

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Tigo Guatemala y Fundación Tigo



REPORTE **2017**



COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Quinta Edición

Reporte 2017

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 Presentación

Carta de Nuestro Director General	1
¿Quiénes Somos?	2

2 Cumplimiento, Ética y Gobierno Corporativo

Marco de referencia de Cumplimiento	4
Código de Conducta y Ética	5
Políticas y Procedimientos Internos	6
Tigo Money	7
Programa de Transparencia de Fundación Tigo	8

3 Educación digital y derechos infantiles

Programa de Protección en Línea para niños y adolescentes	11
Mujeres Conectadas	12
Escuelas ABC/Digitales	13

4 Prácticas Laborales

Diversidad e Inclusión	16
Política de beneficios	18
Gestión y desarrollo de talento	21

5

**Manejo responsable de
nuestra Cadena de
Suministros**

24

6

**Experiencia del Cliente
(Customer Experience)**

26

7

Impacto ambiental

28

8

Nuestro apoyo a los ODS

30

9

Ficha técnica 35

CARTA DE NUESTRO DIRECTOR

En Tigo nos hemos caracterizado por ser la empresa líder en telecomunicaciones en Guatemala, de lo cual nos sentimos orgullosos. Nos complace presentar nuestro informe anual de Comunicación de Progreso (CoP) correspondiente al año 2017, año en el cual seguimos trabajando en el fortalecimiento de una cultura de ética y transparencia en nuestro negocio, con lo cual ratificamos nuevamente nuestro compromiso con el Pacto Global y el cumplimiento de sus principios, así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportando de esta forma a la sostenibilidad global.

Es innegable que el rol de las empresas para el alcance y cumplimiento de estos objetivos es fundamental, con una activa participación en iniciativas como Pacto Global, llevando negocios responsables, usando nuevos modelos de negocio y aportando al crecimiento económico del país.

En Tigo buscamos alinear nuestras actividades de inversión social con nuestra estrategia de negocio, generando impacto positivo al mismo tiempo que llevamos a cabo nuestra consigna de llevar “un estilo de vida digital” a todos nuestros clientes. Sabemos que tenemos una responsabilidad con las comunidades donde operamos, por lo que buscamos generar un impacto positivo por medio del brazo social de la compañía, Fundación Tigo, la cual opera en tres ejes de trabajo: Educación, Proyectos Especiales y Transparencia. Nuestro objetivo principal es poder contribuir por medio de nuestra infraestructura tecnológica para crear, desarrollar y ejecutar programas y soluciones digitales que generen un verdadero impacto en Guatemala.

Estamos comprometidos con la transparencia y desarrollo ético de nuestras actividades, y para ello contamos con una serie de políticas internas en la materia, y principalmente con nuestro Código de Conducta y Ética, el cual provee a todos nuestros públicos de interés de lineamientos que aseguran que nuestra operación sea ética, transparente y honorable. El mismo provee lineamientos y principios para asegurar la transparencia y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones en nuestro actuar. Todos nuestros colaboradores tienen la obligación y responsabilidad de conocer este código y anualmente se capacitan para velar por su estricto cumplimiento. Nuestros colaboradores deben actuar con integridad y honorabilidad en todo momento, sin excusas ni excepciones.

En 2018, confío en que podamos seguir entregando experiencias de calidad a nuestros clientes, ofreciéndoles servicios de última generación a precios accesibles, y al mismo tiempo velando por mantener una sólida posición financiera que nos permita seguir invirtiendo en el país. De la mano de todos nuestros grupos de interés, juntos, seguiremos creciendo, basados en la ética e integridad.



Luis Valladares
CEO

¿QUIÉNES SOMOS?

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.

Operamos en Guatemala desde hace más de 25 años y desde nuestros inicios hemos tenido un fuerte sentido de responsabilidad social, tanto a lo interno como a lo externo, además de promover el desarrollo por medio de innovación e inversión, forjando una parte importante de la historia de las comunicaciones móviles en el país.

Al cierre de 2017, contábamos con más de 10 millones de usuarios, en dos unidades de negocio:

B2C (Business to consumer): servicios de consumo masivo, siendo telefonía móvil y cable sus principales servicios, y

B2B (Business to business): servicios corporativos para todo tamaño de empresa y todo tipo de industria.

**SOMOS LÍDERES
EN EL MERCADO DE
TELECOMUNICACIONES
GUATEMALTECO.**

**“ ACTUALMENTE,
TIGO GUATEMALA
EMPLEA A MÁS DE
3,699
COLABORADORES. ”**

Nuestro Mercado

Población Guatemala:

17.1 millones de habitantes
(estimación del RENAP a enero 2018).

Market Share:

58.4% (de telefonía móvil). Además, somos el operador de cable más grande de Centroamérica con más de 300,000 suscriptores.

Total de usuarios Tigo:

10 millones (incluye mercado móvil, empresarial y de casa).

