



COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

2016

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



COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Cuarta Edición

Reporte 2016

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

CONTENIDO

1 Carta de nuestro
Director General

2 ¿Quiénes somos?

3 Highlights y Review 2016

Prácticas Laborales

4 • Diversidad e inclusión
• Política de beneficios
• Gestión y desarrollo de talento

5 Manejo responsable de
nuestra cadena de suministros

6 Experiencia del cliente
(Customer Experience)

7 Educación y derechos
infantiles

8 Impacto ambiental

9 BCM (Business continuity management)
& HSE (Health and safety environment)

Transparencia y anticorrupción

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

11 Ficha técnica

CARTA DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Para Tigo es grato presentar su cuarto informe consecutivo de Comunicación de Progreso (CoP), correspondiente al año 2016, año en el que a través de nuestro programa de responsabilidad corporativa así como de nuestro brazo social, Fundación Tigo, seguimos trabajando para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas, por medio de distintas iniciativas que se explicarán en el presente informe.

Consideramos que las empresas juegan un papel crucial para el cumplimiento exitoso de estos objetivos; por medio de nuevos modelos de negocio, tecnología e inversión, así como teniendo operaciones de negocio responsables, se aporta al crecimiento económico del país por medio de generación de empleo e innovación.

Tigo Guatemala tiene los siguientes pilares como parte de su estrategia de responsabilidad corporativa: La salud y seguridad de nuestros colaboradores, el derecho a la privacidad y la libertad de información, la lucha contra la corrupción, protección de la niñez, la gestión responsable de la cadena de suministro, y la inversión social. En Tigo, buscamos alinear nuestras actividades de inversión social con nuestra estrategia empresarial, así como la generación de impacto positivo, llevando un estilo de vida digital a nuestros clientes.



Nos tomamos muy en serio nuestra responsabilidad con las comunidades donde operamos, por lo que centramos nuestros esfuerzos en ofrecer impacto social positivo en ellas, por lo que trabajamos, por medio de Fundación Tigo, en 3 ejes: Educación, Proyectos Especiales y Transparencia, todo con el fin de contribuir activamente por medio de nuestra infraestructura tecnológica creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país.

De igual forma, Tigo está comprometido con la transparencia y con el desarrollo ético y responsable de sus actividades. Tenemos una política de cero tolerancia en materia de corrupción, fraude, extorsiones o cualquier tipo de soborno. Por medio de la Política del Silbato de Alerta, nuestros colaboradores pueden denunciar anónimamente cualquier situación de corrupción o soborno interno.

Desde que nos adherimos a Pacto Global, en 2013, trabajamos consistentemente por la promoción de los principios del Pacto en Guatemala, así como de los ODS, formando además parte de la Junta Directiva de la Red Local de Pacto Global Guatemala. Seguimos comprometidos con la iniciativa y con el avance del cumplimiento de sus principios en nuestro país.

Luis Valladares
CEO



ACTUALMENTE,
TIGO GUATEMALA
EMPLEA A MÁS DE
4,177
COLABORADORES

Tigo Guatemala es parte de una sociedad mixta, entre un socio local y el consorcio Millicom International Cellular (MIC), operador dedicado a mercados emergentes con operaciones en Latinoamérica y África. Opera en Guatemala desde hace más de 25 años y desde sus inicios ha tenido un fuerte sentido de responsabilidad social, tanto a lo interno como a lo externo, por lo que en el año 2009 se crea Fundación Tigo, una organización sin fines de lucro, y que busca apoyar en forma directa a las comunidades más necesitadas del país. Fundación Tigo tiene la visión de contribuir activamente por medio de su infraestructura tecnológica creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país. Fundación Tigo tiene además a su cargo, la ejecución del Programa de Responsabilidad Corporativa de Tigo Guatemala, entidad que actualmente emplea a más de 4,177 colaboradores.

¿QUIÉNES SOMOS?

Parte del ADN de Tigo consiste en generar impacto positivo en las comunidades donde opera, buscando además llevar un estilo de vida digital a sus clientes. Desde que inició operaciones en Guatemala, en el año 1990, Tigo ha promovido el desarrollo por medio de innovación e inversión, forjando una parte importante de la historia de las comunicaciones móviles en el país.

