

Reporte CoP 2016 Tigo Paraguay



tigo



Indice

- Introducción
- Declaración de impactos, riesgos y oportunidades claves
 1. Perfil de la Empresa
 2. Memoria
 3. Gobierno Corporativo
 4. Gestión de los principios
 - Derechos Humanos
 - Anticorrupción
 - Derechos Laborales
 - Medio Ambiente
 5. Metas para el 2017
- Mensaje final



Introducción

Desde Tigo Paraguay, todo el 2016 hemos trabajado intensamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con especial énfasis en los objetivos 8 y 10, teniendo como foco el trabajo digno y la diversidad en la empresa.

En Tigo buscamos realizar un aporte significativo y genuino al desarrollo de nuestro país, es por eso que abordamos iniciativas que buscan incorporar criterios de ética y responsabilidad en todos los procesos de la compañía. En nuestro rol como empleadores, en el trato con proveedores, en las prácticas con el medioambiente, en el relacionamiento con el gobierno, en la transparencia para con nuestros clientes, y así para con toda la sociedad.

Estas iniciativas representan un motor inspirador para todos nuestros colaboradores, ya que se sienten orgullosos de ser parte de una compañía que tiene una conducta socialmente responsable. Precisamente como empleadores, Tigo nuevamente fue premiada en el 2016 como una de las mejores empresas para trabajar. Great Place To Work, consultora especializada en clima laboral, reconoce a los mejores lugares de trabajo en más de 45 países alrededor del mundo. Su tradicional ranking de "Mejores empresas para trabajar" goza de enorme prestigio porque está basado en la opinión que los propios empleados de las compañías expresan en una encuesta anónima y rigurosa, en la que la consultora mide cuestiones como la camaradería, la confianza y el orgullo de pertenecer a la organización.

Este es un gran compromiso para nosotros y estamos convencidos de que un buen ambiente laboral es un elemento esencial para contar con colaboradores motivados. A su vez, el trabajo que hacemos en las comunidades en que operamos proporciona oportunidades de voluntariado a nuestros colaboradores, convirtiéndolos en parte de una gran familia, y de una misión mayor que va más allá de sus labores diarias. Esta distinción nos enorgullece porque trabajamos día tras día para lograr ese objetivo y mejorar año tras año.

A su vez, estamos convencidos del valor de la diversidad. Buscamos con especial énfasis la inclusión de las mujeres en cargos de liderazgo y que las mismas no se sientan limitadas por cuestiones de género o por conflictos generados en el balance de la vida familiar y laboral. A través de este informe reafirmamos nuevamente nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual nos adherimos hace unos años. Podrán encontrar indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) que reportamos, junto con los demás estándares internacionales incluidos.



José Perdomo

Director General de Tigo Paraguay



Declaración de impactos, riesgos y oportunidades claves

Actualmente en nuestro país seguimos haciendo frente a una problemática constate, que es la educación. Un derecho básico para cada ciudadano. Seguimos enfatizados en estructuras educaciones obsoletas, que no explotan el talento humano y las habilidades blandas de las personas. Esto por consecuencia se convierte en un detractor de desarrollo económico y social. En Tigo, como empresa que impulsa y desafía diariamente a sus colaboradores a crecer, creemos en los nuevos conceptos: el de trabajar en equipo compartiendo informaciones claves que nos ayuden a crecer como colaborador/equipo/empresa, en la flexibilidad y en el uso de las nuevas tecnologías como modelo de actualización. De esta forma medimos la innovación y la disponibilidad de tecnología, en este sentido, contamos con **Millicom University (Universidad Millicom Online)** con una amplia oferta de cursos disponibles de proveedores como Harvard, Ted talks, Learn and know, Get abstract, entre otros, sin costo alguno para nuestros colaboradores, buscando tener año tras año trabajadores más competitivos y satisfechos con su carrera profesional. Trabajando también en el empoderamiento de nuestras colaboradoras, en programas de alto nivel como el Programa “Liderazgo y talento femenino”, que tiene el objetivo de brindar todos los elementos cognitivos y emocionales a las mujeres líderes de nuestra empresa, para que las mismas puedan escalar en sus potencialidades, descubrir nuevas capacidades para liderar y lograr el equilibrio entre la vida privada y laboral.



1

Perfil de
la Empresa



1

Perfil de la Empresa

Telecel forma parte del Grupo Millicom, somos la compañía de telecomunicaciones líder en el mercado paraguayo, dando servicios de voz, mensajería, datos, TV, Internet y servicios financieros móviles. El Grupo Millicom proporciona servicios en 13 países: **Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Colombia, Bolivia, Paraguay, Chad, Ghana, Rwanda, Tanzania y Senegal.** Comprometidos en invertir en la transformación digital del país a través de productos y servicios innovadores, los cuales están orientados a lo que necesita cada cliente y por sobre todo buscan acompañar su adopción al estilo de vida digital.

La empresa inicia sus actividades en Paraguay el 27 de agosto de 1992. Actualmente, bajo la marca Tigo, provee servicios móviles, televisión paga, Internet y servicios financieros móviles buscando ser un motor de inclusión digital y transformador de realidades. Tigo es el primer proveedor integral de servicios digitales en el país, consolidando su liderazgo año tras año.

Nuestra sede central de atención al cliente se encuentra ubicada en una de las zonas más estratégicas de Asunción (Avda. Mariscal López y Rca. Argentina) y con el fin de estar cada vez más cerca de nuestros clientes contamos en la actualidad con más de 65 tiendas a nivel país. Nuestras oficinas administrativas se encuentran en Fernando de la Mora (Zavala Cue y Artillería) donde más de 500 colaboradores aportan de manera positiva y comprometida al día a día laboral.





Premios/reconocimientos recibidos en el periodo reportado:



TIGO se destacó en el Ranking de Marcas Preferidas 2016. La Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP), por segundo año consecutivo, premió a varias marcas a través del evento “Gran Premio Ranking de Marcas Preferidas 2016”.

El ranking incluye más de 50 categorías, incluyendo a las tres principales marcas del país en cada una de ellas.

TIGO se destacó como número 1 en dos importantes categorías: Telefonía e Internet.

Summit Talent: donde Tigo fue reconocida como una de las empresas donde los jóvenes paraguayos sueñan trabajar, en la encuesta “empresa de los sueños de los jóvenes”, elaborada por Cía. de talentos y Nextview people, respondida por 3.600 jóvenes paraguayos.



