

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) 2018

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Tigo Guatemala y Fundación Tigo

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Sexta Edición Reporte 2018

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.



Construimos autopistas digitales que conectan personas, mejoran vidas y desarrollan a nuestras comunidades.

CONTENIDO

1.

Presentación

- Carta del Director General
- Nuestra empresa

2.

Prácticas Laborales

- Diversidad e inclusión
- Gestión y desarrollo de talento

3.

Experiencia de Servicio (Customer Experience)

4.

Cumplimiento, Ética y Gobierno Corporativo

- Marco de referencia de cumplimiento
- Código de conducta y ética
- Políticas y procedimientos internos
- Tigo Money

5.

Manejo Responsable de Nuestra Cadena de Suministros

- Formación a proveedores
- Nuestra cadena de valor

6.

Impacto Ambiental

7.

Educación Digital y Derechos Infantiles

- Escuelas ABC/Digitales
- Enseñanza tecnológica
- Conectadas

8.

Nuestro Apoyo a los ODS

9.

Ficha Técnica

Carta de Nuestro Director

Presentamos con mucho orgullo nuestro informe anual de Comunicación de Progreso del año 2018, el sexto de forma consecutiva. Me complace decir que Tigo es una organización que desde el año 2012 participa activamente en las estrategias y objetivos de la Red Local de Pacto Global en Guatemala. Desde sus inicios hemos sido parte del grupo promotor de empresas que contribuyeron a la creación y consolidación de esta iniciativa en nuestro país y desde el 2015, año en que se consolidó oficialmente la creación de la red de Pacto Global en Guatemala, integramos la Junta Directiva.

Cuando supimos sobre la posibilidad de la creación de una red local de Pacto Global en Guatemala, no dudamos en sumarnos y ser parte de la iniciativa y comprometernos en el largo plazo. En la presentación del proyecto de Pacto Global en 1999, Kofi Annan, entonces Secretario General de Las Naciones Unidas, expresó unas palabras que hemos tomado como referencia: “La intención del Pacto Global es dar una cara humana al mercado global”.

Nos identificamos y estamos comprometidos con la esencia de esta comunidad corporativa. Hemos desarrollado una serie de estrategias que nos permitirán ir adoptando en nuestra operación, sus objetivos y marcos transversales. Con esto me refiero no solo a apoyar el cumplimiento de los diez principios, sino además a diseñar acciones que apoyen también el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En Tigo, estamos comprometidos con el desarrollo ético de nuestras actividades. Contamos con un Código de Conducta y Ética que provee a todos nuestros stakeholders de lineamientos para asegurar que nuestra operación sea ética y transparente, además de proveer principios y lineamientos para asegurar el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones en nuestro actuar. De igual forma, todos nuestros colaboradores están obligados a conocer este código y capacitarse anualmente para asegurar su estricto cumplimiento, pues todos deben actuar con integridad y honorabilidad en todo momento, sin excusas ni excepciones.

Tenemos muy claro que el rol de las empresas es vital para un país, y el Pacto Global ha diseñado una ruta estratégica que manifiesta que debemos respetar los derechos humanos y la normativa laboral, preservar el medioambiente y operar dentro de un marco de transparencia, entre otros principios. En este informe anual, correspondiente al año 2018, presentamos de forma detallada las acciones y políticas que estamos implementando en este sentido.

Luis Fernando Valladares CEO

NUESTRA EMPRESA

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.

Operamos en Guatemala desde hace 30 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 2018, contábamos con más de 10.6 millones de usuarios de telefonía, en dos unidades de negocio:

- B2C (Business to Consumer): servicios de consumo masivo.
- B2B (Business to Business): servicios corporativos para todo tamaño de empresa y todo tipo de industria.



ACTUALMENTE,
TIGO GUATEMALA EMPLEA
A MÁS DE 3,749
COLABORADORES.

Nuestro Mercado

Población Guatemala: **17.2 millones de habitantes**
(Estimación del RENAP a diciembre 2018).

Market Share: **58.78% (De telefonía móvil)**.
Además, somos el operador de cable más grande de Centroamérica con más de 400,000 usuarios de cable y DTH (Antenita Tigo).

Total de usuarios Tigo: **11 millones** (Incluye mercado móvil, empresarial y de casa).