Actualmente, Tigo cuenta con más de
10 millones de usuarios,
en sus tres unidades de negocio:

tigô smart

Servicios de telefonía celular
e Internet móvil.

tigô business
Una solución para cada negocio

Servicios corporativos de
telecomunicaciones para
cualquier tipo de negocio.

tigô STAR

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

SOMOS LÍDERES
EN EL MERCADO
DE TELECOMUNICACIONES
GUATEMALTECO

Nuestro Mercado

Población Guatemala:
17 millones
de habitantes

Market Share:
57.5%

Total de usuarios Tigo:
10 millones
(incluye mercado móvil, empresarial y de casa)
Colaboradores:
4,177

REVIEW 2016

El año 2016 continúa la creciente tendencia que ya se traía en los teléfonos inteligentes (Smartphones). Existen más de 6 millones de usuarios dentro de la base Tigo que cuentan con un teléfono de este tipo y más de 3 millones de ellos son usuarios frecuentes de paquetes de datos que les han permitido incursionar en el mundo digital. Estos usuarios navegan en la web y son usuarios de diversas aplicaciones –“apps” como se les conoce en el mundo digital-, siendo las más utilizadas la de Facebook y la de WhatsApp, mismas que han desarrollado una nueva forma de comunicación entre los usuarios. Tigo tiene la visión de promover un estilo de vida digital y, derivado de ello, ha puesto en manos de sus usuarios el “Tigo Shop App”, una aplicación que permite a los usuarios interactuar con los productos que Tigo ofrece y que se ha convertido en la aplicación guatemalteca más instalada a nivel nacional.



MOBILE
PENETRATION:
97.2%

La expansión de LTE sigue siendo fundamental para llevar a los usuarios una experiencia superior en la interacción con los datos y, a la fecha, más del 50% de la cobertura de Tigo ya cuenta con dicha tecnología, situación que nos mantiene como la red de datos favorita, de acuerdo a los estudios de mercado.

Los servicios financieros móviles han sido impulsados por la facilidad que tienen los usuarios en pagar distintos servicios a través de la plataforma de Tigo Móvil.

Tigo Star, por su lado, se ha convertido en el competidor más grande de cable en Guatemala y Centroamérica con una base de suscriptores que excede los 400 mil clientes a través de una red HFC que permite dar mejor calidad y velocidad que los competidores locales.

En el área empresarial, Tigo Business creció en 20% su base de clientes y sus servicios Cloud han cambiado la forma en que los servicios de almacenamiento están siendo percibidos dentro del ámbito empresarial.

CONSUMIDORES DE LOS
SERVICIOS MÓVILES DE TIGO:
9.5 millones

HIGHLIGHTS FUNDACIÓN TIGO



Fundación Tigo es una organización comprometida con el mejoramiento del índice de calidad de vida de las comunidades guatemaltecas; creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país. Actualmente opera en 3 ejes de trabajo:

Su visión es ser una de las organizaciones sociales de origen privado más importantes de Guatemala, contribuyendo activamente por medio de su infraestructura tecnológica y la creación de programas innovadores, a mejorar el índice de desarrollo humano del país



Educación



Proyectos Especiales



Transparencia

En 2016:

- 21 escuelas reconstruidas y/o remozadas.
- 302 computadoras entregadas.
- 5,472 niños y niñas beneficiados.
- 239 docentes beneficiados.
- 34 aulas nuevas.
- 198 aulas remodeladas y/o remozadas.
- 6 cocinas nuevas. 10 cocinas remodeladas.
- 31 baños nuevos.
- 81 baños remodelados.
- Más de 24,000 metros cuadrados de construcción y reconstrucción.
- Durante 2016 se entregaron 236 filtros purificadores de agua (Ecofiltros), beneficiando a más de 5,266 niñas y niños y 198 docentes, con acceso a agua potable en 19 escuelas.

- Más de Q.15 millones (US\$1.9 millones) recaudados para la Campaña Únete para Salvar Niños con Cáncer 2016.
- 8 actividades de voluntariado en escuelas.
- 22 actividades de voluntariado en la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP), entidad beneficiada por AYUVI por medio de la rifa anual “Únete para Salvar Niños con Cáncer”, proyecto del cual Tigo es socio.
- Las actividades de voluntariado contaron con la participación de 864 voluntarios, quienes aportaron 5,714 horas de voluntariado en 2016.

864
VOLUNTARIOS

5,714
HORAS DE
VOLUNTARIADO

PRÁCTICAS LABORALES

En 2016, Tigo Guatemala ocupó el tercer lugar como mejor empresa para trabajar en Centroamérica y el Caribe (categoría más de 1,000 colaboradores), en el ranking realizado por el Great Place to Work Institute.



Buscamos y valoramos la diversidad entre nuestros colaboradores, reconociendo que una mezcla de personas, nos enriquece y es esencial para la creatividad y el crecimiento del negocio. Como grupo, estamos comprometidos a brindar oportunidades de trabajo igualitarias, tratamiento imparcial a todos los individuos, basándonos en sus credenciales y experiencia y sin importar la raza, color, género, edad, nacionalidad u origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, ciudadanía, estado de discapacidad, opiniones políticas o cualquier otra base prohibida por la ley. (Extraído del Código de Ética; sección 4.4.3; Diversidad e igualdad de oportunidades).

