

A close-up photograph of three young children, two girls and one boy, all wearing light blue school uniforms. They are smiling and looking towards the camera. The boy is in the foreground on the right, and the two girls are slightly behind him. The background is blurred, showing other children in similar uniforms. A yellow banner is overlaid on the top left, and a dark blue banner is at the bottom right.

# Informe de Progreso del Pacto Global 2016-2017

tigô

# Índice

<b>Introducción</b>	5
<b>Sobre Tigo El Salvador</b>	6
<b>Misión, Visión y Valores</b>	7
<b>Pacto Global y Local</b>	9
<b>10 Principios del Pacto Global</b>	11
<b>Derechos Humanos</b>	12
• Principio #1 “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”	13
• Principio #2 “Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	22
<b>Normas Laborales</b>	23
• Principio #5 “Apoyar la erradicación del trabajo Infantil”	24
• Principio #6 “Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”	24
<b>Medioambiente</b>	26
• Principio #8 “Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	27
<b>Transparencia</b>	29
• Principio #10 “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno”	30
<b>Carta De Compromiso</b>	34
<b>Cierre de Informe de Preogreos del Pacto Global 2016-2017</b>	35



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

REPORTE 2016-2017





## Introducción

TIGO El Salvador se complace en presentar el tercer reporte para comunicar el cumplimiento de los principios del Pacto Global (COP), iniciativa a la que se adhirió desde 2014.

En el presente se muestra el compromiso de TIGO El Salvador de alinear de manera voluntaria sus estrategias y operaciones con los principios universalmente aceptados del COP en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El fin de cumplir con los principios del Pacto Global es fomentar la construcción de la legitimación social de la empresa y sus clientes compartiendo la convicción de que las prácticas basadas en los principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomenta una sociedad más próspera.

Con el supuesto de que las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y la prosperidad, TIGO El Salvador

reitera el compromiso de generar cambios positivos, llevar el “estilo de vida digital” a sus clientes, las comunidades, y al país al construir un futuro digital con sistemas de clase mundial y desarrollo sustentable, tomando acción en apoyo a los objetivos de la Organización de las Naciones Unidas, incluyendo los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.







## Sobre TIGO El Salvador...

TIGO inició operaciones en El Salvador hace 25 años, bajo el nombre de Telemóvil El Salvador, S.A., en el año 1992, desde esa fecha se ha convertido en el operador de teléfonos móviles más importante del país, logrando alcanzar más 3,2 millones de clientes. TIGO El Salvador pertenece al Grupo Millicom International Cellular S.A., una empresa global que provee servicios de comunicación a más de 50 millones de clientes en 14 mercados de Latinoamérica y África, promoviendo prácticas empresariales responsables centrándose en ocho áreas claves sobre Responsabilidad Corporativa: privacidad y libertad de información; protección de la infancia; cumplimiento de las normas contra la corrupción; reducción del impacto ambiental; promoción de la diversidad, la salud y la seguridad de los colaboradores; gestión responsable de la cadena de suministro e inversión social.

La compañía invierte alrededor de US\$350 millones de dólares al año en avances de la red y operaciones, generando más de cinco

mil empleos (entre directos e indirectos), 23 mil familias reciben ingresos por actividades relacionadas con TIGO contribuyendo continuamente al desarrollo, dinamización de la economía, generación de empleos, innovación en el país e inversión social a través de programas de Responsabilidad Corporativa.

En 2016 Forbes Centroamérica y el Foro Económico Mundial reconocieron a TIGO El Salvador como una de las 30 empresas destacadas en la región por su Responsabilidad Corporativa; en el listado figuraban 4 empresas de El Salvador, siendo TIGO El Salvador la única del sector de telecomunicaciones del país.

Para la empresa una de sus prioridades es alinear las actividades de inversión social con la estrategia empresarial. Para ello, las actividades se centran en el apoyo de la inclusión financiera y digital, la educación y el espíritu empresarial.

En TIGO es fundamental el respeto integral de los principios del Pacto Global para lograr que el estilo de vida digital que se promueve sea una realidad que continúe transformando la vida de millones de personas cada día.

### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**Misión:** Liderar la adopción del estilo de digital en El Salvador.

**Visión:** Facilitar a todos avanzar y disfrutar la vida.

**Valores:** Pasión, Confianza, Innovación, Integridad y Simplicidad.

## PACTO GLOBAL Y LOCAL





# Pacto Global y Local

La adhesión de TIGO El Salvador al Pacto Global y al cumplimiento de sus principios refleja nuestra convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomenta una sociedad más próspera.

El propósito es mejorar la competitividad y el desarrollo del país con acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) y la operación misma de la compañía. Para ello, en la actualidad, hemos alineado nuestra estrategia de negocios y nuestras operaciones con seis de los diez principios establecidos por el Pacto Global.

Nuestro trabajo en esta materia lo desarrollamos en función de cuatro grandes

ejes: Educación, Salud, Medio Ambiente e Inclusión Financiera.

Desde el año 2008 contamos con una Política de Responsabilidad Social Empresarial, concebida como una herramienta que además de guiar nuestra creación de valor sostenible, forja las bases del trabajo del departamento de Responsabilidad Corporativa y fomenta una cultura corporativa que permite a los integrantes de la organización reconocer el potencial transformador de la RSE.

Además, a finales del 2016 se implementó a nivel global la política 'Cero tolerancia' a la corrupción, creamos políticas y procedimientos en la operación con lo que pretendemos velar el fiel cumplimiento y desempeño en todas nuestras actividades,

internas y externas, de nuestro Código de Conducta, buscando un reforzamiento de nuestro posicionamiento como empresa ética en todo lo que hacemos.

Por otra parte, también reconocemos que los colaboradores pueden desempeñar un rol fundamental gracias a su solidaridad y, en consecuencia, contamos con un programa de voluntariado corporativo. Así, nuestros compañeros aportan sus conocimientos, habilidades, tiempo e ilusiones para ser agentes de cambio en la vida de los salvadoreños que más lo necesitan.

Es así como adquirimos el compromiso de aplicar a la gestión ética y responsable del negocio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluidos en la nueva Agenda 2030.



# 10 Principios del Pacto Global

Derechos Humanos	Normas laborales	Medio ambiente	Transparencia
Principio 1	Principio 3	Principio 7	Principio 10
"Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional"	"Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva"	"Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales"	"Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno"
Principio 2	Principio 4	Principio 8	
"Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	"Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	"Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	
	Principio 5	Principio 9	
	"Apoyar la erradicación del trabajo Infantil"	"Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente"	
	Principio 6		
	"Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"		





---

# Derechos Humanos

Los dos primeros principios del Pacto Global de Naciones Unidas derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, pues respetar y dar soporte a los derechos humanos continúa siendo una de las áreas con mayor desafío dentro de la sostenibilidad corporativa. Cada vez más las empresas reconocen la necesidad legal, moral y/o comercial de hacer frente a asuntos de derechos humanos en las propias actividades de negocio. Es por ello que TIGO El Salvador se ha comprometido en el cumplimiento de ambos principios desde sus operaciones.

---

## Principio #1

# “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles, según la definición que nos proporciona la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no les corresponde sólo a los gobiernos o a los estados soberanos. Los derechos humanos son importantes tanto para los individuos como para las organizaciones que los individuos crean. Parte del compromiso asumido por el Pacto Mundial es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

Las empresas tienen una influencia directa en la sociedad, por lo que deben tener en cuenta las repercusiones de sus actuaciones y esforzarse por cumplir no

sólo la legalidad vigente en el país en el que desarrollen su actividad, sino ayudarla a mejorar en la medida de lo posible.