Colaboradores:

3,699



2

CUMPLIMIENTO, ÉTICA
Y GOBIERNO CORPORATIVO

MARCO DE REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO

En Tigo, nuestro Marco de Referencia se centra en 7 elementos fundamentales:

El Marco de Referencia está enfocado en promover la transparencia en el desarrollo del negocio, basado y bajo los lineamientos de los estándares internacionales de transparencia que actualmente se aplican.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

En Tigo contamos con un Código de Conducta y Ética, cuyo propósito fundamental es el de proveer los principios y lineamientos respecto a la conducta y la transparencia a efecto de lograr un ambiente de trabajo en el cual se promueve y fomenta el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones, la conducta honesta y ética, incluyendo negociaciones justas y el manejo ético de conflictos de interés, así como disuadir cualquier conducta ilegal o indebida.

Nuestro Código está sujeto a revisiones y actualizaciones periódicas con la finalidad de mantenerlo alineado a los estándares internacionales de cumplimiento y transparencia, siendo la última a finales del año 2017.

Todos nuestros colaboradores reciben una inducción del Código, una copia del mismo cuya recepción deben firmar al inicio de su relación laboral. Asimismo, todos los colaboradores reciben una copia y un entrenamiento de forma anual del Código, por medio del cual se dan a conocer los cambios a los que ha estado sujeto, así como reforzar el conocimiento y dominio del mismo. El Código también está disponible para su consulta a través de la intranet de la compañía. El entrenamiento consta de casos prácticos, así como evaluaciones de conocimiento con la finalidad de contar con una retroalimentación en cuanto al grado de conocimiento y entendimiento por parte de nuestros colaboradores.

El constante reforzamiento y comunicación del Código tiene como objetivo principal el lograr un compromiso constante por parte de nuestros colaboradores a velar por su estricto cumplimiento, tanto a nivel personal como denunciando alguna falta al mismo por parte de terceros.

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 Conducta y Ética, con el objetivo de que nuestras operaciones sean transparentes, éticas y honorables.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Adicional a nuestro Código de Ética, contamos con un número de políticas y procedimientos que tienen como fin primordial el de dictar la forma y modo en la cual se deben de desarrollar los negocios y se deben de conducir los colaboradores, en el ejercicio de sus funciones. Las políticas y procedimientos están fundamentados en los pilares contenidos en el Código, así como en la legislación y regulación vigente, a efecto de lograr un nivel de cumplimiento óptimo.

Las políticas y procedimientos están también sujetas a revisiones y actualizaciones periódicas. Durante el año 2017, se llevó a cabo la actualización de las siguientes políticas, entre otras:

Política de Anti-corrupción y Anti-Soborno:

Esta política tiene como objetivo principal el de establecer las normas adecuadas para identificar y prevenir los principales riesgos de corrupción y soborno para Tigo, así como el de garantizar que dichos tipos de riesgo se prevengan y gestionen de manera correcta. La política está fundamentada en el principio de tolerancia cero para todo tipo de corrupción y sobornos. De igual manera, se alinea con los principios contenidos en nuestro Código de Conducta y Ética, nuestras políticas internas, la legislación y regulación vigentes y las mejores prácticas internacionales con la prevención de la corrupción y de los sobornos.

Política de Conflictos de Interés:

Esta política tiene como objetivo principal el definir e identificar lo que constituye un conflicto de interés real, potencial o aparente, así como establecer los principios y procedimientos relacionados con la declaración y la gestión de conflictos de interés. La misma se alinea con los estándares internacionales para gestionar los conflictos de interés que puedan surgir, con el fin de proteger a la compañía de dichas situaciones, ya sea entre sus colaboradores o ante cualquier otra parte con la que se realicen negocios. Cuenta además con un procedimiento de declaración de conflictos, así como la gestión, análisis y control de los mismos.

Política de Silbato:

Esta política tiene como objetivo principal el alentar a colaboradores a informar sobre las sospechas de incumplimiento, infracciones o cualquier otra anomalía que se detecte en cuanto a los principios y normas contenidas en el Código de Conducta y Ética así como en las políticas y procedimientos internos, sin el temor a represalias negativas posteriores. La misma incluye el procedimiento para realizar la denuncia, ya sea de forma directa a los superiores o al enlace de Recursos Humanos, así como la implementación de una herramienta digital de denuncia anónima si el denunciante así lo prefiere. Los procedimientos contenidos en esta política se implementan a efecto de contar con una declaración clara para poder informar de cualquier irregularidad en la compañía, tales como son: corrupción, fraude, robo, estafa, acoso sexual, abuso de poder o conflictos de interés. Cualquier persona que, de buena fe, reporte una queja seria y genuina estará protegida por el anonimato y confidencialidad, y en cualquier caso, no se tolerará ningún intento de aplicar sanción o discriminación alguna en su contra.

Tigo velará siempre en esforzarse por atender e investigar de inmediato las denuncias y de buscar siempre solucionar el conflicto de la mejor manera posible o de dilucidar la anomalía o infracción de la manera más transparente. Asimismo, se tomarán las medidas para evitar que se susciten situaciones similares en el futuro.



