniciativa es motivar y empoderar a los colaboradores para contribuir positivamente con la sociedad, con el afán de brindar mejores oportunidades para todos. *“Como empresa que promueve la inclusión social mediante la utilización del potencial de la tecnología, con el Día del Voluntario Tigo queremos vivir con nuestros colaboradores uno de nuestros principales programas sociales, Tigo en tu Comunidad, en algunas de las escuelas beneficiadas con el mismo y además establecer un día al año en el que podamos incidir como gran familia, positivamente en la vida de centenares de niños, niñas y adolescentes”,* indicó José Perdomo, Gerente General.

### Primer puesto al stand inclusivo

Visión Banco entregó los premios de su concurso “Expo con Visión Inclusiva y Sustentable”, iniciativa que impulsa por quinto año consecutivo en alianza con Saraki, la Fundación Moisés Bertoni y WWF, así como otras organizaciones referentes. Este concurso premia las buenas prácticas económicas, sociales y ambientales, proponiendo la Expo como un espacio de promoción de la inclusión y cuidado del medioambiente. En la edición 2015, nuestros dos stands de la Expo obtuvieron el primer puesto en el premio a las “Condiciones de Accesibilidad”.

Tigo promueve la inclusión social a través de la tecnología. Esta premisa fue tenida en cuenta para la construcción del stand y la elaboración de folletería, en las que se siguieron las normas de accesibilidad de las personas con discapacidad visual y física.

### Premios Tigo Conecta

En 2015 llevamos a cabo la 2ª Edición de los Premios Tigo Conecta, un concurso de ideas coorganizado con la empresa social Koga Impact Lab de innovación social. El objetivo fue idear plataformas tecnológicas que solucionen alguna problemática social y/o ambiental que aqueja al país.

En esta edición se presentaron 180 equipos conformados por jóvenes mayores de 18 años de Asunción, Gran Asunción, Caacupé, Ciudad del Este, Encarnación, Villarrica, Coronel Oviedo y otras ciudades del país.

Se seleccionaron tres equipos ganadores: primer premio ganó USD 6.000 en efectivo para el desarrollo del proyecto, el segundo premio USD 4.000 y el tercer premio USD 3.000. Estos 3 equipos pudieron incubar su idea en Koga, contar con el asesoramiento en el desarrollo tecnológico de la idea por parte de Open Tech y asesoramiento legal por parte de Legal Startup.

Además, se ofrecieron otros beneficios de un valor estimado de USD 13.000 que se suman a los premios en efectivo: un pasaje y estadía de un miembro del equipo al FIIS (Festival Internacional de Innovación Social); un espacio de oficina en Loffice Bulnes durante el proceso de desarrollo del proyecto y ser parte de la comunidad “avancemos” de la organización internacional Ashoka.



Como parte de la preparación se propició una instancia de elaboración e inspiración de la que participaron 200 jóvenes para obtener herramientas prácticas y conocer experiencias de destacados profesionales. El objeto fue consolidar y mejorar su idea inicial postulada al concurso o inspirarse en otras iniciativas que solucionen problemáticas sociales.

El jurado estuvo compuesto por: el representante del Banco Interamericano de Desarrollo, Eduardo Almeida; de Unicef, Rosa Elcarte; el CEO de TIVA, Víctor Cartes; el co-fundador de Toky, Óscar Sánchez; el Ministro de Senatics, David Ocampos; el director de la Fundación Moisés Bertoni, Yan Speranza; la Presidente de Eneache, Natalia Hiestand; la Directora de OpenTech, Verónica Meyer; el Director general de Tigo, José Perdomo; la Gerente de Responsabilidad Corporativa de Tigo, Camila Varela; el Director de Koga Impact Lab, Bruno Defelippe y el CEO de ICON Rodrigo Weiberlen.

También, la gente pudo expresar su voto desde la web de Conecta. Huawei, que también apoyó esta iniciativa, premió al proyecto más votado por la gente en la página web, con cuatro smartphones Huawei Mate 7. El ganador de este premio resultó ser SingsPY, proyecto impulsado por jóvenes de Alto Paraná.



## GANADORES

El primer premio se lo llevó el proyecto “Vosá” de Mauricio Brítez, Lucia Heuduck y Rodrigo Sosa. El mismo consiste en una bolsa de trabajo digital para generar oportunidades laborales a personas de asentamientos precarios en situación de pobreza y con falta de oportunidades. Vosá busca ser un nexo que una a comunidades de empleados y empleadores a través de la selección del empleo y el empleado ideal. Además, a través de un modelo “sistema de trabajo por comunidades”, Vosá logra que el empleador no solo conozca el perfil profesional de la persona a quien va a contratar, sino que también conozca su historia, familia y sus luchas, de manera a aliviar la desconfianza y generar un trato más humano entre empleado y empleador. Fueron recompensados con premios valuados en 18.800 dólares.

El segundo premio valuado en \$ 16.800 lo obtuvo la propuesta StayPY, de Sebastian Garcia, André Gayol Pires, que consiste en una plataforma de reservas y gestión de hospedajes online. La misma se encuentra destinada a desarrollar, formalizar y profesionalizar el manejo de establecimientos hoteleros de pequeño y mediano porte, a través de una App de reservas online, potenciando medios de pago electrónicos y gestionando múltiples canales de venta. SingsPY, proyecto impulsado por jóvenes de Alto Paraná.

El tercer ganador fue el proyecto Ecomercado, de Cynthia Encina e Ivan Garcete, que recibirá premios valuados en U\$ 15.800. Su propuesta consiste en una plataforma tecnológica de comercialización agrícola y otros productos artesanales de origen orgánico que permitirá a los productores registrar la producción y ventas, posibilitará a los consumidores realizar sus pedidos y ubicar puestos de venta y optimizará la logística proveyendo soporte para el envío de pedidos.

## Telemedicina

Este es un programa implementado a partir de 2013, en el cual trabajamos en conjunto con la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS) y Conatel para acercar a un aproximado de 200 hospitales a brindar servicios médicos a distancia, a través de internet.

Este programa brinda la posibilidad de realizar consultas de tele-ecografía, tele-electrocardiografía y de contar con un diagnóstico especializado en minutos y desde distintos puntos del país mediante del uso de Internet.

En 2015 fueron inaugurados modernos equipamientos de diagnóstico médico a distancia en distintos puntos del país como: el Hospital Distrital de Ybycui, Minga Guazu, Alto Paraná, Fuerte Olimpo.

*“Con esta alianza público-privada, los pacientes podrán realizarse estudios médicos en su ciudad y recibir los resultados analizados por profesionales de Asunción a través de internet y tenerlos en cuestión de minutos y en forma gratuita”,* señaló José Perdomo, Director General de Tigo Paraguay.



## Embajadores digitales

En colaboración con la Organización Global Infancia se realizaron los “Talleres Embajadores Digitales” dirigido a estudiantes de colegios secundarios. El propósito de estas capacitaciones es el uso seguro y positivo de las tecnologías de la información y la comunicación logrando así educar, empoderar y proteger a los jóvenes usuarios. Es decir, que los adolescentes puedan adquirir nociones más relevantes en este ámbito, utilizar productivamente las TICs, y minimizar los riesgos a los que puedan verse expuestos.