Es por esto que TIGO El Salvador, a través de los proyectos de conectividad y tecnología educativa busca el mejoramiento de la calidad educativa basándose en el derecho a la educación que todos tenemos, dentro o fuera de la empresa, a través de la creación, desarrollo y financiamiento de programas digitales que causen un verdadero impacto positivo en el sistema educativo del país.

Entre los programas de apoyo al derecho a la educación están:

### Protección de la infancia On line

TIGO El Salvador en conjunto con la Fundación Salvador del Mundo FUSALMO, desarrolló el proyecto denominado “Embajadores Digitales” cuyo objetivo es implementar talleres motivacionales e interactivos para sensibilizar a niños, jóvenes estudiantes, padres de familia y maestros de centros educativos privados y públicos sobre la importancia de prevenir riesgos por internet.

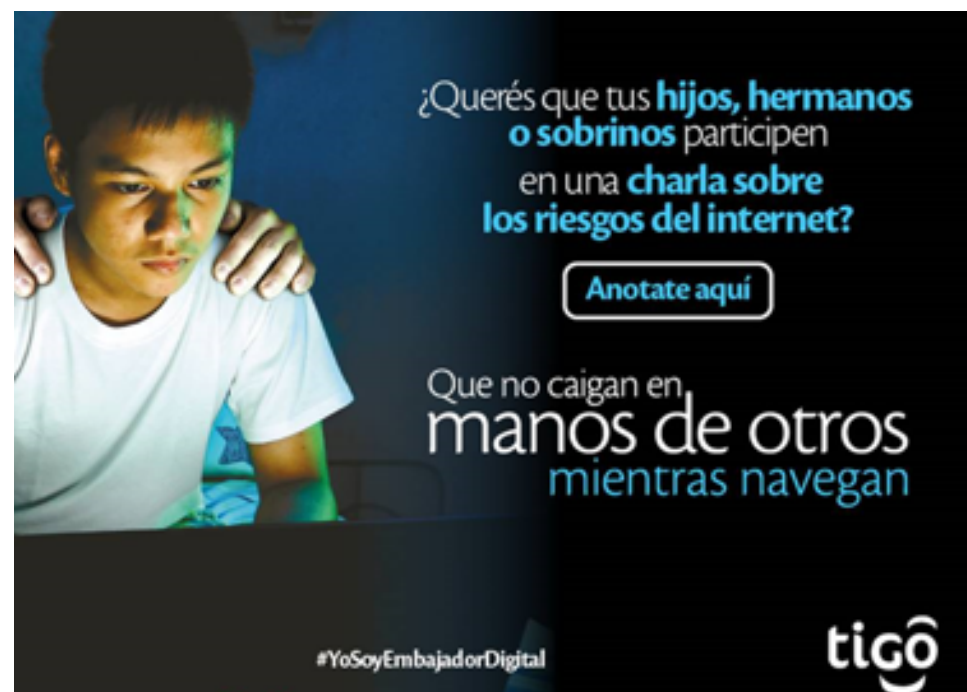
“Embajadores Digitales” es un proyecto que ha brindado beneficios a estudiantes y padres de familia de las tres zonas geográficas del país, en los departamentos de: San Salvador, La Libertad, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel; ya que esto se consideran focos de concentración de mayor número de población estudiantil y, así mismo, las más vulnerables al uso inadecuado de las Tecnologías de la Información (TIC).

Las charlas constan de contenido valioso sobre prevención de riesgos existentes en el uso del Internet y telefonía celular, asimismo reflexionan sobre el buen uso de algunas herramientas informáticas tales como correo electrónico, blogs, videoconferencias, archivos compartidos en la nube, chats y huella digital con el fin de invitar a los jóvenes a utilizarlas de manera adecuada, promover buenas iniciativas en línea y ser transmisores de las mismas.

Con el proyecto “Embajadores Digitales” se ha beneficiado a más de 10,000 jóvenes, padres de familia y maestros con programas de tecnología educativa en favor de instituciones como Aldeas Infantiles SOS, Fundación para la

Educación Integral Salvadoreña (FEDISAL) y 23 sedes educativas públicas y privadas para sensibilizar sobre el uso adecuado y responsable del Internet. De igual manera, se sumaron alrededor de 2,000 estudiantes desde cuarto grado hasta Bachillerato que tuvieron acceso a conectividad desde el Centro de Innovación en Tecnología Educativas de FUSALMO.

Internamente los colaboradores TIGO y sus familias se beneficiaron al recibir el taller de sensibilización sobre la importancia de prevenir riesgos por internet.



## Proyecto “Adopte una Escuela”

“Adopte una Escuela” es un proyecto que TIGO El Salvador financia y desarrolla desde el año 2014 en acompañamiento del aporte de apalancamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la ejecución de Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE) en coordinación con el Ministerio de Educación (MINED). El objetivo del proyecto es elevar la calidad educativa de los centros escolares beneficiados a través de: programas de asistencia técnica, mejoras en infraestructura, capacitaciones, herramientas para el mejoramiento del ambiente escolar, gestión pedagógica y administrativa y/o extracurricular.

Hasta 2017, con el proyecto “Adopte una escuela”, TIGO ha invertido un total de USD \$707,000.00 en 18 centros escolares en los que se realizaron obras de infraestructura, remodelación de aulas, asistencia técnica, formación a docentes, equipamiento con terminales, servidores, impresores multifuncionales, proyectores y pantallas, así como el mobiliario y el equipo de aire acondicionado para cada centro escolar.

Los CDA inaugurados en cada centro escolar permiten a los estudiantes contar con el ambiente idóneo para estimular el proceso enseñanza-aprendizaje a través de la tecnología. Como parte del compromiso y sumado a la inversión, TIGO El Salvador realiza la donación de los servicios de conexión a internet en cada centro escolar para promover un mejor uso de las tecnologías de la información, beneficiando a 12,909 alumnos, 458 docentes y 8,891 familias.

A lo largo del desarrollo del proyecto “Adopte una Escuela” también se llevan a cabo jornadas de capacitación a maestros y padres de familia interesados en aprender sobre nuevas tecnologías y talleres sobre prevención de riesgos y desastres naturales, así como talleres de liderazgo juvenil.

Para TIGO El Salvador, cada CDA apadrinado significa una inversión aproximada de US\$37,500.00 el monto igual al que invierte TIGO es el que invierte USAID, haciendo que los fondos sean mayores, así también, el impacto que se causa con el proyecto.