Diversidad e Inclusión:

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

Porcentaje de mujeres
en puestos de dirección

15%



Porcentaje de mujeres
en puestos de coordinador
/supervisor

21%

Porcentaje de mujeres
en puestos de gerencia

23%

NUESTROS RECURSOS HUMANOS SON ACTIVOS FUNDAMENTALES

Ascensos

Masculinos

Femeninos

2015

114

2016

157

48

57

Personas con discapacidad

Porcentaje Rotación

Total Colaboradores

2015

3

6.0%

3997

2016

3

9.9%

4177

Estructura Organizacional

2015

% Mujeres

% Hombres

2016

% Mujeres

% Hombres

Directores

33

15%

85%

32

15%

85%

Gerentes

197

23%

77%

194

23%

77%

Supervisores/Coordinadores

365

20%

80%

421

21%

79%

Staff / Outsource

3402

--

--

3530

--

--

Total Colaboradores

3997

--

--

4177

--

--

POLÍTICA DE BENEFICIOS

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



Entrena
para ganar
no para
impresionar

Tigo *fit*
NUEVA TEMPORADA

#ganateatimismo

Algunos de estos beneficios para colaboradores, son los siguientes:

Equilibrio de vida personal y laboral:

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

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

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

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

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

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

4. Medio día de vacaciones: El colaborador podrá gozar media día libre en la semana de su cumpleaños sin que sea descontado de las vacaciones de ley.

5. Tickets de Emergencia: Equivalen a medio día para ausentarse cuando el colaborador lo necesite o tenga alguna emergencia sin que sea descontado de las vacaciones de ley.

Beneficios en salud:

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

2. Gimnasio dentro de las instalaciones.

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

4. Jornadas médicas.

5. Chequeos médicos.

Beneficios en productos Tigo

1. Planes Colaborador:

Planes Tigo star: Con tarifa preferencial para dos domicilios.

Equipos pre-pago: 20% de descuento en la compra de equipo al contado o con descontado del pago mensual.

Líneas+equipo postpago: Tarifas preferenciales en todos los planes, precios diferenciados en equipos.

Beneficios Económicos

1. Fondo de Ahorro. Tasa de interés preferencial. Aportes mensuales a través de descuentos en planilla. Capitalización mensual. Desinversión sin penalización. La empresa aporta a una cuenta el equivalente al 40% del salario mensual del colaborador de la cual los intereses generados se otorgan al colaborador.
2. Indemnización Universal.
3. Préstamos de efectivo (sin cobro de interés). Los préstamos son un beneficio que se otorga para poder ayudar a los colaboradores cuando tienen una emergencia económica, planes de viaje, o cubrir una necesidad existente, el anticipo de salario se calcula en base al pasivo laboral acumulado a la fecha de la solicitud.
4. Beneficio por fallecimiento (la compañía otorga una ayuda monetaria a los colaboradores que sufran la pérdida de su cónyuge, hijos o padres).

Beneficios con Proveedores

1. Club Beneficios Tigo (proveedores afiliados para ofrecer descuentos especiales en varios establecimientos a nuestros colaboradores).
2. Gimnasio: Alianzas con dos de los gimnasios (Fitness One y Scandinavia) más reconocidos de Guatemala, el beneficio que nos proporcionan:
 - Tarifas corporativas.
 - Inscripción gratuita.
 - Colaborador puede incluir a su núcleo familiar.
3. Tarifa preferencial en seguro de vehículos.
4. Bazares dentro de las instalaciones.



Beneficios Internos

1. Seguro médico y de vida para todos los colaboradores.
2. Parqueo: Todo colaborador Tigo cuenta con parqueo gratuito.
3. Vehículo (combustible y servicio de grúa).
4. Equipo staff (equipo móvil staff asignado a cada colaborador). Herramienta que se brinda a todos los colaboradores Tigo, se otorga un subsidio al colaborador el cual incluye el servicio de la línea (tiempo de aire y datos móviles) y un aparato, el cual queda a elección del colaborador.
5. Taxis y Cenas (para los colaboradores que por algún motivo deban trabajar más allá de las 8 p.m.).
6. Premiación por antigüedad de los colaboradores que cumplen 4, 8, 12, 16, 20 y 24 años de laborar en la empresa.
7. Centro de entretenimiento dentro de las instalaciones (mesas de ping pong y futtillo).

Asimismo, contamos con actividades para promover la participación familiar en actividades navideñas como inauguración del "Árbol Tigo".

GENERACIÓN DE EMPLEO DECENTE (ODS 8):

TIGO genera más de 4,177 empleos directos y cuenta con una política de beneficios, tales como acceso a fondos de ahorro, seguro médico y de vida, sala de lactancia, gimnasio, clínica médica, entre muchos otros. La empresa fue seleccionada como el tercer mejor lugar para trabajar en Centroamérica y el Caribe en el 2016.

Adicionalmente, Tigo promueve la generación de empleo decente en la relación con sus proveedores y cadena de suministro, pues nuestros proveedores deben firmar un Código de Conducta, por medio del cual adquieren un compromiso ético para la generación de empleo decente y la no promoción del trabajo infantil.