La metodología implementada fue “entrenar a los entrenadores”, por tanto, se capacitó en una primera instancia a representantes del primero, segundo y tercer curso de la media (un mínimo de 15 y máximo de 20 jóvenes en total). Para que luego, en una segunda instancia, los jóvenes entrenados capaciten a jóvenes de séptimo, octavo y noveno grado.

Cabe destacar que una de las motivaciones para los jóvenes será un concurso de videos es anti-cyberbullying, anti-sexting, anti-grooming, premiando con dispositivos digitales a los equipos con las mejores campañas de concienciación.

Esta iniciativa creó aproximadamente 500 Embajadores Digitales, mediante talleres impartidos a jóvenes de la Educación Media con efecto multiplicador a adolescentes de la educación básica. Además, como parte del programa la capacitación se extendió a padres y docentes de las mismas instituciones educativas.

A partir de esos espacios los grupos de chicos produjeron materiales audiovisuales para concienciar a sus pares. El viernes 11 de diciembre se premiaron a los 3 mejores videos, como sigue<sup>58</sup>:

**1er. Puesto:**  
Colegio Campo Alto

**2do. Puesto:**  
Colegio Las Almenas

**3er. Puesto:**  
Escuela República Dominicana

## Uso responsable de las TICs

La tecnología nos confiere acceso a un sinnúmero de informaciones y comunicaciones, es decir tiene un gran poder que debe ser usado con responsabilidad. Continuando con los proyectos implementados, bajo esta misma premisa se realizó una serie de charlas dirigidas a colaboradores de Tigo, durante el mes de septiembre, a cargo José Galeano. En esta oportunidad, profundizamos en la educación y la formación de ciudadanos digitales responsables creando un ambiente seguro y positivo para padres e hijos.

## Colecta para navidad

En diciembre se recolectaron aportes de los colaboradores, los mismos fueron destinados al hospital Materno infantil. Las donaciones consistieron en: juguetes para niños (pelotas, muñecas, autitos, etc.) pañales, leche y leche chocolatada, alimentos no perecederos, ropa, et. Además, fueron recibidos aportes hechos a través de giros.

## Club de donantes de sangre

El 14 de junio de 2015 enviamos mensajes SMS a la base de datos del Programa Nacional de Sangre (PNS) para felicitar por el día del donante de Sangre, el mismo decía: "14 de junio: Día Mundial del Donante de Sangre. El MSPBS agradece tu donación y te invita a seguir salvando vidas y sueños. Dona Sangre, regala vida." Además, en esta fecha se publicó un conmemorativo en nuestras redes sociales para recordar a los donantes y alentar a generar más donaciones.

Internamente la jornada de donación se realizó en marco del Club de Donantes de Sangre Tigo el 17 de junio. Se instó a los colaboradores a donar sangre y formar parte de este club. En esa oportunidad tuvimos 52 donantes.

Gracias a esta donación se accede al seguro de sangre, en caso de que el colaborador o algún familiar suyo después la requiera. Esta situación se dio en el transcurso del año, compañeros miembros del club y familiares necesitaron sangre y como parte del convenio, el PNS se encargó de cubrir la necesidad.

### Requisitos para integrar el Club de Donantes

- Contar con una edad de entre 18 a 65 años.
- Peso igual o mayor a 55 kg.
- Hemoglobina igual o mayor de 12 gramos por dL.
- Buen estado de salud.
- No incurrir en conductas de riesgo\*: promiscuidad, drogadicción, VIH.
- Que la muestra de su sangre sometida a estudios serológicos dé como resultado "no reactivo".

De no reunir estos requisitos, el miembro no podrá asociarse al Club como colaborador para promocionar la donación voluntaria de sangre.

La cantidad de sangre a donar, por persona, no excederá los 450 mililitros (menos del 10% de su volumen total de sangre).

Es importante recordar que para donar sangre no se debe estar en ayunas, solo se extrae el 10% de sangre (380 ml), que es repuesto al momento con la ingesta de líquidos. Los hombres pueden donar hasta cuatro veces por año; las mujeres, hasta tres.

## Principio 2: *No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos.*

El origen de estos principios se encuentra en los derechos universales del hombre proclamados en 1948. Estos son los principios fundamentales e inalienables, una norma común de derechos para todos los pueblos y naciones. Esta premisa fue impulsada a través del Pacto Global en el sector corporativo.

Por otra parte, en 2014 se publicó un Manual de Código de Conducta de Proveedores que continuo vigente en 2015 en el cual se establecen las pautas y políticas de Millicom. En este sentido, otra de las medidas más destacadas en materia de defensa de los derechos humanos se encuentra establecido en el ítem 3.1 del manual de ética de Proveedores donde se establece *“que los proveedores están obligados a respetar y promover los derechos humanos como se define en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos y de las “Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo” y aseguran que no son cómplices en la vulneración de los derechos humano”*<sup>59</sup>.

Además, la Comunidad Millicom alienta al proveedor a participar éticamente en el apoyo a las comunidades en las que opera para promover el desarrollo social y económico 2.8<sup>60</sup>. Esta premisa incluye el respeto a los derechos fundamentales.

## Trabajo

Fuimos distinguidos en este aspecto, con el premio con el 4° puesto del reconocimiento *Great Place to Work*. Lo cual refleja la importancia que brinda la compañía a su talento humano, donde el bienestar y el compromiso de los colaboradores se traducen en clientes satisfechos, dando como resultado una empresa que crece y progresa.

Número de empleados Staff Tigo:

|                                 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| Cantidad de colaboradores STAFF | 1263 | 1424 | 1459 | 1511 |

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

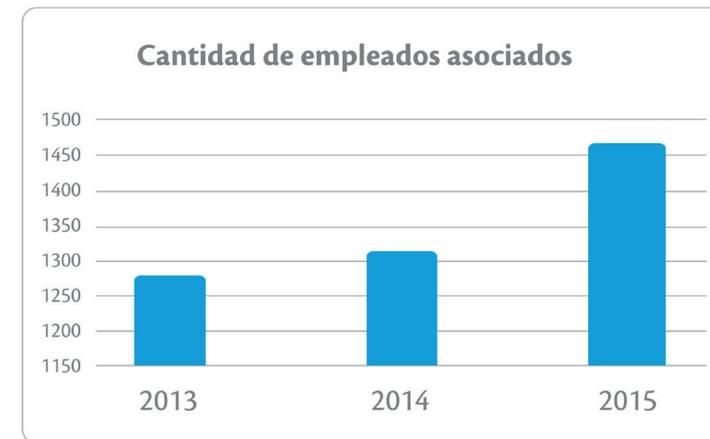
60 | <http://www.millicom.com/media/1491460/Supplier-Code-of-Conduct-Updated-.pdf>

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

Millicom respeta la libertad de asociación y respeta los derechos de los trabajadores de crear o asociarse de manera libre al sindicato de su elección, sin sufrir ningún tipo de discriminación, intimidación o acoso. También se solicita a los Proveedores que se alineen con esta misma libertad en conformidad con las leyes locales por medio de la adopción o implementación de una política o un proceso para dicho efecto<sup>61</sup>.

Se dispone de una Asociación de Empleados, con sede en la casa central de Tigo en 2015, se contó con 1.470 asociados que comparten servicios y disfrutan de variados beneficios.

Además, Tigo absorbió en el 2012 un sindicato de trabajadores de la empresa de televisión por cable. Este sindicato mantiene su representación jurídica.



