

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Reporte 2017-2018



tigo

tigô

# Índice

I.	Mensaje CEO	4
II.	Introducción	5
III.	Sobre Tigo El Salvador	6
IV.	Misión, Visión y Valores	6
V.	Pacto Global y Local	7
<b>10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL</b>		<b>8</b>
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		<b>9</b>
•	Principio #1 “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”	9
•	Principio #2 “Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	24
<b>NORMAS LABORALES</b>		<b>25</b>
•	Principio #5 “Apoyar la erradicación del trabajo Infantil”	25
•	Principio #6 “Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”	26
<b>MEDIOAMBIENTE</b>		<b>30</b>
•	Principio #8 “Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	30
<b>TRANSPARENCIA</b>		<b>33</b>
	Principio #10 “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno”	33

## Mensaje CEO



Marcelo Alemán, CEO TIGO El Salvador

Como parte de nuestro compromiso global con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, me es grato confirmarlo a través de la publicación del cuarto informe de progreso 2017-2018, así como manifestar nuestro compromiso por el cumplimiento de los principios éticos y de respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y anticorrupción que constituyen dicho Pacto.

En cuanto al tema sobre la corrupción Tigo El Salvador, alineado con Millicom, su casa matriz implementa una serie de actividades para prevenir, detectar y responder ante casos sospechosos de fraude e incumplimiento. Tigo El Salvador se rige por las políticas tales como Código de Conducta, Política Anti-Corrupción y sus políticas accesorias: Política de Regalos y Hospitalidades; Política de Patrocinios y Donaciones. Además de nuestra Política de Gestión de Terceros, Política de Conflicto de Intereses y Política de Eleva tu Voz. Los documentos anteriormente mencionados fueron actualizados en 2018.

Así mismo llevamos a cabo múltiples proyectos aportando al desarrollo y crecimiento de nuestro país, los cuales están relacionados con nuestro compromiso social a través de los pilares de educación, salud, medio ambiente e inclusión financiera de la mano con la tecnología, mediante nuestras estrechas alianzas con organizaciones tales como: USAID, Aldeas Infantiles SOS, FEPADE, TECHO, entre otras. En el mismo sentido, durante 2017-2018 desarrollamos diferentes actividades internas haciendo de Tigo el mejor lugar para trabajar, creando un clima laboral sano con empleados comprometidos a causas sociales y más felices.

En TIGO buscamos proveer a mercados emergentes los mejores servicios digitales, servicios que generan valor agregado en su día a día; al hacer esto aspiramos a convertirnos en un socio leal en la vida cotidiana de cada uno de los rubros en los que brindamos nuestros servicios.

El futuro está lleno de retos, TIGO El Salvador se compromete a generar inversiones en tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible y al país.

Atentamente,  
Marcelo Alemán





# Introducción

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

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

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

Con el supuesto de que las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y la prosperidad, Tigo El Salvador reitera el compromiso de generar cambios positivos, llevar el “estilo de vida digital” a sus clientes, las comunidades, y al país al construir un futuro digital con sistemas de clase mundial y desarrollo sustentable, tomando acción en apoyo a los objetivos de la Organización de las Naciones Unidas, incluyendo los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.



## Sobre Tigo El Salvador

Tigo inició operaciones en El Salvador hace 26 años, bajo el nombre de Telemóvil El Salvador, S.A., en el año 1992, desde esa fecha se ha convertido en el operador líder en telefonía móvil y servicios digitales más importante del país, logrando alcanzar más 3,2 millones de clientes. Tigo El Salvador pertenece al Grupo Millicom International Cellular S.A., una empresa global que provee servicios de comunicación a más de 50 millones de clientes en 14 mercados de Latinoamérica y África, promoviendo prácticas empresariales responsables centrándose en ocho áreas claves sobre Responsabilidad Corporativa: privacidad y libertad de información; protección de la infancia; cumplimiento de las normas contra la corrupción; reducción del impacto ambiental; promoción de la diversidad, la salud y la seguridad de los colaboradores; gestión responsable de la cadena de suministro e inversión social.

La compañía invierte alrededor de US\$350 millones de dólares al año en avances de la red y operaciones, generando más de cinco mil empleos (entre directos e indirectos), 23 mil familias reciben ingresos por actividades relacionadas con Tigo contribuyendo continuamente al desarrollo, dinamización de la economía, generación de empleos, innovación en el país e inversión social a través de programas de Responsabilidad Corporativa.

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

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

## Misión, Visión y Valores

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

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

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





## Pacto Global y Local

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

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

Nuestro trabajo en inversión social lo desarrollamos en función de cuatro grandes ejes: Educación, Salud, Medio Ambiente e Inclusión Financiera.

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

Además, a finales del 2016 se implementó a nivel global la política cero tolerancias a la corrupción, creamos políticas y procedimientos en la operación con lo que velamos el fiel cumplimiento y desempeño en todas nuestras actividades, internas y externas, de nuestro Código de Conducta, buscando un reforzamiento de nuestro posicionamiento como empresa ética en todo lo que hacemos. En mayo 2018 se actualizaron las políticas que rigen nuestra operación tales como: Política Anti-Corrupción y sus políticas accesorias: Política de Regalos y Hospitalidades y Política de Patrocinios y Donaciones

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

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



# 10 Principios del Pacto Global

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





## Derechos Humanos

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

### **Principio #1 “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”**

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

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

Las empresas tienen una influencia directa en la sociedad, por lo que deben tener en cuenta las repercusiones de sus actuaciones y esforzarse por cumplir no sólo la legalidad vigente en el país en el que desarrollen su actividad, sino ayudarla a mejorar en la medida de lo posible.

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



Entre los programas de apoyo los Derechos Humanos están:

## Derecho a la educación

### Proyecto “Adopte una Escuela”

“Adopte una Escuela” es un proyecto que Tigo El Salvador financió y desarrolló desde el año 2014 a 2017 en acompañamiento del aporte de apalancamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la ejecución de Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE) en coordinación con el Ministerio de Educación (MINED). El objetivo del proyecto es elevar la calidad educativa de los centros escolares beneficiados a través de: programas de asistencia técnica, mejoras en infraestructura, capacitaciones, herramientas para el mejoramiento del ambiente escolar, gestión pedagógica y administrativa y/o extracurricular.