El Sistema de remesas de Tigo Money (servicios financieros móviles) se encuentra debidamente registrado ante la Superintendencia de Bancos, de conformidad con los requerimientos legales correspondientes. Asimismo, las operaciones de Tigo Money se realizan en cumplimiento con la legislación y regulación vigente para la 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:

01

Designación y nombramiento de un "Oficial de Cumplimiento", responsable del seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de la legislación y regulación vigente;

02

Constante monitoreo y análisis de todas las operaciones para identificar actividades de clientes que se pudiesen considerar como "inusuales" o "sospechosas;

03

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, así como en las prácticas y estándares 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 y convirtiéndose en una alternativa eficaz a efecto que nuestros clientes puedan salvaguardarse ante la situación de violencia y robos de efectivo que afectan a nuestra población en general.

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA DE FUNDACIÓN TIGO

En el año 2015 creamos el Programa de Transparencia de Fundación Tigo, 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, en conjunto con Acción Ciudadana presentamos 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 nuestra estrategia, en Fundación Tigo continuaremos 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.





3

EDUCACIÓN DIGITAL Y DERECHOS INFANTILES

EDUCACIÓN DIGITAL Y DERECHOS INFANTILES

Somos una empresa socialmente responsable, ya que además de los productos y servicios que ofrecemos, llevamos a cabo una serie de acciones y programas de responsabilidad social empresarial (RSE), enfocados a distintos grupos de interés del negocio. Por medio de estos programas, buscamos sensibilizar e informar sobre el uso correcto y responsable de las tecnologías de información (TIC), estando dirigidos principalmente a niños, adolescentes, padres de familia, docentes, mujeres y comunidad en general. Algunos de estos programas son:



PROTECCIÓN EN LÍNEA PARA LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



Actualmente uno de cada tres usuarios de internet y redes sociales es un niño, niña o un adolescente, y la mayoría de ellos no está al tanto de los riesgos que hay detrás de estas plataformas ni cuenta con las herramientas para protegerse. De igual forma, padres de familia y/o tutores no conocen los riesgos ni mecanismos de protección en línea. Es por ello, que a partir del 2017, se empezó a trabajar esta temática desde varios frentes.

El primer programa que implementamos fue a través de Fundación Tigo, en las escuelas beneficiadas por esta organización; “Enseñanza Tecnológica”, se basa principalmente en buscar la creación de una ciudadanía digital responsable y segura, impulsando medidas educativas y de formación y capacitación a través de los servicios que Tigo presta. Como parte de este programa, se capacitó a un grupo de 60 voluntarios internos de Tigo en el tema de Protección en Línea para niñez y adolescencia, quienes a la vez impartieron charlas educativas dirigidas a maestros. De esta forma alcanzamos a más de 770 maestros durante 2017. Actualmente seguimos trabajando en el fortalecimiento de contenidos, dirigidos tanto a adultos como a niños, para así continuar expandiendo este programa.



Además, en 2017 llevamos a cabo 2 talleres de Protección en línea para niñez y adolescencia, ambos con el objetivo de brindar mayor información y herramientas a tomadores de decisión, padres de familia, educadores, maestros, tutores, y personas involucradas en la educación y crianza de niños y adolescentes, sobre los riesgos en línea a los que estos últimos se enfrentan.

Hemos forjado alianzas estratégicas para fortalecer este Programa, con organizaciones como UNICEF, ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children), la agencia ICE del gobierno de los Estados Unidos de América, entre otras organizaciones, generando así un intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas en la protección de la niñez y la adolescencia, frente a los diferentes tipos de violencia en línea, creando espacios seguros y amigables para todos los niños y niñas del país.

Por otro lado, con el objetivo de crear entornos digitales más seguros para niños y adolescentes, promovemos controles parentales u otros sistemas o métodos para bloquear o filtrar contenidos inapropiados para la niñez. En este sentido y gracias a un convenio regional que firmamos con Interpol, actualmente la red de servicios móviles de Tigo en Guatemala bloquea el listado de páginas clasificadas como contenido inapropiado.

En Tigo y Fundación Tigo seguiremos trabajando, en conjunto con socios estratégicos, en el desarrollo de diferentes iniciativas y actividades de prevención que garanticen la protección de la niñez y la adolescencia frente a la violencia en línea.





En marzo de 2017, nos unimos a la iniciativa global “Connected Women” o “Mujeres Conectadas”, impulsada por la GSMA (asociación global de todo el ecosistema móvil). Esta iniciativa busca mejorar el acceso de mujeres a los servicios móviles, además de buscar alcanzar la igualdad de género entre los usuarios de datos e internet para el año 2020.

Trabajamos en alianza con Sheva, organización que se dedica a enseñar a niñas y mujeres sobre el uso de internet y herramientas móviles para mejorar sus vidas, a través de tres enfoques: emprendimiento, educación y crecimiento personal. La iniciativa se dirige a mujeres económicamente activas con edades entre 16 y 30 años.