## CENTROS ESCOLARES APADRINADOS TIGO 2014- 2017

CENTRO ESCOLAR	DEPARTAMENTO	ESTUDIANTES	DOCENTES
C.E. San Patricio (2014)	San Salvador	493	19
C.E. Republica de Italia (2014)	San Salvador	470	27
COED El Carrizal (2014)	Morazán	732	15
C.E. El Retén (2014)	Morazán	331	7
C.E. Salvador Hidalgo Cornejo (2015)	San Vicente	607	24
C.E. Dr. Ramón Rosa (2015)	Morazán	466	23
C.E. Club de Leones (2015)	La Unión	361	15
C.E. Francisco Antonio Silva (2015)	San Miguel	338	12
C.E. Colonia Santa Lucía (2016)	San Salvador	480	25
C.E. Rafael Barraza Rodríguez (2016)	Cuscatlán	889	26
C.E. Jerónimo Abarca (2016)	Cabañas	376	17
C.E. Salvador Díaz Roa (2016)	Sonsonate	610	28
C.E. Barrio El Calvario (2016)	La Libertad	575	17
C.E. República de Alemania (2017)	Usulután	359	21
C.E. San Francisco (2017)	La Paz	1,634	42
C.E. Ricardo Trigueros (2017)	Ahuchapán	613	20
C.E. Rodrigo J. Leiva (2017)	Santa Ana	685	28
C.E. Caserío el Coyolito (2017)	Chalatenango	585	28
<b>Beneficiados</b>		<b>10,604</b>	<b>394</b>

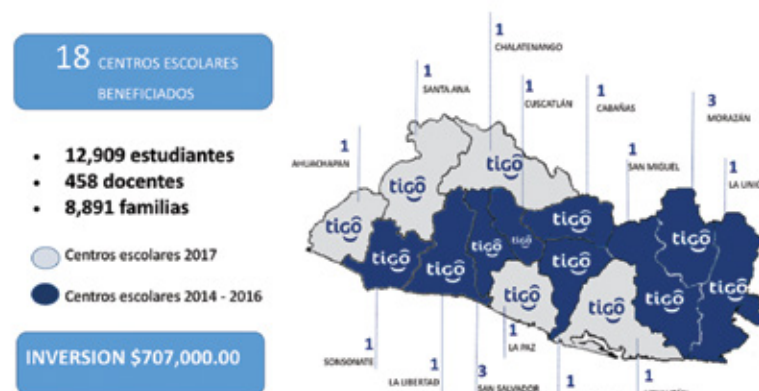


## CENTROS ESCOLARES CORREDORES EDUCATIVOS

### BENEFICIARIOS INDIRECTOS

#	Centro Escolar	Departamento	Estudiantes Beneficiados	Docentes Beneficiados
1	Alberto Masferrer (2014)	Morazán	494	19
2	Caserío El Junquillo (2014)	Morazán	270	7
3	Caserío El Matazano (2014)	Morazán	265	6
4	Cantón Las Qebradas (2014)	Morazán	396	10
5	Caserío El Zúngano (2014)	Morazán	111	3
6	Caserío La Charanga, Cantón Cirigual (2014)	Morazán	277	5
7	Caserío El Botijón (2014)	Morazán	371	10
8	Instituto Nacional Gualacoti (2015)	Morazán	121	4
TOTAL			2,305	64

## CENTROS DIGITALES APADRINADOS 2014 - 2017



## ICT4D en el desarrollo de capacidades para la vida

Con el apoyo económico que TIGO ha brindado a Aldeas Infantiles SOS; organización sin fines de lucro orientada al cuidado a largo plazo de niños en situación de orfandad, abandono o riesgo social; con el apoyo de TIGO El Salvador más de 420 niños y jóvenes atendidos en las cinco cedes cuentan con un centro tecnológico equipado con computadoras e internet para aprender sobre ofimática y robótica; se ha logrado que los menores desarrollen destrezas y habilidades, adquiriendo competencias para insertarse en un mejor ámbito educativo, social y laboral.

TIGO El Salvador apadrinó en 2016 el Proyecto Integral: ICT4D en el desarrollo de capacidades para la vida. El desarrollo de dicho programa se llevó a cabo en las cinco sedes de Aldeas SOS en el país y tuvo como objetivo el fortalecimiento de conocimientos y habilidades en jóvenes, niños, niñas, adolescentes, madres y Tías SOS.

El proyecto ICT4D contempla dos fases, la primera se enfoca en jóvenes mayores de 12 años y un grupo de madres SOS. Y se orienta en tres especialidades: Master en Office, Mantenimiento de Computadoras y Diseño Gráfico. Temas con los que se pretende ayudara a disminuir la brecha digital con el uso de herramientas tecnológicas.

La segunda fase del proyecto ICT4D se enfoca en niñas y niños entre los 8 y los 15 años; además de niñas y niños con discapacidad mental o motora. La temática de la segunda fase del proyecto es Robótica y el objetivo principal consiste en desarrollar las áreas de lenguaje, motora, sociabilidad, pensamiento lógico-matemático, resolución de problemas, entre otros.

### Embajadores Digitales

TIGO El Salvador en conjunto con FUSALMO, desarrolló el proyecto denominado “Embajadores Digitales” cuyo objetivo fue implementar talleres motivacionales e interactivos para sensibilizar a niños, jóvenes estudiantes, padres de familia y maestros de centros educativos privados y públicos sobre la importancia de prevenir riesgos por internet.

“Embajadores Digitales” es un proyecto que ha brindado beneficios a estudiantes y padres de familia de las tres zonas geográficas del país, en los departamentos de: San Salvador, La Libertad, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel; ya que esto se consideran focos de concentración de mayor número de población estudiantil y, así mismo, las más vulnerables al uso inadecuado de las Tecnologías de la Información (TIC).

Las charlas constaron de contenido valioso sobre prevención de riesgos existentes

en el uso del Internet y telefonía celular, asimismo reflexionan sobre el buen uso de algunas herramientas informáticas tales como correo electrónico, blogs, videoconferencias, archivos compartidos en la nube, chats y huella digital con el fin de invitar a los jóvenes a utilizarlas de manera adecuada, promover buenas iniciativas en línea y ser transmisores de las mismas.

Con el proyecto “Embajadores Digitales” se benefició a más de 10,000 jóvenes,

padres de familia y maestros con programas de tecnología educativa en favor de instituciones como Aldeas Infantiles SOS, Fundación para la Educación Integral Salvadoreña (FEDISAL) y 23 sedes educativas públicas y privadas para sensibilizar sobre el uso adecuado y responsable del Internet. De igual manera, se sumaron alrededor de 2,000 estudiantes desde cuarto grado hasta Bachillerato que tuvieron acceso a conectividad desde el Centro de Innovación en Tecnología Educativas de FUSALMO.





## Abriendo espacios para la prevención de la violencia

Continuando con la alianza entre Fundación TECHO y el proyecto SolucionES, nuevamente se realizó un segundo proyecto “Abriendo Espacios para la Prevención de la Violencia” beneficiando a 150 familias que habitan en Tiguapa Norte, cantón Cangrejera, en La Libertad y 375 estudiantes del Centro Escolar San Arturo ubicado en la misma comunidad.

Para la ejecución del proyecto se invirtieron un monto de \$75,001.00; entre TIGO, TECHO y SolucionES el proyecto impactó directamente a ocho familias al construirles una vivienda digna, y a la vez a la comunidad con la creación de un centro digital de aprendizaje ubicado en el centro escolar San Arturo, contribuyendo con la prevención de la violencia, de más brindándoles a los habitantes del cantón Cangrejera acceso a diversas actividades de fortalecimiento organizacional y participación comunitaria, de educación y acceso a tecnologías.



## Tecnología Educativa para el Proyecto “Educación para la niñez y Juventud”

El proyecto “Educación para la Niñez y Juventud” de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), fue apoyado por segundo año consecutivo por TIGO El Salvador, en 2015 la empresa donó 116 Modem USB de 2 GB para distribuirlos en 116 centros escolares a nivel nacional. En 2016 se continuó con la donación de conectividad para la creación de redes y comunidades virtuales de aprendizaje, beneficiando a más de 42,000 estudiantes y 1,000 maestros de 17 municipios del país.

Con esta conectividad los directores y maestros logran comunicarse con su red de centros escolares, así como con las sedes centrales del Ministerio de Educación de forma más rápida y efectiva. Asimismo, la alianza contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje pues el cuerpo docente ya cuenta con insumos para investigación en línea. La donación por parte de TIGO El Salvador está valorada en \$29,000 dólares para 2016.