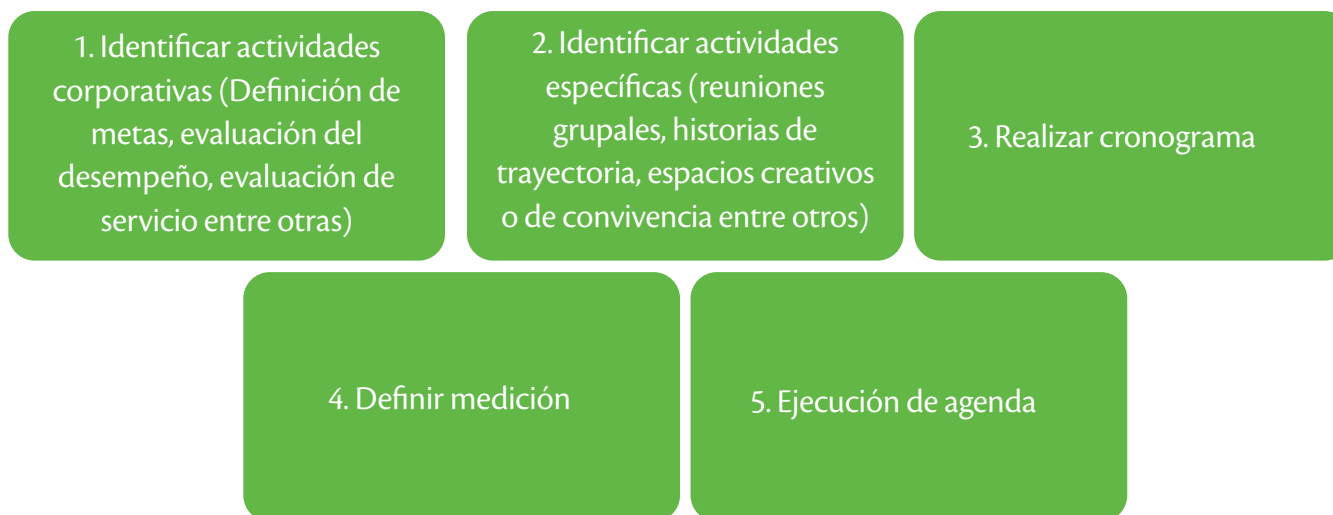
Gestión y Desarrollo de Talento:

En el año 2016 nos dedicamos a trabajar y reforzar el rol de las personas que tienen equipo a cargo es por ello que le apostamos al desarrollo y comunicación de la “Agenda del Líder”

Es una herramienta dónde el jefe puede consultar y orientarse respecto a las acciones de liderazgo hacia su equipo. Fue diseñada para guiar a los colaboradores que tienen equipo a cargo, sobre acciones que deben realizar enfocadas al equipo y que son parte de su gestión como líderes que influyen y mueven. Esta guía apoya a los colaboradores con equipo para los siguientes aspectos:

- Generar compromiso, cada integrante asume la responsabilidad de sus acciones.
- Impulsar al equipo.
- Apoyar y despejan caminos.
- Impacta a todas las áreas de la empresa.

CONSTA DE 5 PASOS:



Cada líder lleva una agenda anual y define la forma en que medirá su ejecución.

MANEJO RESPONSABLE DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS

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

Comunicamos nuestro Código de Conducta de Proveedores (Supplier Code of Conduct) a todos nuestros proveedores, el cual incluye principios de ética, integridad, derechos laborales y protección de los trabajadores, prohibición de trabajo infantil, y protección del medio ambiente.

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

Hasta este momento,

226

proveedores han firmado
el código de conducta en
Guatemala.

13

PROVEEDORES

han completado el Assessment
de EcoVadis, por medio del cual
se certifica que no incurren en
prácticas como trabajo infantil,
corrupción entre otras relaciona-
das con la ética en los negocios.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Seguimos en nuestra misión de ser reconocidos tanto por nuestros usuarios como por los usuarios de la competencia como el “Mejor Internet” móvil de Guatemala.

Lo hemos logrado construyendo un modelo que analiza la experiencia del cliente con el uso del internet móvil de manera integral:



