



Comunicación de Progreso 2020

Pacto Global de las Naciones Unidas



Comunicación de Progreso (COP)

Octava Edición

Reporte 2020

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.



» Carta de nuestro Gerente General



Con orgullo presentamos por octava ocasión consecutiva nuestra Comunicación de Progreso, esta vez correspondiente al año 2020, un año inédito y desafiante a nivel global, y en el cual nos enfocamos en seguir demostrando un alto nivel de compromiso con todos nuestros stakeholders para abordar la contingencia provocada por la pandemia.

Durante 2020, supimos brindar soluciones correctas y oportunas frente a las urgencias que vivimos como sociedad, especialmente frente a la digitalización inmediata que experimentó el mundo en muchas áreas, especialmente en cuanto a educación y trabajo. Pudimos consolidar un desempeño excepcional, y al mismo tiempo mantuvimos nuestro liderazgo en la industria de telecomunicaciones en Guatemala, en cuanto a calidad de servicio, sostenibilidad, ambiente de trabajo y resultados.

Otro logro importante para nuestra organización, es que recibimos, por segundo año consecutivo, el primer lugar otorgado por el Great Place To Work como la mejor empresa para trabajar en Centroamérica, con más de 2,500 colaboradores, lo cual demuestra nuestro compromiso hacia nuestro capital humano.

Como nunca antes, en 2020 las empresas fuimos convocadas a demostrar que tenemos el deber de sintonizarnos con la sociedad y sus necesidades, ya que es esto lo que nos permite ser sostenibles en el largo plazo. Por ello, hoy más que nunca, seguimos comprometido con los diez principios del Pacto Global, así como con la protección de los derechos humanos fundamentales y con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos elementos nos están ayudando a modelar el futuro de nuestra organización buscando ser cada vez más incluyentes, integrados y comprometidos con los retos y desafíos que enfrentamos.

En este informe anual del 2020, presentamos nuestros resultados en temas relevantes para la sostenibilidad de nuestra organización, tales como prácticas laborales, ética empresarial, cadena de valor, impacto ambiental, entre otros aspectos, además de nuestro apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Espero que disfruten la lectura de este informe. ¡Muchas gracias por su atención!

Luis Fernando Valladares Guillén
CEO





Tabla de Contenido

01 Prácticas Laborales

- Nuestra Cultura
- Clima Laboral
- Equidad de Género
- Pasantías Tigo Apprentice
- Inclusión Laboral
- Propuesta de Valor al Colaborador
- Gestión y Desarrollo de Talento

02 Salud y Seguridad Ocupacional

- Re Certificación ISO A 45001
- Estrategia de Prevención y Control de Brotes de SARS-Cov2 (COVID19)
- Desarrollo de Conocimientos
- Adecuación de Oficinas
- Inspecciones de Seguridad
- Comunicación y Concientización Interna
- Entrega de EPP e Insumos de Bioseguridad Para Prevenir Contagios de SARS-Cov2
- Vigilancia Epidemiológica
- E-Learning y Web App
- Brigada de Seguridad Tigo
- Resguardo de Colaboradores y de Personas de Grupos Vulnerables

03 Cumplimiento Ética y Gobierno Corporativo

- Ética Empresarial
- Política Anticorrupción
- Tigo Money

04 Gestión Responsable de La Cadena de Suministro

05 Impacto Ambiental

- Programa de Reciclaje

06 Clientes: Apoyo a PYMES

- Webinars Tigo Business

07 Fundación Tigo

- Programa de Educación
- Empoderamiento Digital
- Voluntariado
- Tigo Money: Apoyo a Programa de Transferencias Monetarias Para Compra de Alimentos (Covid-19)

08 Programas Alineados a Metas ODS

» 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.

Tigo opera en Guatemala desde hace más de 30 años y desde sus inicios ha tenido un fuerte sentido de responsabilidad social, tanto a lo interno como a lo externo, por lo que en el año 2009 se crea Fundación Tigo, una organización sin fines de lucro, y que busca apoyar en forma directa a las comunidades más necesitadas del país, con la

visión de contribuir activamente por medio de su infraestructura tecnológica creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país.

Fundación Tigo tiene además a su cargo, la ejecución del Programa de Responsabilidad Corporativa de Tigo Guatemala, entidad que actualmente emplea a más de 3,794 colaboradores.