Este programa se ha desarrollado en 2 fases, por medio de talleres de capacitación que incluyen contenidos tales como: uso de smartphones, navegación en la red (dirigido a potencializar el uso de cursos educativos en línea), uso y descarga de aplicaciones, uso responsable de redes sociales, seguridad en línea y cyberbullying. A la fecha hemos capacitado a más de 10,000 mujeres, quienes a la vez han aprendido sobre cómo compartir los conocimientos adquiridos con otras personas.

Este programa continúa en desarrollo, actualmente planificando la ejecución de la fase 3, por medio de la cual se espera de igual forma llegar a capacitar un promedio de 10,000 mujeres anualmente.



PROGRAMA ESCUELAS ABC/DIGITALES

Este programa consiste en la construcción y/o reconstrucción de Aulas, Baños, Cocinas y Aulas Digitales. Tiene como fin la creación de espacios físicos limpios, higiénicos y estructuralmente adecuados con entornos psicosociales sanos y seguros. Además, buscamos mejorar también el acceso de la niñez, no sólo a la educación primaria, sino también a herramientas tecnológicas que les permitan mejorar sus niveles de aprendizaje utilizando las tecnologías de información. A la fecha, hemos entregado 320 escuelas en todo el territorio nacional, beneficiando así a más de 92,000 niños y niñas.

Este programa incluye también la capacitación de docentes en temas de tecnología y valores, contribuyendo así a mejorar sus niveles de enseñanza, utilizando a la vez modelos que permitan que las tecnologías de información se utilicen con eficacia. A la fecha hemos capacitado a más de 3,300 docentes.

El programa Escuelas ABC/Digitales, incluye la entrega de computadoras precargadas con contenido educativo para niños de nivel primario, tales como programas y aplicaciones para reforzar materias como matemática y lectoescritura, entre otras, contribuyendo así a la mejora de calidad de aprendizaje de niños y niñas.



Escuela ABC
DIGITAL

En 2017

- 32 escuelas reconstruidas y/o remozadas.
- 475 computadoras entregadas.
- 9,595 niños y niñas beneficiados.
- 342 docentes beneficiados.
- 17 aulas nuevas.
- 30 aulas digitales.
- 133 aulas remodeladas y/o remozadas.
- 332 docentes capacitados.
- 9 cocinas nuevas.
- 23 cocinas remodeladas.
- 13 baños nuevos.
- 58 baños remodelados.
- Más de 9,200 metros cuadrados de construcción y reconstrucción.
- 179 filtros purificadores de agua (Ecofiltros) entregados, beneficiando a más de 9,600 niños y niñas y 332 docentes, con acceso a agua potable en 29 escuelas.
- Más de Q.12 millones (US\$1.6 millones) recaudados para la Campaña Únete para Salvar Niños con Cáncer 2017.
- 17 actividades de voluntariado en escuelas.
- 21 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 817 voluntarios, quienes aportaron 5,592 horas de voluntariado en 2017.

817 voluntarios
5,592 horas de voluntariado



4 PRÁCTICAS LABORALES

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Tigo estamos comprometidos con la construcción de un gran lugar para trabajar, en donde los colaboradores no solo se sientan orgullosos de formar parte del mismo, sino que además, disfruten del trabajo que realizan.

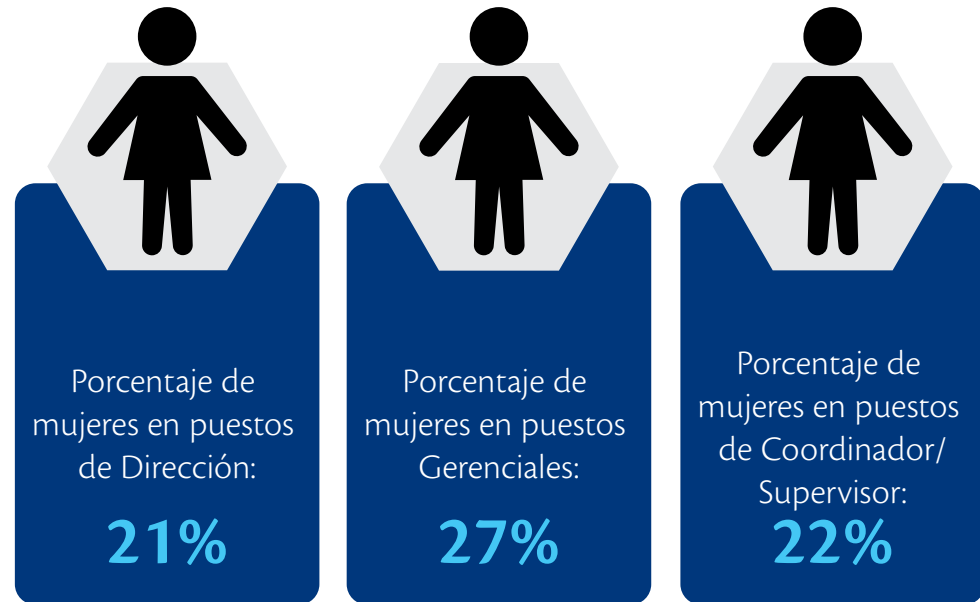
Creemos firmemente que las mejores empresas se construyen día a día con el eje principal de la confianza a través de relaciones entre colaboradores y líderes, y es por ello que fomentamos las mejores prácticas de credibilidad, imparcialidad y respeto en todos los ámbitos de la organización.