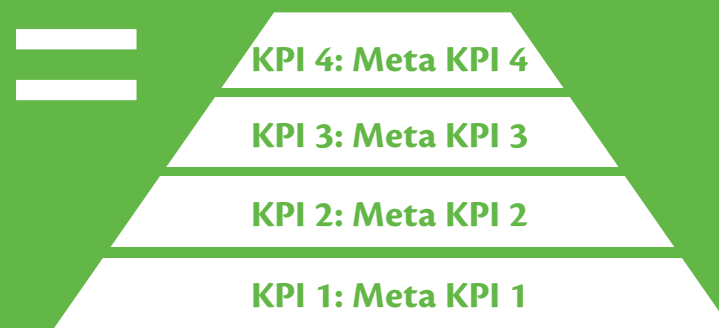
Analisis
por usuario



Indicadores
de red

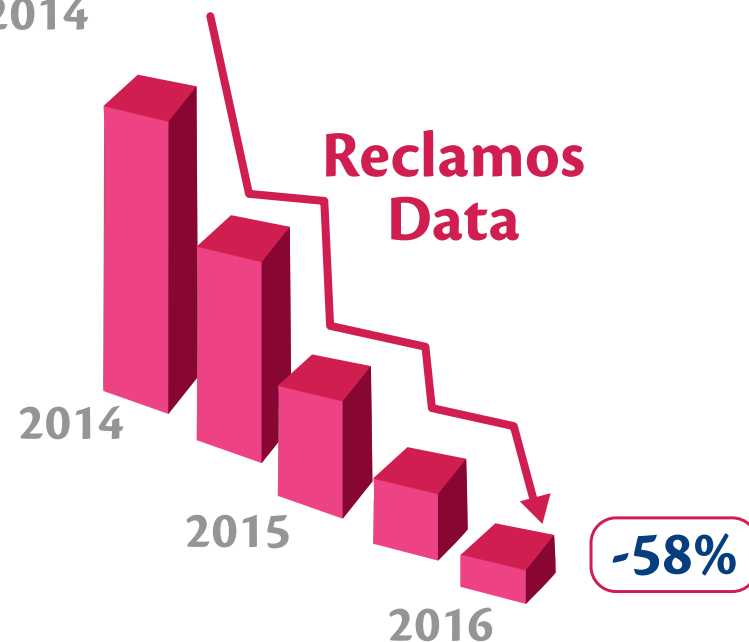
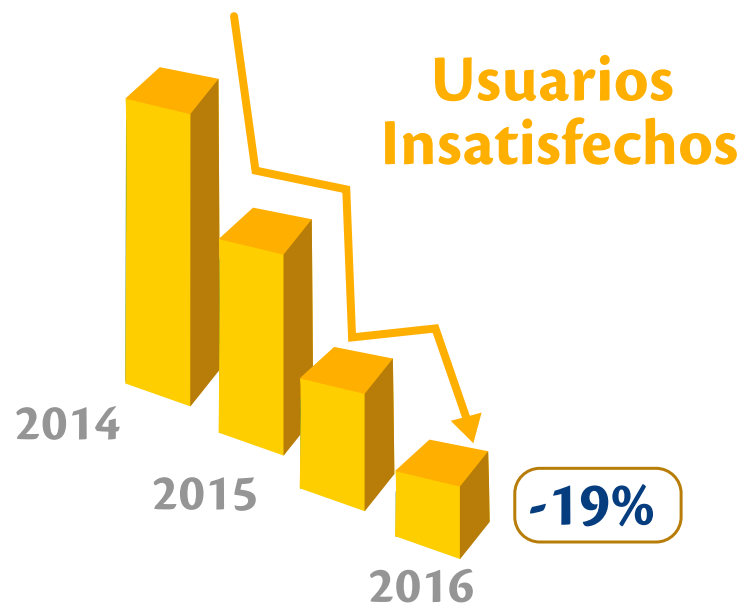
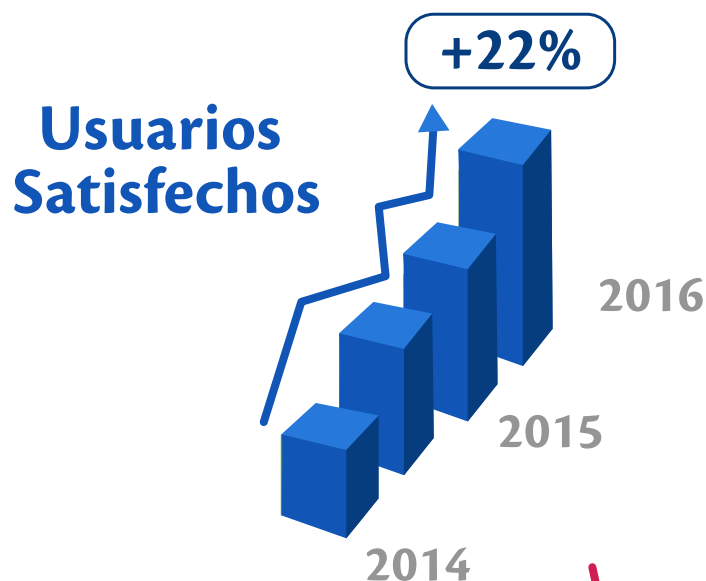
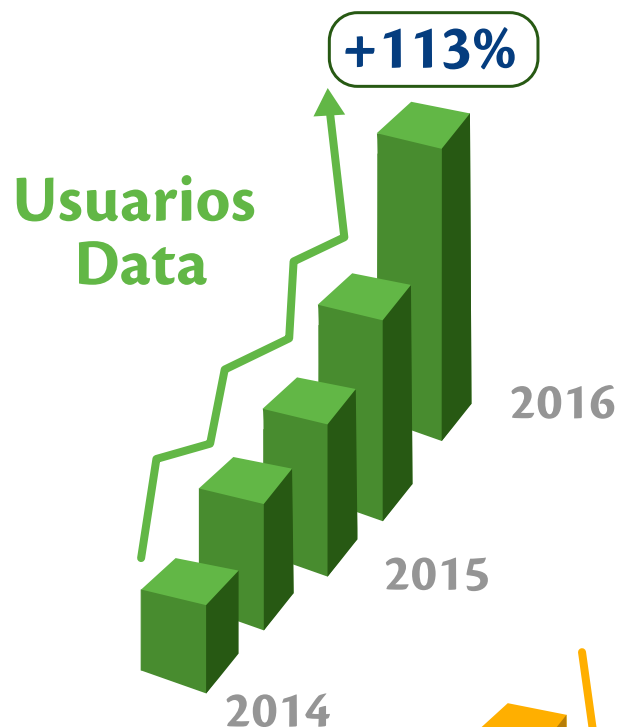