El proyecto “Educación para la Niñez y Juventud” consiste en una serie de actividades cuyo objetivo es apoyar al Ministerio de Educación



para aumentar el acceso a la educación para la niñez y juventud que viven en áreas con altos índices de violencia. Para ello, se establecen ambientes seguros de aprendizaje, se mejora la calidad educativa del tercer ciclo y se ayuda a las entidades locales a proveer a los jóvenes fuera del sistema educativo oportunidades para regresar a la escuela y obtener un diploma de educación básica o bachillerato. El proyecto también promueve la innovación educativa al enfocarse en temas como la robótica educativa, videojuegos y alfabetización digital.

El proyecto es implementado por la Fundación de Educación Integral Salvadoreña (FEDISAL) junto a sus socios FHI360, Fundación Pro Educación de El Salvador (FUNPRES), Asociación Salesiana (AIS), Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO), Fundación Educación y Trabajo (EDYTRA) y la Universidad Don Bosco (UDB).

## Compumovil

TIGO El Salvador, en línea con el compromiso de ser parte del crecimiento tecnológico del país se unió en alianza con la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) y Almacenes SIMAN para la ejecución del proyecto COMPUMOVIL en el que donó la conectividad a internet a lo largo de su desarrollo para el éxito del mismo.

Los componentes del proyecto COMPUMOVIL fueron: valores, tecnología e inglés como parte de un proceso educativo integral complementaria dirigido principalmente a niñas, niños y jóvenes con índice de alto riesgo, para ello se desarrollaron talleres de formación

en donde las niñas, niños, jóvenes son los principales actores de su proceso de aprendizaje mediante una metodología participativa y dinámica. Además de realizar certificaciones tecnológicas en Microsoft Office Specialist Word, Excel y Power Point on line.

COMPUMOVIL fue precisamente un espacio para que los niños, jóvenes y padres de familia descubran sus habilidades mediante el desarrollo de sus competencias exponiéndolo a retos como el ensamblaje estructuras complejas de robótica, desarrollo y programación de programas de videojuegos educativos, construcción de conocimiento mediante el uso correcto de las herramientas de productividad, preparación al segundo idioma inglés dirigiéndolo como eje transversal, valores, etc.

La población atendida con el proyecto fueron niños, adolescentes y padres de familia de seis centros escolares del país divididos en jóvenes de tercer ciclo (séptimo, octavo y noveno), bachillerato (segundo y tercer año), personas no escolarizadas y madres líderes totalizando 412 personas formadas en cuyas edades oscilan entre 7 - 60 años.

## Derecho a la salud

En cuanto al derecho que toda persona tiene a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios, TIGO se compete con los salvadoreños en realizar proyectos que promuevan el bienestar en cuanto a la salud se refiere.

## Teletón

Ejemplo de ello es el apoyo a TELETON que TIGO El Salvador a apoyado desde hace 3 años con Fundación Teletón Pro-Rehabilitación (FUNTER), colaborando con la rehabilitación de personas con discapacidad, el compromiso con la inclusión social se refleja en gran medida al poner al alcance de tecnología de última generación en la rehabilitación integral de personas con discapacidad física, mediante la donación de 4 BIOCLIMATIZADORES, 3 EQUIPO FISIOTERAPIA y 5 ELECTROESTIMULADORES para la modernización de los procedimientos de terapia física que fueron distribuidos

en tres sedes de FUNTER: San Vicente, Sonsonate y San Salvador.

Con el nuevo equipo, FUNTER podrá realizar dos tipos de terapias ocupacionales. Una de ellas es Compex, equipo de electroterapia que cuenta con diferentes modalidades para aplicación en diferentes condiciones de dolor, tendinitis, debilidad muscular, alteraciones de la sensibilidad, problemas circulatorios, entre otros.

Por otro lado, contaron con la terapia ocupacional basada en la tecnología Lite Gait 300 Mx, este consiste en un arnés de marcha que funciona para la aplicación en los procesos de rehabilitación para



adolescentes y adultos que presentan diferentes discapacidades que han afectado su movilidad, la capacidad para permanecer de pie y sobre todo la marcha. Es de mucha utilidad en casos de amputaciones, secuelas de accidente cerebro vascular, trauma cráneo encefálico y otras condiciones que generan discapacidad moderada. La reeducación de la capacidad para mantenerse de pie, tener equilibrio y caminar se ve facilitada al permitir la descarga de peso progresiva según la evolución del paciente.

Con el nuevo equipo valorado en US\$50,000.00 aproximadamente, se benefició con 3,993 terapias a 282 pacientes que acudieron a FUNTER durante 2016 en las diferentes sedes, y se espera que el equipo sirva de apoyo para la recuperación de miles de pacientes en años subsiguientes

### **Internet para hospitales de la red pública, MINSAL**

TIGO El Salvador ha contribuido para que el sector de Salud migre y evolucione al estilo de vida digital. Para impulsar un mayor desarrollo del rubro mediante herramientas tecnológicas que impactan positivamente a la sociedad salvadoreña llevando innovación, conectividad y eficiencia en el área de salud.

A la fecha continúa siendo un aliado estratégico junto con el Ministerio de salud, MINSAL, al brindar conectividad en ocho centros médicos hospitalarios del sistema público permitiendo la ejecución del Sistema Único en Salud (SUS), y la

implementación del expediente clínico electrónico, conocido como Sistema Integral de Atención al Paciente (SIAP). Poniendo al alcance de los médicos tecnología de última generación, convirtiendo a los hospitales Rosales, de la Mujer, el Benjamín Bloom, Zacamil, Farmacia Especializada, Sistema de Emergencias Médicas (123), Laboratorio Central Dr. Max Bloch, almacenes centrales del MINSAL, en los centros médicos de primer nivel para atender a más de 3 millones de personas.

### **Entretenimiento para Unidad de niños quemados y cirugía plástica del Hospital Benjamín Bloom.**

Como parte del compromiso de apoyar al sector salud y gracias a una iniciativa de SHRINERS de El Salvador, TIGO El Salvador brinda apoyo tecnológico para llevar entretenimiento a los pacientes del Hospital de niños Benjamín Bloom en la unidad de Quemados y Cirugía Plástica.

En 2015 se llevó a cabo la instalación de 10 pantallas de TV con acceso a señal de cable y se continuó con la donación de los servicios que transmiten únicamente programas de entretenimiento e interés para niños, esto ayuda a los pacientes durante su estancia hospitalaria disminuyendo el dolor y acortando las horas pues ejerce impacto psicológico que les permite la percepción como tratamiento lúdico durante su estancia en el nosocomio.

El servicio de señal por cable y las pantallas de TV están distribuidas en toda la Unidad de Quemado y Cirugía Plástica lo que permite beneficiar a todos los pacientes de la unidad.

### **Derecho a la inclusión financiera**

En cuanto al derecho que establece que toda persona tiene derecho a una posición económica, liderando la innovación y contribuyendo con la inclusión social a través de los servicios financieros móviles

TIGO Money a contribuido a transformar el paisaje financiero de El Salvador en los últimos años.

Proveímos servicios financieros móviles a 946,994 usuarios de Tigo Money, usando la billetera o pagando facturas en agentes Tigo Money hasta diciembre 2016, muchos de los cuales, se encontraban excluidos del sistema financiero formal.

El servicio Tigo Money tiene cobertura en todos los departamentos del país con más de 2,300 puntos, cubriendo más del 85% del territorio nacional, y funciona como una billetera electrónica que permite a los salvadoreños 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.