En 2017, Tigo Guatemala ocupó el octavo 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

Ascensos	2016	2017
Masculinos	157	138
Femeninos	57	41

	2016	2017
Personas con discapacidad	3	5
Porcentaje Rotación	9.9%	22.1%
Total Colaboradores	4177	3699

Nuestros recursos humanos son activos fundamentales



Estructura Organizacional	2016	% Mujeres	% Hombres	2017	% Mujeres	% Hombres
Directores	32	15%	85%	28	21%	79%
Gerentes	194	23%	77%	184	27%	73%
Supervisores/Coordinadores	421	21%	79%	393	22%	78%
Staff/Outsource	3530	-	-	3094	28%	72%
Total Colaboradores	4177	-	-	3699	-	-

POLÍTICA DE BENEFICIOS

En Tigo Guatemala otorgamos a nuestros colaboradores un programa integral de beneficios, los cuales están divididos en 5 categorías: Productos Tigo, Worklife Balance, Money Benefits, Club Beneficios Tigo y premios por antigüedad laboral.

Gracias a nuestra Política Interna de Beneficios, contamos con prestaciones adicionales a las establecidas por la ley (Código de Trabajo). Estas 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.

Productos Tigo



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.



Planes Colaborador:

- Planes Tigo star: Con tarifa preferencial para dos domicilios.
- Líneas+equipo postpago: Tarifas preferenciales en todos los planes, precios diferenciados en equipos.



Equipos pre-pago:

20% de descuento en la compra de equipo al contado o con descuento del pago mensual.

Equilibrio de vida personal y laboral

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.

Viernes Tigo

(Flexi Friday) El colaborador podrá salir una hora antes a su hora de salida dos viernes al mes.

Vacaciones

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

1/2 día de cumpleaños

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

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.

POLÍTICA DE BENEFICIOS

Equilibrio de vida personal y laboral

1. **Fondo de Ahorro.** Banco Industrial. 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.** Se otorga ya sea por renuncia o por despido.
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.
5. **Combustible.** Se otorga a Gerentes y Directores a través de una tarjeta pre pago.
6. **Asistencia vial.** Servicio gratuito que se otorga y el colaborador puede registrar hasta dos vehículos.
7. **Tigo Money.** Se otorga mensualmente un anticipo de salario al colaborador y se acredita a su número Tigo.
8. **Parqueo.** Todo colaborador Tigo cuenta con parqueo gratuito.
9. **Taxis y cenas.** Para los colaboradores del área administrativa que por algún motivo deban trabajar más allá de las 8 p.m.

Balance de vida, beneficios en salud

Seguro Médico: Se otorga un plan médico y de vida para cobertura del colaborador en temas de gastos médicos para él y su familia de núcleo directo. (Cónyuge e hijos)

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.

Gimnasio dentro de las instalaciones.

Clínica Médica: Los colaboradores cuentan con asistencia médica en dos sedes (Plaza Tigo y zona 12) en las cuales, las consultas son gratuitas.

Jornadas médicas para todos los colaboradores que desean inscribirse.

Cheques médicos anuales para Gerentes y Directores.

Premios por Antigüedad:

Premiación por antigüedad de los colaboradores que cumplen 4, 8, 12, 16, 20 y 24 años de laborar en la empresa.

Club de beneficios Tigo (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 más reconocidos de Guatemala, otorgando beneficios especiales para nuestros colaboradores.

3

Tarifa preferencial en seguro de vehículos.

4

Bazares dentro de las instalaciones.

5

Centro de entretenimiento dentro de las instalaciones (mesas de ping pong y futillo).

GESTIÓN Y DESAROLLO DE TALENTO

En Tigo Guatemala, apoyamos y creemos en que los colaboradores pueden potencializarse, por medio de la autogestión.

Desarrollo: Es toda actividad que permite a una persona, potencializar lo mejor de sí respecto a su comportamiento, profesionalismo o adquisición de experiencias que lo hagan crecer.

Autogestión de Desarrollo: Es la responsabilidad y compromiso individual que cada colaborador posee consigo mismo para capacitarse, desarrollarse y modificar comportamientos.