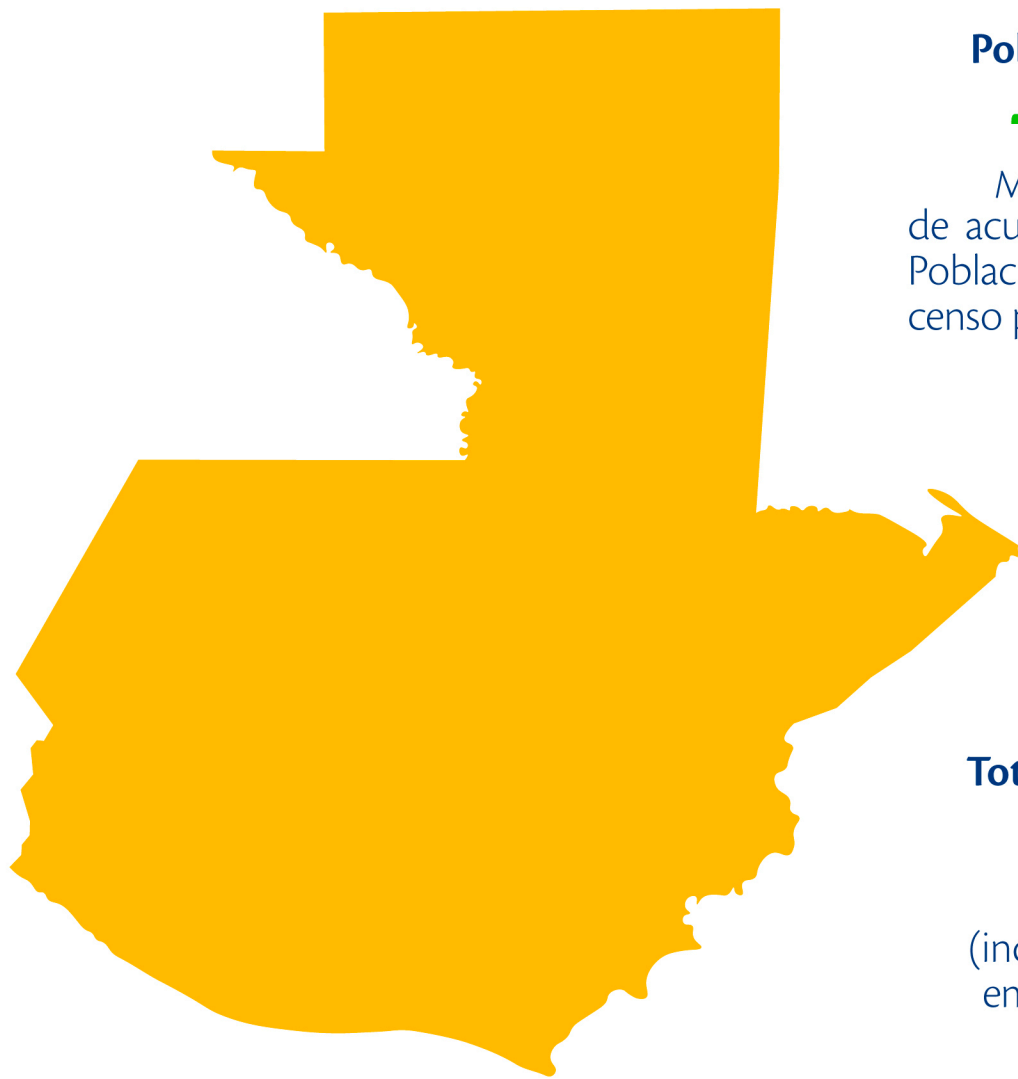


3,794
Colaboradores



tigo

» Nuestro Mercado



Población Guatemala:

+17.11

Millones de habitantes de acuerdo a las Proyecciones Poblacionales 2018, con base al censo poblacional más reciente.

Market Share:

+63%

(de telefonía Móvil) a Dic-20. Además, somos el operador de cable más grande de Centroamérica con

+600,000

usuarios residenciales (cable, internet de banda ancha y/o DTH (antenita Tigo)).

Total de usuarios Tigo:

+11.3

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

» Nuestro Enfoque



Clientes



Comunidades



Colaboradores



Accionistas

» Nuestro Propósito



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



tigo

Nuestra “Cooltura”

Impulsamos nuestro éxito a través de conexiones que importan. Las conexiones que ayudan a las personas a formar parte de la economía digital y conexiones que contribuyen a aumentar la productividad en los mercados y comunidades donde operamos. A medida que creamos autopistas y conectividad digital, lideramos responsablemente para fomentar un entorno en el que nuestros colaboradores, clientes y comunidades puedan prosperar y alcanzar su máximo potencial. Con la visión y liderazgo a largo plazo, nuestro propósito define el “¿Por qué?” hacemos lo que hacemos, nuestra estrategia nos marca el norte de “¿Hacia dónde?” queremos llegar y nuestros comportamientos y valores nos dan la guía de “¿cómo?” construir día a día los resultados deseados.

¿Cómo medimos nuestro clima y cultura?

Realizamos un diagnóstico de clase mundial de clima y cultura, con el afán de construir en Tigo el mejor lugar para trabajar.

Este modelo está basado en valores universales de Confianza, respeto, orgullo, credibilidad, imparcialidad y compañerismo, siendo el primero el eje central en nuestra compañía.



Nuestros Comportamientos

1 Soy **Confiable**

- Entrego con calidad acordada
- Cumpló con el tiempo prometido

2 Soy **Simple**

- Actúo para facilitar la experiencia del cliente
- Cambio la forma de hacer las cosas en beneficio del cliente

3 Soy **Talentoso**

- Supero las expectativas de mi trabajo
- Lidero mi desarrollo
- Lidero el desarrollo de mi equipo

Clima Laboral

La Confianza ha tenido un crecimiento de **+4%** entre el 2018 y el 2020 y lo medimos a través de:

Credibilidad: percepción del colaborador hacia sus líderes y organización. **+6%**

Respeto: Como el colaborador piensa que es visto por sus superiores **+4%**

Imparcialidad: Justicia, reglas claras y ausencia de discriminación. **+6%**

Orgullo: Valor del trabajo e imagen de la compañía en la comunidad. **+3%**

Compañerismo: Sentimiento de familia y equipo. **+4%**

En 2020, recibimos, por segundo año consecutivo el primer lugar otorgado por el Great Place to Work Institute, como la mejor empresa para trabajar en Centroamérica, con más de 2,500 colaboradores.



» Prácticas Laborales

	2019	2020
Número de Colaboradores	3847	3794
Porcentaje de Mujeres en Puestos Directivos / Gerenciales / Supervisor / Coordinación	21%	20%
Número de Colaboradores Ascendidos	284	264
Porcentaje de Rotación	18%	13.22%
Porcentaje Mujeres - Directores	19%	22%
Porcentaje Mujeres - Gerentes	24%	23%
Porcentaje Mujeres - Supervisores / Coordinadores	20%	20%
Porcentaje Mujeres - Staff / Outsourcing	30%	33%

Equidad de Género



Estamos adheridos a WEPs de ONU Mujeres

Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, WEPs, por sus siglas en inglés (Women Empowerment Principles), son una iniciativa conjunta del Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres que consiste en 7 Principios, que ofrecen orientación a las empresas sobre cómo promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo.

Tigo Apprentice

En Tigo buscamos atraer constantemente nuevo talento a la vanguardia de la tecnología y de la innovación. Es por ello que dentro de la estrategia de Reclutamiento y Selección hemos desarrollado programas que permiten la incorporación de estudiantes universitarios a la fuerza laboral de la organización.

Objetivos



Construir un gran lugar para trabajar atrayendo al mejor talento universitario.



Promover la formación temprana de nuevos integrantes que aportan conocimiento e innovación.



Desarrollar proyectos que impacten la estrategia de la unidad a través de estudiantes universitarios.