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

De julio 2017 a julio 2018 Tigo renovó la donación de conectividad para 12 de los 18 centros escolares apadrinados para garantizar que estos contaran con el ambiente idóneo para estimular el proceso enseñanza-aprendizaje a través de la tecnología, el acceso a internet como herramienta tecnológica que abre un mundo de posibilidades al conocimiento promoviendo un mejor uso de las tecnologías de la información, beneficiando a 7,766 alumnos y 294 docentes.

Centros escolares apadrinados con conectividad para el proyecto ‘Adopte una escuela’: C.E. San Patricio, San Salvador; C.E. República de Italia, San Salvador; C.E. Salvador Hidalgo Cornejo, San Vicente; C.E. Club de Leones, La Unión; C.E. Colonia Santa Lucía, San Salvador; C.E. Salvador Díaz Roa, Sonsonate; C.E. Barrio El Calvario, La Libertad; C.E. República de Alemania, Usulután; C.E. San Francisco, La Paz; C.E. Ricardo Trigueros, Ahuachapán; C.E. Rodrigo J. Leiva, Santa Ana; y C.E. Caserío el Coyolito, Chalatenango.





## Tecnología Educativa para Proyecto “Educación para la niñez y juventud”

Tigo y USAID se aliaron en 2015 para beneficiar a 116 centros escolares con internet de 2 GB de velocidad a través de aparatos de módem portátil (MIFI). En 2017 se sumaron 213 más, haciendo un total de 329, esto en apoyo al proyecto “Educación para la Niñez y Juventud” que se ejecuta en 25 municipios de alto riesgo para los jóvenes, mismos que continúan con el beneficio de conectividad proporcionado por Tigo a la fecha.

El proyecto de USAID significó un componente clave para el crecimiento educativo con la apuesta en la tecnología y la conectividad en función de los aprendizajes. Con esta donación,

se fortaleció la estrategia de innovación educativa, ya que directores y docentes tuvieron acceso a educación virtual, lo que les permitió impulsar los proyectos en robótica educativa, videojuegos educativos, alfabetización digital, comunidades virtuales, y mejorar la calidad educativa mediante la innovación en la manera de educar. Además, la conectividad permitió que los directores de los centros escolares se comunicaran con su red de escuelas y con el Ministerio de Educación (MINED) de forma más rápida.





## COMPUMÓVIL

Tigo El Salvador, en línea con el compromiso de ser parte del crecimiento tecnológico del país, en 2018, por tercer año consecutivo, continuó en alianza con la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) y Almacenes SIMAN para la ejecución del proyecto COMPUMÓVIL en que dona la conectividad a internet para beneficiar a niños y jóvenes.

Los componentes del proyecto COMPUMÓVIL son: valores, tecnología, robótica educativa, video juegos educativos, certificación en idioma inglés, y más, como parte de un proceso educativo integral complementaria dirigido principalmente a niños, niñas y adolescentes con índice de alto riesgo social, para ello se desarrollan talleres de formación en donde los estudiantes son los principales actores de su proceso de aprendizaje mediante

una metodología participativa y dinámica. Además de realizar certificaciones tecnológicas en Microsoft Office Specialist Word, Excel y Power Point on line.

Los centros escolares beneficiados con el proyecto COMPUMÓVIL son: C.E. Presbítero Paz Fuentes, C.E. Colonia Quiñonez, C.E. San Cayetano, C.E. Santa Leonor, C.E. Francisco Morazán, C.E. Cantón Portezuelo y C.E. República de Venezuela.

La población atendida con el proyecto COMPUMÓVIL son niños, adolescentes y padres de familia, jóvenes de tercer ciclo (séptimo, octavo y noveno), bachillerato (segundo y tercer año), personas no escolarizadas y madres líderes sumando 487 personas al año aproximadamente.



## Conectividad para “Escuela de Turismo Escatur”

Tigo donó internet a la primera Escuela de Turismo de El Salvador en 2017 para fomentar el desarrollo humano y económico de la zona, en el corazón del Puerto de La Libertad, una de las ciudades más visitadas del país tanto por turistas nacionales como internacionales, la Escuela de Capacitación Turística (ESCATUR) preparó a una generación de 120 jóvenes para detonar nuevas oportunidades de negocios turísticos.

ESCATUR es la primera escuela especializada en turismo en el país que recibe el soporte de Tigo El Salvador para completar su plan educativo con herramientas digitales, a través de su servicio de conectividad a la red de fibra óptica más eficiente y rápida. La inversión total ascendió a US\$8,400.00 al año.

ESCATUR fue abierta en enero 2017 gracias a una alianza entre SolucionES y la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), mediante fondos de coinversión, con la visión de mejorar los servicios turísticos que se ofrecen en el municipio y garantizar su sostenibilidad como destino turístico.

Entre los contenidos de los cursos de formación impartidos en ESCATUR estuvieron: introducción a la Informática, Microsoft Office básico (Word, Excel, Power Point), usos del sistema operativo Windows e internet básico, entre otros.





## Conectividad para Centro i4

También, en relación con el desarrollo del proyecto 'Educación para la niñez y juventud', se inauguró en 2017 el primer Centro i4 ubicado en las instalaciones de la Fundación Salvador del Mundo – FUSALMO- en el municipio de Soyapango, en conjunto con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, USAID y el aporte de Lego Education.

El primer Centro i4 en El Salvador se creó con el propósito de 'Mejorar las oportunidades educativas para los jóvenes que se encuentran dentro y fuera de las escuelas en los municipios identificados de alto riesgo' incrementando el acceso equitativo a la educación de niños y jóvenes contribuyendo a mejorar las oportunidades educativas a través del acceso gratuito a las telecomunicaciones, internet, y equipamiento tecnológico.

Los centros escolares beneficiados con el Centro i4 fueron: C.E. Altavista, C.E. Cumbre de San Bartolo, C.E. Veracruz, C.E. Leonardo Azcunaga, C.E. Urbanización Las Margaritas, C.E. Reparto Los Santos, C.E. 14 de Diciembre de 1948, C.E. República de Corea, Complejo Educativo Fe y Alegría San José Soyapango, C.E. Agustín Linares, C.E. Colonia 22 de Abril, C.E. Cantón San Agustín, Complejo Educativo El Carmelo, C.E. Tierra Virgen, C.E. Reparto Guadalupe y C.E. Católico Cristo Rey.