Indicadores
de Satisfacción

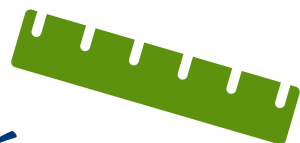


Obteniendo un modelo basado en 4 indicadores principales que explican la insatisfacción en el uso del internet móvil que los usuarios perciben y el cual sirve para manejar una operación enfocada en el CLIENTE.

LOS RESULTADOS HABLAN POR SI SOLOS



EDUCACIÓN Y DERECHOS INFANTILES



El Programa de Educación de Fundación Tigo incluye una intervención integral, de tal forma que los niños y maestros puedan mejorar sus niveles de aprendizaje, por medio de ambientes estructuralmente adecuados con entornos psicosociales sanos y seguros, usando además diferentes modelos que les permitan el uso eficiente de las tecnologías de información, buscando de esta forma transformar la vida de los niños en condiciones de pobreza, creando valor por medio de la educación.

De igual forma, trabajamos una estrategia de digitalización en escuelas, por medio de la cual introducimos la tecnología a través de nuestras Aulas Digitales. Nuestros programas incluyen capacitación digital para maestros, asegurando así la calidad educativa.

En 2016, entregamos al Ministerio de Educación, 21 escuelas reconstruidas, además de 306 computadoras por medio de nuestro Programa Escuelas ABC/Digital, beneficiando a más de 5,630 niños y niñas y 250 docentes. Para finales de 2016, se contabilizaron 300 escuelas beneficiadas por los Programas de Fundación Tigo desde 2009, en los 22 departamentos del país, con más de 84,000 niños y niñas beneficiados y más de 3,100 maestros.

Además, para asegurar el acceso a agua potable de los estudiantes, en 2016 se entregaron 236 filtros purificadores de agua (Ecofiltros), beneficiando a 5,266 niñas y niños y 198 docentes, con acceso a agua potable en 19 escuelas. Desde el inicio de este proyecto en 2014, se han entregado 2,569 Ecofiltros en 283 escuelas, beneficiando a más de 76,000 niños y niñas.



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

NUESTRO APOYO A LOS ODS

POR MEDIO DE NUESTRO PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y TRABAJO EN ESCUELAS PÚBLICAS:

ODS 1, 2, 3 Y 4

PROGRAMA DE EDUCACIÓN:

El Programa de Educación de Fundación Tigo, comprende los siguiente programas: Programa Escuelas ABC/Digitales, Escuelas ABC, Escuelas Digitales, Escuelas del Milenio, Sistema Móvil de Monitoreo para la Asistencia Escolar, Programa de Ecofiltros, Programa de Huertos Escolares, Capacitación Tecnología a maestros, Capacitación Protección en Línea para Niñez y Adolescencia. Este programa apoya la educación integral, proporcionando ambientes sanos y nutrición, a través de cocinas, tecnología, aulas digitales y empoderando a los niños para poner fin al ciclo de la pobreza. Actualmente contamos con 300 escuelas beneficiando a 84,000 niños y niñas de todo el país.

ODS 5:

APOYANDO LA EQUIDAD DE GÉNERO EN ESCUELAS PÚBLICAS:

A través del Programa de Escuelas ABC/Digitales, se contribuye al mejoramiento de servicios básicos, tales como sanitarios, lo cual contribuye a la equidad de género en cuanto a la asistencia escolar de niñas y niños.

ODS 6: DONACIÓN DE ECOFILTROS EN ESCUELAS PÚBLICAS

Dentro del programa de educación de Fundación Tigo, llevamos a cabo el programa de entrega de Ecofiltros en las escuelas beneficiadas por nuestros programas. Entregamos un filtro por aula y dos por cocina en cada escuela.