24

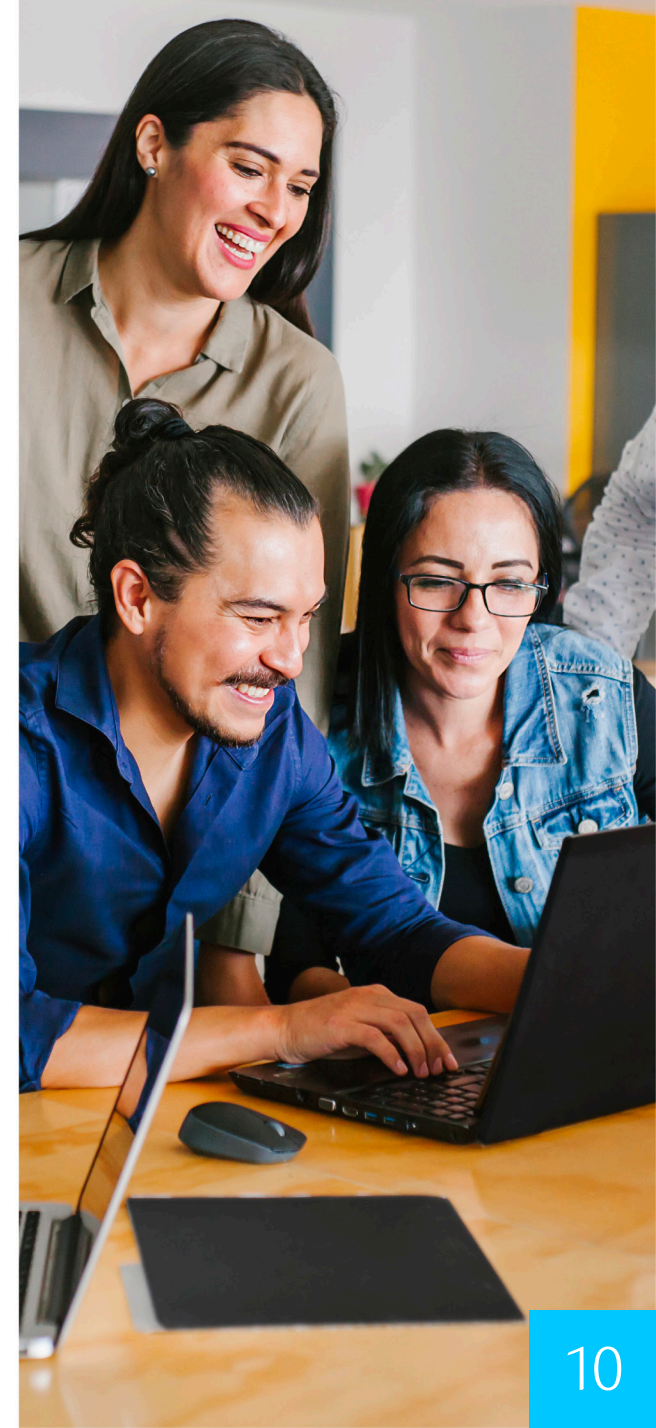
Practicantes /
Pasantías

Tigo Apprentice

El programa Tigo Apprentice surge en el año 2013, con el propósito de proveer la primera experiencia laboral a los estudiantes de los últimos años de diferentes carreras, poniendo en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en su formación académica para generar productos de valor a la compañía a través de la asignación de proyectos.

Este programa ha cobrado relevancia para la organización pues ha sido base para posiciones escasas en el mercado, como ingenieros de procesos, business intelligence y otros perfiles específicos, que, con el programa Apprentice han conformado las bases para integrarse a la organización como colaboradores.

Este programa representa un pool de talento para la Empresa y contribuye al desarrollo profesional de cada uno de los estudiantes del programa. Todas las áreas de la Empresa pueden acceder a solicitar estudiantes para sus áreas y se atrae talento en las Universidades de acuerdo con el perfil requerido.



Tigo Apprentice

Variedad: Innovación a través de las nuevas generaciones de estudiantes universitarios de diferentes carreras, implementado sus conocimientos en proyectos reales.

Original: Transformar sus conocimientos teóricos a experiencias prácticas permitiendo el desarrollo de nuevas competencias, presentando sus propuestas de valor a equipos multidisciplinarios de alto nivel.

Inclusivo: Está dirigido a todos los estudiantes de las universidades nacionales, tanto públicas como privadas, de las diferentes carreras que las conforman; así como a los colaboradores que son estudiantes universitarios y que de acuerdo con el pensum de estudios necesitan realizar prácticas en otra área de la compañía.

Toque humano: Los estudiantes son acompañados por un especialista de reclutamiento desde el proceso de selección, incorporación y seguimiento de la práctica, realizando actividades de integración y retroalimentación.

Integración: El desarrollo de los proyectos asignados se encuentran alineados a las metas crucialmente importantes de la organización, brindando la oportunidad de destacar y formar parte del banco de datos de candidatos potenciales para laborar en Tigo.

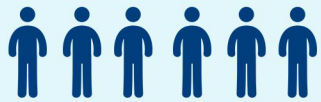


Logros de Tigo Apprentice

- La contratación de Tigo Apprentice en las diferentes áreas de la compañía, al haber finalizado su programa.
- Creación de un canal a través de alianzas con directores de universidades nacionales y extranjeras nos ha permitido tener en nuestra organización talento de alto nivel.
- Envío de comunicados internos para dar a conocer a todos los colaboradores el programa Tigo Apprentice y la integración de los nuevos estudiantes a diferentes áreas.
- Realizar una actividad de comunicación con estudiantes, por medio de una reunión, en el cual cada equipo dio a conocer los proyectos que se desarrollan, así como las experiencias y aprendizajes que han adquirido en el transcurso de la pasantía.
- Se ha obtenido el reconocimiento de los líderes por la promoción del programa incentivando un interés para desarrollar proyectos en los cuales se puedan incorporar estudiantes universitarios. De la misma forma, los líderes cuentan en la actualidad con el reconocimiento como un programa Apprentice como una fuente de nuevos talentos para la organización.