El apoyo al proyecto por parte de Tigo El Salvador consta de servicio de conectividad a internet desde el 1 de febrero de 2017 al 31 de enero de 2019 por 20 Mbps, con una inversión de US\$16,800.00 al año en conectividad para el desarrollo del proyecto. Mismo con el que se beneficiaron durante el primer año de ejecución a 2,148 niñas y niños de 8 escuelas públicas del Municipio de Soyapango y comunidades de alto riesgo.

Los jóvenes que forman parte de este proyecto se benefician con los componentes del Centro i4 como son: robótica educativa, ofimática, videojuegos educativos, certificaciones tecnológicas internacionales, emprendimientos tecnológicos y diseño gráfico, expandiendo sus conocimientos aún más.

El proyecto i4 está basado en el cumplimiento de 4 "i" como iniciales de las siguientes palabras fundamentales.

1. Innovación: impulsando el pensamiento en niños, niñas y adolescentes para que sean capaces de realizar cosas extraordinarias de cosas ordinarias. 2. Inclusión: i4 es un centro de puertas abiertas donde todos pueden ser parte de esta experiencia sin importar su edad, forma de pensar, condición física, etc. 3. Incidencia: Este centro permitirá influir en la toma de decisiones de los gobiernos locales, así como del Ministerio de Educación para impulsar políticas de corto, mediano y largo plazo. Y 4. Impacto: pues los participantes del Centro i4, verán transformadas sus vidas a través de la tecnología.





## Mejorando las condiciones de vida para los pobladores de Tihuapa Norte

Con el objetivo de continuar liderando actividades que reduzcan la vulnerabilidad de las familias y jóvenes en riesgo, TECHO, Tigo, DelSur, Scotiabank y la Alcaldía Municipal de La Libertad firmaron un Convenio de Entendimiento (MOU), el 21 de noviembre 2017, para implementar el proyecto “Mejorando de las condiciones de vida de los pobladores de la comunidad Tihuapa Norte”, del departamento de La Libertad con una inversión de US\$28,600.00 en conjunto y una participación de más de 100 voluntarios Tigo.

La comunidad Tihuapa Norte, está ubicada en el cantón Cangrejera, departamento de La Libertad, cuenta con una población total de 528 habitantes. La coinversión total fue de US\$28,600.00 y tuvo un alcance de 165 personas del Cantón Cangrejera. El proyecto contó con dos componentes en los que Tigo tuvo participación, el primero fue el mejoramiento de infraestructura, en el cual se construyeron 4 viviendas de

respuesta inmediata por parte de Tigo El Salvador. El segundo componente, como parte del aporte de Tigo, fue el mejoramiento del manejo de habilidades informáticas en los jóvenes. Para esto se impartieron cursos de diseño de páginas web y habilidades para la vida dirigido a 30 estudiantes de bachillerato y capacitaciones en diseño de páginas web y redes sociales a estudiantes del Centro Escolar San Arturo, además de charlas para la prevención del grooming, sexting y ciberbullying para al menos 100 jóvenes de dicho Centro Escolar.

Con este proyecto TECHO y Tigo fortalecieron el desarrollo comunitario lo que les permitirá reducir los factores de riesgo de la comunidad, todo con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de comunidades y cantones, con entornos más seguros y con más oportunidades de crecimiento y superación de sus habitantes.





## Tigo apoyó Hackatón de innovación en turismo “HackTur SV 2017”

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Turismo (MITUR), con el apoyo de Tigo y otros aliados, desarrollaron, el 9 y 10 de diciembre de 2017, el primer Hackatón de Turismo en El Salvador, denominado “HackTur SV 2017”.

Fueron más de 100 los jóvenes que tuvieron la oportunidad de concursar con 25 propuestas de soluciones tecnológicas en la resolución de retos innovadores, que fueron identificados por los actores del sector turístico de El Salvador para resolver: ¿Cómo lograr innovar en productos turísticos vendiendo experiencias y resaltando la calidez de su gente?, ¿Cómo difundir de manera actualizada, en tiempo real, la oferta turística de El Salvador?, ¿Cómo dar a conocer y promover los circuitos turísticos de pueblos vivos? y ¿Cómo potenciar las buenas experiencias del turista y a la vez generar la credibilidad de sentirse seguros haciendo turismo interno?.

Para la realización del concurso, Tigo apoyó duplicando la potencia de conectividad a 50 Mbps, con mentores para los jóvenes en el área digital y especialistas digitales como jurado calificador. Los proyectos ganadores fueron “IWANNA” Y “TURISTIC”, cada uno recibió capital semilla por USD\$5,000.00 para desarrollar e implementar sus ideas. Los participantes concursaron en dos categorías: como estudiantes y como miembros de una startup. Las propuestas fueron desarrolladas durante el Hackatón y evaluadas por un panel de jueces compuesto por integrantes del sector turismo y del sector de innovación, entre ellos Daniel Barrientos, VP Digital & MFS para Tigo El Salvador.

Fueron 25 mentores y expertos en el área de Tecnología y Turismo que compartieron sus conocimientos y experiencias en el HackTur SV. Apoyando a los participantes a mejorar sus pitches, sus prototipos, además de vincularse con otros actores que les permitirán generar valor a su proyecto.



## Derecho a la Salud

### Enlaces de soporte para hospitales de la red pública, MINSAL

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

De enero 2015 a febrero 2018 Tigo fue un aliado estratégico del Ministerio de salud, MINSAL, al brindar conectividad en ocho centros médicos hospitalarios del sistema público permitiendo la ejecución del Sistema Único en Salud (SUS), y la implementación del expediente clínico electrónico, conocido como Sistema Integral de Atención al Paciente (SIAP). Poniendo al alcance de los médicos tecnología de última generación, convirtiendo a los hospitales Rosales, de la Mujer, el Benjamín Bloom, Zacamil, Farmacia Especializada, Sistema de Emergencias Médicas (123), Laboratorio Central Dr. Max Bloch, almacenes centrales del MINSAL, en los centros médicos de primer nivel para atender a más de 3 millones de personas.