PRÁCTICAS LABORALES

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

Además, estamos comprometidos en construir un gran lugar para trabajar, en donde nuestros colaboradores, no solo se sientan orgullosos de pertenecer a la compañía, sino que además disfruten del trabajo que realizan.

24%

Porcentaje de mujeres en puestos gerenciales

18%

Porcentaje de mujeres en puestos de dirección

21%

Porcentaje de mujeres en puestos de Coordinadora/Supervisora

En 2018 Tigo Guatemala ocupó **el cuarto 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.

Nuestros recursos humanos son activos fundamentales:

Ascensos	2017	2018
Masculinos	138	173
Femeninos	41	35

	2017	2018
Personas con Discapacidad	5	5
Porcentaje Rotación	22.1%	10.7%
Total Colaboradores	3,699	3,749

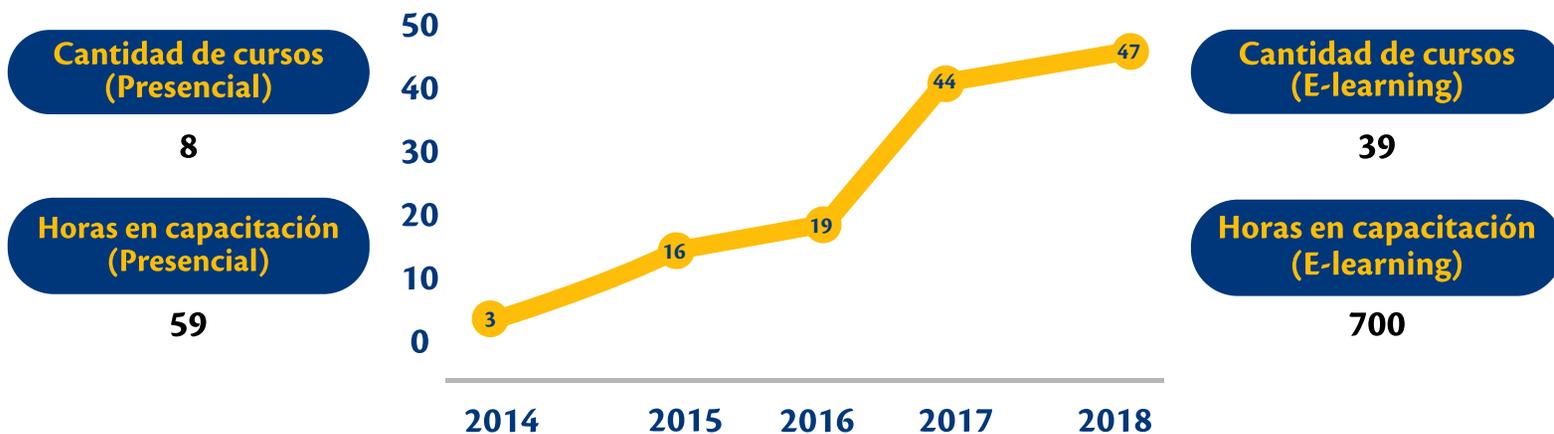
Estructura Organizacional	2017	%Mujeres	%Hombres	2018	%Mujeres	%Hombres
Directores	28	21%	79%	28	18%	82%
Gerentes	184	27%	73%	177	24%	76%
Supervisores / Coordinadores	393	22%	78%	431	21%	79%
Staff / Outsource	3,094	28%	72%	3,113	31%	69%
Total Colaboradores	3,699	●	●	3,749	●	●

GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

Tigo Guatemala, invierte en el talento a través de programas de capacitación que permiten desarrollar a sus colaboradores. Capacitamos a través de plataformas de aprendizaje e-learning, y proveedores de servicios especializados en tecnología y desarrollo profesional. Además, se produce contenido específico de capacitación técnica y alineada a necesidades organizacionales a través de profesionales especializados en diseño instruccional.

Durante el año 2018 se brindaron **60,165 horas** de capacitación y 14,429 participaciones en cursos, beneficiando a **3,937 colaboradores**. Cada colaborador recibe al menos una vez por año su expediente de capacitación donde detalla las capacitaciones, tipo y duración. En adición, todos los años junto al inventario de capacitaciones se envían ofertas de entrenamiento segmentadas de acuerdo a necesidades y disponibilidad de cursos.