Inclusión laboral

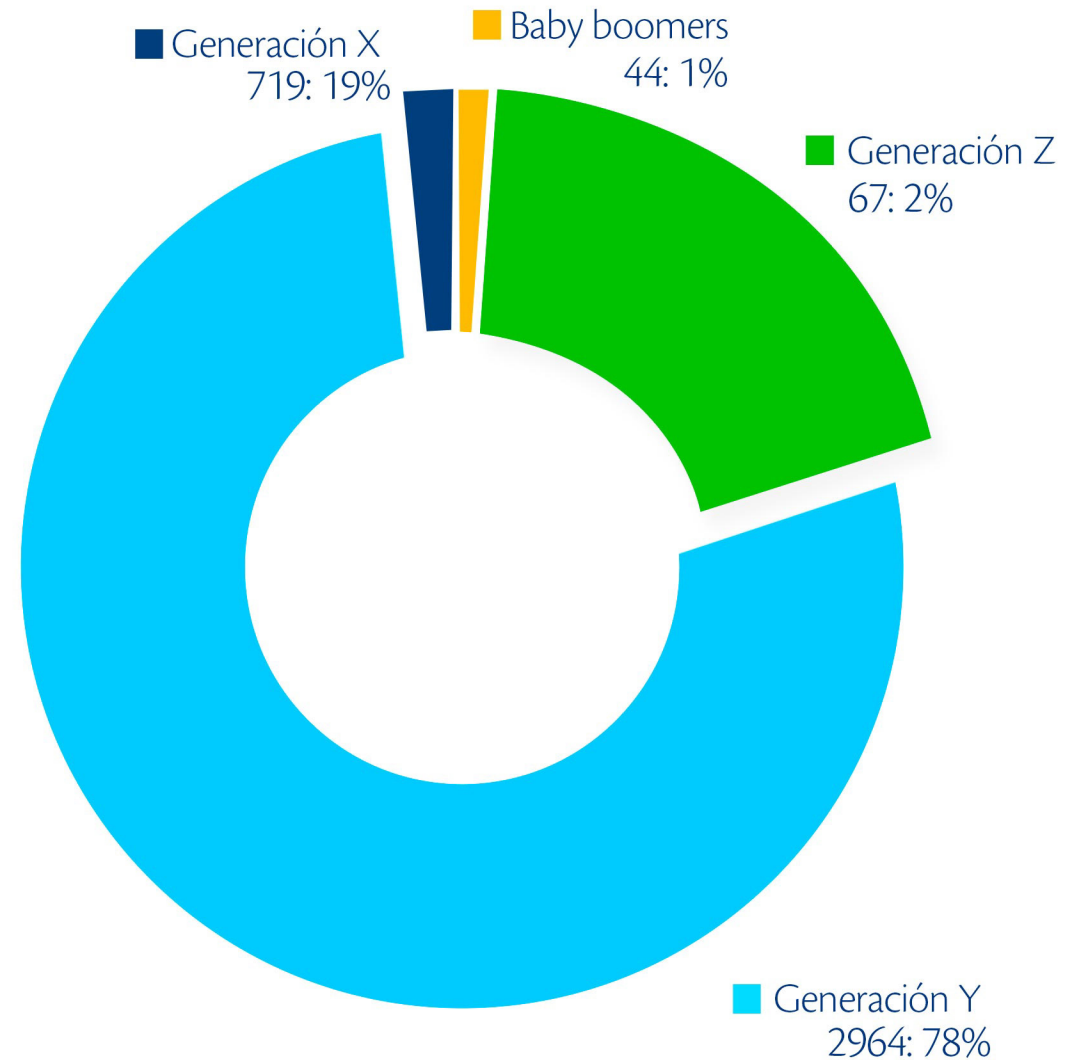


6

Personas
con discapacidad



32.8 años
Edad promedio



Propuesta de Valor Al Colaborador

En la empresa contamos con una propuesta de valor sólida con el objetivo de proporcionar a nuestros colaboradores beneficios únicos y exclusivos adicionales a los de ley que contribuyen a tener un “**Gran Lugar para Trabajar**”, manteniendo un buen clima laboral.



1

Lo que me pagan



2

Lo que me ahorra dinero



3

Lo que me hace sentir bien



4

Lo que me facilita mi trabajo



5

Lo que me beneficia a mí y a mi familia



Propuesta de Valor al Colaborador

Lo que me pagan

Prestaciones monetarias adicionales a las de ley que pueden gozar los colaboradores según su categoría y área del puesto que desempeña. Le damos a conocer al colaborador lo que se le paga y esfuerzos adicionales que hace la empresa para poderlos otorgar.

- Incremento anual acorde a nota de desempeño
- Incentivos adicionales a los de ley
 - Bono Gerentes
- Combustible Gerentes y Directores
- Indemnización Universal
- Salario Competitivo vs el mercado
- Anticipo de salario (Sin cobro de intereses)
- Anticipo Tigo Money
- Intereses de Fondo de Ahorro Empresarial



Lo que me beneficia a mí y a mi familia

Son Beneficios diseñados para brindar tranquilidad al colaborador en momentos críticos o especiales de la vida de cada uno de ellos generando un ahorro importante en su presupuesto.

- Seguro médico, dental y vida
- Bono por fallecimiento de familiar de núcleo directo
- Club beneficios Tigo, descuentos con proveedores externos
- Bazares en instalaciones con proveedores
- Tigo Cuotas para compras en Bazares
- Tarifas preferenciales en póliza de vehículos



Propuesta de Valor al Colaborador

Lo que me ahorra dinero

Beneficios diseñados para que el colaborador pueda hacer uso de los productos que ofrece la compañía a un precio preferencial. También contamos con otros servicios para que el colaborador pueda tener un ahorro, cuenta de ahorro para que pueda crear el hábito de ahorro, y algunos servicios son gratuitos.