Tigo Money pone a disposición de los clientes las siguientes operaciones:

1. Carga: ingreso de dinero en su propio celular.
2. Recarga con triple saldo a su número o a otro número Tigo, utilizando el disponible electrónico de su número en Tigo Money.
3. Envío de dinero a otros Tigo las 24 horas del día y los 7 días a la semana, desde donde sea que estén de forma instantánea y segura.
4. Pago de facturas.



## Derechos Laborales

Como parte del compromiso con el Pacto Mundial, la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de proteger los derechos humanos, tanto en el lugar de trabajo, como en los lugares en los que se ejerce su influencia.

Las razones por las que las empresas deben atender los temas referentes a derechos humanos son:

- Se incrementa la productividad y el desempeño de los trabajadores.
- Se construyen buenas relaciones con la comunidad.
- Mejorar las condiciones laborales
- Se promueven condiciones laborales seguras.

## Política de beneficios laborales TIGO

En TIGO se promueve el crecimiento de nuestros colaboradores al desarrollar diversos entrenamientos en los que se ofrecen oportunidades de desarrollo basadas en actitud y desempeño, a través de capacitaciones a los empleados durante todo el año. Siendo una de las herramientas más sólidas en educación “Millicom University” donde los empleados tienen acceso a cientos de cursos on line con educadores del nivel de Harvard. Además, se cuenta con la Tigo Sales School que es la Escuela de ventas de Tigo donde se profesionalizan a aquellas personas que desempeñan roles frente al cliente como por ejemplo asesores de ventas, de servicio, etc. Se han graduado más de 400 personas de este programa que se realiza en El Salvador como primer país de Latinoamérica y ha generado un precedente para la industria de telefonía a nivel nacional.

“Tigo refuerza su compromiso e importancia por el tema de capital humano, por medio de un plan de beneficios superiores a la ley, que apoyan el crecimiento integral del colaborador”.

Gracias a la Política Interna de Beneficios, se busca motivar a los colaboradores, y al mismo crear sentido de pertenencia, y satisfacción que los beneficios fueron diseñados especialmente para ellos.

El plan de beneficios y compensaciones, que involucra a los colaboradores se fundamenta en las acciones:

## Resumen de entrenamientos 2016

Total de entrenamientos: **2016**  
Presenciales: **601**  
Millicom University: **642 digitales**

**Porcentaje de entrenamientos:**  
Internos: **66%** Externos: **34%**

**Horas de entrenamiento:**  
Interno: **77,365 horas**  
Externo **21,248 horas**

## Tigo Sales School 2016

Número de personas capacitadas:  
**11,369 personas**

Total de horas de entrenamiento:  
**56,777.50**



### Remuneración

- Aguinaldo: a partir del primer año de trabajo se paga 30 días de salario desde el primer año de labores.
- 15 días hábiles de vacaciones.
- Bono vacacional 50% del salario.
- Servicios en sitio de bancos seleccionados.



### Proyección para el futuro

- Plan de ahorro: Con aporte del 7% de interés de TIGO.
- Programa de becas: para maestría, universidad e inglés.
- Plan familia TIGO móvil: tarifas preferenciales en voz y datos hasta para tres líneas.
- Plan familia Home: tarifas preferenciales en servicios residenciales.
- Seguro de vehículo: con condiciones especiales descontado en planilla.
- Línea Staff: línea móvil con voz y datos completamente gratis.
- Subsidio para compra de aparato móvil.





### Salud y bienestar

- Seguro de vida.
- Seguro médico (prima pagada al 100% para el empleado).
- Incapacidades pagadas al 100%.
- 2 Clínicas TIGO.
- Accesos a programas de salud dirigidos por la Clínica TIGO.
- Programa de consejería psicológica.
- Sala de lactancia materna.

A través de la salud, en TIGO se busca educar, concientizar y facilitar todas las herramientas para prevenir que la salud se vea afectada.

#### Servicios en clínicas:

- Consultas médicas generales para colaboradores.
- Entrega de medicina básica.
- Entrega de medicina básica proveída por el ISSS.
- Toma de presión, signos vitales, etc.
- Tramite de incapacidades y exámenes con el ISSS.
- Toma de exámenes y tramite de muestras al laboratorio clínico.
- Programa de consejería a través de apoyo al colaborador con psicóloga especializada en manejo de stress, relaciones interpersonales, autoestima, entre otros.



### Equilibrio vida-trabajo

En nuestro código de conducta de TIGO El Salvador, se garantiza que el colaborador tenga equilibrio de vida y trabajo.

Como compañía responsable reconocen que las condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, conducen a un ambiente más productivo, personal satisfecho, y una mayor calidad de servicio a clientes.

- Vacaciones: Cinco días libres adicionales a los que la ley indica, incluyendo 1 día en el mes de cumpleaños del colaborador.
- Vacaciones especiales: Los colaboradores tienen 5 días libres con goce de sueldo por matrimonio.
- Café TIGO: con subsidio en lugares de mayor concentración de colaboradores.
- Fiesta navideña: para colaboradores y sus hijos.
- Regalo de cumpleaños.
- Celebraciones especiales.
- Torneos deportivos.
- Descuentos TIGO: en gimnasios, hoteles, cafés, restaurantes, etc.

## Principio #2

# “Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

El término complicidad se refiere a estar implicado en algún caso de abuso de los derechos humanos que empresas, gobiernos u otro tipo de entidades estén llevando a cabo. Respetar los derechos humanos también hace referencia a asegurar su cumplimiento por parte de otras empresas, que formen parte de la cadena de suministro, más allá del negocio directo. El riesgo de ser cómplices en el abuso de los derechos humanos es particularmente alto en países con gobiernos débiles o en los que la vulneración de los derechos humanos está

generalizada, este riesgo de complicidad existe en todos los sectores y países.

En cumplimiento a este principio, desde 2015 las operaciones de Millicom,

incluyendo a TIGO El Salvador, han establecido como parte de los contratos de la cadena un nuevo código de conducta para proveedores, mismo que debe cumplirse para poder continuar ofreciendo productos y servicios, y en el cual se estipula: “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”

En ese sentido, TIGO El Salvador se esmera en promover una cadena de suministros responsable y ética por lo que desarrolla capacitaciones entre sus proveedores y colaboradores para fortalecer sus operaciones.





---

# Normas Laborales

---

Los principios del Pacto Mundial relativos a los estándares laborales se derivan de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.



## Principio #5

### “Apoyar la erradicación del trabajo Infantil”

El término “trabajo infantil” no debe confundirse con “empleo juvenil” o “trabajo de los estudiantes.” El trabajo infantil es una forma de explotación que constituye una violación de los derechos humanos y es reconocido y definido por organismos internacionales.

Los empresarios no deben utilizar mano de obra infantil bajo modalidades socialmente inaceptables y que puedan contribuir a que los niños pierdan oportunidades de educación. La complejidad de la problemática del trabajo infantil supone que las empresas deben abordar la cuestión de una forma delicada y no tomar medidas que puedan dejar a los niños en manos de modalidades de explotación aún más peligrosas. Sin embargo, tal como establece el Principio 5, el objetivo de toda empresa debería ser la abolición del trabajo infantil dentro de su esfera de influencia.