Stand accesible: Tigo entre las 3 empresas más accesibles de la Expo Feria de Mariano Roque Alonso cumpliendo con todos los estándares de accesibilidad, cuidando detalles como las dimensiones de las puertas y rampas, altura de las mesas y sillas, nuestras promotoras y nuestros asesores han sido previamente capacitados en cómo atender a personas con discapacidad, las señaléticas del stand además de una parte de los trípticos fueron diseñados en formato braille.

Tigo Paraguay ha recibido el galardón de Oro de los Latin American Effie Awards, premiación que reconoce los casos de marketing más efectivos de la región. Es la primera vez que se realizan estos premios con carácter regional a nivel Latinoamérica, y el primero que recibe Paraguay en esta premiación.

Mejor iniciativa Mobile para Ecommerce: La App de Tigo Sports fue premiada internacionalmente en la edición del Ecommerce Day siendo ganadora de la categoría “mejor iniciativa Mobile para Ecommerce”. El objetivo de este premio es reconocer a las empresas que cumplen con las buenas prácticas y que con su constante trabajo hacen posible el desarrollo de la economía digital en Paraguay.

GPTW: Great Place to Work, Tigo alcanzó el segundo lugar entre las mejores empresas para trabajar en Paraguay.



Data Center de Tigo Business es premiado como “Mejor Implementación Modular” por prestigiosa revista del sector a nivel internacional especializada en centros de datos con alcance global, Data Center Dynamics (DCD)



2

Memoria



2

Memoria

Periodo de información: Año 2009

Fecha de comunicación anterior: Diciembre de 2016

Ciclo de elaboración de la comunicación: Anual

Proceso de definir el contenido de la CoP: Se solicitó información a los responsables de cada área. La coordinación general del reporte está a cargo del área de responsabilidad corporativa.

Límite de memoria: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Auto posicionamiento: Avanzado

Información de contacto: Camila Varela, Gerente de Responsabilidad Corporativa.

Teléfono: (595 981) 270054

E-mail: camila.varela@tigo.net.py

Dirección: Zavala Cue y Artillería - Fernando de la Mora - Paraguay



3

Gobierno corporativo

3

Gobierno corporativo

Diálogo directo con el Gerente General

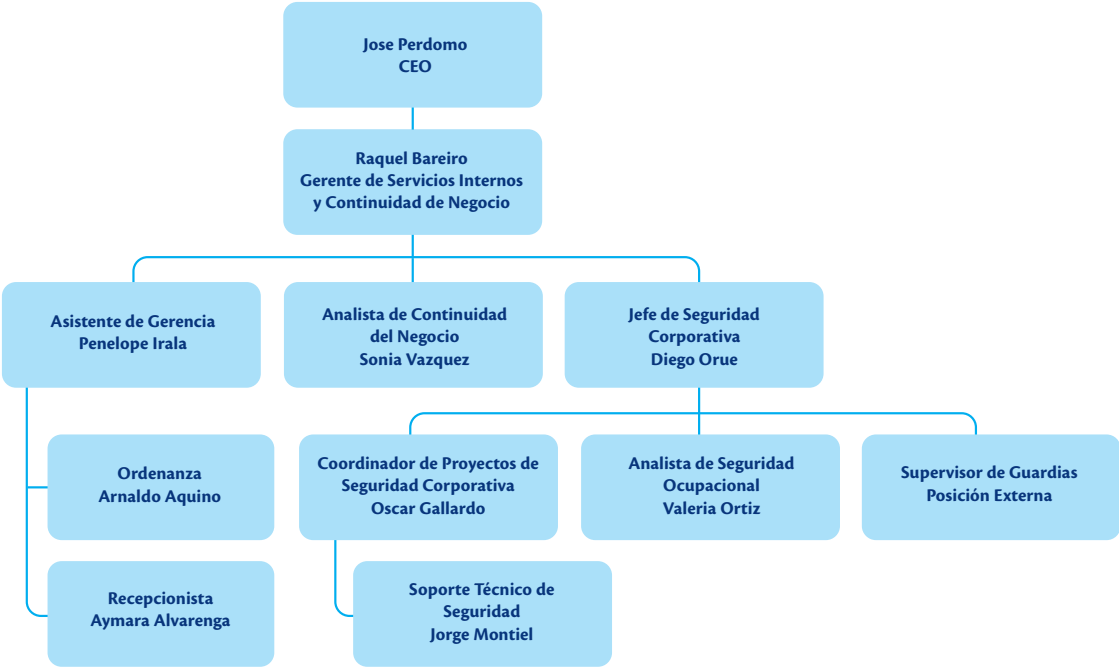
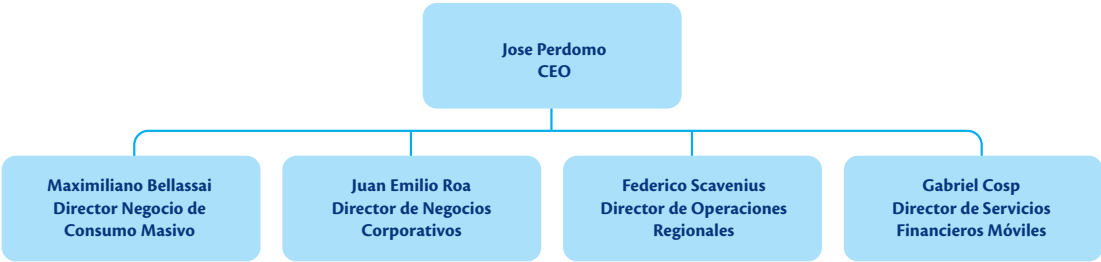
Nuestra cultura organizacional promueve el espíritu de equipo en todo lo que hacemos. En Tigo vivimos un estilo de liderazgo a puertas abiertas, de manera horizontal y accesible, con canales de diálogo, One-to-One, donde los líderes fomentan el espacio individual de sus colaboradores a cargo, en un espacio ameno, donde todos puedan conversar libremente y escucharse entre sí. En este marco, una práctica que llevamos a cabo habitualmente es el programa “desayuno con el gerente”. En estos espacios el objetivo es brindar información relevante del status de la compañía en sus principales focos, y recibir información del sentir de los colaboradores. Además, se busca acercar al equipo de Directores de Tigo Paraguay a la gente, instalando una cultura de trabajo basado en el reconocimiento.