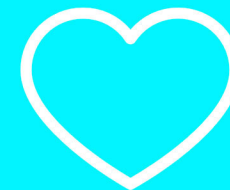
- Fondo de ahorro Tigo
- Línea telefónica y subsidio para compra de celular
- Planes colaborador móvil
- Planes colaborador residencial
- Parqueo sin costo
- En Equipos Pre pago 20% de descuento
- Asistencia Vial sin costo
- Gimnasios afiliados con descuento



Lo que me hace sentir bien

Para la empresa también es importante que los colaboradores aprendan a balancear su vida personal y laboral llevando un estilo de vida saludable. Contamos con diferentes programas que apoyan al colaborador a lograrlo.

- Horario diferenciado, elección a un horario (personal administrativo)
- ½ día de cumpleaños
- Vacaciones adicionales por antigüedad por cada 3 años cumplidos
- Flexis, se otorga una hora para salir antes del horario establecido de trabajo
 - Flexi Friday – Personal administrativo
 - Flexi Hours – Personal por turnos
 - Flexi working-day – Personal de TF quienes apoyan en ventanas de mantenimiento
- Clínica médica (consulta médica On line gratuita)
- Jornada de Vacunación a domicilio
- Chequeos médicos
- Sala de lactancia
- Áreas de entretenimiento: Futillo y Ping Pong
- Eventos de integración
- Reconocimiento por antigüedad laboral con envíos a domicilio



» Prácticas Laborales

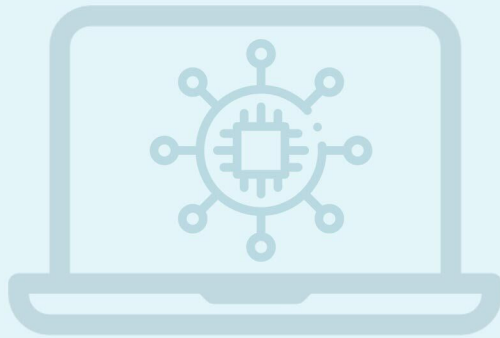


Aunque algunos de nuestros programas estuvieron suspendidos durante 2020 debido a la pandemia, con el fin de continuar cuidando a nuestros colaboradores y buscando la continuidad del negocio de forma segura, se implementaron nuevas iniciativas para atender el nuevo contexto.

	BENEFICIO	COLABORADORES BENEFICIADOS
	500GB Internet en STAFF para conectividad en Home Office.	Más de 3500 colaboradores
	COBERTURA MÉDICA TEMPORAL En Planes WELL Área capital y departamentos cercanos.	387 Colaboradores
	TIGO FIT ONLINE / TIGO FITNESS CLUB Portal con clases pre grabadas y también clases en VIVO por Zoom. Citas nutricionales por Teams.	250 colaboradores
	ASESORÍA MÉDICA POR LLAMADA Para todo el personal en Home Office puede hacer su consulta a través de videollamada.	Más de 500 consultas
	BENEFICIOS #QUÉDATEENCASA Alianzas con diferentes proveedores para facilitar compras con Servicio a domicilio.	100 colaboradores
	WEBINARS SEGURO MÉDICO Información relevante sobre coberturas Covid-19.	Más de 3500 Colaboradores
	HOME OFFICE 59% trabajando desde casa con herramientas e internet.	2100 colaboradores
	WEBINAR SALUD EN MEDIO DE COVID Salud en tiempos de Covid-19. Impartido por médico de clínica Tigo.	Más de 3500 colaboradores

Indicadores de colaboradores beneficiados por nuevos beneficios implementados en 2020

Gestión y Desarrollo del Talento



Tigo Guatemala invierte en el talento a través de programas de capacitación que permiten desarrollar a sus colaboradores. Implementamos una plataforma de contenidos de aprendizaje de primer nivel para atender necesidades transversales de la organización, llamada LinkedIn Learning. De igual forma, capacitamos a través de proveedores de servicios especializados en tecnología y desarrollo profesional, creamos retos de alto impacto con pensum específicos sobre tendencias a nivel global. Además, producimos contenido específico, alineado a necesidades organizacionales a través de profesionales especializados en diseño instruccional.



Gestión y Desarrollo del Talento

Durante el 2020 se proporcionó 163,656 horas de capacitación y 99,592 participaciones en cursos, beneficiando a 4,524 colaboradores. Para monitorear los indicadores de aprendizaje, contamos con una plataforma que permite visualizar el desempeño de la oferta de capacitación para los colaboradores, así como segmentar por género. El indicador de satisfacción de los cursos evaluados en el 2020 es del 98.04%, 1.81 puntos arriba del 2019.

En el 2020, Tigo otorgó 2,505 cursos en modalidad virtual, 68% más que en el año anterior. En términos de aprendizaje virtual se implementó iniciativas de microlearning y diseño instruccional para maximizar el tiempo de formación en el puesto de 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 90% con un incremental de 2 puntos porcentuales con respecto al 2019.

2019	2020
120,576 Horas de capacitación	163,656 Horas de capacitación
48,107 Participaciones en cursos	99,592 Participaciones en cursos
4,118 Colaboradores beneficiados	4,524 Colaboradores beneficiados
96.23% Indicador de Satisfacción	98.04% Indicador de Satisfacción
1,169 Cursos de e-learning	2,505 Cursos de Te-learning
88% Satisfacción en Capacitación	90% Satisfacción en Capacitación

Gestión y Desarrollo del Talento

Al menos una vez al año cada colaborador recibe su expediente de capacitación donde se detalla los cursos y entrenamientos en los que ha participado, la modalidad y duración. Adicionalmente, reciben ofertas de entrenamiento segmentadas de acuerdo con sus necesidades y disponibilidad de cursos.

CAPACITACIONES ACUMULADAS DE ENERO 2017 A AGOSTO 2020
COLABORADOR X



» Salud y Seguridad Ocupacional



Tigo a través de su Política de Salud y Seguridad Ocupacional promueve la creación de un ambiente seguro y saludable para los colaboradores, contratistas y visitantes.

En el año 2020, incluso tomando como un reto la gestión de emergencia por la pandemia del COVID 19, se implementaron medidas sin afectar la continuidad del negocio y priorizando la salud de la gente.