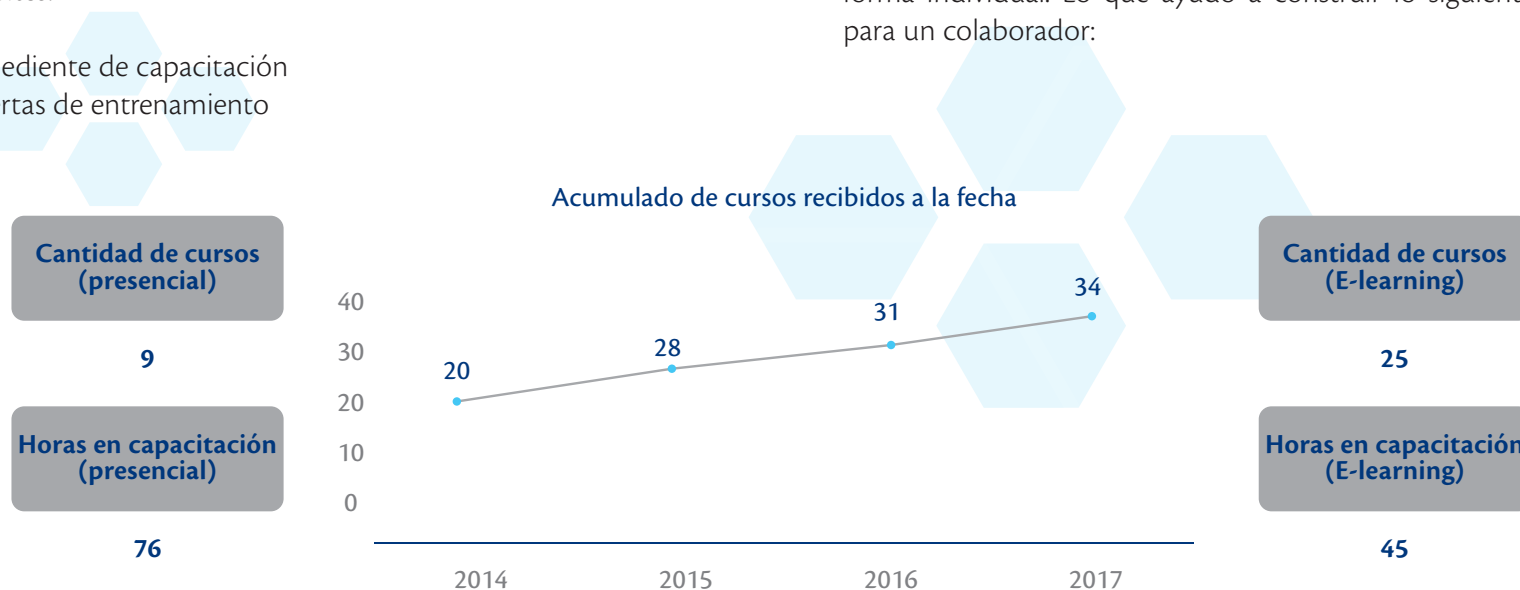
Las iniciativas de desarrollo del año 2017 fueron las siguientes:

1. Expediente de capacitación
2. Ofertas de entrenamiento



Expediente de capacitación:

Como parte de las acciones para generar conciencia sobre los entrenamientos y acciones de desarrollo, se realizó un conteo de entrenamientos y acciones de desarrollo en forma individual. Lo que ayudó a construir lo siguiente para un colaborador:

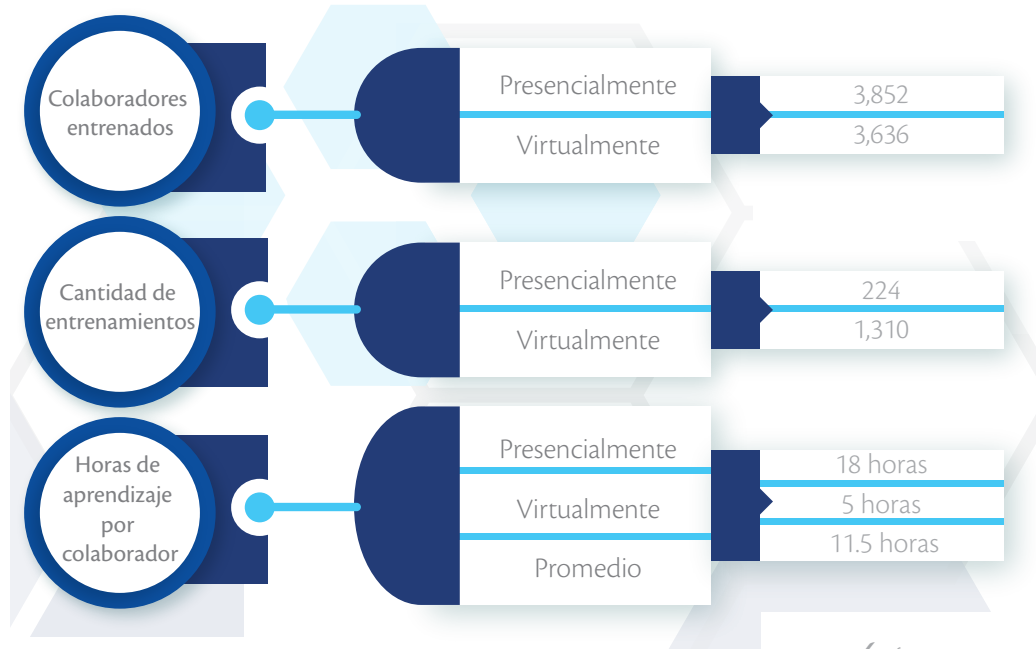


Tipo de entrenamiento	Nombre del entrenamiento	Fecha de finalización	Facilitador	Duración
Presencial	ViaEdge Training Course Learning Agility Self-Assessment	2017	Varios Milicom	8.5 hora(s)
Presencial	Administradores Target Selection	2017	TARGETDDI	8 hora(s)
Presencial	Workshop Design Thinking	2017	INCAE BUSINESS SCHOOL	8 hora(s)
Presencial	Provide Diversity, Inclusion and Unconsciuous Bias Training	2016	Shirley Davis	7.5 hora(s)
Presencial	Taller Líderes Reclutamiento y Selección	2016	Sergio Raul Solares y Ana Lucia Álvarez	8 hora(s)
Presencial	Taller Liderazgo Basado en Alta Confianza	2016	Great Place to Work	8 hora(s)