Acumulado de cursos recibidos a la fecha



	Tipo de entrenamiento	Nombre del entrenamiento	Fecha de finalización	Facilitador	Duración
1	E-learning	Anti-Corruption Principles Millicom/Tigo	2018	Tigo Talent Center - Millicom University	39 min.
2	E-learning	Maintaining a Respectful Workplace	2018	Tigo Talent Center - Millicom University	1 hora 22 min.
3	E-learning	Política de Información de Millicom	2018	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.
4	E-learning	Evaluación del programa de capacitación de un miembro del personal	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.
5	E-learning	La diversidad en el trabajo: A importancia de la diversidad y los cambios en el lugar de trabajo	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	1 hora 50 min.
6	E-learning	Las nuevas herramientas del “trabajador inteligente”	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	20 min.
7	E-learning	Mantener la productividad en la era digital	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	6 min.
8	E-learning	Ofrecer una capacitación efectiva mediante la demostración	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	1 min.
9	E-learning	Reconocer las necesidades de capacitación del público	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.
10	E-learning	Un Viaje Digital	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.
11	E-learning	Artificial Intelligence: Closing The Gap Between Data And Understanding	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.
12	E-learning	Digital Strategy	2017	Tigo Talent Center - Millicom University	0 min.

¡La forma de capacitar ha cambiado!

Ahora puedes capacitarte de forma virtual
E-Learning



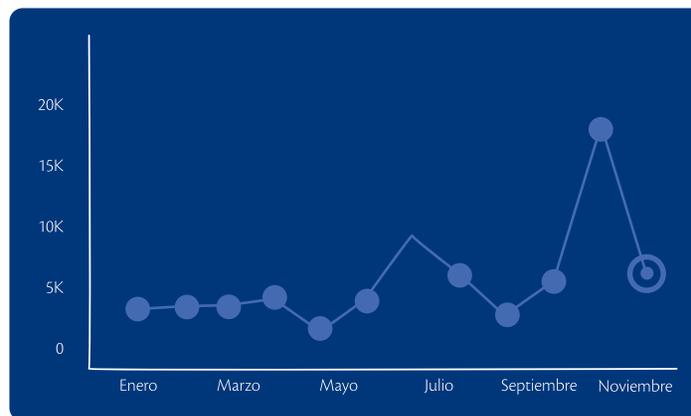
Te recomendamos algunos cursos E-learning que te pueden interesar:

1. Preparando el plan de desarrollo individual de los miembros del equipo para una entrevista
2. Construir su estrategia de negocio
3. Mejore su imagen de cara a los clientes
4. Evitar el "carrot and stick"

Para monitorear los indicadores de capacitación, se cuenta con una aplicación que permite visualizar el desempeño de la oferta de capacitación para los empleados. El indicador de satisfacción de los cursos que fueron evaluados se encuentra en un 93.98% promedio anual 2018.

En términos de aprendizaje virtual se implementaron iniciativas de micro-learning y diseño instruccional para maximizar el tiempo de formación en el puesto de

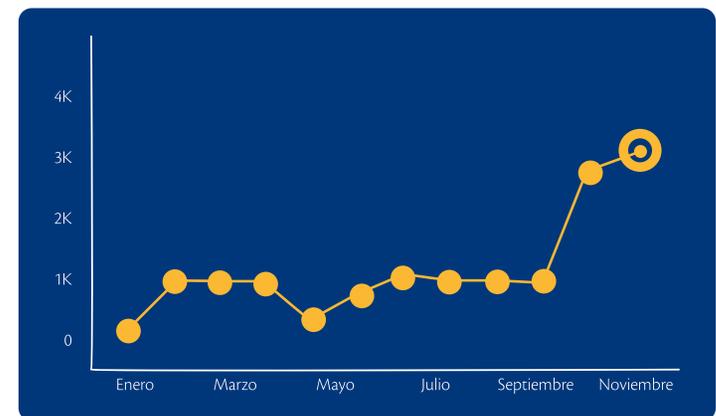
Número de horas entrenadas



Para el año 2019 se plantean retos importantes como pensum específicos sobre tendencias tecnológicas globales, programas de inglés en sedes, nuevas bibliotecas de contenidos virtuales, alianzas de formación con universidades, cursos e itinerarios de aprendizajes con proveedores MOOC (Massive Online Open Courses) y certificaciones especializadas por