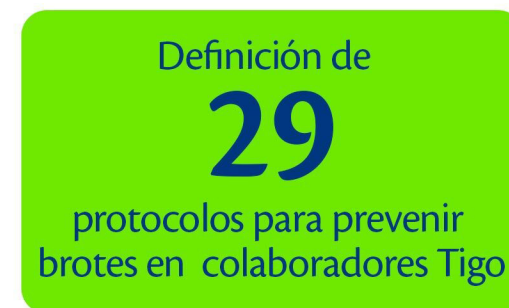


Re certificación ISO 45001

En pro de estar a la vanguardia bajo el estricto cumplimiento de normas y regulaciones locales e internacionales, en el año 2020 Tigo fue recertificado bajo la norma ISO45001 que nos acredita como una empresa con altos estándares de Salud y Seguridad Ocupacional.

Estrategia de prevención y control de brotes de SARS-Cov2 (COVID19)

En el mes de marzo 2020 cuando en Guatemala (y el mundo) se conoció la amenaza por la pandemia del SARS-Cov2 (COVID19), se definieron 29 protocolos, procedimientos y sistemas para prevención de brotes en los colaboradores Tigo. Esto, sin afectar la continuidad del negocio ni la oferta de servicios al consumidor.



» Salud y Seguridad Ocupacional



Alerta amarilla

Alerta naranja

Alerta roja

Alerta máxima



Comunicados
Recomendaciones de salud
Información general de la situación



Reuniones informativas con línea gerencial y directiva



Reuniones informativas
vía remota



Pólizas de seguro



Vigilancia médica en Plaza
Tigo y zona 12



Vigilancia médica en Plaza Tigo, zona 12 y agencias

Mapeo de personas en
mayor riesgo



Prohibición del contacto directo entre personas



En caso de sospechas, remitir al colaborador a centro asistencial.



Recomendaciones uso de buses



Cancelación de uso
de buses



Puntos de
desinfección



Eventos cancelados



Eventos masivos -
recomendaciones



Aislamiento y vigilancia médica



Crisis Management Team - definir las áreas de trabajo remoto



Desarrollo de conocimiento

Se impartieron 24 capacitaciones para colaboradores de nuevo ingreso, 46 capacitaciones de protocolo de control de brotes SARS-Cov2 y alrededor de 15 capacitaciones para personal contratista. Adoptando nuevos sistemas para hacerlo de forma remota, y así no poner en riesgo a las personas.

85

capacitaciones
durante 2020

Adecuación de oficinas

Derivado de la pandemia y la necesidad de implementar sistemas de prevención y control de brotes, se hicieron remodelaciones y adecuaciones en las instalaciones Tigo para asegurar la salud de los colaboradores, contratistas y visitantes.

Adecuación de oficinas
para asegurar la salud de
colaboradores, contratistas
y visitantes.





Inspecciones de seguridad

Se realizaron inspecciones en áreas de trabajo Tigo, como oficinas, centros técnicos y agencias para validar condiciones de seguridad, adicional de habilitar un sistema para reforzar la seguridad de las personas que utilizan vehículos de la flota empresarial, a través de una inspección vehicular para validar sistemas preventivos previo al uso.

Comunicación y concientización interna

Se enviaron más de **90 comunicados** internos de concientización y recomendaciones de prevención de contagios por SARS Cov-2 a través de sistema de correo y mensajes de texto.

Más de 90
comunicados internos en
concientización y recomendaciones
de prevención de contagios
Covid-19



BCM es **más**

#MantenteSAFE

INFORMACIÓN IMPORTANTE

El día jueves 5 de marzo por la noche, el Gobierno de Guatemala decreto "Estado de Calamidad Pública por el Coronavirus Covid-19", esto como medida preventiva ya que NO se tiene ningún caso confirmado en Guatemala.



#MantenteSAFE
Saludar a distancia
es cuidarnos unos a otros

1.5 mts.

El distanciamiento físico ayuda a prevenir el contagio de Covid-19

Debido a la situación actual COVID-19,
#MantenteSAFE y **#QuédateEnCasa**

BCM **más**

tigo

» Salud y Seguridad Ocupacional



Entrega de EPP e insumos de bioseguridad para prevenir contagios de SARS-Cov2

De forma gratuita y periodica, se entregaron insumos para colaboradores, incluyendo mascarillas, alcohol en gel, protectores faciales, entre otros.



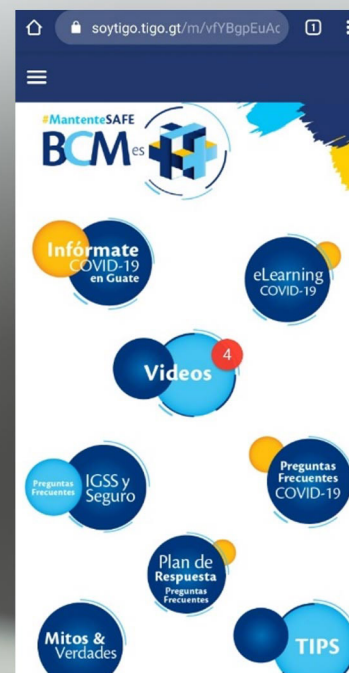
Vigilancia epidemiológica

Derivado de la pandemia y la necesidad de implementar sistemas de prevención y control de brotes, se hicieron remodelaciones y adecuaciones en las instalaciones de Tigo para asegurar la salud de los colaboradores, contratistas y visitantes.



e-Learning y web app

Se desarrolló una aplicación para centralizar toda la información y material sobre la pandemia. Esto facilitó la comunicación y la transferencia de conocimiento a todos los colaboradores Tigo




Desarrollo de web app
para centralización de
información sobre la pandemia


Activación de
protocolo preventivo

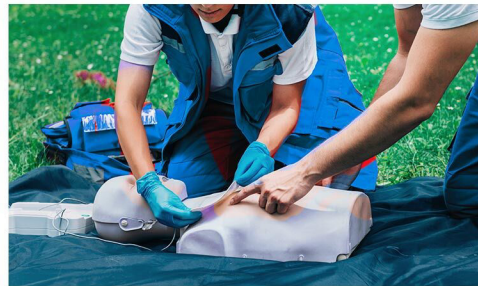


Brigada de Seguridad Tigo

Prácticas

Se ejecutaron prácticas sorpresa para la brigada, con el fin de recordar sus conocimientos y validar el tiempo de respuesta ante una emergencia. Se desarrollaron distintos escenarios en varios niveles de las 3 torres de oficinas administrativas.