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

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

En 2015 se llevó a cabo la instalación de 10 pantallas de TV con acceso a señal de cable y se ha continuado, durante 2018, con la donación de los servicios que transmiten únicamente programas de entretenimiento e interés para niños, esto ayuda a los pacientes durante su estancia hospitalaria disminuyendo el dolor y acortando las horas pues ejerce impacto psicológico que les permite la percepción como tratamiento lúdico durante su estancia en el nosocomio.

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





# Derecho a una posición económica

## Inclusión Financiera

En cuanto a la inclusión financiera se establece que toda persona tiene derecho a una posición económica, liderando la innovación y contribuyendo con la inclusión social a través de los servicios financieros móviles Tigo Money ha contribuido a transformar el paisaje financiero de El Salvador en los últimos años.

El servicio Tigo Money tiene cobertura en más del 90% del territorio nacional con más de 2,400 puntos, y funciona como una billetera electrónica que permite a los salvadoreños, que habitan o laboran, en zonas urbanas y rurales transferir dinero de una forma fácil, rápida y segura; sin incurrir en gastos de transporte, ni hacer filas. Se trata de una alternativa financiera

que permite realizar una serie de transacciones en comercios que estén adheridos a la red Tigo Money tales como:

1. Pagos de planillas
  2. Pago de colectores
  3. Carga de dinero en la billetera electrónica
  4. Envío de dinero a otros Tigo las 24 horas del día y los 7 días a la semana, desde donde sea que estén de forma instantánea y segura
  5. Remesas internacionales
  6. Realizar donaciones a ONG's
- Y más.



## Iniciativa “Mujeres Conectadas”

Tigo El Salvador inició 2017 sumándose, desde el 11 de enero, a la iniciativa de compromiso “Salvadoreñas conectadas para el desarrollo” un programa liderado por GSMA, representante de los operadores móviles de todo el mundo. Tigo El Salvador fue el primer operador de telecomunicaciones de la región Centroamericana que se unió a esta iniciativa para el empoderamiento de la mujer a través del uso de la tecnología.

Tigo El Salvador se comprometió a igualar el uso del Internet entre sus clientes, para 2016 existía una brecha de uso teniendo 52% de hombres navegando por Internet contra un 48% de mujeres, la meta para 2020 es que 50% de los clientes de Tigo El Salvador que usen Internet sean mujeres.

Para lograr este objetivo, Tigo El Salvador está llevando a cabo diversas iniciativas tanto comerciales como de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El proyecto “Salvadoreñas conectadas para el desarrollo” una iniciativa a través de la cual, de 2017 a 2020, se capacitarán 100 mil mujeres en el uso del Internet en su vida cotidiana incluyendo concientizarlas en los riesgos para niños y jóvenes en su uso y cómo usar Tigo Money, como billetera electrónica móvil, para su empoderamiento.

El proyecto, en el que se invertirán US\$112,000.00 de 2017 a 2020 cuenta con dos ejecutores principales que son la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) y World Vision.

Los resultados del primer año de ejecución del proyecto en 2017 fueron exitosos, más de 17 mil mujeres fueron capacitadas y empoderadas con uso de la tecnología, beneficios y peligros del internet; además del uso de la billetera electrónica Tigo Money a nivel nacional.

Durante 2017, con el apoyo de FUSALMO se capacitaron a más de 5,694 madres de familia, cabezas de hogar y lideresas de comunidades en las que Tigo trabajó en sus programas de Responsabilidad Corporativa a nivel nacional, por ejemplo, habitantes en las zonas aledañas a los centros escolares apadrinados por Tigo en diferentes departamentos del país a través del programa “Adopte una Escuela” de FEPADE y USAID; madres de familia de los niños beneficiarios de FUSALMO en el Polígono Don Bosco; 7 alcaldías: Santa Tecla, Soyapango, Cuscatancingo, San Salvador, Zaragoza, La Libertad y San Luis La Herradura; FUNDAMUVI, Plan Internacional, Cruz Roja, Universidad Andrés Bello, Walmart El Salvador, entre otras.





Por su parte, la ONG World Vision, capacitó a más de 12,400 mujeres de todo el país, iniciando en 2017 con 20 municipios. Zona Oriente Norte (Sesori, Carolina, Guatajiagua, Ciudad Barrios I y II); Zona Oriente Centro (Lolotique, Chinameca, Jucuapa, Santa Elena); Zona Oriente Sur (Concepción Batres, Ozatlán, San Francisco Javier, San Agustín y Tepetitan); Zona AMSS y Occidente (Soyapango, Armenia, San Julián, Metalío, Caluco y San Francisco Menendez). En dichas zonas se logró contabilizar a más de 17,800 mujeres empoderadas con el proyecto “Salvadoreñas conectadas para el desarrollo”.

Además, con el proyecto, se estrecharon alianzas con diferentes instituciones, ejemplo de ello fue la cadena de supermercados Walmart a través de la cual se capacitaron a más de treinta mujeres entre operarias, cajeras y personal administrativo para aprender a beneficiarse de la tecnología en sus actividades diarias, así como protegerse de los riesgos que puedan presentarse en el uso del internet.

Las beneficiadas pertenecían al programa ‘Mi Primer Empleo’ de Walmart, una iniciativa que promueve la reinserción escolar al bachillerato de las adolescentes del municipio de Apopa y las incentiva con un empleo dentro de la compañía al finalizar sus estudios.

Por otra parte, se llevó a cabo una alianza con la Alcaldía Municipal de San Salvador para capacitar a más de un centenar de mujeres dedicadas a tareas de limpieza del departamento de Desechos Sólidos. Durante la capacitación, las colaboradoras de la alcaldía recibieron información sobre el buen uso del internet, beneficios y riesgos (ciber acoso, sexting, grooming), así como las opciones que Tigo ofrece para hacer transacciones simples en los servicios financieros móviles a través de Tigo Money.

La proyección del proyecto “Salvadoreñas conectadas para el desarrollo” para 2018 es capacitar a 21,500 mujeres a través de los aliados FUSALMO y World Vision con una inversión estimada en US \$38,478 FUSALMO, VISION MUNDIAL, TECHO.





# Derechos laborales

## Política de beneficios laborales Tigo

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

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

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

En Tigo se promueve el crecimiento de nuestros colaboradores al desarrollar diversos entrenamientos en los que se ofrecen oportunidades de desarrollo basadas en actitud y desempeño, a través de capacitaciones a los empleados durante todo el año. Siendo una de las herramientas más sólidas en educación "Millicom University" donde los empleados tienen acceso a cientos de cursos on line con educadores del nivel de Harvard. Además, se cuenta con la Tigo Sales School, que es la Escuela de ventas de Tigo donde se profesionalizan a aquellas personas que desempeñan roles frente al cliente como por ejemplo asesores de ventas, de servicio, etc.