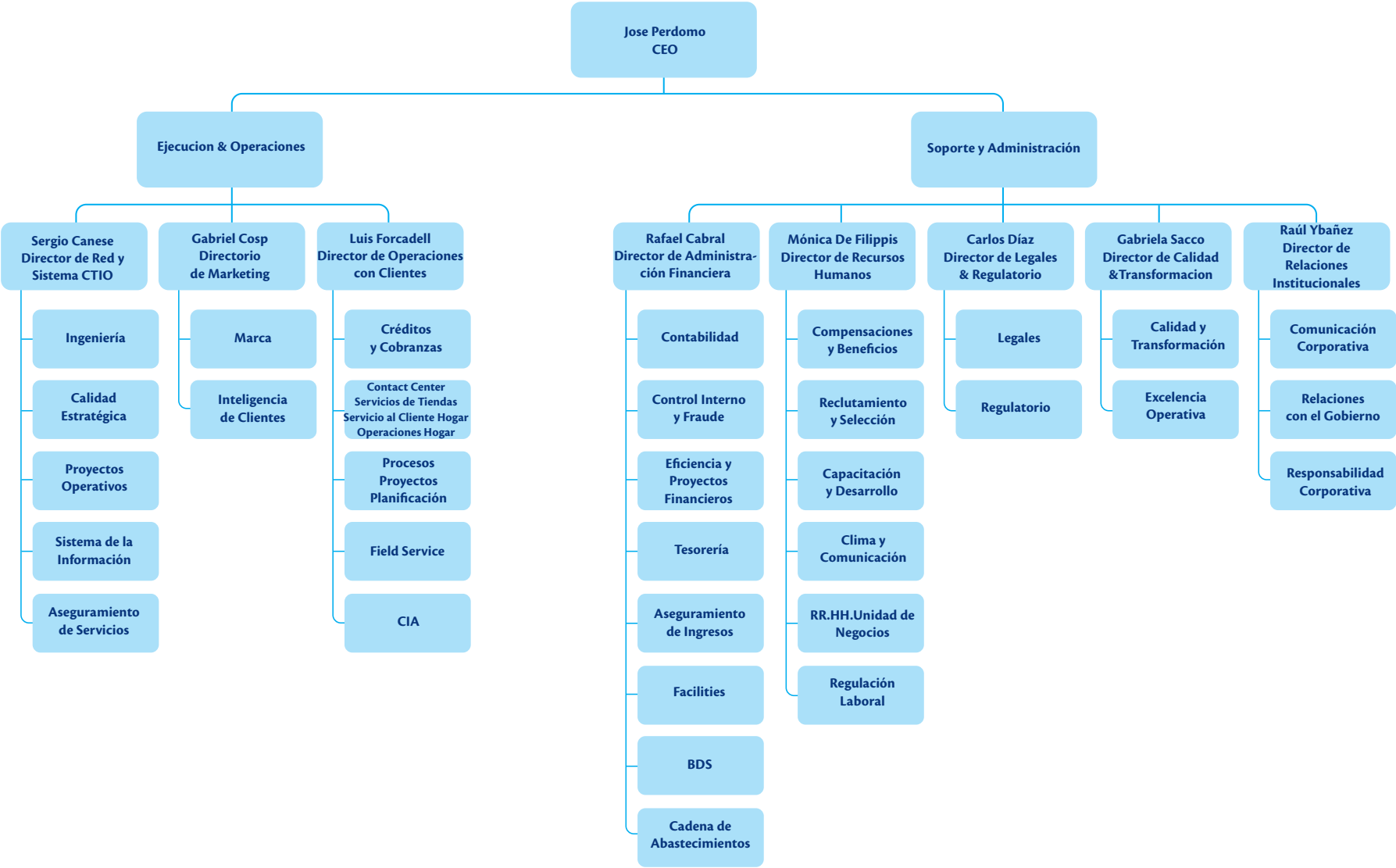


Código de Conducta:

En Tigo, nos esforzamos para tomar todas las medidas necesarias para impedir que se produzcan sobornos o corrupción y para gestionar de manera eficaz este tipo de riesgos. La Compañía está comprometida a aplicar una tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción en todas las transacciones. Antes era un código de Ética y ahora es el Código de Conducta, el mismo experimentó una evolución. Esta estructura fue elaborada por la oficina global de cumplimiento y ética de Millicom, es difundida en las inducciones y en la intranet; además este Código de Conducta está adaptado para proveedores (en la web) quienes tienen que aceptarlo para trabajar con la compañía.

Organigrama general





Comités auxiliares:

Son reuniones donde forjamos aún más el trabajo en equipo ya que la idea de este espacio es la de tomar decisiones conjuntas con personas de distintas áreas. Permite una apertura directa con gerentes; por lo general el CEO de la compañía y varios directores/gerentes participan de estos comités, es el espacio donde colaboradores con distintos perfiles presentan sus trabajos, avances, propuestas, estrategias y se toman decisiones fundamentales para la continuidad de los proyectos. Actualmente los comités que se reúnen son: Confiabilidad, Atención al cliente, Comercial, Digital, Convergencia, La Mejor Red, SP as a Service, Device & Red Hogar y Comunicación Corporativa.



Declaraciones institucionales:

Misión:

Liderar la adopción de Internet
y del estilo de vida digital en Paraguay

Visión:

Facilitar el crecimiento y la felicidad de todos

Valores:

Pasión

Confianza

Integridad

Innovación

Simplicidad

4

Gestión de los principios





Derechos humanos

- Los negocios deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos declarados a nivel internacional.
- Los negocios deben asegurarse de no ser cómplices de abuso a los derechos humanos.

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



Tigo Money y el impacto en nuestra sociedad:



Además de operar con un negocio inclusivo exitoso, Tigo Money ha emprendido iniciativas especiales que nos enorgullecen debido a la enorme transformación que generan en la calidad de vida de miles de paraguayos y paraguayas.



Dos ejemplos de este tipo de iniciativas son:

1. Como precursor de la inclusión financiera en Paraguay, la billetera Tigo Money es facilitadora y canal para el pago de subsidios a casi 20.000 familias en situación de pobreza, en el marco del apoyo al Gobierno con el Programa Tekoporã de la Secretaría de Acción Social (SAS).
2. Acreditación de dinero a más de 6.000 personas afectadas por las inundaciones, en alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA) de las Naciones Unidas.