#### Beneficios para miembros de la Asociación de empleados:

- Descuentos en comercios (farmacias, tiendas de ropas y otros).
- Financiamiento sin intereses de productos en comercios de electrodomésticos, mueblerías, ópticas y joyerías.
- Préstamos personales.
- Financiamiento sin intereses de productos y servicios de Tigo, a saber: teléfonos, cable, internet, entradas a conciertos, etc.

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

Este principio se encuentra vinculado al primero de respeto a los derechos humanos. Tanto internamente como nuestros proveedores combatimos el trabajo forzoso, así como cualquier violación a los derechos humanos.

Se contemplan puntualmente temas como el trato hostil y acoso y el trabajo involuntario. Los colaboradores deben ser tratados con respeto y dignidad, además asegurar que los trabajadores no sean sujetos de sufrimiento, comportamiento amenazador, acoso sexual, o ningún tipo de tratamiento inhumano, incluyendo castigo corporal, abuso físico o verbal, o cualquier otra forma de abuso o intimidación.

Millicom prohíbe y previene el uso de cualquier clase de trabajo obligatorio o forzoso, servidumbre por deudas, esclavitud, tráfico de personas o labor involuntaria en prisión. Los empleados y contratistas deberán tener la libertad de dejar el trabajo o dar fin a su empleo después de dar aviso dentro de un periodo de tiempo razonable. Todo empleo deberá ser voluntario.

#### Principio 5: *Apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

En el quinto punto del código de conducta de proveedores se establece expresamente la Prohibición Del Trabajo Infantil, en sus operaciones, su red de distribución y en la manufactura o ejecución de los productos y servicios que adquiere. Siguiendo las recomendaciones relevantes de OIT y UNICEF en cuanto a los derechos de los niños.

*“Los Proveedores respetarán las leyes locales referentes a la restricción de horas de trabajo, permisos de los padres o tutores, registro de exámenes para comprobar su estado físico, o cualquier otro requisito o restricciones”.<sup>62</sup>*

En la visión de Millicom se destaca la importancia de la niñez como etapa de desarrollo del ser humano. Y comparte la postura de UNICEF, según la cual el trabajo infantil interfiere con la educación de los niños y niñas, si impide la asistencia a la escuela”<sup>63</sup>.

62 | Código De Conducta de Proveedores 5.1 (e).

63 | [http://www.unicef.org/spanish/protection/index\\_childlabour.html](http://www.unicef.org/spanish/protection/index_childlabour.html)

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

Millicom aprecia y reconoce el valor agregado de la diversidad, de ahí que 80 nacionalidades forman parte de la empresa. En el Manual de Conducta se establece en el punto B.1 el respeto, diversidad e igualdad de oportunidades.

Nos enorgullecemos de la diversidad y lo consideramos como un elemento esencial de nuestra creatividad, cultura y crecimiento. También reafirmamos la igualdad de oportunidades en el empleo y el trato imparcial hacia todos los individuos en todas las prácticas laborales.

Todas las decisiones de contratación, recompensa, ascenso procedimientos para la jubilación, decisiones, acceso a capacitación y despido se basan en las calificaciones, la experiencia y el desempeño. Motivo por el cual en el 2015 fueron evaluadas 1465 personas. Además, si contamos aquellos que recibieron una evaluación *To soon to tell*, ya que no tenían la antigüedad suficiente, este número asciende a 1661 colaboradores evaluados.

No son aceptadas las discriminaciones por razones de: género, raza, edad, calificación de antigüedad, identificación de género, orientación sexual, embarazo, cuestiones de etnicidad, impedimentos, discapacidad, religión, afiliación política, membresía en sindicatos, nacionalidad, origen indígena, condición médica, origen social, estado civil, afiliación en sindicatos, o cualquier otro fundamento prohibido por ley. Esta determinación no solo se encuentra estipulada internamente, sino que también fue reafirmada en Código de Conducta de Proveedores<sup>64</sup>.

Contrariamente a la discriminación, apoyamos y promovemos la diversidad y alentamos especialmente a que los grupos de baja representación como: mujeres, minorías, personas con discapacidad, etc. formen parte de nuestro equipo y, en consecuencia, esperamos que los Proveedores hagan lo mismo.

La fuerza de Millicom se debe en parte a la diversidad de las personas en nuestros países. Valoramos las diferentes perspectivas y el intercambio de puntos de vista. Nos beneficiamos de la amplia gama de experiencias y diversas formaciones en todo el Grupo.

## Política de beneficios a empleados<sup>65</sup>

La actual Política de Beneficios para los colaboradores de Tigo tiene vigencia desde octubre de 2013 e implementa una variedad de servicios para funcionarios de las empresas que forman parte de la compañía.

Entre estos servicios se incluyen:

- **Cumpleaños:** un día libre y un regalo
- **Casamientos:** regalo de USD 200, 5 días hábiles de permiso en caso de ser staff y tres días con un obsequio en caso de ser un colaborador tercerizado.
- **Nacimientos:** regalo por maternidad, paternidad o adopción, USD 200 por cada hijo/a y un obsequio para el bebé en caso de colaborador tercerizado. El permiso por paternidad es de 5 días hábiles, y el de maternidad es 90 días corridos. En caso de adopción, la madre tendrá permiso de 60 días corridos, y el padre 5 días hábiles.
- **Amamantamiento:** 2 horas diarias de permiso para la madre durante el periodo de amamantamiento, hasta los 6 meses de edad del recién nacido<sup>66</sup>.
- **Beneficio adicional por maternidad:** El 100% del salario (los 90 días corridos de permiso), 50% más de lo establecido por ley.
- **Reposos por enfermedad:** El pago del subsidio por enfermedad gestionado en IPS equivale al cincuenta por ciento (50%) del promedio de salario establecido en la reglamentación de IPS. Además, Tigo paga hasta 3 días por mes en caso de ausencias por enfermedad. (no aplica a Áreas de Contacto con Clientes). En el caso de ser staff, a partir de los 15 días de reposo en adelante se ofrece un subsidio el 100% de tu salario, es decir, tendrás un 150% de sueldo. Esto aplica hasta los 6 meses de reposo.
- **Fallecimiento:** Se dará una ayuda social de Gs. 3.000.000 en caso de fallecimiento de padres, cónyuges e hijos. En caso de hermanos una ayuda social de Gs. 500.000. Y 5 (cinco) días hábiles de permiso. La ley además contempla 3 días hábiles en caso de fallecimiento de abuelos.
- **Seguro médico:** El empleado tendrá el beneficio del 60% del seguro médico familiar o individual designado por Telecel (Aplica sólo Staff). El monto a ser descontado, será realizado a través de la Asociación de Empleados. En el caso de Directores la empresa abonará el 100% del seguro médico familiar o individual.
- **El Seguro Médico Internacional:** Los Directores tendrán el beneficio del 100% del seguro médico familiar o individual. Telecel designará al proveedor prestador del servicio, aplica sólo al Staff.
- **Almuerzo:** El empleado tendrá un subsidio alimenticio de Gs. 400.000 por mes a través del medio que la empresa designe.
- **Beneficios adicionales según Ley 286/93:** anualmente, la empresa podrá otorgar a sus colaboradores un premio monetario independiente al salario u otros beneficios establecidos por ley, cuyo monto es definido por la compañía.
- **Permisos por estudio:** Se dará permiso de medio día para estudiar hasta tres veces al año para materias en examen final. Se podrá elegir hasta 3 materias para solicitar ½ día de permiso.
- **Descuento en la compra de equipos de telecomunicaciones.**
- **Líneas de empleo y Plan Familia.**
- **Descuentos para planes al hogar.**
- **Cursos, especializaciones y postgrados para empleados.**
- **Cursos de capacitación en idiomas extranjeros.**

<sup>65</sup> POL\_RRH\_06. Revisión 19

<sup>66</sup> Beneficio no aplicable a Contact Center por menos carga horaria.