ODS 5 Y 16: PROTECCION EN LINEA PARA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA:

Un programa de charlas educativas dirigido a maestros en una primera fase y próximamente se estará ampliando a padres de familia, niños y adolescentes impartidas por colaboradores. Una plataforma que bloquea sitios de abuso infantil.

ODS 2 Y 3: APOYO A LA SALUD: Tula Salud "Mejoramiento de la salud materna, neonatal e infantil 2016-2020 a través de la eSalud comunitaria".

Fundación Tigo participa en la implementación del proyecto de Tula Salud "Mejoramiento de la salud materna, neonatal e infantil 2016 – 2020 a través de la eSalud comunitaria", en los departamentos de Alta Verapaz, El Quiché, Huehuetenango y Sololá. El trabajo de Tula Salud tiene como fin contribuir a la disminución de la morbi mortalidad materna e infantil de comunidades rurales y postergadas del país, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación TIC, mediante acciones de capacitación, atención primaria de salud y fortalecimiento del sistema de referencia y respuesta y vigilancia epidemiológica.

IMPACTO AMBIENTAL

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

En Tigo, a través del programa “Reciclando ConTigo”, apoyamos la recuperación de los aparatos celulares que llegan al fin de su vida útil, facilitando centros de acopio en nuestras tiendas Tigo de la ciudad capital. Los teléfonos celulares contienen materiales, incluyendo metales, que se pueden reciclar. El reciclaje de estos aparatos ahorra recursos y ayuda a proteger el medio ambiente, ya que al reciclar estos materiales, no es necesaria la extracción de nuevos metales. Además de esto, algunos metales contienen altos niveles de materiales tóxicos, tales como plomo y cromo, convirtiéndose en residuos peligrosos cuando son desechados

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

Dentro de nuestro programa de reciclaje de desechos electrónicos (conocido también como e-waste), 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.

Más de
71 toneladas
de desechos comunes reciclados en oficinas
administrativas
en 2016

Durante 2016 reciclamos más de
500 toneladas
métricas de desperdicios electrónicos (eWaste)
responsablemente. Trabajamos con empresas de reciclaje
certificadas que garantizan una disposición correcta de
los materiales para contribuir con la conservación del
medio ambiente.

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



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



Seguridad y salud

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



Objetivos y actividad

- Planear y diseñar instalaciones seguras y limpias para nuestros clientes, que minimicen los desechos, emisiones y descargas.
- Minimizar la huella ecológica de los proyectos, desde las etapas de diseño y construcción, hasta la operación y el cierre.
- Esforzarnos por ser una empresa socialmente responsable en las comunidades donde operamos.



SALUD Y SEGURIDAD

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de trabajar de forma segura haciendo uso de los recursos y procedimientos establecidos.

Haciendo un buen uso de nuestros recursos e innovando en el ámbito de DigitalLifeStyle, o estilo de Vida Digital, se desarrolló una aplicación con el objetivo de poder reportar cada accidente o incidente dentro de nuestra operación, llevando más allá de nuestros complejos y llegando a cada una de las actividades que puedan generar algún riesgo para el servicio como para cada uno de nuestros colaboradores. De esta manera podemos adentrarnos más a detalle y poder apoyar a las áreas reportando donde tenemos debilidad en la señal, si existe algún inconveniente relacionado a seguridad física, así como proceder en caso de emergencia.

Siguiendo cada uno de los requerimientos gubernamentales se capacitó a 300 colaboradores en conocimientos básicos, certificándolos de manera práctica y teórica, en caso de incidentes y primeros auxilios en donde 105 personas se especializaron en trato directo con pacientes, evacuación, búsqueda y rescate, combate de incendios y sistema de comando de incidentes.



CERTIFICACIÓN **BCM**

Objetivo del Proyecto

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

1

Fortalecimiento de los procesos críticos y sus planes de contingencia según su requerimiento.

2

Generando estrategia de inversión y configuración de planes de recuperación.

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



TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

En Tigo contamos con un Código de Ética, cuyo propósito es el de fomentar la conducta honesta y ética, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de conflictos de interés, además de disuadir actos indebidos.

Todos nuestros colaboradores deben firmar este código al iniciar su relación laboral, con lo que se comprometen a velar por su estricto cumplimiento tanto a nivel personal, como denunciando alguna falta al mismo por parte de terceros. De igual forma, el mismo está disponible para nuestros colaboradores a través de intranet.

Consideramos que somos responsables de entender la importancia de los asuntos legales y éticos que afectan nuestro negocio, y se espera que nuestros colaboradores actúen con integridad en todo momento, siguiendo los lineamientos de nuestro Código de Ética, el cual establece una serie de lineamientos a seguir, con el objetivo de que nuestras operaciones sean transparentes, éticas y honorables.