En base al cumplimiento de este principio, TIGO El Salvador, en su código de conducta, el cual sirve como base para las reglas a las que la empresa se adhiere y los principios básicos que se utilizan en el día a día de las actividades comerciales e internamente ayuda a proveer a los colaboradores una visión clara de la manera correcta de trabajar;

explícitamente en el punto “Libre asociación, prohibición del trabajo forzoso y trabajo infantil, y remuneraciones justas” textualmente menciona “La Compañía no utiliza trabajo infantil, obligatorio o forzoso”.

Siguiendo la misma línea para la cadena de suministros en el 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”. En la visión de Millicom y a la vez de TIGO El Salvador 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.

## Principio #6

### “Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

La definición de discriminación en el empleo y la ocupación es “cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación” realizada por razón de “raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social”.

La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental. Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias.

La no discriminación supone simplemente que la selección de los empleados se realiza en función de su capacidad para realizar el trabajo en cuestión y que no existe distinción, exclusión o preferencias basadas en otras cuestiones. A los empleados que sufren discriminación en el trabajo se les niegan oportunidades y se vulneran sus derechos humanos fundamentales. Esto afecta al sujeto particular y ejerce un impacto negativo que afecta a la gran contribución que estos trabajadores pueden hacer a la sociedad.

La equidad de género es uno de los principales pilares de Responsabilidad Corporativa de Millicom, casa matriz de TIGO, la cual es aplicada integralmente en todas las áreas de la operación, dentro y fuera de la empresa. Dentro de las prácticas empresariales de TIGO destacan las que la empresa realiza para promover la igualdad subrayando el trato justo y en

igualdad de condiciones hacia las mujeres. Algunas de estas acciones son igualdad en sus prácticas de reclutamiento y selección de personal, teniendo como resultado que un 33.4% de las colaboradoras de TIGO ocupan un cargo gerencial o directivo. Para TIGO el fundamental promover valores de igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa y fomentar una cultura de no discriminación es por esto que desde nuestro código de conducta se establece al respecto:

La compañía se enorgullece de la diversidad de su personal, un elemento esencial de nuestra creatividad, cultura y crecimiento. Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades en el empleo y el trato imparcial hacia todos los individuos en todas las prácticas laborales.

### Compromiso “Ellos por Ellas”

Muestra de nuestro compromiso para el cumplimiento de este principio es la firma de compromiso “Ellos por Ellas” por la equidad de género. En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, TIGO El Salvador firmó un convenio con ONU Mujeres, Entidad de la ONU para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer, para unirse a la campaña solidaria “Ellos por Ellas” (“He for She” en su traducción al inglés) la cual tuvo como objetivo crear conciencia sobre la equidad de género en el país.

Dentro de los compromisos que TIGO El Salvador realiza en torno a la campaña “Ellos por Ellas” están: promover valores de

igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa y sus clientes; fomentar una cultura de no discriminación entre hombres y mujeres; diseñar y difundir mensajes de igualdad, respeto y no discriminación entre hombres y mujeres; entre otras.

Como parte de la campaña se realizó el foro “Ellos por Ellas”: Una apuesta “ganar-ganar” en el cual participó Marcelo Alemán, CEO de TIGO, quien dio su opinión sobre la importancia de las mujeres dentro de TIGO El Salvador, cómo pueden contribuir en el sector empresarial como un factor clave para la reducción de pobreza, dinamización de la economía e incremento en la eficiencia y los rendimientos en las empresas.

### **“Salvadoreñas Conectadas para el Desarrollo”**

TIGO El Salvador inicia 2017 sumándose a la iniciativa de compromiso “Mujeres Conectadas” un programa liderado por GSMA, representante de los operadores móviles de todo el mundo. TIGO El Salvador es el primer operador de telecomunicaciones de la región Centroamericana que se une a esta iniciativa para el empoderamiento de la mujer a través del uso de la tecnología. TIGO El Salvador se ha comprometido a igualar el uso del Internet entre sus clientes, actualmente existe una brecha de uso teniendo 52% de hombres navegando por Internet contra un 48% de mujeres, la meta para 2020 es que 50% de los clientes de TIGO El Salvador que usen Internet sean mujeres.

Para lograr este objetivo, TIGO El Salvador lleva a cabo diversas iniciativas tanto comerciales como de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), una iniciativa a través de la cual, de 2017 a 2020, se capacitará a cerca de 100 mil mujeres en el uso del Internet en su vida cotidiana incluyendo concientizarlas en los riesgos para niños y jóvenes en su uso y cómo usar Tigo Money, como billetera electrónica móvil, para su empoderamiento.

La iniciativa “Salvadoreñas Conectadas para el Desarrollo” invertirá \$112,000 de 2017 a 2020 cuenta con dos ejecutores principales que son la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) y Visión Mundial. Con el apoyo de FUSALMO se capacitarán a más de 35 mil madres de familia, cabezas de hogar y lideresas de comunidades en las que TIGO está trabajando en sus programas de Responsabilidad Corporativa a nivel nacional, por ejemplo, habitantes en las zonas aledañas a los 13 centros escolares apadrinados por TIGO en diferentes departamentos del país a través del programa “Adopte una Escuela” de FEPADE y USAID; madres de familia de los niños beneficiarios de FUSALMO en el Polígono Don Bosco; madres y tías SOS de nuestro aliado Aldeas Infantiles SOS; mujeres de las comunidades Los Amates y Tiguapa Norte, ambas de La Libertad, donde hemos construido viviendas con nuestros voluntarios; entre otras.

Por su parte la ONG Visión Mundial capacitará a 56 mil mujeres de todo el país, iniciando en 2017 con 9 municipios (San Julián, Guaymango, Jujutla, Acajutla, Caluco, Armenia, Tepetitán, San Francisco

Menéndez y Soyapango) donde esta organización ya tiene presencia con sus programas.

Es importante mencionar que mientras en otros países se identifica una brecha significativa de género en el uso de servicios financieros móviles no es así en El Salvador, dado que TIGO Money ha promovido equidad en su uso, contando con un 50% de mujeres usuarias e igual porcentaje de hombres.

Entre las acciones que realiza TIGO El Salvador para empoderar a las mujeres

salvadoreñas, dentro de las prácticas empresariales de compañía, destacan las que la empresa realiza para promover la equidad de género subrayando el trato justo y en igualdad de condiciones hacia las mujeres. Algunas de estas acciones son: igualdad en sus prácticas de reclutamiento y selección de personal; Sala de Lactancia Materna disponible para sus colaboradoras; campañas del Programa de Salud y Bienestar para la población femenina como toma de citologías y prevención de cáncer de seno y útero; entre otras.







---

# Medio Ambiente

---

Los principios de medio ambiente se derivan de la Declaración de Río de Medioambiente y Desarrollo. El mundo está haciendo frente a desafíos únicos y abrumadores. Éstos incluyen el cambio climático, una crisis global en la accesibilidad del agua y en la polución del agua, pérdida record de biodiversidad y daños a largo plazo de ecosistemas, polución de la atmósfera, producción de desechos y basuras, impacto del uso de químicos y sus desechos, daño a ecosistemas marinos, deforestación y degradación de la tierra.



## Principio #8

### “Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

La Cumbre del Planeta de Río celebrada en 1992 ha actuado como una ‘llamada de atención’ para muchos sectores de la sociedad, siendo uno de ellos el sector empresarial. Por vez primera un grupo de accionistas se reunió para debatir las dificultades planteadas por los modelos de industrialización, el crecimiento de la población y los desequilibrios sociales del mundo.

La conferencia puso de relieve la fragilidad real del planeta y, en particular, centró la atención sobre tres puntos:

1. El daño que se está produciendo a muchos ecosistemas naturales.
2. La amenazada capacidad del planeta para sostener la vida en el futuro.
3. Nuestra limitada capacidad para sostener el desarrollo económico y social a largo plazo.