• Evaluación primaria • RCP • EPP • Principios de Organización



Resguardo de colaboradores y de personas de grupos vulnerables

En el mes de marzo se hizo una reestructuración de los sistemas, gracias a los procesos de continuidad de negocio, donde se dio la oportunidad a todo el personal administrativo para continuar con sus labores desde casa.



» Cumplimiento, Ética y Gobierno Corporativo

Ética Empresarial

Durante 2020, los colaboradores de Tigo Guatemala recibieron capacitaciones de Liderazgo Ético en 2 líneas principales:

- Inducción inicial al momento de ingresar a trabajar a cualquiera de las compañías que forman parte del grupo Tigo.
- Capacitaciones de Código de Conducta y Ética, Política Anti-corrupción, Política de Conflictos de Interés; Política de Patrocinios y Donaciones, Política de Regalos y Hospitalidades.

A raíz de la Pandemia COVID-19, y derivado de las solicitudes de ayuda para combatir la misma, se implementó un control específico para todas las ayudas y/o donaciones que se realizaron, a efecto de transparentar y vigilar todas las ayudas y evitar cualquier contingencia.

En el cuarto trimestre del 2020 se aprobó la implementación de la plataforma Securimate, la cual mantiene un monitoreo mensual a toda la base de proveedores contra más de 50 listas de vigilancia, a efecto de mantener una base de proveedores sana y alineada a los principios de ética empresarial que rigen a Tigo Guatemala. Asimismo, Securimate realiza un barrido en las bases de datos de noticias.

Implementación de plataforma
Securimate

Semana Corporativa de Ética & Cumplimiento

ethics & compliance

Esta semana conmemoramos la **semana de Ética y Cumplimiento a nivel Mundial**, uniéndonos a esta iniciativa por promover una cultura corporativa de transparencia y cumplimiento.

Durante este último año, hemos robustecido nuestros procesos de cumplimiento en varias líneas: hemos implementando nuestra Línea de Ética: **¡Alza tu Voz!**; hemos iniciado el fortalecimiento de nuestros procesos de debida diligencia de nuestros proveedores y socios comerciales; hemos implementado controles internos para evitar Conflictos de Interés; y, superamos nuestro conocimiento respecto al año pasado en nuestro entrenamiento anual del Código de Conducta y Ética, para nombrar algunos de los logros alcanzados.

Asimismo, hemos sobrellevado de una manera transparente y solidaria la emergencia del **COVID-19** logrando así salvaguardar a nuestros colaboradores, apoyar a la sociedad guatemalteca manteniendo un control adecuado de nuestras operaciones y aportes brindados.

Durante esta semana se estarán compartiendo mensajes relacionados con la ética y el cumplimiento, así como el lanzamiento de la campaña de Declaración de Conflictos de Interés para el año 2020.

Los invito a seguir demostrando su compromiso con hacer las cosas de la manera correcta y promover así la cultura de transparencia y cumplimiento dentro de nuestra empresa.

A continuación, les comparto el mensaje de Mauricio Ramos, CEO Millicom

[Clic aquí](#)

Luis Valladares
Gerente General Tigo Guatemala

tigo

NOVEMBER 17, 2020
CORPORATE COMPLIANCE & ETHICS WEEK

» Cumplimiento, Ética y Gobierno Corporativo

Política Anticorrupción:

La Política Anti-corrupción de Comunicaciones Celulares está en vigencia y durante el año 2020 se llevó a cabo la capacitación de la misma, mediante la modalidad de e-learning. Se capacitó al 99% de los colaboradores de Comunicaciones Celulares.

Durante el año 2020 se realizó la revisión de la Política y se aprobó que la misma se mantuviera sin cambios.

99%

Colaboradores capacitados
en Política Anticorrupción

99%

Colaboradores capacitados
en Código de Conducta y Ética

Ética empresarial:

La Línea de Ética (Alza tu Voz) ha seguido operando y se ha afianzado como un canal de denuncia anónimo de cualquier incumplimiento de políticas y/o procedimientos de Tigo Guatemala.

La capacitación anual del Código de Conducta y Ética es obligatoria para todos los colaboradores de Comunicaciones Celulares en forma anual. Para el año 2020, se capacitó al 99% del total de colaboradores.



» Cumplimiento, Ética y Gobierno Corporativo

Tigo Money

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.

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.

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.



» Gestión responsable de la Cadena de Suministro

10 proveedores

Completaron el cuestionario
de EcoVadis

Nuestra cadena de suministro presenta una gran oportunidad para promover los negocios responsables, tanto dentro como fuera de nuestra operación. 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.

532 proveedores

Han firmado el Código
de Conducta

En el tercer trimestre del 2020 se lanzó el Plan piloto de Ecovadis, con 40 proveedores. La Plataforma de Ecovadis busca calificar a los proveedores en materia de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la evaluación y calificación de las políticas y procedimientos de los proveedores. Para finales de 2020, 10 proveedores habían completado el cuestionario EcoVadis.

Todos los proveedores de Tigo Guatemala firman la aceptación al Código de Conducta, y los contratos que se celebran con los proveedores los obligan a acatar las políticas y lineamientos éticos bajo pena de terminación de la relación contractual en caso de incumplimiento.

No se realizaron capacitaciones específicas en temas de ética o sostenibilidad a proveedores durante 2020, únicamente los principios y lineamientos generales establecidos en el Código de Conducta de Proveedores.

De igual forma, durante 2020 no se realizaron capacitaciones específicas en temas de anti-corrupción a los proveedores, únicamente los principios y lineamientos generales establecidos en el Código de Conducta de Proveedores.



Programa de Reciclaje

También 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



» Impacto Ambiental



168.43 kilogramos

Peso de reciclaje de celulares
en agencias Tigo

73.74 toneladas

Peso de Reciclaje
de desechos comunes en
oficinas administrativas



*El monto de reciclaje de desechos comunes en oficinas administrativas se vió sustancialmente reducido vs. el año anterior, debido a que nuestros colaboradores realizan teletrabajo desde **marzo 2020**.