Total entrenamientos 2017		%Entrenamientos		Horas entrenamientos	
Presenciales	228	Internos	80%	Internos	37,827 horas
Millicom University	419 digitales	Externos	20%	Externos	2,251 horas

**Sobre Tigo Sales School (TSS) 2017:**

En 2017, Tigo Sales School (Escuela de Ventas Tigo) continuó capacitando a su Fuerza de Ventas en programas especializados de Ventas Convergentes, Ventas de Productos Residenciales y Pospago, así como en conocimientos sobre PYMES y las respectivas Técnicas de Venta para atender a los diferentes tipos de clientes. Con estas temáticas en los entrenamientos, Tigo Sales School, pretende seguir profesionalizando a los asesores de venta, dotándolos con las herramientas necesarias para lograr las metas de venta y brindar el mejor servicio

- % de hombres y mujeres (incluyendo planilla Regina Andreu)
  - Hombres: 61.00%
  - Mujeres: 39.00%

Datos de Tigo Sales School (TSS)	2017
Personas Entrenadas	11,500
Total horas de entrenamiento	59,659

**Política de Beneficios para colaboradores:**

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

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

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



**Remuneración**

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



**Proyección para el futuro**

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



### Salud y bienestar

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

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

Servicios en clínicas:

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



### Equilibrio vida-trabajo

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

Como compañía responsable, Tigo garantiza condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal para que gocen de un ambiente más productivo, personal satisfecho, y una mayor calidad de servicio a clientes tales como:

- Vacaciones: cinco días libres adicionales a los que la ley indica; incluyendo 1 día en el mes de cumpleaños del colaborador
- Vacaciones especiales: los colaboradores tienen 5 días libres con goce de sueldo por matrimonio.
- Fiesta navideña
- Regalo de cumpleaños
- Celebraciones especiales
- Torneos deportivos
- Descuentos Tigo: en gimnasios, hoteles, cafés, restaurantes, etc.

Plan de beneficios y compensaciones	2014	2015	2016	2017
Clínica TIGO	7,116	3,915	6,487	985
Plan de ahorro	386	557	355	412
Becas autorizadas	224	146	188	53
Reembolsos de becas	151	49	96	38



Además, Tigo El Salvador, mide cada año la satisfacción de sus colaboradores sobre el ambiente laboral a través de la Encuesta de Clima de Great Place to Work, GPTW. Este instrumento permite identificar el trato justo hacia las personas independientemente del género.

“En 2017 obtuvimos el 92 % de satisfacción de nuestros colaboradores sobre la promoción de igualdad dentro del ambiente laboral, además se miden otros factores incluidos en la diversidad como edad, origen y orientación sexual”, añadió Ana Luisa Dominguez, Vicepresidente de Recursos Humanos de Tigo El Salvador.

Uno de los pilares de Responsabilidad Corporativa de Millicom, nuestra casa matriz, es la diversidad. En Tigo creemos en la diversidad de género, raza, credo, nacionalidad, política o religiosa, creemos en la igualdad y muestra de esto es que al cierre de mayo 2018 el 31% de nuestras colaboradoras están ubicadas en posiciones gerenciales y ejecutivas.

## **Principio #2 “Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”**

El término complicidad se refiere a estar implicado en algún caso de abuso de los derechos humanos que empresas, gobiernos u otro tipo de entidades estén llevando a cabo.

Respetar los derechos humanos también hace referencia a asegurar su cumplimiento por parte de otras empresas, que formen parte de la cadena de suministro, más allá del negocio directo. El riesgo de ser cómplices en el abuso de los derechos humanos es particularmente alto en países con gobiernos débiles o en los que la vulneración de los derechos humanos está generalizada, este riesgo de complicidad existe en todos los sectores y países.



# Normas Laborales

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

## Principio #5 “Apoyar la erradicación del trabajo Infantil”

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

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

En base al cumplimiento de este principio, Tigo El Salvador, en su código de conducta, el cual sirve como base para las reglas a las que la empresa se adhiere y los principios básicos que se utilizan en el día a día de las actividades comerciales e internamente ayuda a proveer a los colaboradores una visión clara de la manera correcta de trabajar; explícitamente en el punto “Libre asociación, prohibición del trabajo forzoso y trabajo infantil, y remuneraciones justas” textualmente menciona “La Compañía no utiliza trabajo infantil, obligatorio o forzoso”.

Siguiendo la misma línea para la cadena de suministros en el código de conducta de proveedores se establece expresamente la Prohibición del Trabajo Infantil, en sus operaciones, su red de distribución y en la manufactura o ejecución de los productos y servicios que adquiere. Siguiendo las recomendaciones relevantes de OIT y UNICEF en cuanto a los derechos de los niños. “Los Proveedores respetarán las leyes locales referentes a la restricción de horas de trabajo, permisos de los padres o tutores, registro de exámenes para comprobar su estado físico, o cualquier otro requisito o restricciones”. En la visión de Millicom y a la vez de Tigo El Salvador se destaca la importancia de la niñez como etapa de desarrollo del ser humano. Y comparte la postura de UNICEF, según la cual el trabajo infantil interfiere con la educación de los niños y niñas.





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

La definición de discriminación en el empleo y la ocupación es “cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación” realizada por razón de “raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social”. La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental. Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias.

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

Tigo El Salvador está comprometido en promover una cultura inclusiva en la que todos los colaboradores sean respetados y tengan oportunidades igualitarias para lograr el éxito. Los colaboradores de Tigo provienen de diferentes culturas y orígenes, con diferentes formas de interactuar y normas de comportamiento. Pero en Tigo existe una sola cultura que permite a todos actuar con integridad en todo momento maximizando el potencial de cada uno.

Para garantizar lo expuesto anteriormente todos los años se realizan diferentes acciones, para este año, en mayo 2018, se comunicó la nueva Política de “Entorno de Trabajo Positivo”. El objetivo de la política es guiar a los colaboradores a través de los conceptos básicos de un entorno libre de discriminación y acoso. Además, presenta algunas de las mejores prácticas sobre como fomentar un entorno positivo mediante la comunicación honesta, respetando y apoyando a los demás.