trabajo. Se implementaron pensum de capacitación para áreas y segmentos específicos como ingenieros, personal de servicio al cliente, servicio de mantenimiento y directivos, entre otros. En la evaluación anual de Clima Organizacional, en la pregunta referente a oferta de capacitación y crecimiento profesional se obtuvo una nota de 84% con un incremental de 2 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Número de empleados entrenados



organizaciones de tecnología. Además, continuar con el desarrollo del programa de liderazgo para colaboradores con reportes bajo su cargo.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Continuando en nuestra misión de ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios, este año hemos llevado el servicio de voz a otro nivel siendo el primer operador de Guatemala en ofrecer llamadas sobre la tecnología LTE, con VoLTE es posible realizar llamadas móviles en HD percibiendo calidad de audio extremadamente buena y clara.

Con el lanzamiento de VoLTE hemos subido de nivel en calidad percibida de llamadas de un 3.8 que se manejaba en la tecnología 3G a un nivel mayor a 4 donde las llamadas pueden realizarse en HD, si se llama a otro número con capacidades VoLTE, donde la claridad de llamada es impecable y el tiempo para establecer una llamada baja de 5-7s a 2-3s.

El resultado es que ya hoy muchos de nuestros clientes pueden disfrutar de una mejor calidad en sus llamadas móviles siempre con la mejor señal y mayor cobertura.

La calidad de las llamadas de voz se miden a través de un índice llamado MOS (Mean Opinion Score, Gráfica 1), que tiene una escala de 1 a 5 donde 1 se valora como llamadas de pésima calidad con audio entrecortado, audio mudo, llamadas que se cortan, y su contraparte en la escala un 5 donde la calidad del audio es excelente y se percibe estar hablando cara a cara con la persona.

MOS
(Mean Opinion Score)

VoLTE →
3G →

5

- Excelente
- Como hablar cara a cara

4

- Bueno
- El sonido es muy claro

3

- Rango alto (3.8+) considerado aceptable
- Rango medio-bajo considerado regular pudiendo afectar la experiencia del usuario

2

- Pobre
- Con dificultad de entender a la otra persona, molesto

1

- Malo
- Mucha dificultad de entender a la otra persona, ruido, voz entrecortada

Marco de referencia de Cumplimiento

En Tigo, nuestro Marco de Referencia está centrado en 7 elementos fundamentales:

- 1. Organización y Cultura:** Mensajes de la alta Gerencia y Dirección para promover una cultura de ética y cumplimiento.
- 2. Gestión de Riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con el negocio.
- 3. Estándares y Procedimientos:** Reglas, políticas, procedimientos y principios que ayuden a los empleados, colaboradores y terceros a hacer negocios de la manera correcta. Actualización periódica de las políticas y procedimientos internos para adecuarlos a los cambios en el negocio.
- 4. Entrenamiento y Comunicación:** Proveer entrenamientos de inducción para conocimiento, así como entrenamientos recurrentes y periódicos de reforzamiento continuo a los empleados, colaboradores y terceros sobre las políticas y procedimientos que rigen su actuar.
- 5. Monitoreo y Evaluación:** Revisiones y evaluaciones internas y externas de nuestros controles internos a efecto de estar en cumplimiento con la legislación y regulación aplicables, así como con las políticas internas.
- 6. Manejo de Casos e Investigaciones:** Procesos estandarizados para detectar cualquier sospecha de violación o supuesta violación de las políticas o las leyes y regulaciones para responder y actuar oportunamente dichos hechos.
- 7. Reportería:** Reportes trimestrales a la alta gerencia y al Consejo de Administración para asegurar el seguimiento del Marco de Referencia de Cumplimiento.

El Marco de Referencia está enfocado a 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 dictar la forma y modo en el 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

Esta política tiene como objetivo principal el de establecer las normas adecuadas para identificar y prevenir los principales riesgos de corrupción 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. 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.

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 ¡Alza tu Voz!

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:

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



MANEJO RESPONSABLE DE NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS

Uno de nuestros principales grupos de interés, son nuestros proveedores. Nuestra cadena de suministros presenta una gran oportunidad para promover los negocios responsables, tanto dentro como fuera de nuestra operación. Entendemos que la conducta de nuestros proveedores se refleja directamente en nuestra propia reputación, por lo que nuestros proveedores deben leer y firmar nuestro Código de Conducta de Proveedores, el cual incluye principios de integridad, derechos laborales, ética, prohibición del trabajo infantil, protección del medio ambiente, entre otros temas.