## Vida saludable

En Tigo Paraguay, seguimos dando importancia al Work Life Balance y a la vida saludable, orientado a lograr un equilibrio entre el tiempo de trabajo y la vida familiar y personal.

En el 2015 se realizaron las siguientes actividades.

- Los proveedores del comedor fueron auditados por un equipo de nutricionistas para garantizar la calidad de los alimentos y la inclusión de opciones sanas.
- Los colaboradores de áreas de apoyo pueden retirarse a las 16 hs. todos los viernes.
- El Concurso de descenso de peso se realizó en una nueva edición. Participaron 126 personas.
- En el menú del comedor se incluyeron alimentación saludable, frutas y la tradicional *Cesar salad*.



- Se entregaron frutas frescas en las sucursales principales y en el interior del país.

- En la semana de la salud y la seguridad, hubo Consultorio Oftalmológico gratuito para todos los colaboradores en 4 sucursales principales.



**También,  
cuidamos de tu salud!**

|   |  |
|---|--|
| <b>Fecha:</b> 30/04/2015<br><b>Actividad:</b> Consultorio Oftalmológico | <b>Invitados:</b> Abierta<br><b>Horario:</b> de 8 a 16 horas.<br><b>Lugar:</b> Training Room 4M (Ex Guardería) |
|---|--|

**Para tener en cuenta!**  
 • Consulta: de 08:00hs a 16:00hs  
 • Tiempo estimado entre cada paciente: 15 a 20 minutos (esto depende mucho de cada caso)  
 • Los pacientes que usan lente de contacto deberán retirarse el mismo por menos 72hs antes de la consulta.  
 • \*Próximamente en otras sucursales

  
 Todas las consultas son por orden de llegada Tigo People y Corporate Security



- Actividad para hijos de colaboradores sobre Prevención de Incendios con bomberos voluntarios.

- Dentro del marco de la semana de la salud y la seguridad se realizaron capacitaciones sobre manejo defensivo.

**Hola!!**

Como parte de la semana de la Salud y Seguridad, queremos invitarlos a participar de una capacitación sobre Manejo Defensivo.



**Fecha:** 28/04/2015  
**Actividad:** Capacitación Manejo Defensivo Educación Vial

**Invitados:** TODOS  
**Horario:** 16:00 a 18:00 hs.  
**Lugar:** Sala Amarilla 4 MOJONES

*Tu presencia es muy importante!  
Si querés participar no dudes de anotarte con Gabriela.ferreira@tigo.net.py*

**Contamos contigo!**

MILICOM

- Durante la misma semana se hicieron capacitaciones de Prevención de Incendios

**Hola Team Brigadista!!**

El miércoles 29 de abril tendremos la capacitación de "Prevención de incendios" organizada por la Semana de la Salud y Seguridad.:

Este día asistirán bomberos voluntarios que estarán capacitándolos para saber cómo actuar en caso de incendios.

*¡Contamos con tu presencia!!!*

• Fecha: 29/04/2015 • Hora: 8.30 a 9.30 Hs • Lugar: Sala Amarilla

Tigo People & Corporate Security

MILICOM

- Los colaboradores pudieron consultar con un clínico en las sucursales principales.
- Los colaboradores pudieron consultar con la nutricionista cada 15 días. En las sucursales del interior una vez por mes. En total hubo 446 personas atendidas.

- Habilitamos enfermerías ambulatorias en distintas sucursales.

**Tu bienestar es nuestra prioridad!**

Desde ahora en las sucursales de Eusebio Ayala y Curva habilitamos puestos de enfermería en donde vas a tener estos servicios a tu disposición.

Paramédico y/o Enfermera permanente dentro de cada sucursal. Comprende la presencia de un Paramédico/a y/o Enfermero/a que estará en forma permanente en las instalaciones de la empresa en los horarios de 07:00 a 19:00 Hs. de lunes a viernes, y los días sábados de 07:30 a 12:00 Hs, con equipamiento completo de equipos médicos de emergencias, camillas, medicamentos, descartables y oxígeno para las atenciones.

Servicio Médico dentro de cada sucursal. Comprende la presencia de un Profesional Médico Clínico General Laboralista en las Instalaciones de la Empresa cada quince días.

Números de Contacto:  
Sucursal Eusebio Ayala: 099699799  
Sucursal Curva: 098190086

Tigo People

tigo

- Habilitamos nuevas enfermerías en 2 sucursales

**¡Hola a tod@!**

Como siempre estamos en la búsqueda de tu bienestar y seguridad, por este motivo desde ahora habilitamos el servicio de **Enfermería Ambulatoria** en nuestros locales del Interior.

- Pedro Juan Caballero.
- Ciudad de Concepción.
- Ciudad del Este.
- Coronel Oviedo.
- Encarnación.

Este nuevo servicio incluye la atención de **Emergencia y Urgencia Médica**, que pudiera ocurrir dentro de nuestras oficinas para todos los que se encuentren en este predio durante la jornada laboral (*colaboradores, guardias, clientes, proveedores, visitantes, etc.*).

Para acceder al sistema solo es necesario llamar al **021 561 000**

Detalles de la asistencia:

- Emergencias Médicas: (casos muy graves / estado inconsciente)
- Urgencias Médicas: (casos no muy graves / estado consciente)
- Consultas Médicas: (solo en casos con síntomas agudos y persistentes)
- Traslados en Unidades de Terapia: derivados de las urgencias y emergencias.
- Uso de equipos de terapia y oxígeno en traslados, emergencias y urgencias.

Tigo People

tigo

- Inauguramos un nuevo depósito en Villa Elisa, lugar donde trabajan 70 personas.



- Millicom cumplió 25 años y se realizó una campaña a nivel global para festejarlo.



- Realizamos nuestro tradicional torneo interno deportivo para Asunción y Gran Asunción que tuvo una duración de tres meses. Participaron 55 equipos de futbol masculino, 10 equipos de handball femenino, 25 equipos de futbol femenino, 16 equipos de volley mixto, 4 equipos de basket y ping pong femenino y masculino. También realizamos el torneo en Concepción, PJC, Encarnación, Coronel Oviedo y CDE.

## Medio Ambiente

### Principio 7: *Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales*<sup>67</sup>.

Buscamos contribuir a la protección del medioambiente, pues consideramos que desde el punto de vista comercial es necesario preservar la sostenibilidad a largo plazo de nuestros ambientes operativos y ahorrar costos a través de una mejor gestión energética<sup>68</sup>.

El objetivo de la sostenibilidad ambiental se basa en los cuidados del actuar del presente, pensando en el futuro. Estas consideraciones se reflejan en acciones como la gestión de residuos, la utilización de focos de baja consumición, las campañas de recolección de pilas, utilización de papelería reciclada, etc.