En TIGO se busca contribuir a la protección del medioambiente, pues es necesario preservar la sostenibilidad a largo plazo de los ambientes operativos y ahorrar costos a través de una mejor gestión. 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 iluminaciones de bajo consumo, campañas de recolección, ecofactura, y demás.

La Política de Seguridad, Salud y Medioambiente de TIGO El Salvador certifica que se cumplan las medidas que velan por la salud y seguridad ocupacional de todos los colaboradores, asociados y contratistas; así como del ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, reduciendo el nivel de riesgo al que pueden estar expuestos todos los colaboradores mientras ejercen su actividad productiva dentro de los espacios de trabajo de Tigo El Salvador.

En el Código de Conducta afirma que la empresa y los colaboradores deben contribuir a la protección con el medioambiente, en el que se 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 la red; y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos; teniendo en cuenta la legislación y normativas vigentes en el país, así como los tratados internacionales.

#### Mochilas ecológicas

En 2016, TIGO El Salvador, obsequió mil mochilas ecológicas a niños de parvularia y primer grado de seis centros escolares públicos que ha apadrinado dentro del proyecto “Adopte una Escuela” que se encuentran en los departamentos de San Salvador, Cabañas, Cuscatlán, La Unión y San Miguel. La entrega de las mochilas se realizó en el marco de la celebración del “Día del niño”.



Las mochilas ecológicas fueron confeccionadas con la lona vinyl de las vallas publicitarias ya en desuso donde se promocionó la marca TIGO. Esta modalidad de producción se conoce como upcycling: transformar un objeto sin uso o destinado a ser un residuo, en otro de igual o mayor utilidad y valor.

El upcycling promovido por TIGO con la entrega de estas mochilas combina dos de los tres primeros principios pues reduce el consumo de nuevos productos y materias primas y las reutiliza: las vallas publicitarias logran una segunda vida ahora convertidas en mochilas.

### Capacitación sobre protección del medio ambiente

TIGO El Salvador se esmera en promover una cadena de suministros responsable y ética por lo que desarrolla capacitaciones entre sus proveedores y colaboradores para fortalecer sus operaciones. En 2016 realizó, por tercera ocasión, el taller sobre Responsabilidad Social Ambiental dirigido a empresas proveedoras que forman parte de su cadena de valor y a un grupo de colaboradores de áreas claves del negocio. Las charlas impartidas en el taller

fueron orientadas en temas de eficiencia energética y el manejo responsable de los desechos sólidos y tóxicos.

Se contó con la participación de 20 empresas proveedoras en el taller de TIGO El Salvador encargadas de instalación y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y colaboradores de las empresas que operan a áreas técnicas relacionadas a instalaciones y administrativas.

Gracias a una alianza estratégica liderada por TIGO El Salvador, las capacitaciones estuvieron a cargo del personal de la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), Distribuidora de Electricidad DelSur y la Dirección Municipal para la Gestión Sustentable de Desechos Sólidos de la Alcaldía Municipal de San Salvador.

### e-Waste

Como parte del programa interno, se llevan a cabo distintos programas de reciclaje, tanto de desechos electrónicos (e-waste), como de desechos comunes. Dentro del programa de reciclaje electrónico, nos regimos por estándares internacionales, y todos los lotes de desechos electrónicos (metales, tarjetas electrónicas, etc.) se envían a centros especializados de reciclaje en el extranjero, los cuales cuentan con maquinaria para el adecuado procesamiento de los residuos, además de cumplir con las certificaciones y estándares necesarios para llevar a cabo un reciclaje responsable.

### Ecofactura

Es una iniciativa ecológica de TIGO con la que se sensibiliza a los clientes para reducir el consumo de papel eliminando las facturas físicas, sustituyéndose por vía electrónica, como resultado hubo un incremento considerable para 2016 en la que se adhirieron 138,168 usuarios versus 55,767 en 2015.

Otras iniciativas de ahorro 2016

- No uso de vasos desechables
- Ahorro energético
- Ahorro de energía en el uso de Multifuncionales







---

# Transparencia

El principio de anticorrupción del Pacto Global deriva de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción.

La corrupción se reconoce como uno de los mayores desafíos a nivel mundial, siendo uno de los grandes impedimentos para el desarrollo sostenible, con un impacto desproporcionado en las comunidades más pobres. El impacto en el sector privado también es considerable – impide el crecimiento económico, distorsiona la libertad de mercado y representa un serio riesgo legal y de imagen para las empresas.

---



## Principio #10

### “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno”

El Principio 10 compromete a los firmantes del Pacto Mundial no solamente a evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, sino también a desarrollar políticas y programas concretos que aborden el tema de la corrupción. Se les plantea a las empresas el reto de unirse a los gobiernos, agencias de la ONU y a la sociedad civil por una economía global más transparente.

La corrupción puede adoptar muchas formas, desde un pequeño tráfico de influencia hasta el soborno más institucionalizado. La definición de corrupción que da Transparencia Internacional (IT) es “el abuso del poder encomendado para el beneficio propio”. Esto puede significar no solamente beneficios financieros sino también otro tipo de ventajas. Además, esta definición se aplica tanto al sector público como al privado. Naciones Unidas ha definido corrupción como el abuso de poder para obtener ganancias privadas.

En cuanto al tema sobre la corrupción TIGO El Salvador, alineado con Millicom, su casa matriz implementa una serie de actividades para prevenir, detectar y responder antes casos sospechosos de fraude.

El código de ética de TIGO El Salvador establece una serie de lineamientos a seguir con el objetivo de que la empresa sea transparente, ética y honorable. Los colaboradores deben firmar este código al iniciar su relación laboral, para velar por el cumplimiento del mismo. Además, se establecen los parámetros para los aspectos referentes a las contribuciones y las actividades políticas, el conflicto de intereses, regalos y entretenimientos.

El cumplimiento de los principios se garantiza mediante capacitaciones y comunicaciones periódicas a los colaboradores, en la que se reafirma el compromiso de la empresa de tener un comportamiento orientado en valores como la ética, la integridad, el respeto y la honestidad.

#### Gestión de Prevención de Fraude

En 2016, en TIGO EL Salvador, se ejecutaron programas de socialización de la Política Global Antifraude que incluyó campañas vía correo electrónico y además entrenamientos presenciales para sentar las bases de una cultura en la compañía para prevenir, detectar y responder antes casos sospechosos de fraude.

## Campaña interna anti fraude 2016

150 empleados fueron entrenados, incluyendo gerentes y empleados en puestos clave para prevención de fraude.



Conocé la  
**Política antifraude**

Tal como habrás visto en la campaña para conocimiento sobre el riesgo de fraude, este es un problema que enfrentan tanto empresas como personas a nivel mundial.

Por tanto, el Grupo Millicom al cual Tigo pertenece, ha definido una política contra el fraude que nos orienta sobre cómo actuar para prevenir y conciliar este serio problema.

También nos ofrece un estándar de cómo debemos responder si llegase a ocurrir un caso de fraude.

Para que conozcas el detalle de la política y el estándar de respuesta al fraude, te invitamos a que ingreses a la Intranet haciendo [clic aquí](#).

Una buena forma de vivir nuestros valores es realizando una evaluación de riesgo en todos los procesos en donde participamos, de forma tal que podamos mitigar los riesgos de fraude en nuestra empresa.