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 e-sourcing (Ariba).

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

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

Desde el año 2017, y como una estrategia regional de Millicom, se implementó localmente un programa de capacitación anual en temas de sostenibilidad dirigido a un grupo de proveedores estratégicos seleccionados por cada operación. El 100% del costo de este programa de capacitación es cubierto por Tigo. En el año 2018, un grupo de 12 proveedores estratégicos completó el entrenamiento, el cual tiene la finalidad de ayudarles no solo con mejorar los niveles de cumplimiento de nuestros lineamientos, sino además a crear estrategias de sostenibilidad para sus propios negocios.

El objetivo del programa es que los proveedores participantes puedan conocer y tener acceso a las últimas tendencias en temas de sostenibilidad, para así fortalecer sus capacidades de gestión e implementarlas dentro de su negocio. Dentro de los módulos del programa se cubren temas, tales como: Introducción a la sostenibilidad, igualdad de género y diversidad, derechos de la niñez, protección y privacidad de datos, entre otros.

Para 2019 se tiene planificado continuar con el programa de entrenamiento a proveedores, replicando el esquema de trabajo de años anteriores, para de esta forma poder alcanzar a más proveedores y así aportar al fortalecimiento de la sostenibilidad no solo en nuestra propia organización, sino en toda nuestra cadena de valor.



Entrenamiento a proveedores 2018

IMPACTO AMBIENTAL

En Tigo, nos preocupamos por el cuidado del medio ambiente, por lo que llevamos a cabo distintos programas de reciclaje tanto a lo interno como a lo externo. Nuestro programa incluye desde desechos comunes hasta desecho electrónicos (O e-waste).

El programa “Reciclando ConTigo” se enfoca en la recuperación de teléfonos celulares que llegan al fin de su vida útil, con el fin de que puedan ser reciclados de forma responsable. Para ello, hemos habilitado centros de acopio en todas nuestras tiendas Tigo de la ciudad capital, con el fin de facilitar a nuestros clientes el desecho adecuado de estos aparatos. El programa busca asegurar el reciclaje responsable de los materiales que componen estos aparatos, así como el desecho adecuado de los materiales tóxicos y peligrosos (Tales como cromo y plomo) que no pueden ser reciclados. De esta forma, ofrecemos una alternativa ecológica y amigable con el ambiente, para el manejo adecuado de estos desechos que de otra forma podrían terminar en incineradores, ríos o basureros clandestinos.

De igual forma, buscamos asegurar el reciclaje responsable de todos los desechos electrónicos (Conocidos como e-waste) que son productos de nuestra propia operación. Por ello, 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 internacionales necesarios para llevar a cabo un reciclaje responsable.

A nivel interno, llevamos a cabo el programa “Huella Azul”, el cual busca motivar a nuestros colaboradores a reciclar desechos comunes tales como papel, aluminio, plástico y cartón. Para ello, llevamos a cabo campañas anuales de sensibilización, además de colocar contenedores adecuados para cada tipo de desecho tanto dentro del área de oficinas como en las áreas comunes de nuestras instalaciones.



EDUCACIÓN DIGITAL Y DERECHOS INFANTILES

Escuelas ABC DIGITALES

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, entre ellos nuestros proveedores, clientes, comunidad, etc.

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 solo 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 348 escuelas en todo el territorio nacional, beneficiando así a más de 93,000 niños y niñas.

Este programa comprende 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 3,505 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.



En 2018:

- 27 escuelas reconstruidas y/o remozadas.
- 384 computadoras entregadas.
- 5,860 niños y niñas beneficiados.
- 205 docentes beneficiados.
- Más de 25 aulas nuevas.
- 28 aulas digitales.
- Más de 65 aulas remodeladas y/o remozadas.
- 205 docentes capacitados.
- 14 cocinas nuevas.
- 6 cocinas remodeladas.
- 19 baños nuevos.
- 11 baños remodelados.
- Más de 4,400 metros cuadrados de construcción y reconstrucción.
- 90 filtros purificadores de agua (Ecofiltros) entregados, beneficiando a más de 5,869 niños y niñas y 205 docentes, con acceso a agua potable en 24 escuelas.
- 23 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.
- Q 10 millones (US\$1.3 millones) recaudados para la campaña Únete para Salvar Niños con Cáncer 2018.
- 8 actividades de voluntariado en escuelas.
- Las actividades de voluntariado contaron con la participación de 783 voluntarios, quienes aportaron 4,602 horas de voluntariado en 2018.