Tigo Money cuenta con 1.500.000 clientes activos, favoreciendo así a la inclusión social y económica de miles de personas. Con Tigo Money los clientes pueden enviar giros de dinero, pagar servicios y acceder a microcréditos de manera rápida, cómoda y segura, ya sea directamente a través de sus teléfonos o bien a través de los casi 4.000 puntos de venta distribuidos por todo el país. También contamos con la Tarjeta Tigo Money vinculada a la billetera electrónica para realizar pagos y transacciones a través de la red Dinelco.



Compromisos sociales 4G:



En el marco de la licitación de la frecuencia 1.700MHz para el despliegue de la tecnología 4G LTE, según lo establecido por el pliego de bases y condiciones del ente regulador CONATEL, Tigo invertirá USD 11.000.000 en 5 años (2016 – 2021) en concepto de Cargas Sociales.



Este compromiso implica la entrega de los siguientes beneficios en los próximos 5 años:



• **6.600 laptops con conexión 4G móvil** a universitarios del país.



• **768 desktops con conexión 4G fija** a instituciones públicas como ministerios, comisarias, hospitales y escuelas públicas.



• **48 telecentros** en instituciones educativas, 45 fijos y 3 móviles que recorrerán el país y, basados en nuestra experiencia con Tigo en tu Comunidad, confiamos será todo un éxito y de gran beneficio para Paraguay.





Telemedicina

Es un programa desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, Conatel y Tigo, desde el 2013.

Responde a una gran necesidad de muchos compatriotas que viven en el interior del país, ya que a través de internet se envían las imágenes de estudios médicos a especialistas que se encuentran en Asunción y estos, luego de su evaluación remiten el informe correspondiente en menos de 24 horas; sin necesidad de que el paciente se traslade grandes distancias y sin costo alguno.

Los servicios prestados por el programa de Telemedicina son: Tele ecografía – Tele electrocardiografía – Tele tomografía a distancia.

Llega a más de: 40 comunidades, 70 hospitales y ya se han realizado más de 140.000 estudios de los cuales 59% de ellos a mujeres, 41% a hombres, de los cuales el 8% son a niños.

Brindamos > **Conectividad a hospitales del interior del país**

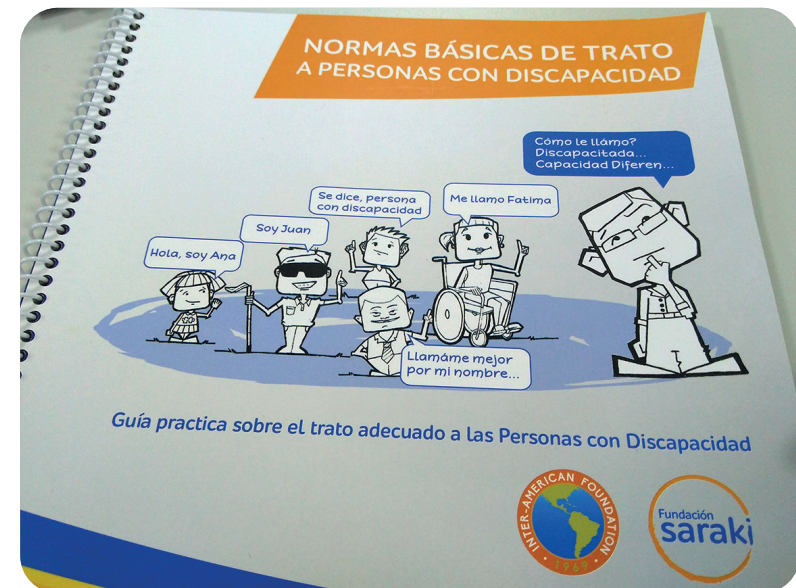
> **Acceso a la salud sin demoras**

Nuestro foco está en invertir en programas como éste que, a través de la tecnología, tengan un impacto positivo y promuevan la inclusión social de todos los paraguayos.



Capacitación para atención a personas con discapacidad

En Julio se realizó la capacitación a los asesores de tienda, en atención a personas con discapacidad para la atención en la Expo Mariano Roque Alonso. Tuvo una duración de 1 hora y se capacitó a 30 asesores sobre las normas básicas de trato a personas con discapacidad. La misma tuvo lugar en nuestra tienda de Mcal. Lopez y San Martín con acompañamiento de la Fundación SARAKI quienes entregaron a cada asesor una guía para que puedan leerla en caso de duda o ayuda memoria.



Día del Niño

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



En el marco del “Día del Niño” compartimos una jornada llena de juegos y sonrisas con los alumnos de la Escuela Básica N° 804 “República del Salvador” de Lambaré, que forma parte del programa Tigo en tu Comunidad.

Les regalamos en su día una Cancha de Volley equipada, un proyector y una pizarra digital, merienda, cama elástica y globo loco, y lo más importante, el aporte de cada VOLUNTARIO que donó su tiempo y energía para compartir con ellos una mañana súper especial llena de emociones!



Premios Tigo Conecta

Es una iniciativa del área de Responsabilidad Corporativa de Tigo en alianza con la empresa social KOGA Impact Lab. Busca impulsar ideas basadas en tecnología digital, que propongan soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales, impulsadas por equipos de jóvenes emprendedores comprometidos con su realidad. Los tres equipos recibieron premios valuados en 20.000 U\$D para cada uno, consistentes en: 4.200 U\$D en efectivo, incubación en Koga Impact Lab por cinco meses, asesoramiento tecnológico por Technoma, asesoramiento legal de los aspectos legales por parte de Legal Startup, espacio en la oficina de Loffice Bulnes por cinco meses, beca completa del programa de formación para emprendedores “Transformadores” para un miembro del equipo, pasaje y estadía para el líder del equipo al FIIS (Festival Internacional de Innovación Social 2016) en Santiago de Chile y la incorporación de todos los miembros a la comunidad global de Ashoka “Avancemos” de jóvenes líderes de cambio.