Para garantizar el conocimiento y comprensión de la política por todos los colaboradores se realizaron diversas acciones como son: capacitaciones con el equipo de liderazgo, ya que la conducta de los líderes tiene un gran impacto en marcar la pauta para un ambiente de trabajo positivo y respetuoso; Y para reforzar los principios básicos de la política se llevó a cabo una capacitación online llamada “Manteniendo un lugar de trabajo respetuoso” en el que participaron todos los colaboradores de la empresa y al cierre de junio 2018 se contó con el 97% de participación.

Por otra parte, la “Equidad de género” es uno de los principales pilares de Responsabilidad Corporativa de Millicom, casa matriz de Tigo, la cual es aplicada integralmente en todas las áreas de la operación, dentro y fuera de la empresa. Dentro de las prácticas empresariales de Tigo destacan las que la empresa realiza para promover la igualdad subrayando el trato justo y en igualdad de condiciones hacia las mujeres. Algunas de estas acciones son igualdad en sus prácticas de reclutamiento y selección de personal, teniendo como resultado al cierre de mayo 2018 un 31% de las colaboradoras de Tigo ocupan un cargo gerencial o directivo.

Para Tigo es fundamental promover valores de igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa y fomentar una cultura de no discriminación es por esto que desde nuestro código de conducta se establece al respecto:

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

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

Además, para garantizar el compromiso con la equidad de género Tigo realiza estratégicamente proyectos alineados tales como:







## Compromiso “Ellos por Ellas”

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, Tigo El Salvador firmó, en 2016, un convenio con ONU Mujeres, entidad de la ONU para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer, para unirse a la campaña solidaria “Ellos por Ellas” (“He for She” en su traducción al inglés) la cual tuvo como objetivo crear conciencia sobre la equidad de género en el país.

Al unirse a la iniciativa Ellos por Ellas/HeForShe, Tigo El Salvador se comprometió a la promoción de valores de igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa y entre su clientela; fomento de una cultura de no discriminación; diseño y difusión de mensajes de igualdad, respeto y no discriminación entre hombres y mujeres.

Para 2017, Tigo El Salvador llevó a cabo diferentes iniciativas para promover la equidad de género, en torno a la campaña “Ellos por Ellas”: promover valores de igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa y sus clientes; fomentar una cultura de no discriminación entre hombres y mujeres; diseñar y difundir mensajes de igualdad, respeto y no discriminación entre hombres y mujeres; entre otras.

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

Y el 23 de febrero de 2018, ONU Mujeres, en el marco de su iniciativa Ellos por Ellas/HeForShe, entregó las preseas ‘Empresa Destacada 2017’ y ‘Premio He For She 2017’ a Tigo El Salvador por el trabajo que ha desarrollado para promover la equidad de género tanto dentro como fuera de la empresa.



## “Empodérate, Mujeres Tigo, empoderando a mujeres Tigo”

En el programa “Empodérate, Mujeres Tigo, empoderando a mujeres Tigo”, 12 mujeres líderes fueron mentoras de 12 mujeres aprendices, promoviendo que se encuentren listas para asumir nuevos retos profesionales dentro de la empresa. La iniciativa estuvo dirigida por la representante de ONU Mujeres, Ana Badilla, quien reforzó los principios del empoderamiento de la mujer y cómo cada líder puede ser promotora de oportunidades para otras mujeres dentro de Tigo. El programa, que se desarrolló de julio a diciembre 2017, graduó a la primera generación de mujeres “Empoderadas”, y en julio 2018 dará inicio la segunda generación del programa “Mujeres Tigo, empoderando a mujeres Tigo”.

Este es otro ejemplo de promoción del liderazgo femenino dentro de la empresa. Las aprendices fueron líderes emergentes de las diferentes áreas de Tigo quienes fueron seleccionadas

por su alto desempeño y potencial de desarrollo. Las mentoras fueron gerentes y vicepresidentas quienes a través de mentorías transmitieron su experiencia a las participantes. El programa se basó en una comparación entre las necesidades de la aprendiz y la experiencia de la mentora para sacar el máximo provecho del programa.

“En Tigo creemos firmemente en la equidad y nos honra ser líderes en la promoción de estas buenas prácticas. Uno de los pilares de Responsabilidad Corporativa de Millicom, nuestra casa matriz, es la diversidad. Valoramos las diferentes perspectivas, promovemos la igualdad de oportunidades, respetamos la diversidad de género, raza, credo, nacionalidad, política o religión, esto hace aún más valioso el talento con el que contamos”, explicó Marcelo Alemán, Gerente General de Tigo El Salvador.



MPRESAS CAMINO AL  
ARBONO POSITIVO

tigo



## Medioambiente

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

### **Principio #8 “Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”**

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

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

En Tigo se busca contribuir a la protección del medioambiente, pues es necesario preservar la sostenibilidad a largo plazo de los ambientes operativos y ahorrar costos a través de una mejor gestión. El objetivo de la sostenibilidad ambiental en Tigo se basa en los cuidados del actuar del presente, pensando en el futuro. Estas consideraciones se reflejan en acciones como la gestión de residuos, la utilización de iluminaciones de bajo consumo, campañas de recolección, ecofactura, y demás.

La Política de Seguridad, Salud y Medioambiente de Tigo El Salvador certifica que se cumplan las medidas que velan por la salud y seguridad ocupacional de todos los colaboradores, asociados y contratistas; así como del ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, reduciendo el nivel de riesgo





al que pueden estar expuestos todos los colaboradores mientras ejercen su actividad productiva dentro de los espacios de trabajo de Tigo El Salvador.

En el Código de Conducta afirma que la empresa y los colaboradores deben contribuir a la protección con el medioambiente, en el que se incluyen el uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente, la reducción del uso de energía y de la dependencia de los combustibles fósiles en las oficinas y en la red; y el reciclaje o reutilización de residuos electrónicos; teniendo en cuenta la legislación y normativas vigentes en el país, así como los tratados internacionales.