### Campaña de 3R. Reducir, Reutilizar y Reciclar

Con el fin de sensibilizar e informar a los colaboradores sobre la importancia de la implementación de las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) en la gestión dentro de sus sectores y el impacto que esto tendría para el cuidado del medio ambiente, se realizaron tres talleres dinámicos con un total de 9 horas de trabajo, que permitieron identificar acciones para incorporar la estrategia de 3R en las distintas áreas.

Se contó con la presencia de los representantes de los sectores de Marketing, Soporte, Operaciones, Call Center y Servicios Generales, creándose de esta

manera el “Comité Tigo Verde” quienes se comprometieron a realizar acciones que permitirán crear una cultura de cuidado del medio ambiente dentro de la empresa, el cual se espera que tenga un efecto multiplicador. El fin de comprender el impacto ambiental de cada área y gestionar esos efectos para ser más amigables con el ambientalmente.

Estamos en el proceso de realización de más talleres para comprender los desafíos y oportunidades en la gestión de la energía, y el mantenimiento y la eliminación responsable de los residuos. También estamos apoyando a cada departamento para medir la cantidad de residuos que generan, apoyarlos en las mejoras ambientales, la medición del impacto y la implementación de las iniciativas.

Vamos a establecer objetivos ambientales sobre la base de los resultados de los talleres y los resultados, y ayudar a los departamentos para controlar el progreso. Tigo Paraguay – Reporte MILICOM<sup>69</sup>



<sup>67</sup> G4-14

<sup>68</sup> G4-14

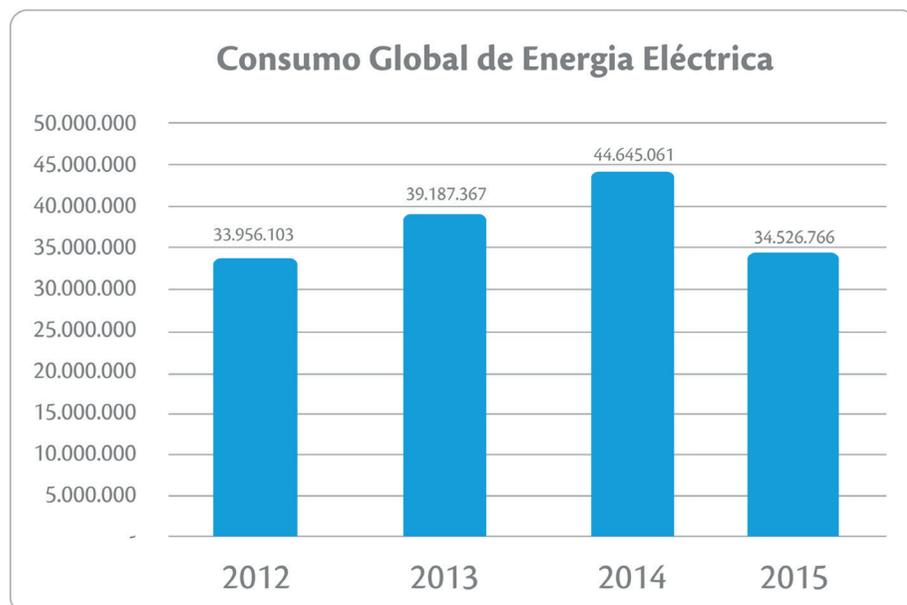
<sup>69</sup> Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 29

## ENERGÍA

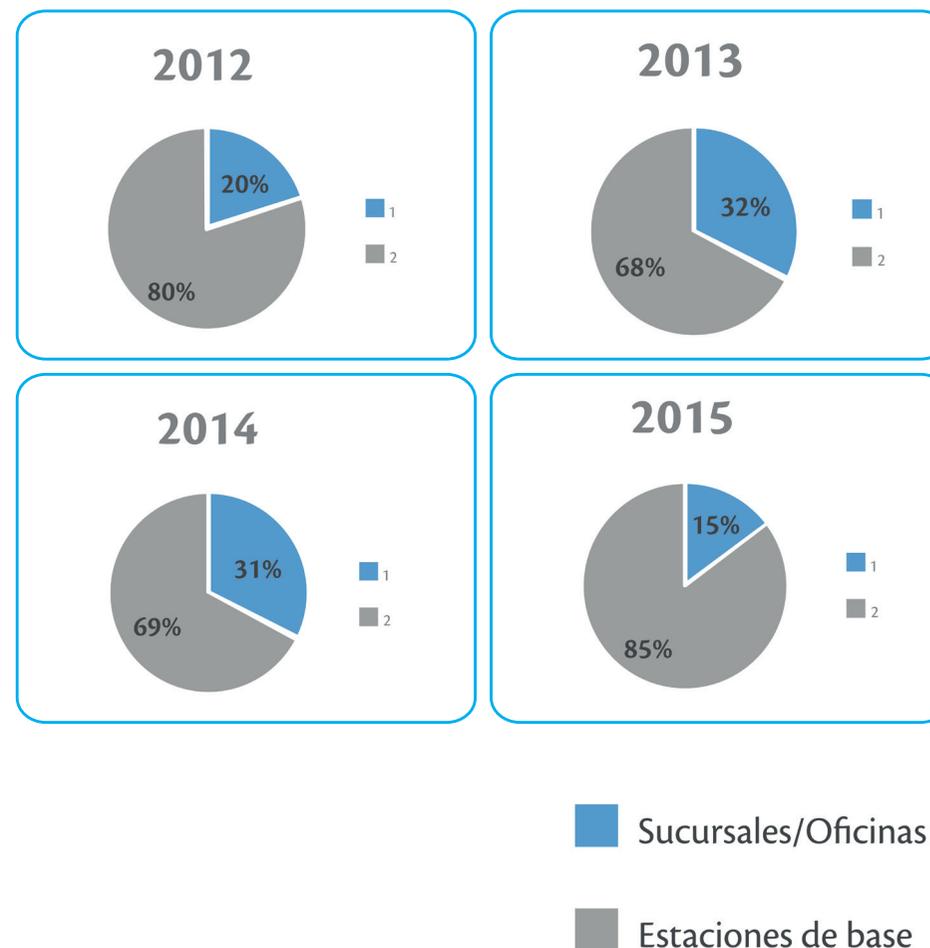
Si bien sabemos que el 100% de la energía que consumimos como fuente primaria es **renovable**, reconocemos el valor agregado que implica utilizarlo eficientemente, es por ello que Tigo está comprometido en la reducción del consumo de la energía eléctrica en los diferentes sectores de su actividad.