De igual forma, nuestros colaboradores no deben ofrecer ni aceptar ningún pago inapropiado, soborno, comisión ilegal, gratificación o regalo que se le dé, o de igual forma que él pueda dar con la intención de obtener o retener negocios o asegurar servicios (extraído el Código de Ética, sección 4.5.9; Regalos y Gratificaciones).

POLÍTICA DEL SILBATO DE ALERTA

Contamos además con herramientas para que nuestros colaboradores puedan hacer denuncias internas de corrupción o faltas al código de ética. Para ello, se creó la Política del Silbato de Alerta, cuyo procedimiento de acción se comunica con cierta periodicidad a todos nuestros colaboradores. Buscamos hacerla accesible a todos, para así alentar a reportar situaciones anómalas sin correr el riesgo de acoso, discriminación o cualquier desventaja posterior.

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



Give Respect, Get Respect



Tigo siendo una empresa con altos estándares de integridad y ética, está comprometida en cuidar que todos estemos informados y cumplamos con las políticas internas, por lo que te invitamos a que puedas tomar el curso en línea:

"Tigo Compliance"

el cual incluye: **Resumen de Código de ética, Reglas de Oro y Política del Silbato de Alerta.**



Los pasos para ingresar son los siguientes:

1. Ingresa al link del E-learning haciendo clic en esta imagen
2. Ingresa tu usuario y contraseña de dominio
3. Selecciona "Automatizarse"
4. Leer la presentación
5. Realiza el cuestionario final



Cualquier duda, puedes enviar un correo a armorales@tigo.com.gt

Es muy importante que lo puedas concluir antes del 15 de enero 2017.




Programa de Transparencia de **Fundación Tigo**

El Programa de Transparencia de Fundación Tigo, se creó en el año 2015, con el fin de promover la transparencia en la administración gubernamental y el sector privado del país.

Como parte de este Programa, en enero de 2016, Acción Ciudadana y Fundación Tigo presentaron la iniciativa “Dilo Aquí Guate”, una herramienta móvil que tiene como objetivo facilitar a la ciudadanía la denuncia de cualquier acto de corrupción cometido por funcionarios o empleados públicos. Acción Ciudadana, a través de su Centro de Asistencia Legal Anticorrupción (ALAC), es quién maneja de manera confidencial la información enviada a través de la aplicación, da trámite a las denuncias, realiza las acciones legales pertinentes y da seguimiento a cada caso.

Como parte de su estrategia, Fundación Tigo continuará desarrollando y apoyando plataformas digitales, haciendo accesibles las herramientas para facilitar el acceso a la información y la denuncia ciudadana, fortaleciendo así la transparencia en el país

NUESTRO APOYO A LOS ODS POR MEDIO DE NUESTRO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA



TRANSPARENCIA: DILO AQUÍ GUATE (ODS 16)

Fundación Tigo se unió a Acción Ciudadana para apoyar la aplicación "Dilo Aquí Guate", la cual busca hacer más accesible el proceso de denuncia ciudadana sobre actos ilícitos cometidos por funcionarios o instituciones públicas.



El Sistema de remesas de Tigo Money (servicios financieros móviles) se encuentra debidamente registrado ante la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con las regulaciones de Prevención y Detección de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Como entidad remesadora, algunos de los controles llevados a cabo por Tigo Money son:

1. Nombrar un “Oficial de Cumplimiento”, responsable del seguimiento al cumplimiento de lo requerido por la regulación.
2. Constante monitoreo y análisis de todas las operaciones para identificar actividades de clientes que se pudiesen considerar como “inusuales” o “sospechosas”.
3. Capacitación periódica de todo el personal Tigo Money sobre técnicas de prevención y detección de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y de otros ilícitos penados por la legislación guatemalteca y acuerdos internacionales sobre lavado de dinero.

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

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES Y MICROCREDITOS (ODS 9):

Por medio de nuestra unidad de negocio Tigo Money, se está aumentando el acceso a los servicios financieros móviles, a través de microcréditos otorgados a través de un teléfono móvil.

Tigo ha invertido, desde hace 26 años, en el desarrollo del país, a través de la instalación de equipo de telecomunicaciones e infraestructura, para apoyar el desarrollo de la tecnología y la innovación digital en el país. Adicionalmente, promovemos el desarrollo tecnológico a través de nuestros programas de educación, tales como Escuelas ABC/Digital y el Sistema Móvil de Monitoreo para Asistencia a Clases.

Coordinación Editorial:

Melissa Martínez Benecke

*Special Projects Manager
Fundación Tigo*

Colaboraciones:

Mario Leal – Education Manager, Fundación Tigo

José Daniel Monroy – BCM & HSE

Katia Tejeda – Talent Manager, Tigo People

Walter Villatoro – HR Controller, Tigo People

Eva Aguilera – Benefits, Tigo People

Ana Gabriela Sosa – Quality of Experience Manager, Operations

Ricardo Muñoz – Logistics Manager, Operations

Roger Sandoval – Commercial Services Director, Mobile Business Unit