#TodosSomosTigo

tigo

## Principio #10

### “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno”

En el 2016 se implementó el Procedimiento de Debida Diligencia a Proveedores, el cual tiene como objetivo conocer e identificar quienes son los terceros con los que TIGO inicia una relación comercial, a través de la verificación de una documentación previamente definida. Adicionalmente, con esta información se identifica los terceros que por su actividad económica puedan ser susceptibles al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Beneficios de la implementación del Procedimiento de Diligencia a Proveedores:

1. Mitigar el riesgo de lavado de dinero.
2. Minimiza las pérdidas por fraudes o robos cometidos por empresas proveedoras.
3. Facilita la determinación del riesgo que representan los terceros.

En términos generales, el Código de Conducta delinea la forma de hacer negocios orientada a alcanzar los más altos estándares éticos, cumpliendo con todas las leyes, reglas y regulaciones, tanto nacionales como internacionales, que sean aplicables.

Con la visión de gestionar los riesgos inherentes a nuestras operaciones comerciales, el Código de conducta se basa en el compromiso de la compañía con la lucha contra el soborno y la corrupción

(Anti-Bribery & Anti-Corruption “ABAC”), incluyendo los principios establecidos en la Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero y la Ley Anti-Soborno del Reino Unido y la legislación local correspondiente.

En consecuencia, la compañía está comprometida a aplicar una tolerancia “cero” hacia el soborno y la corrupción en todas nuestras operaciones por lo que cada uno de los colaboradores no puede ni debe:

A. Colaborar, contratar o tener una participación, directa o indirectamente, en otro negocio fuera de la compañía, en ninguna capacidad, ni otra ocupación/actividad que razonablemente pueda entorpecer o interferir con su desempeño y los deberes que tiene en el ejercicio de sus funciones.

B. Solicitar, aceptar o dar regalos que puedan influenciar las decisiones comerciales.

C. Pedir ni recibir directa o indirectamente, ningún dinero, objeto de valor o trato preferencial de ninguna persona o empresa que tenga, o esté buscando, negocios con TIGO o con cualquier otra compañía dentro del Grupo Millicom, de tal forma que con ello pueda influenciar, o aparentar influenciar, su criterio profesional.

D. Ofrecer regalos o entretenimientos a otras empresas con quienes la compañía busca hacer negocios.

E. Ofrecer ni aceptar comisiones indebidas, pagos por agilización de trámites,



propinas/dadivas; y tampoco dar o recibir regalos con la intención de obtener o retener negocios o asegurar servicios en cualquier parte del mundo.

F. Ofrecer ni hacer pagos ilegales o indebidos incluyendo la oferta de promesa, directa o indirectamente a través de un intermediario, sobornos, comisiones indebidas, propinas/dadivas y/o regalos a funcionarios públicos, oficiales de organizaciones públicas internacionales, partidos políticos o candidatos políticos.

G. Trabajar simultáneamente para o con una tercera parte (ya sea un individuo, una compañía u otro tipo de entidad corporativa) que tenga negocios con o compita con la compañía.

(Directrices extraídas del Código de Conducta) El comportamiento de los colaboradores en Tigo El Salvador también se rige por las 12 reglas de oro.

Y específicamente, en la lucha contra la corrupción, adquieren especial relevancia las cuatro siguientes:

Regla 2: Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados; pues demostramos respeto e integridad en todas nuestras relaciones con colegas y con públicos externos; además, no toleramos el abuso de poder o posición para perseguir intereses personales.

Regla 4: Protegemos nuestra independencia y vivimos bajo el principio del abuelo; esto significa que no permitimos ningún trato por favoritismo (nepotismo); las relaciones profesionales prevalecen sobre las

personales y siempre consultamos a nuestros superiores todos los temas o decisiones importantes.

Regla 5: Usamos el principio de los cuatro ojos para asegurar la transparencia y eficacia en todas las negociaciones, y por ese motivo al menos dos de nosotros participamos en ellas.

Regla 7: Tratamos a la empresa como propia y operamos sin limitaciones porque, en definitiva, todos somos responsables de TIGO. En consecuencia, estamos atentos, identificamos problemas y cuando no podemos encontrar una solución escalamos oportunamente las situaciones.

Se han establecido otras acciones tales como: política del silbato la cual busca alentar a todos los colaboradores a reportar situaciones sin correr el riesgo de acoso, discriminación o cualquier desventaja posterior.

Algunas de las situaciones que se pueden presentar y que se deben reportar son: fraude, robo, estafa, acoso sexual, abuso de poder o conflictos de interés. Cualquier persona que, de buena fe, reporte una queja seria y genuina estará protegida por el anonimato y confidencialidad, en cualquier caso, no se tolerará ningún intento de aplicar sanción o discriminación alguna en su contra.

## Carta de compromiso



En junio de 2014 proclamamos pública y oficialmente nuestra intención de apoyar y desarrollar los principios del Pacto Global referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Ahora, estamos listos para comunicar las acciones concretas que hemos puesto en marcha para honrar dicho acuerdo. Específicamente, en este período nos hemos enfocado en el cumplimiento de los siguientes principios:

En este contexto, hemos atendido los derechos de los niños y niñas, de las personas con discapacidad y, por supuesto, de nuestro equipo humano asegurándoles condiciones de trabajo seguras, saludables y armoniosas. De igual modo, hemos adoptado medidas que garantizan la protección del medioambiente y que luchan contra cualquier tipo de abuso de poder para beneficios particulares en nuestros ambientes laborales.

Con la mirada puesta en los esfuerzos realizados y en los planes que tenemos para el futuro, estamos convencidos que la decisión de incorporarnos a esta iniciativa internacional seguirá impactando positivamente a todos nuestros stakeholders en El Salvador.

Sabemos que el respeto integral de los principios del Pacto Global es fundamental para lograr que el estilo de vida digital que promovemos sea una realidad y siga transformando la vida de millones de personas cada día.





H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

San Salvador, 25 de junio de 2014

Estimado Sr. Secretario General,

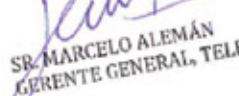
Me complace comunicarle que TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V., conocida por su nombre comercial Tigo El Salvador, apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. DE C.V. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Me complace comunicarle que TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V., conocida por su nombre comercial Tigo El Salvador, apoya los diez principios del Pacto Mundial

Comunicación sobre los diez principios. Apoyamos el progreso de la política de comunicación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es la primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial. (por ejemplo, la divulgación de las políticas, el plan de llevar a cabo) para temas temáticos (derechos humanos, medio ambiente, etc.)

Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. DE C.V. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Atentamente,

  
SR. MARCELO ALEMÁN  
GERENTE GENERAL, TELEMOVIL S.A. DE C.V.

Telemóvil El Salvador S.A. de C.V.

Millicom Cable El Salvador S.A. de C.V.

Mobile Cash S.A. de C.V.

Amnet Tel S

Complejo World Trade Center, Torre Pinar Nivel 16, Calle B Mirador y 17 Ave. Norte, San Salvador El Salvador

Teléfono 2990-4000

# Carta de Compromiso



---

# Cierre de Informe de Progreso del Pacto Global 2016-2017

Conscientes de que el respeto integral de los principios del Pacto Global es fundamental para lograr nuestras metas sobre el cierre de la brecha digital y transformar la realidad de miles de personas cada día a través de la tecnología, en 2017 seguiremos trabajando y sumando esfuerzos para poder reportar avances importantes y positivos en el cumplimiento de los principios del Pacto Global 2018.

---



**Informe de Progreso del Pacto Global 2016-2017**