Esta reducción se logró gracias a que hemos invertido en tecnologías más eficientes, lo cual nos brindó una reducción del 22% de nuestro consumo global de energía

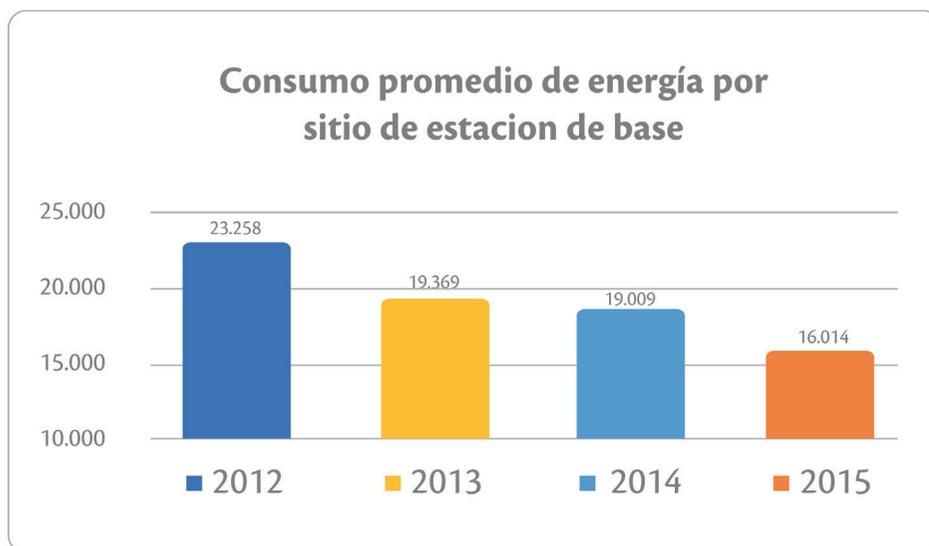
**Invirtiendo en tecnologías más eficientes, hemos reducido el 22% de nuestro consumo global de energía**



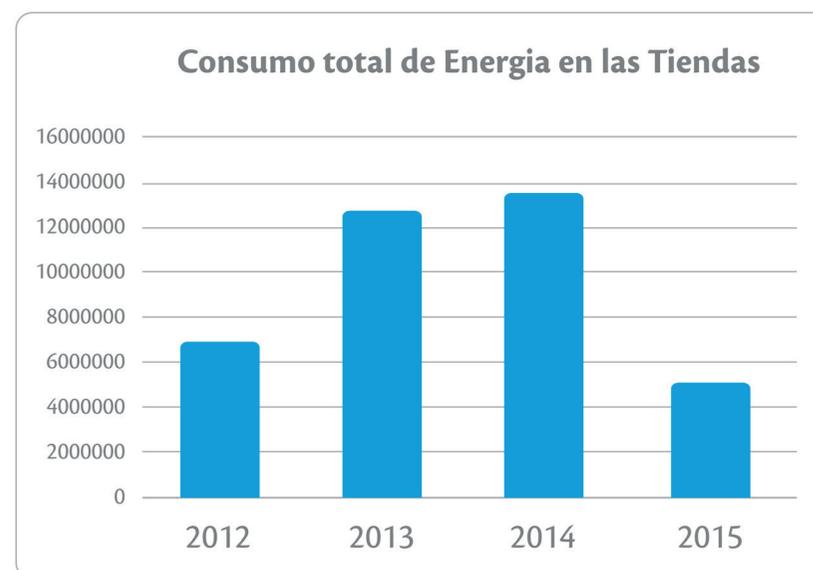
**Nuestro consumo de energía se distribuye de la siguiente manera:**



Específicamente en las estaciones de base, se redujo el 16% del consumo de energía con respecto al año anterior gracias a la incorporación de **tecnologías más eficientes**.



Invirtiendo en tecnología LED logramos reducir el consumo de energía en todas las sucursales/oficinas, sin poner en riesgo la calidad de nuestro servicio, como puedes ver en el siguiente gráfico:

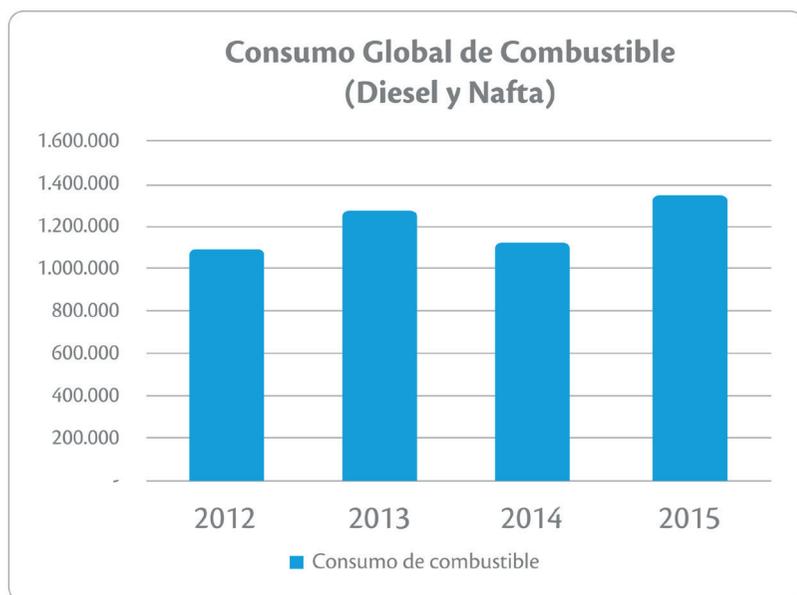


Con estos datos podemos evidenciar que invirtiendo en tecnologías más eficientes logramos cuidar más al medio ambiente.

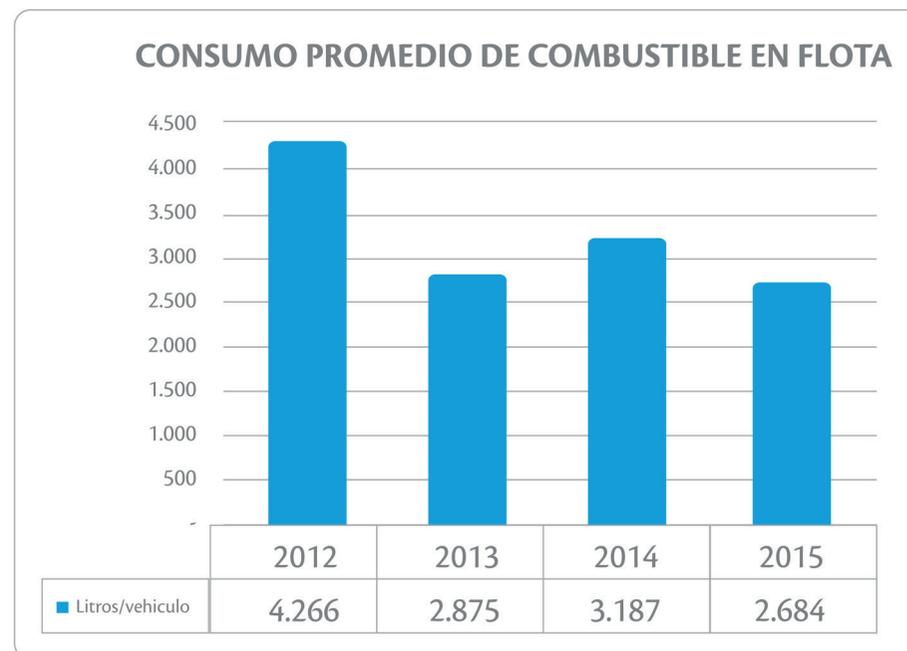
## COMBUSTIBLES

De manera a disminuir nuestra contribución al cambio climático buscamos diferentes iniciativas que permitan reducir nuestro consumo de combustibles en la flota y como fuente secundaria de energía, es por ello que realizamos las siguientes acciones:

- Optimización de las operaciones de la flota
- Los vehículos de la flota se encuentran siempre en buen estado
- Se utilizan combustibles de buena calidad, de manera a que los motores funcionen de manera eficiente.
- El próximo año se reemplazaran en los sitios de estaciones de base los generadores convencionales como fuente secundaria de energía por energía solar.