Te recomendamos algunos cursos E-learning que te pueden interesar:

1. Preparing a team member's development plan for a appraisal interview
2. Construir su estrategia de negocio
3. Mejore su imagen de cara a los clientes
4. Avoid the "carrot and stick"

Lo anterior hizo que lográramos los siguientes indicadores de capacitación



Expediente de capacitación:

- Actualizar la nueva oferta de entrenamiento de cara a la estrategia: Carreteras digitales, experiencia el cliente, simple y eficiente.
- Desarrollar la gestión de cara al futuro y la transformación digital.
- Continuar siendo un referente en desarrollo a nivel Centroamérica y Caribe de Great Place to Work con 92 puntos de acuerdo a la evaluación de prácticas de entrenamiento y desarrollo.



5

**MANEJO RESPONSABLE
DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO**

MANEJO RESPONSABLE DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

En Tigo, sabemos que nuestra cadena de suministros presenta una gran oportunidad para promover los negocios responsables dentro y fuera de nuestra operación. Debido a que la conducta de nuestros proveedores se refleja directamente en nuestra propia reputación, comunicamos nuestro Código de Conducta de Proveedores a la totalidad de nuestros proveedores. Este Código incluye principios de integridad, derechos laborales, ética, prohibición de trabajo infantil, y protección del medio ambiente, entre otros.

Adicionalmente, 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 (Ariba).

Hasta este momento, 524 proveedores han firmado el código de conducta en Guatemala.

En 2017, como una estrategia regional de Millicom, se decide impartir un Taller de Capacitación y acompañamiento en temas de sostenibilidad dirigido a un grupo de proveedores estratégicos seleccionados por cada operación. El 100% del costo de este taller fue cubierto por Tigo.

En Guatemala, se invitó a un grupo de 20 proveedores estratégicos, con la finalidad de ayudarles no sólo con mejorar los niveles de cumplimiento de nuestros lineamientos, sino además a crear estrategias de sostenibilidad para sus propios negocios.

El objetivo del taller fue que el grupo de proveedores seleccionado, pudiera conocer las últimas tendencias en temas de sostenibilidad, para así fortalecer sus capacidades de gestión e implementarlas dentro de su negocio. Algunos de los temas cubiertos por el taller fueron: Introducción a la sostenibilidad, igualdad de género y diversidad, derechos de la niñez, protección y privacidad de datos, entre otros.

De los 20 proveedores invitados, 16 completaron el Taller y recibieron un certificado. Además, todos los participantes lograron implementar 2 planes de trabajo de los temas tratados en el Taller, dentro de su organización.

En 2018, se tiene planificado replicar estos talleres para poder alcanzar a más proveedores y así fortalecer la sostenibilidad no sólo en nuestra propia organización, sino en toda nuestra cadena de valor.

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



6

**EXPERIENCIA DEL CLIENTE
(CUSTOMER EXPERIENCE)**

EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Continuando en nuestra misión de ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios hemos implementado la metodología de “Customer Journey Mapping” o CJM, que como su nombre lo indica se basa en poder imprimir en un mapa el “viaje” que el cliente vive cuando interactúa de manera directa o indirecta con nosotros.

Un CJM plasma la experiencia vivida desde los “zapatos del cliente”, el desempeño no se mide basado en métricas duras sino en métricas orientadas al cliente tales como satisfacción, nivel de esfuerzo, emociones generadas, entre otras.



Obteniendo estos mapas podemos proceder a analizar las brechas donde las expectativas del cliente no fueron alcanzadas o donde podemos sorprenderlo con algo inesperado, brechas donde el esfuerzo realizado por el cliente es muy alto o donde generamos una emoción negativa, para posteriormente rediseñar la experiencia basada en la valiosa información que nos entregan nuestros usuarios.

El resultado final: procesos o interacciones con Tigo que sean simples y confiables, diseñados a partir de lo vivido por el cliente, que nos diferenciarán como la compañía de telecomunicaciones que brinda una experiencia superior.



IMPACTO AMBIENTAL

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.