Qué buscamos:

- **Inspira y motiva** a jóvenes emprendedores a **comprometerse socialmente** con la realidad que los rodea.
- **Identificar ideas tecnológicas innovadoras** aplicables a problemas **sociales y ambientales** actuales.
- Colaborar con el desarrollo de proyectos con un **impacto social o ambiental** específico.
- **Consolidar el ecosistema** de emprendimientos sociales en Paraguay.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Charla de uso consciente del dinero:



Este taller lo desarrollamos para nuestros colaboradores, con la economista Gloria Ayala Person, experta en educación financiera, donde se tocaron temas como: El uso adecuado de las tarjetas de crédito, importancia del ahorro, y finanzas personales entre otros temas importantes.



Digitalización a clientes:

Taller Smart: Son capacitaciones en donde acompañamos a nuestros clientes en su viaje al mundo digital, a sacar el máximo provecho a la tecnología desde sus smartphones. El objetivo es ayudar a los participantes a entender los conceptos más importantes para disfrutar de su Smartphone y no tiene ningún costo.



Help Center: Es una base de conocimiento www.tigo.com.py donde nuestros clientes pueden encontrar respuestas inmediatas, guías y videotutoriales de preguntas más frecuentes sobre nuestros servicios y productos. **En total 819.926 artículos ya fueron vistos por nuestros clientes.**



Tienda Online: Es el canal de ventas que permite comprar productos y servicios de Tigo a través de un sitio web www.tigo.com.py, los equipos se envían a todo el territorio paraguayo sin ningún costo para el cliente.

19150 pedidos en todo el 2016

- 146.345 clientes con acceso a Internet
- 218.425 smartphones entregados con tecnología 4G a nuestros clientes.
- 591.455 clientes con factura fija y acceso a servicio de datos
- Apoyamos el desarrollo de 10.169 PYMES con servicios que Tigo Business ofrece

Anticorrupción

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y los sobornos.

Todas las empresas de Millicom, sus filiales, afiliadas, empresas conjuntas, socios locales o cualquier otra entidad sobre la que Millicom tenga control están estrechamente comprometidos con los más altos estándares de ética corporativa y cumplimiento. La Compañía está comprometida a aplicar una **tolerancia cero** hacia el soborno y la corrupción en todas nuestras transacciones. Nos esforzamos para tomar todas las medidas necesarias para impedir que se produzcan sobornos o corrupción y para gestionar de manera eficaz este tipo de riesgos.

ACCIONES VINCULADAS CON PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Capacitación a Proveedores en Código de Conducta:



Los colaboradores del área de Supply Chain, encargada de las compras de la compañía capacitaron a todos los proveedores en el “Código de conducta para proveedores”. El propósito del “Código de Conducta” de Millicom, es el de transmitir claramente a los proveedores, socios y otras terceras partes el estándar mínimo al cual nos comprometemos como compañía, como también compartir con ellos nuestras expectativas mínimas en términos de prácticas responsables del negocio.



Mejora de controles internos:

En el proceso de mejora de nuestros controles internos, el departamento de Proyectos Financieros ha concluido la primera fase de la implementación del Módulo iExpenses, el cual entrará en producción próximamente. Esta herramienta permitirá al usuario realizar sus rendiciones de anticipo de viajes directamente en el *EBS* sistema que permite al equipo de control interno un manejo instantáneo de cada rendición.

Capacitación de Proveedores en Calidad:

Desde el área de Responsabilidad Corporativa y Supply Chain capacitamos a 8 de nuestros proveedores en el programa SEBRAE de Gestión de Calidad, que tiene como objetivo diseminar la importancia de un sistema de gestión orientado a la calidad en todos los aspectos de la empresa para obtener una visión estratégica del negocio.

Estuvo dirigido a empresarios de organizaciones pequeñas y medianas que buscan una transformación personal y organizacional para obtener un gerenciamiento adecuado de procesos, una medición de resultados en base a indicadores, la valorización de las personas y un ambiente de trabajo saludable.

El programa estuvo compuesto por 5 cursos que incluyen capacitación en aula y consultorías específicas en donde cada empresa que participe del programa, contará con el acompañamiento del instructor/a de manera a implementar en su empresa los conceptos teóricos desarrollados.



Programa Sebrae de Gestión de Calidad

El Programa Sebrae de Gestión de Calidad tiene como objetivo diseminar la importancia de un sistema de gestión orientado a la calidad en todos los aspectos de la empresa para obtener una visión estratégica del negocio.

Alcanzar la excelencia empresarial es posible.

DIRIGIDO A: Empresarios que buscan:

- Cambio personal y organizacional
- Medición de resultados en base a indicadores
- Valorización de las personas y un ambiente de trabajo saludable

El programa está compuesto por 05 cursos que incluyen:

- Capacitación en Aula
- Acompañamiento

MÓDULOS

1 Fundamentos de la Excelencia:

Buscar introducir la gestión de calidad como estrategia hacia la Excelencia.

2 **5S para Empresas:** Conocer y practicar el sentido de descartar, la organización, la limpieza, salud y disciplina, con el fin de implementarlo en la empresa, combatiendo el desperdicio, optimizando los recursos, etc.

3 **Asociaciones Eficaces:** Busca la satisfacción de los clientes, proveedores, compañías, socios y colaboradores estableciendo relaciones de asociación entre empresas y sus diferentes públicos de interés.

4 **Los Procesos:** Establecer la estandarización y la mejora continua.

5 **Visión Estratégica:** Muestra la necesidad de medir el desempeño de la empresa, predisponiéndose a pensar y actuar estratégicamente en el día a día empresarial.

CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA

El programa contempla 96 horas de capacitación y 26 horas de acompañamiento. Cada encuentro de capacitación es desarrollado con un grupo de empresas compuesto por dos participantes por organización (el empresario y un participante clave de la empresa).

Durante cada encuentro, los participantes adquieren conceptos y herramientas que posteriormente serán utilizadas durante las consultorías.

ESPECIFICACIONES IMPORTANTES

El empresario/gerente debe participar de los encuentros semanales junto con su socio o funcionario clave.

PERFIL DE LA EMPRESA PARTICIPANTE

Empresas de 5 a 50 colaboradores.

La efectividad del curso se podrá ver muy afectada si la empresa se encuentra con serios problemas financieros, por lo que recomendamos que si la situación es esa, posponga el curso para más adelante.

ACOMPÑAMIENTO

In situ, en cada empresa. El facilitador que desarrolla la parte teórica, acompaña al empresario y a su equipo en la implementación de las acciones en su empresa.