• **783 voluntarios**

• **4,602 horas de voluntariado**

Enseñanza Tecnológica@



Actualmente, uno de cada tres usuarios de internet y redes sociales es un niño, niña o un adolescente y la mayoría de ellos, incluidos sus padres o tutores, no conocen los riesgos que hay detrás de estas plataformas ni cuentan con herramientas para protegerse. El programa Enseñanza Tecnológica inició en el año 2017, año en el que empezamos a trabajar la temática de protección en línea para la niñez desde varios frentes.

En 2018 iniciamos un programa de capacitación dirigido a maestros de nivel primario, el cual incluye la introducción de materiales pedagógicos para trabajar directamente en las aulas con los niños. De esta forma, la capacitación impacta directamente a niños de nivel primario, quienes reciben la enseñanza directamente de sus maestros. Durante 2018 capacitamos a 150 maestros, impactando así a 4,395 niños y niñas. En 2019 esperamos capacitar a 1,000 maestros con esta metodología, para así impactar directamente a más de 25,000 niños.

Con el objetivo de crear entornos digitales más seguros tanto para niños como para adolescentes, promovemos controles parentales u otros sistemas o métodos para bloquear o filtrar contenidos inapropiados para la niñez. De igual forma, gracias a un convenio regional que la compañía firmó con la Interpol, actualmente la red de servicios móviles de Tigo en Guatemala bloquea el listado de páginas clasificadas por esa institución como contenido inapropiado.

Nuestro objetivo es seguir trabajando en el fortalecimiento de estos programas, tanto como compañía en lo individual como con el apoyo de socios estratégicos.

CONECTADAS



Conectadas

El programa Conectadas busca mejorar el acceso de mujeres a los servicios móviles, por medio de talleres de capacitación dirigidos a mujeres entre los 15 y 40 años.

Para el desarrollo de este programa, trabajamos en alianza con Sheva, una organización que se dedica a enseñar a niñas y mujeres sobre el uso de internet y herramientas móviles para mejorar sus vidas, utilizando tres enfoques: emprendimiento, educación y crecimiento personal.

El programa incluye 2 componentes: Talleres de capacitación presenciales y sesiones de práctica por medio de la app "Conectadas". Las capacitadas tienen acceso a esta app y pueden utilizarla de forma gratuita e ilimitada durante la duración del programa. Algunos de los contenidos del taller de capacitación son: 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, idiomas, entre otros. A la fecha hemos capacitado a casi 25,000 mujeres, quienes a la vez han aprendido sobre cómo compartir los conocimientos adquiridos con otras personas.

Este programa continúa en expansión y se tiene previsto seguir capacitando a un promedio de **10,000 mujeres anualmente**.

NUESTRO APOYO A LOS ODS



PROGRAMA DE EDUCACIÓN:

Apoyamos la educación por medio de nuestros programas: Escuelas ABC/Digital, capacitación a maestros, Enseñanza Tecnológica y Conectadas.

El programa de educación en escuelas, apoya la educación integral, proporcionando ambientes sanos y nutrición, a través de cocinas (Nutrición), 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), además de trabajar alianzas con el sector privado.



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

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





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 solo 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.



PROGRAMA CONECTADAS:

El programa 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.

PROGRAMA ENSEÑANZA TECNOLÓGICA

Llevamos a cabo capacitaciones en temas de protección en línea dirigidos a maestros, para de esta forma darles las herramientas para informar y educar a niños y niñas en el uso adecuado y responsable de las 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.



GENERACIÓN DE EMPLEO DECENTE:

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.



COORDINACIÓN EDITORIAL

Melissa Martínez Benecke
Special Projects & Communications Manager
Fundación Tigo

COLABORACIONES

Mario Leal – Education Manager, Fundación Tigo

Jorge Montoya – Projects and HR Analytics Specialist Manager, Tigo People

Walter Villatoro – HR Controller, Tigo People

Ana Gabriela Sosa – Quality of Experience Manager, Operations

Enrique Rodríguez – Procurement Manager Technology

Roger Sandoval – Chief Operations Officer & Business Analytics

Ricardo Gaitán – Compliance Manager, Corporate Affairs