El Programa “Reciclando ConTigo”, tiene como objetivo la recuperación de aparatos celulares que llegan al fin de su vida útil, para que puedan ser reciclados de manera responsable. Para ello, hemos habilitado centros de acopio en todas nuestras tiendas Tigo de la ciudad capital. De esta forma, aseguramos no solo el reciclaje responsable de los materiales reciclables, sino también el desecho adecuado y responsable de los materiales tóxicos y peligrosos (como plomo y cromo) que estos aparatos contienen. Esta es una alternativa ecológica para el manejo de desechos provenientes de teléfonos celulares que, de otra forma, podrían terminar en incineradores, ríos, basureros clandestinos, etc.

Adicionalmente, en Tigo nos aseguramos del reciclaje responsable de todos los desechos electrónicos (o e-waste) provenientes de nuestra propia operación. Nos regimos por estándares internacionales para el manejo y reciclaje de estos desechos, los cuales se envían a centros especializados de reciclaje que cuentan con las certificaciones y estándares necesarios para llevar a cabo un reciclaje responsable.

Adicionalmente, en apoyo al ODS 7 (Uso de fuentes de energía renovables y sostenibles), en 2017, nuestra operación alcanzó hasta un 40% de reducción en consumo de combustibles fósiles por sitio, en 45 sitios que actualmente operan con sistemas de paneles solares y baterías con una capacidad de respaldo significativa. A través de esta iniciativa, tuvimos ahorros en energía por US\$422,000. Para 2018, se plantea implementar esta iniciativa en 80 sitios, para así reducir nuestro consumo de combustible y un ahorro del 50% de emisiones de CO₂.

El impacto de esta iniciativa propone una reducción de 16,430 de toneladas de CO₂, que se traduce en un ahorro de 160 motogeneradores durante los próximos 10 años.



The background is a dark blue field filled with various overlapping geometric shapes in different shades of blue. These shapes include circles, triangles, and polygons, some of which are semi-transparent, creating a layered effect. A large, light blue number '8' is positioned on the left side of the image.

8

NUESTRO APOYO A LOS ODS



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 Tecnológica a maestros, Protección en Línea para Niñez y Adolescencia, y Mujeres Conectadas. El programa de educación en escuelas, 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.

Tigo busca 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, se considera que el papel del Estado es fundamental, por lo que se trabaja en estrecha alianza con el Ministerio de Educación (alianza público-privada).

Apoyo a la salud: Tula Salud "Mejoramiento de la salud materna, neonatal e infantil 2016-2020 a través de la e-Salud 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 e-Salud 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, fortalecimiento del sistema de referencia, y respuesta y vigilancia epidemiológica.

Apoyando la equidad de género y la salud en escuelas públicas



A través del Programa de Escuelas ABC/Digitales, se contribuye al mejoramiento de servicios básicos, tales como sanitarios, lo cual contribuye no sólo a mejorar la equidad de género en cuanto a la asistencia escolar de niñas y niños, sino también a mejorar las condiciones de higiene de los establecimientos educativos.

Mujeres Conectadas:



El Programa Mujeres Conectadas tiene la misión de facilitar el acceso a la información por medio de talleres utilizando la tecnología móvil, con el fin de reducir la brecha digital de género, enseñando a mujeres adultas y jóvenes sobre las ventajas de utilizar y aprovechar las herramientas que la tecnología móvil ofrece.

Protección en Línea para niñez y adolescencia:

Llevamos a cabo capacitaciones en temas de protección en línea para niñez y adolescencia, dirigidos a padres de familia y maestros, para de esta forma darles las herramientas para informar y educar a niños y adolescentes en el uso responsable de redes sociales e internet.

Donación de Ecofiltros en escuelas públicas:



Dentro del Programa de Educación de Fundación Tigo, se lleva a cabo el programa de entrega de Ecofiltros en las escuelas beneficiadas por la organización. Se entrega un Ecofiltro por aula y dos por cocina en cada escuela, para de esta forma asegurar que los estudiantes tengan acceso a agua potable en los centros educativos.

Uso de fuentes de energía renovable y sostenible:



Uso de paneles solares y baterías en 45 sitios, lo cual permitió una reducción del 40% en consumo de combustibles fósiles.

Generación de empleo sostenible:



Tigo genera más de 3,600 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.

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 para proveedores, por medio del cual adquieren un compromiso ético para la generación de empleo decente y la no promoción del trabajo infantil

Apoyando la transparencia:



Por medio del Programa de Transparencia de Fundación Tigo, se facilita el acceso a la ciudadanía, por medio de herramientas digitales, para denunciar casos de corrupción o abusos cometidos por funcionarios públicos.

Coordinación editorial:

Melissa Martínez Benecke
Special Projects & Communication Manager
Fundación Tigo

Colaboraciones:

Mario Leal – **Education & Infrastructure Manager**, Fundación Tigo

Katia Tejeda – **Talent Development Senior Manager**, Tigo People

Walter Villatoro – **HR Controller**, Tigo People

Kateryn Cifuentes – **Benefits Team Leader**, Tigo People

Ana Gabriela Sosa – **Quality of Experience Manager**, Operations

Roger Sandoval – **Business Analytics Chief**

Ricardo Gaitán – **Compliance Manager**, Corporate Affairs

Martin Guzmán – **Power Manager**, Technology Factory

9 FICHA TÉCNICA