INVERSIÓN

Gs. 1.900.000 mensual (incluye la capacitación de 2 participantes por empresa y el acompañamiento in situ en base al cronograma detallado en el programa). La duración del programa es de 8 meses. A partir del tercer participante por empresa, se cobrará Gs.500.000 adicionales por mes.

INFORMES

Silvana Di Martino
Silvana@cind.org.py





Lucha contra la corrupción y el soborno:

El programa de Lucha contra la Corrupción y el Soborno de la Compañía, gestiona el riesgo a través de la prevención y detección del comportamiento indebido, aplicando las medidas correctivas oportunas. Esto es a su vez aplicable a terceras partes tanto en los sectores públicos como privados.

La Empresa y los miembros de su consejo, comité ejecutivo, directivos y colaboradores tanto temporales como permanentes, así como sus proveedores, contratistas, agentes, asesores, representantes o brokers y cualquier otra persona o entidad que actúe en nombre de la misma, están sujetas al Código de Conducta o al Código de Conducta para Proveedores, además de las políticas internas y a todas las leyes nacionales e internacionales que correspondan en relación a la prevención de la corrupción y de los sobornos.

Contribuciones y Actividades Políticas:

La Compañía no está directa ni indirectamente afiliada a ningún partido político. Los colaboradores de la compañía nunca deben aprobar contribuciones políticas, independientemente de su nivel de autoridad en las operaciones locales o en las sedes regionales o globales.

Conflicto de Intereses:

La Compañía ha adoptado directrices para proteger a sus accionistas y a sus colaboradores de conflictos de interés y de aquellas situaciones que causan un acto irregular potencial. Si surge una nueva situación de conflicto percibido o potencial, el colaborador tiene la obligación de comunicar esto de inmediato a su supervisor y al departamento de Recursos Humanos. La Compañía cuenta con procedimientos de declaración a través de los cuales todos los Colaboradores deben declarar anualmente cualquier conflicto de interés real, potencial o percibido, cuando se incorporan a la compañía, periódicamente, o cuando sea necesario según cambien las circunstancias.

Regalos y entretenimientos:

Ningún colaborador debe solicitar o aceptar, directa o indirectamente ningún dinero, objeto de valor o trato preferencial de ninguna persona o empresa que tenga, o esté buscando, negocios con la compañía o con cualquier otra entidad dentro de la empresa, donde si lo llegase a hacer pudiese influenciar o aparentar influenciar su criterio profesional.

En coherencia con nuestra política, los regalos que pudieran recibir los directivos, gerentes y/o colaboradores en general que superen el valor de los USD 60 serán devueltos a sus destinatarios. Sin embargo, los regalos que no pudiesen ser devueltos a los destinatarios por razones de logística u otras válidas, considerados con un valor mayor a 60 U\$S, serán sorteados por el área de recursos humanos para todos los colaboradores de la empresa.



Derechos laborales

- Las empresas deben permitir la libertad de asociación y el efectivo reconocimiento del derecho del intercambio colectivo.
- Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo bajo coerción o forzoso.
- Erradicar el trabajo de niños.
- Eliminar la discriminación en temas de ocupación y trabajo.



Nuestra consigna es poner al colaborador en el centro de todas nuestras acciones. Sus habilidades y empeño nos permiten seguir apuntando a objetivos sostenibles año tras año. Creemos en el crecimiento personal y profesional cada uno de ellos. Instamos a que los mismos se sientan inspirados y comprometidos con su trabajo en el día a día. Que cada uno sienta que es parte fundamental de nuestra compañía y que su trabajo es de gran valor e impacto.

➤ Acciones vinculadas con los Derechos Laborales

Proyecto Insourcing:

Una de las acciones más desafiantes del 2016 fue la incorporación a la nómina de colaboradores directos de la empresa a **2300 personas** que anteriormente tenían contratos tercerizados, accediendo así a nuevos beneficios propios de esta categoría.



Beneficios para el colaborador en su vida diaria:



Cumpleaños:

1 día libre + un obsequio.



Casamiento:

2 días libres sumados a los días establecidos por ley + un obsequio + dinero acreditado.



Maternidad:

1 obsequio para el bebé + dinero acreditado a través de Tigo Money. Además contamos con salas de lactancia en las principales oficinas y tiendas del país y otorgamos media hora más de permiso sumado a lo que da la ley en período de lactancia materna.



Fallecimiento de un familiar:

Tigo ayuda económicamente en un momento difícil como este. Además otorga con dos días hábiles más que lo que otorga la ley.



Día de la madre:

un obsequio útil a todas las mamás de Tigo Paraguay.



Día del padre:

un obsequio útil a todos los papás de Tigo Paraguay.



Seguro médico:

4500 colaboradores con seguro médico.

1209 con seguro médico privado, subsidiado por Tigo.



Subsidio alimenticio:

Tigo acredita mensualmente vía Tigo Money un subsidio para alimentos o almuerzo de los colaboradores.



Apoyo escolar económico:

Por cada hijo en edad escolar Tigo acredita en el mes de febrero un monto para la compra de útiles escolares.



Apoyo para estudiar:

Horas libres para exámenes finales y la posibilidad de ausentarse ciertos días para aquellas personas que están cursando sus masterados.



Beneficios para el colaborador dentro de la empresa:



- **Gimnasio + entrenador:** sala totalmente equipada donde se trabaja en forma interdisciplinaria con el equipo de nutrición para un mejor resultado, en el gimnasio se trabaja desde bajar de peso de forma saludable y con cuidado hasta rutinas que combaten el sedentarismo, todo esto sin costo alguno.
- **Nutrición:** contamos con nutricionistas profesionales a nivel país, para trabajar el cambio de hábito alimenticio, descenso saludable de peso y otras patologías alimentarias, además ellos trabajan interdisciplinariamente con el gimnasio a modo de lograr mejores resultados en el colaborador.
- **Comedor y Cafetería:** Tenemos 2 comedores buffet y dos cafeterías que ofrecen a nuestros colaboradores comida y alimentos adecuados para cuidar la salud, cuentan con menú saludable elaborado por el servicio de nutrición, menú económico, variedad de verduras, frutas, entre otros alimentos adecuados para una buena nutrición. Ambos son auditados por nuestras nutricionistas. Entre las opciones que prepara el proveedor del comedor se pueden citar variedad de carnes, pastas, ensaladas y opciones saludables que ayudan a los colaboradores a tener llevar una buena alimentación diaria.
- **Chequeos Médicos Anuales:** durante el año, se les realiza a los colaboradores un chequeo médico general para conocer su estado de salud y así tomar las medidas preventivas y pertinentes.
- **Servicio de oftalmología:** una vez al año, traemos un equipo de médicos oftalmólogos con una óptica, para que nuestros colaboradores puedan hacerse un chequeo oftalmológico y puedan salir con el pedido de anteojos hecho.
- **Servicio de Audiometría:** durante el año, los compañeros expuestos a auriculares por la naturaleza de sus tareas, se someten a exámenes audio métrico para que podamos prevenir algún daño o bien actuar a tiempo.