En cumplimiento a este principio, desde 2015 las operaciones de Millicom, incluyendo a Tigo El Salvador, han establecido como parte de los contratos de la cadena un nuevo código de conducta para proveedores, mismo que debe cumplirse para poder continuar ofreciendo productos y servicios, y en el cual se estipula: “que los proveedores están obligados a respetar y promover los derechos humanos como se define en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos y de las “Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo” y aseguran que no son cómplices en la vulneración de los derechos humano”.

En ese sentido, Tigo El Salvador se esmera en promover una operación responsable y ética por lo que desarrolla diferentes iniciativas para fortalecer su impacto positivo en el ambiente como son:

#### **Programa Global de Capacitación en Desarrollo de Actitudes y Procesos de Sostenibilidad en la Cadena de Valor**

Tigo El Salvador, junto a la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) llevaron a cabo en 2017 el Programa Global de Capacitación en Desarrollo de Actitudes y Procesos de Sostenibilidad en la Cadena de Valor para 140 proveedores de Tigo en los 7 países de América Latina en donde operan.

Esta iniciativa consistió en fortalecer y acompañar a cerca de 21 proveedores de la cadena de valor de Tigo El Salvador, con el fin de que pudieran desarrollar y fortalecer su estrategia de RSE y sostenibilidad, abarcando áreas como: prácticas laborales, medio ambiental y gobernabilidad.

Con esta iniciativa se busca que las empresas proveedoras de Tigo, adopten la filosofía de RSE y sostenibilidad, de manera que se sumen al esfuerzo empresarial por contribuir al desarrollo sostenible de El Salvador, en los ámbitos sociales, ambientales y económicos: Talleres sobre introducción a la sostenibilidad, hacer negocios de la manera correcta, prácticas responsables y privacidad de datos, derechos de la niñez y empresa, equidad de género y diversidad, eco- eficiencia, salud y seguridad ocupacional. Además de un curso de sostenibilidad e-learning.

#### **“Alianza Camino al Carbono Positivo ECC02+”**

Como parte de las diferentes acciones para cuidar de manera responsable el medio ambiente, en julio de 2017 Tigo se adhirió a la alianza “Camino al Carbono Positivo ECC02+” en el marco de la semana de la RSE, y como una iniciativa de FUNDEMÁS.

“Camino al Carbono Positivo ECC02+” consistió en una alianza de empresas interesadas con la mejora continua y la construcción de una economía compatible con el clima. Las empresas aliadas, entre ellas Tigo El Salvador, se comprometieron a: medir su huella de carbono como línea base, diseñar e implementar planes de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y reportar los logros, según sus posibilidades. La meta a largo plazo con esta alianza es aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, ODS.

Con la alianza, Tigo y demás empresas, se comprometieron a la mejora continua y la construcción de una economía compatible con el clima.

Además, en las instalaciones de Tigo El Salvador y sus operaciones se realizan acciones permanentes que generan impacto positivo en el medio ambiente tales como:

**e-Waste.** En la búsqueda de la correcta disposición de los residuos electrónicos, eléctricos, líquidos y sólidos generados a partir de la operación del negocio, Tigo realiza diferentes iniciativas y proyectos que incluyen las tareas de recolección, separación de materiales, destrucción y exportación de residuos de diferente índole. Estas actividades son realizadas con proveedores especializados en la correcta gestión de residuos, que operan bajo los estándares internacionales y que además han cumplido en obtener las certificaciones solicitadas por el Ministerio de Medio ambiente que los acredita a realizar todos los procesos mencionados anteriormente, cerciorándose que en efecto se haga una correcta disposición de los mismos en base al tipo de material reciclado.

Dicho lo anterior, Tigo realiza convenios con estas empresas donde se establecen los términos comerciales de las transacciones, estableciendo que todos los residuos serán tratados de forma correcta con la finalidad de evitar algún daño al medio ambiente. En los primeros meses del 2018 se han liberado alrededor de 62,000 libras de equipos electrónicos dañados u obsoletos y se espera que en los siguientes meses se continúe con la misma tendencia.

**Ecofactura.** Es una iniciativa ecológica de Tigo con la que se sensibiliza a los clientes para reducir el consumo de papel eliminando las facturas físicas, sustituyéndose por vía electrónica, como resultado hubo un incremento considerable para 2018.

Otras iniciativas de ahorro 2017- 2018 en las instalaciones operativas de Tigo y Tigo Stores El Salvador:

- Reemplazo de luminaria incandescente por LED y aires acondicionados convencionales por invertir en todas las Store reduciendo el 30% en consumo eléctrico.
- Traslado de 7 instalaciones de la operación hacia un nuevo Campus Tigo, cuyo edificio está en proceso de certificación LEED Platino.
- Proyecto “0 papel” en Stores Tigo y operaciones en Campus Tigo.
- Permeabilización de suelos para parqueos en Campus Tigo.
- Reducción de 2,000 galones en consumo de combustible para la flota Tigo El Salvador.

Todas las mejoras, que realiza Tigo año con año, en el tema de medio ambiente, se reportan a través de “Enablon”, una plataforma integrada utilizada por más de un millón de usuarios en 160 países de todas las industrias. “Enablon” ayuda a las empresas a convertir la visión en acción mediante la gestión de iniciativas de sostenibilidad, riesgo, programas de reducción de arriba hacia abajo (por ejemplo, cambiar a iluminación más eficiente o inversión en equipos de energía renovable) para impulsar la energía eficiente, mitigar los riesgos y fortalecer el resultado final.



# Transparencia

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

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

## **Principio #10 “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno”**

El Principio 10 compromete a los firmantes del Pacto Mundial no solamente a evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, sino también a desarrollar políticas y programas concretos que aborden el tema de la corrupción. Se les plantea a las empresas el reto de unirse a los gobiernos, agencias de la ONU y a la sociedad civil por una economía global más transparente. La corrupción puede adoptar muchas formas, desde un pequeño tráfico de influencia hasta el soborno más institucionalizado. La definición de corrupción que da Transparencia Internacional (IT) es “el abuso del poder encomendado para el beneficio propio”. Esto puede significar no solamente beneficios financieros sino también otro tipo de ventajas. Además, esta definición se aplica tanto al sector público como al privado. Naciones Unidas ha definido corrupción como el abuso de poder para obtener ganancias privadas.