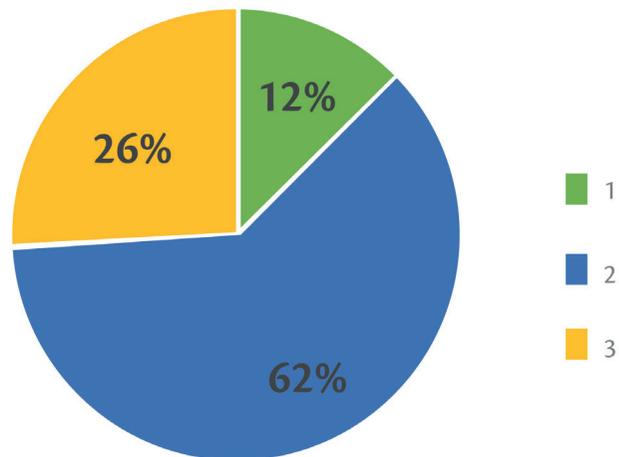


Si bien en el gráfico global se puede observar un aumento en el consumo de combustibles, esto es debido al aumento de cantidad de vehículos en la flota y de sitios de estaciones de base. Es por ello que en el siguiente gráfico se puede observar que se redujo el 26% del promedio de consumo de combustibles de la flota, demostrando de esa manera que está mejorando la eficiencia en el uso.



El Diesel en las sucursales/oficinas y en las estaciones de base es utilizado como fuente secundaria de energía, de manera a que el usuario final pueda utilizar nuestro servicio al 100%, sin interrupciones.

**DISTRIBUCION DEL CONSUMO DE DIESEL - 2015**



### **Principio 8: *Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.***

Cumplimos con las leyes y regulaciones locales e implementamos sistemas de gestión alineados con las normas internacionales para gestionar los riesgos y el rendimiento relacionados con la gestión de nuestro impacto medioambiental.

Una acción concreta es la gestión de la basura a través de una empresa especializada en residuos electrónicos. Cuidamos todo el proceso: la recolección, el transporte, la custodia y la disposición final de desperdicios electrónicos, de pilas y de baterías. Además, los papeles y cartones son retirados voluntariamente por recicladores independientes.

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

Nuestros objetivos incluyen el uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente, la reducción del uso de energía y de la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas y en nuestra red, y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos<sup>70</sup>.

## Transparencia

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

#### Código de Conducta

Este principio está reflejado en nuestro código de conducta, el cual fue firmado por los colaboradores, y la plana gerencial. En este documento se aborda otro aspecto de la responsabilidad empresarial, la lucha contra el soborno y la corrupción, las relaciones e interacciones con terceras partes. Además, son establecidos los parámetros para los aspectos referentes a las contribuciones y las actividades políticas, el conflicto de intereses y los regalos y entretenimientos<sup>71</sup>.

Tigo acompaña y enfatiza estos principios mediante capacitaciones y comunicaciones periódicas a sus colaboradores. En estas instancias se recuerda y reafirma el compromiso de la empresa de tener un comportamiento orientado en valores como la ética, la integridad, el respeto y la honestidad. En 2015, se capacitaron en materia de anticorrupción a 127 personas colaboradores de diversas áreas.

La visión de la empresa y el cumplimiento de las leyes locales e internacionales se encuentran por encima de los beneficios personales, por esta razón estas situaciones deben ser abordadas cautelosamente. Este principio es difundido en los canales de comunicación interna en donde se enfatiza el mecanismo de tratamiento de este tipo de situaciones. Se acentúan las pautas para la recepción de los regalos y entretenimiento, para que no ejerzan influencia sobre los colaboradores.

Cabe destacar que este compromiso con la transparencia integra a nuestros clientes, que son el centro de nuestras acciones. Un ejemplo de ello se encuentra el servicio Chequeo, con el que se verifica con los clientes de telefonía si el servicio que le estamos prestando es el más adaptado a sus necesidades. Mediante este contacto se mencionan las características y se evalúa el servicio y las opciones más aptas a sus necesidades o actividades<sup>72</sup>. Además, una vez contratado algún plan se contacta al cliente con el objetivo de recordarles los beneficios que tiene con el mismo o a modo de aclarar las dudas, así como brindar opciones de control o compra de otros servicios.

Las medidas anti soborno y anti corrupción son constantemente difundidas por medio de delineamientos definidos y rigurosos: *“No se debe solicitar o captar directa o indirectamente ningún dinero objeto de valor o trato preferencial de ninguna persona o empresa que tenga o esté buscando negocios con cualquier compañía dentro del Grupo Milicom donde hacerlo puede influenciar o aparentar influenciar nuestro criterio profesional”*<sup>73</sup>. El 91% de los grupos objetivos fueron formados en las políticas contra el lavado de dinero y el 76% de los grupos objetivos que completaron un entrenamiento en anticorrupción y antisoborno.

127 personas fueron  
entrenadas en  
Paraguay

91% de los grupos  
objetivos fueron  
formados en las  
políticas contra el  
lavado de dinero

76% de los grupos  
objetivos completaron  
un entrenamiento  
en anticorrupción y  
antisoborno.

71 Milicom – Tigo Código de Conducta

72 Informatigo N° 8. Agosto 2015

73 Informatigo N° 35. Diciembre 2015

## Cadena de proveedores responsables

Además de la conducta de la empresa y sus trabajadores, Tigo promueve igualmente la actuación ética y responsable de sus proveedores. Como parte de cada contrato, se realiza la firma del Código de conducta con proveedores, que es de carácter obligatorio. Este acuerdo involucra a proveedores, vendedores, contratistas, distribuidores, consultores y/u otras terceras partes que provean productos, bienes, servicios y suministros (incluido software) para dar apoyo a las operaciones de Millicom.

*En el 2015 se registran 474 acuerdos sobre el Código de Ética con proveedores, 50 de ellos con empresas considerados estratégicas.*

## Comité local de Confiabilidad

Internamente, el Comité de Confiabilidad tiene la finalidad de trabajar aspectos internos detectados que causan insatisfacción al cliente debido a la falta de claridad en el manejo de saldo y cargos facturados.

Se han llevado a cabo comités de forma sistemática a fin de identificar la causa de cada reclamo. A su vez se han organizado focus group de clientes para asegurarnos que los puntos que se decidieron trabajar eran los adecuados. El objetivo es aclarar las dudas y mejorar nuestro sistema de comunicación y cobro.

La implementación de este nuevo sistema nos llevó a:

- Cambios de oferta
- Mejora en algunas plataformas de cobro
- Mejoras en la comunicación de productos
- Entrenamientos a los asesores de atención al cliente
- Un nuevo modelo de lanzamiento de productos, que implique que el mismo sea sencillo de entender por parte del cliente y fácil de explicar por parte del asesor de atención al cliente

Todos los funcionarios que interactúan en el diseño del producto participan en estos comités incluyendo al Director General, quien es el principal embajador.

Este esquema de trabajo fue sistematizado, logrando así identificar rápidamente los reclamos por falta de claridad, medirlos, gestionarlos y resolverlos. Esto nos permitió reducir considerablemente los mismos en un 36%, esto a su vez reduce la cantidad de contactos en un 33% en el Contact Center.