¡Capacitamos y premiamos a nuestros colaboradores!

- **Tigo Leadership Essentials:** Curso de liderazgo, enfocado en cómo dar un feedback efectivo. Participan todos los líderes, personas que tienen gente a cargo y posibles sucesores. Se realiza al menos 3 grupos en el año, sumando 60 personas por año.
- **Change Management:** Curso de manejo y gestión del cambio, lo cual permite a los colaboradores liderar en momentos de cambio, de la mejor manera. Sería la continuación de Tigo Leadership Essentials. Duración: 2 días. Participan todos los líderes, personas que tienen gente a cargo y posibles sucesores.
- **Liderazgo para el emprendimiento:** Curso de liderazgo, innovación, como escuchar las ideas de los demás. Sería la parte III de los cursos mencionados anteriormente. Participan todos los líderes, personas que tienen gente a cargo y posibles sucesores.
- **Millicom University (Universidad Millicom Online):** con varias opciones de cursos soft y hard disponibles, de proveedores como Harvard, Ted talks, Learn and know, Get abstract sin costo para nuestros colaboradores.

26836
horas de
capacitación
en el año

.....
6,4
horas de
formación por
colaborador

Premios Tigo Awards:

Es un evento que se realiza año tras año con el fin de reconocer el esfuerzo de todos los colaboradores que están en contacto directo con nuestros clientes. En Tigo tenemos actividades y eventos para todas las áreas, y el Tigo Awards está dirigido al frontline y ya tiene cuatro años de vigencia.



Plan E:

Es uno de los eventos internos, de comunicación y sensibilización, más importantes del año.

En el mismo se realiza un recorrido por los principales logros del año y además se comparte la visión estratégica de la compañía con los colaboradores, quienes son los encargados de concretar dicha estrategia. Es un evento que contribuye a generar una cultura centrada en el cliente.





Programa Talento Femenino:

A través del programa de *Talento y Liderazgo Femenino*, lanzado en 2015, Tigo se propone crear, reforzar y mantener una cultura organizacional donde se valore la diversidad en el liderazgo, con mujeres que puedan crecer tanto en su vida profesional como particular. La Diversidad e Igualdad es uno de los objetivos transformacionales que se consideran en nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible. Es un programa de formación que busca que las mujeres líderes de la compañía conduzcan sus equipos rompiendo paradigmas y modelos preestablecidos de liderazgo y teniendo al cielo como límite, donde se tratan temas como:





¿Qué visionamos?

Seguir potenciando el liderazgo desde la originalidad de la esencia de cada mujer, reconocer las diferencias, valorarlas y gestionarlas. Más adelante se incluirá también a los hombres en este programa, a fin de que entre todos podamos conversar sobre la igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer, buscando un equilibrio y complemento entre todos.



Hablamos con mujeres líderes:



Rita Gimenez, Gerente de TV zona Este: *“El Programa fue altamente estimulante; además del aprendizaje, fortaleció el vínculo entre las colegas participantes, lo cual es para nosotras un motor para seguir aportando a la empresa desde un estilo de liderazgo esencialmente femenino. Hoy me toca tomar el desafío de gerenciar un área donde debo ausentarme 100% de mi hogar, en una ciudad totalmente alejada a la mía, pero sin el apoyo de mi marido esto no sería posible, es parte fundamental en este desafío que me da la empresa”.*



Mariana Flecha, Gerente de Comunicación Corporativa: *“Hoy en día la mujer tiene muchos desafíos, en especial el poder conciliar su vida profesional y familiar con éxito. Y para mí, el éxito radica justamente en poder darle foco a lo más importante que es mi familia, sin renunciar por ello a mis aspiraciones profesionales. Este fue uno de los temas que abordamos en el Programa, y por tanto, ha aportado a mi vida significativamente”.*



Cecilia Torres, Gerente de field Services: *“Este programa marcó un antes y un después para nosotras, si bien siempre sentí un apoyo de la empresa en mi rol de líder y madre, siempre me desafié como mujer, actualmente estoy en un área donde regionalmente es liderada por hombres (soy la única gerenciando esta área a nivel regional) el secreto es saber que podés y confiar en vos misma y sobre todo sentir el apoyo de la empresa y la familia. En Tigo rompimos el paradigma de que las gerentes no tenemos tiempo para la familia, si bien es un desafío grande hoy la empresa nos permite equilibrar y estar en los momentos más importantes”.*



Empleo directo por sexo:

Porcentaje de empleabilidad por sexo

Sexo	Cantidad	%
Femenino	1.996	44,2%
Masculino	2.515	55,8%
Total general	4.511	100,0%

Porcentaje de empleabilidad por sexo en cargos de gerencia/dirección

Directores		
Sexo	Total	Porcentaje
Femenino	3	23,1%
Masculino	10	76,9%

Gerentes		
Sexo	Total	Porcentaje
Femenino	29	28,4%
Masculino	73	71,6%

- Nos encontramos en el análisis constante de identificar oportunidades de crecimiento para las mujeres de Tigo. Para los próximos años planeamos ejecutar distintos programas que potencien su liderazgo.
- Por otro lado, nos encontramos en la búsqueda de una herramienta de medición del empoderamiento de la mujer desde diversas perspectivas, lo cual estamos seguros nos permitirá tener una mirada más integral hacia la mujer.

Tigo Tour Vocacional:

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Es una iniciativa dirigida a estudiantes de colegios y Universidades, que tiene como objetivo acercar a los jóvenes al mundo de las telecomunicaciones y al amplio abanico de profesiones que se desarrollan en nuestro sector. Haciendo un recorrido por cada una de nuestras áreas, desarrollamos charlas con representantes de la empresa, quienes compartieron con los estudiantes sus experiencias como colaboradores de Tigo.