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

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

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

Tigo El Salvador se rige por las siguientes políticas:

1. Código de Conducta
2. Política Anti-Corrupción y sus políticas accesorias:
  - 2.1 Política de Regalos y Hospitalidades
  - 2.2 Política de Patrocinios y Donaciones
3. Política de Gestión de Terceros
4. Política de Conflicto de Intereses
5. Política de Eleva tu Voz

Los documentos anteriormente mencionados fueron actualizados en 2018. Así mismo, para garantizar un adecuado entendimiento de los empleados sobre temas anti-corrupción y anti-soborno, se imparte un entrenamiento anual con todos los colaboradores Tigo, en el llamado “Mes del Cumplimiento”, dicho entrenamiento es impartido a través de nuestra plataforma interna de Millicom University. Para 2017, septiembre fue el “Mes del Cumplimiento”, logrando capacitar en temas anti-corrupción y anti-soborno a más de 1,300 empleados. Para 2018, el “Mes del Cumplimiento” está programado para el mes de julio.





Adicional a ello, en mayo 2018, se capacitaron de forma presencial a los diferentes grupos claves de la compañía, entre los cuales están las áreas de Compras, Marketing, Finanzas, Legal, entre otros.

Tigo el Salvador, constantemente fomenta el marco de cumplimiento y ética empresarial, a través de diferentes medios como, por ejemplo: e-mails por Tigo Comunica, SMS, posters, banners, etc. También, existe una línea de ética en la cual se puede denunciar cualquier caso de incumplimiento que pueda presentarse en la compañía.

### Gestión de Prevención de Fraude

En 2017, en Tigo EL Salvador, se ejecutó un plan para fortalecer la cultura de prevención de fraude, comunicando la Política Global Antifraude, las líneas de denuncia se incorporaron en el mes de noviembre en la conmemoración de la Semana Internacional Antifraude. En torno a esto, en la empresa se realizaron campañas a través de todos los canales de comunicación de la empresa: vía correo electrónico, cursos en línea, envío de SMS y entrenamientos presenciales para colaboradores y puestos clave, fortaleciendo así, la cultura en la compañía para prevenir, detectar y responder asertivamente ante casos sospechosos de fraude.

### Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Tigo El Salvador en cumplimiento a lo definido en la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, y con el objetivo de prevenir, detectar

y controlar la utilización de nuestros productos y servicios para el movimiento de fondos provenientes de actividades ilícitas, realizó las siguientes actividades durante el 2017:

- **Aprobación del Manual para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:** el cual tiene como objetivo normar los principios básicos de prevención que debe ejecutar la empresa de obligatorio cumplimiento por todos los colaboradores, siendo aplicables dichas medidas desde el momento en el que un cliente o tercero inicia una relación comercial hasta su finalización.
- **Política de Conozca a su Cliente, Proveedores y Empleados:** con el fin de proteger a la compañía y a sus clientes de actividades relacionadas con lavado de dinero y activos; y financiamiento al terrorismo, se han definido acciones pertinentes que buscan conocer, confirmar y documentar la identidad de quienes mantengan una relación comercial con Tigo, aplicando para tal fin procesos de "Debida Diligencia".
- **Ejecución del Plan de Capacitaciones:** El plan anual se desarrolló durante el 2017 de forma exitosa, debido a que una fase se desarrolló de manera virtual, obteniendo un 97% de participación de los empleados de la organización y adicionalmente, se realizaron campañas de concientización a través de medios internos de comunicación.
- **Monitoreo de Operaciones:** Durante 2017 se realizaron análisis de datos de clientes, con el objetivo de identificar los



patrones normales de los clientes y definir los parámetros y escenarios de inusualidad que pueden presentarse.

- **Reporte de operaciones relevantes o reguladas:** En 2017 se inició el envío de reportes de operaciones a la Unidad de Investigación Financiera, de las operaciones que se efectúan por un monto igual o superior al umbral definido por la Ley contra el lavado de dinero y activos, identificando el medio a través del cual fueron realizadas.

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

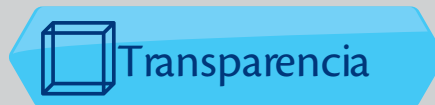
# Carta Compromiso

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

En 2018, estamos listos para comunicar avances en acciones estratégicas que como empresa hemos puesto en marcha para honrar dicho acuerdo. Hemos puesto nuestro compromiso en el cumplimiento de los derechos de todos nuestros stakeholder y la comunidad en la que operamos, además del cumpliendo de todas las regulaciones locales e internacionales que rigen al negocio. De igual manera nos hemos ocupado de generar impacto positivo en nuestro medio ambiente en todas las acciones de nuestra operación en línea con nuestros colaboradores y cadena de valor (proveedores) para lograr los objetivos propuestos.

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

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







USA  
Estimado Sr. Secretario General,

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

Mundial es el envío anual de una

los diez principios. Apoyamos el progreso de la política de comprometerse a reportar el progreso de la política de compromiso desde esa fecha, tal como lo indica la política de compromiso firmada por el director general expresando el compromiso continuo de compromiso.

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo a los principios y sus principios. Esta es la primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial. (por ejemplo, la divulgación de las políticas, temas temáticas (derechos

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

Atentamente,

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

SB MARCELO ALEMAN  
GERENTE GENERAL, TELEMÓVIL S.A. DE C.V.  
Telemóvil El Salvador S.A. de C.V. Millicom Cable El Salvador S.A. de C.V. Mobile Cash S.A. de C.V. Amnet Tel S.A. de C.V.  
Complejo World Trade Center, Torre Futura Nivel 16, Calle El Mirador y 87 Ave. Norte, San Salvador, El Salvador Teléfono: 2500-4000

Complejo World Trade Center, Torre Futura Nivel 16, Calle El Mirador y 87 Ave. Norte, San Salvador, El Salvador

Telefona: 2500-4600

# Carta de Compromiso

### **Informe del Progreso del Pacto Global 2017-2018**

Conscientes de que el respeto integral de los principios del Pacto Global es fundamental para lograr nuestras metas sobre el cierre de la brecha digital y transformar la realidad de miles de personas de las comunidades en que operamos a través de la tecnología, en 2018 seguiremos trabajando y sumando esfuerzos para poder reportar avances significativos y positivos en el cumplimiento de los principios del Pacto Global 2019.



**COMUNICACIÓN DE PROGRESO DEL PACTO  
GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

**REPORTE 2017-2018**