Finalmente, nuestro objetivo es asegurarnos una experiencia positiva en cada contacto del cliente y para ello tenemos este y otros mecanismos que nos ayudan a generar un vínculo con el cliente a largo plazo.

## Política de Denuncias (Whistleblower)

Esta política tiene como objetivo asegurar que las inquietudes de prácticas indebidas se encuentran debidamente atendidas y analizadas a través de una herramienta segura y eficiente sin el riesgo subsecuente de consecuencias negativas.

*Esta Política es aplicable a todas las compañías del grupo Millicom, incluidas sus subsidiarias, afiliadas y asociadas, así como todas sus respectivas partes relacionadas.*

El documento de la Política de Ética fue revisado por el Departamento de Cumplimiento y Ética Empresarial y puesto en vigencia el 1 de septiembre de 2014. Está disponible en español en el siguiente enlace: <http://www.millicom.com/media/3568991/Whistleblower-Policy-Spanish-2014.pdf>

*Durante el 2015 se han recibido 11 denuncias de fraude de la empresa en el Paraguay a través de los canales de Whistleblower.*

Millicom está comprometida con los más altos estándares posibles de apertura, honestidad y responsabilidad. En conformidad con los mismos se espera que los empleados, proveedores, consultores, contratistas, socios comerciales y otras “partes relacionadas” que tengan alguna inquietud la expresen para esclarecerlas.

Los empleados son a menudo los primeros en darse cuenta alguna acción indebida. Sin embargo, pueden no expresar sus preocupaciones, por considerarlas un acto de deslealtad a sus colegas o a la Compañía, o por temer el acoso o venganza. En consecuencia, se desarrolló un mecanismo de denuncia de irregularidades o de informes, tal como se establece en la Política de *Wistleblower*. Se insta a todas las partes relacionadas a actuar responsablemente para mantener la reputación de Millicom y la confianza del público en nuestro negocio.

## Línea de Ética de Millicom (Ethics Line)

Millicom ha puesto en marcha una línea de asistencia independiente y global denominada “Ethics Line”<sup>74</sup> para que los empleados y otras partes de interés puedan denunciar comportamientos no éticos. La Línea está disponible a través del teléfono o la web, 24 horas al día, siete días a la semana, durante todo el año. El servicio se ofrece en los tres idiomas oficiales de la empresa: inglés, francés y español. Está alojada en un proveedor de terceros y operada por representantes de terceros especialmente entrenados.

Los números de teléfono pertinentes por país y el acceso a la herramienta de informes en línea accesible, a través del siguiente enlace:

[www.millicom.ethicspoint.com](http://www.millicom.ethicspoint.com)

En 2015 se reportaron 156 de casos que fueron investigados<sup>75</sup> a través de este canal.

74 | G4-58

75 | Reporte de Responsabilidad Corporativa de Millicom 2015. Página 25

## Políticas y Procedimientos de Cumplimiento

Todas las políticas bajo el Programa de Ética y Cumplimiento están accesibles en el Portal de Tigo Paraguay, incluyendo la Política de Silbato de Alerta.

## Importante contribuyente del Estado

Tigo se mantuvo en el 2015 entre las principales empresas que aportan al Estado con sus impuestos. Este año ocupó el cuarto lugar de este ranking.

En 2015 Tigo pagó en concepto de impuestos la suma de 393.441 millones de guaraníes, un 75% más que en 2014 que fue de 223.909 millones de guaraníes.

## Comunicación con nuestros clientes

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

- Call Center
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube)
- Sitio web
- Centros de atención a clientes
- Líneas de denuncias
- Hable con el gerente
- Focus Groups
- Comunicación con los vecinos de las oficinas corporativas.

En relación con los canales de comunicación con nuestros clientes, una de las principales formas de contacto es el Call Center. Este servicio tiene un promedio de 310 personas en horarios escalonados brindando una atención las 24 horas los 7 días de la semana. Este equipo provee servicios de asesoramiento y resolución de inconvenientes, según el producto y la unidad de negocios correspondiente.

Por medio de canales tanto digitales (chat, redes sociales, emails), como telefónicos (call center); el equipo de customer atiende un promedio de 14.000 llamadas diarias de las cuales el 60% son resueltas en el primer contacto del cliente.

## Redes sociales

Tigo tiene cuentas en las redes sociales más populares y utilizadas, como Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

En el 2015, el perfil de Facebook de la empresa recibió en promedio más de 21.000 mensajes por mes. En Twitter, el promedio fue de más de 21.500 mensajes, juntos suman más de 40.000 contactos por mes. La tasa de respuesta a dichos mensajes durante el año fue del 73%.

## Estudio de reputación corporativa

En 2015 se hizo un estudio de reputación corporativa con el objetivo de identificar y jerarquizar los indicadores que construyen reputación de la empresa en Paraguay. El propósito final es conocer la situación de la empresa en relación con el sector, por lo que se consultó a cuatro grupos: la opinión pública en general y clientes, líderes de opinión, trabajadores y proveedores.

El grupo de interés donde se destacaron los mayores avances fue la ciudadanía y las dimensiones en las que más repuntó fueron primero su oferta comercial, segundo su gobierno corporativo y tercero su gestión de talentos. Las fortalezas destacadas fueron el liderazgo, la responsabilidad social, los talentos, los resultados y la innovación de la empresa.

## Oficinas corporativas

### Edificio Corporativo 4 Mojones

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

### Servicios de Atención al Cliente, Masivos & Corporativos

Avda. Mariscal López N° 4050 esq. República Argentina, Asunción

Tel.: (595-21) 618-9000

Fax: (595-21) 618-9000 - int. 4955

### Local del Centro Integral de Activaciones & Ventas Directas

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

### Centro de atención al cliente en el Microcentro

Palma c/ 14 de Mayo, Asunción

## Sucursales:

### Ciudad del Este

Avda. San Blas esquina Patricio Colmán - Edificio Emperador

### Pedro Juan Caballero

Mariscal López esq. Curupayty N° 1296

### Encarnación

Bernardino Caballero 1821 esq. Mariscal Estigarribia

### Coronel Oviedo

Tuyutí casi Dr. Luis María Argaña

### Concepción

Avda. Presidente Franco esq. 14 de Mayo

# Ficha Técnica

## Edición:

### Área de Responsabilidad Corporativa

Camila Varela

María Paz Domínguez

Kathya Jara

Nancy Ortiz

Raul Ibañez

## Colaboradores:

### Tigo People

Raúl Paredes

Soledad Díaz

Valeria Ortiz

### Comité de claridad

Letizia Vargas

Roberto Larato

### Redes sociales

Marcelo Coronel

Karina Santacruz

Diego Giménez

### Costumer service

Pedro Coronel

### Taxes

Nathalia Rivas

### Cobertura

Ángel López

Federico Valiente

### Performance & Development

Norma Alvarez Limprich

### Unidades de negocio

Natalia Díaz

Rocío Giménez

Alejandra Segales

Mariel Jorgge

Mayra Fleitas

### Suministros

Rocío Gómez

Elizabeth Álvarez

### Reportes financieros

Emma Escobar

### Coordinación editorial

Cynthia Cabral

### Diseño gráfico

Laura Talavera

### Fotografías

Archivo de Tigo

### Contacto

#### **Camila Varela**

Responsabilidad corporativa

camila.varela@tigo.net.py

tigô