En Tigo estamos orgullosos de dar capacitaciones y oportunidades de crecimiento laboral y profesional a muchos jóvenes. **¡Más del 40% de nuestros colaboradores pertenecen a la población joven de la compañía!**



Salas de lactancia:

Tigo cuenta con 7 salas de lactancia especialmente equipadas para las mamás que estén en etapa de amamantamiento. Las mamás en etapa de lactancia poseen 2 horas diarias de permiso en período de amamantamiento (1/2 más de lo establecido por ley)*, hasta los 6 meses de edad del recién nacido.



¿Desde cuándo?	¿Dónde?
Año 2014	Edificio Mcal. López
	4M
Año 2015	Palma
	Eusebio Ayala
	Coronel Oviedo
	Ciudad del Este
Año 2016	Encarnación



Regulación laboral:

Se realizaron capacitaciones en regulación laboral a líderes de equipos de trabajo de tiendas y Call Center, abordando temas como permiso de maternidad/paternidad, sanciones, testings y talleres prácticos. Entre ellas se encuentra el proyecto **TRANSFORMACIÓN PARAGUAY**, que es una iniciativa social de la fundación John Maxwell, que busca desarrollar valores en las personas como la honestidad y responsabilidad, iniciando con nuestros colaboradores para llegar a todos los paraguayos.





Medio Ambiente

- Las empresas deber tomar un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente
- Se deben tomar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
- Debe apoyar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el ambiente



Nuestro objetivo como Compañía es contribuir a proteger el medioambiente. Además de preservar la sostenibilidad a largo plazo de nuestros ambientes operativos y ahorrar costos a través de una mejor gestión energética.

Cada colaborador debe ayudar a proteger el medioambiente en el trabajo y contribuir a cumplir con los objetivos medioambientales de la Compañía fijados para todas las operaciones con el fin de reducir los impactos adversos al Medio Ambiente, la reducción del uso de energía, y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos.

Para gestionar los riesgos y el rendimiento relacionados con la gestión de nuestro impacto medioambiental, la Compañía cumple con las leyes y regulaciones locales e implementa sistemas de gestión alineados con las normas internacionales.

➤ Acciones vinculadas con el Medio Ambiente

Tigo Verde:

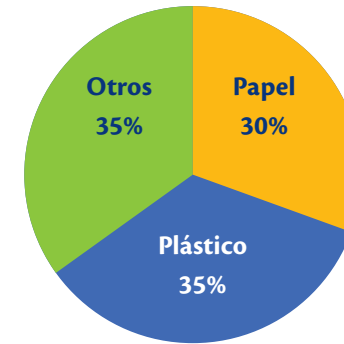


Somos una de las empresas de telecomunicaciones pioneras en hacer un relevamiento con consultoras externas, donde detectamos la cantidad de residuos diarios por colaborador.

En el 2016 realizamos capacitaciones a varias áreas de la empresa y a colaboradores del área de limpieza, en la clasificación de los residuos. De esta manera en solo dos semanas (en áreas como atención al cliente y recursos humanos) se recolectó:



Sé parte del club #TigoVerde



Cada colaborador de Tigo genera 72 kg. de residuo por día

Resultados:

La cantidad estimada por persona/día en las oficinas es 1 día - 72kg.
En todo un año son 25.960 kg. aproximadamente 26 toneladas.





Reemplazo de papeles absorbentes por ecológicos:

En todo el 2016 se cambiaron los papeles absorbentes por los ecológicos que son de caña de azúcar, además se realizó el reemplazo de todos los focos de nuestros edificios por los de bajo consumo. Somos una de las primeras empresas en invertir en auditoría de reciclaje de basuras.



Eco factura o factura digital:

La factura digital es un servicio sin costo que ofrecemos a nuestros clientes, consiste en reemplazar la factura impresa de nuestros servicios por una factura en formato digital. Todos los meses reciben un e-mail con el enlace para que los clientes puedan descargar la factura en el momento que deseen optando por no recibirla en papel. Desde hace un tiempo, invitamos a nuestros clientes a sumarse a la ola ecológica de la EcoFactura para los servicios Mobile y Home.

Además solicitamos a los colaboradores a también adherirse al programa ¡Empezamos la transformación por casa!

¿Qué impacto tendrá este proyecto?

- Dejaremos de imprimir miles de hojas por mes!
- Reduiremos el uso y la cantidad de bolsas oxibiodegradables (que tardan más de tres años en autodegradarse)

Reemplazo de focos por las bombillas de bajo consumo:

Reemplazamos los focos de las tiendas de Asunción y gran Asunción por las bombillas led de bajo consumo, esta tecnología tiene el menor consumo energético y reduce la contaminación lumínica.

5

Metas para el 2017

- Consolidar nuestro marco de actuación mediante la creación de un área de Ética y Cumplimiento
- Dar respuesta a las inquietudes de nuestros colaboradores, seguir enfocados en las prácticas valoradas, la satisfacción, el orgullo y el sentido de pertenencia
- Alcanzar los estándares de Calidad, Seguridad y Medioambiente de primer mundo: Normas ISO 14001, ISO 45001 e ISO 9001
- Seguir posicionando al cliente en el centro de todo lo que a fin de seguir acompañándolos en su camino a un estilo de vida digital
- Seguir promoviendo productos y servicios inclusivos para mujeres, personas con discapacidad, personas fuera del sistema financiero y otros segmentos de nuestra población
- Seguir apostando al progreso de las comunidades más vulnerables del país utilizando la tecnología como una herramienta que potencie su desarrollo

Mensaje final:

Estamos en un momento de grandes oportunidades para el país y tenemos mucho que ofrecer a Paraguay, queremos seguir siendo pioneros y líderes en ofrecer servicios digitales integrales buscando transformar vidas a través de la tecnología. Ser la empresa líder en telecomunicaciones del país significa un gran compromiso, el de acompañar el desarrollo de las personas que forman parte de nuestra organización y de nuestra comunidad. Queremos ser una empresa admirada, tanto por nuestros clientes como por todas las personas que trabajan en la compañía además de hacer que cada colaborador/cliente/proveedor se sienta parte vital del negocio y de este gran equipo que avanza en conjunto. ¡GRACIAS!

tigô