» Impacto Ambiental



2019

16,742,000^{m3}

metros cúbicos de agua consumidos
en oficinas administrativas

9,272,760 KWH

de electricidad consumida
en sitios fijos

2020

10,220^{m3}

metros cúbicos de agua consumidos
en oficinas administrativas

3,690,158.91 KWH

de electricidad consumida en
oficinas administrativas

*El consumo de agua y Electricidad en oficinas administrativas presenta un **descenso importante vs. 2019**, debido a que una gran parte de colaboradores se encuentran en teletrabajo debido a la pandemia.

» Clientes: Apoyo a PYMES



Debido a la pandemia, durante 2020 Tigo Business realizó 4 webinars específicamente para apoyar a las pequeñas y medianas empresas. El objetivo principal fue comunicar diferentes herramientas digitales que las empresas podían aplicar para la continuidad de sus negocios.

En total se alcanzó a **231 personas** de estos segmentos.

Los eventos se realizaron con clientes Tigo Business, así como con socios de la Cámara de Comercio y AMCHAM.

Temas tratados en los webinars:

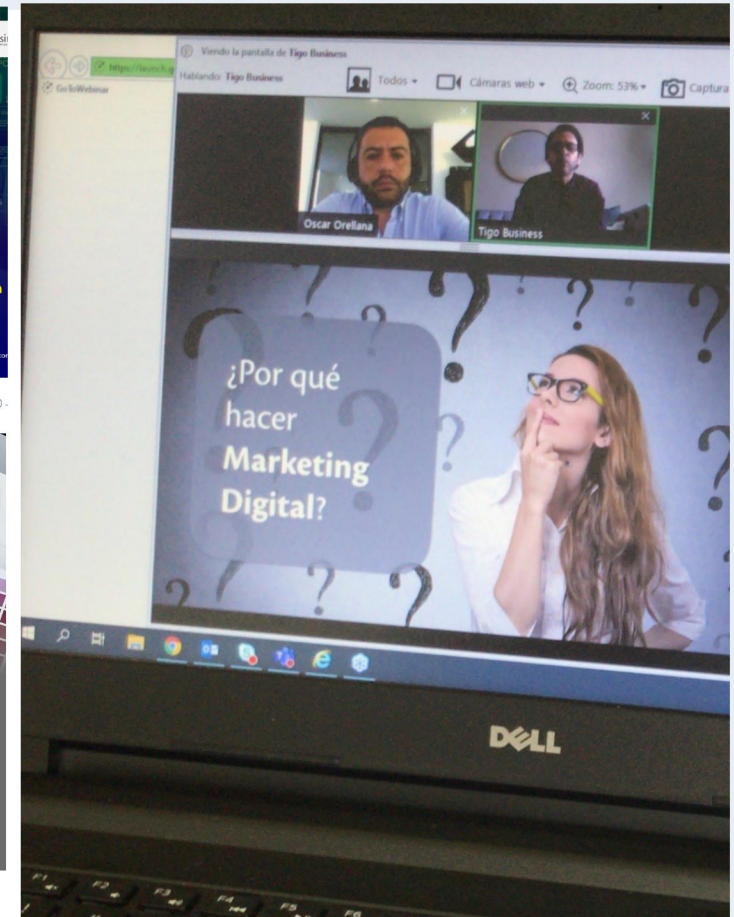
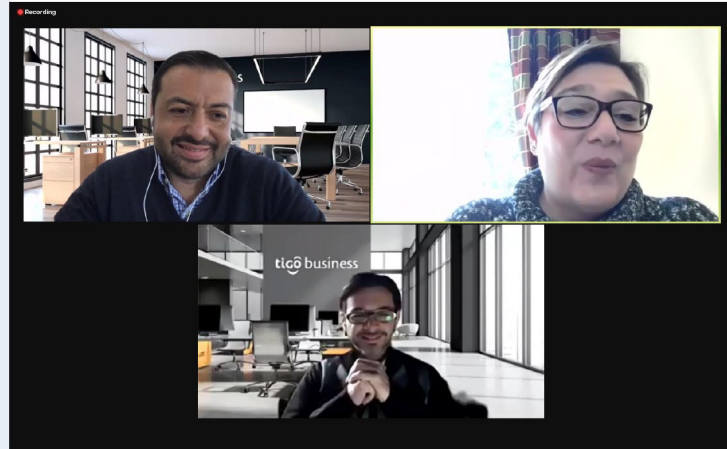
- **Marketing Digital:** Pasos para tener presencia digital
- **Redes Sociales:** crear paginas de Facebook, cómo pautar, crear contenido
- **Mi Negocio en Línea**



» Clientes: Apoyo a PYMES



Webinars Tigo Business



tigo business
Una solución para cada negocio

El brazo social de Tigo Guatemala, es una organización comprometida con el mejoramiento del índice de calidad de vida de las comunidades guatemaltecas; creando, desarrollando y ejecutando programas y soluciones digitales que causen un verdadero impacto en el país.

Su visión es ser una de las organizaciones sociales de origen privado más importantes de Guatemala, contribuyendo activamente con el desarrollo humano e integral del país, por medio de nuestra infraestructura tecnológica y la creación de programas innovadores, enmarcados en tres ejes de operación: Educación, Empoderamiento Digital y Proyectos Especiales.



Programa de Educación*	2019	2020
Niños Beneficiados	4,588	153
Escuelas Beneficiadas	17	1
Docentes Capacitados	188	5
Aulas Digitales	18	1
Voluntarios	847	110
Cantidad de voluntariados	34	4
Horas de Voluntariado	5,724	830
Computadoras entregadas	292	17

*El programa de Educación se redujo considerablemente durante 2020 debido a la pandemia.



Empoderamiento Digital

Adicionalmente, llevamos a cabo algunos programas con el fin de brindar herramientas que buscan potenciar y maximizar el uso de la tecnología, tales como:

Conectadas, que busca empoderar a mujeres en el uso de la tecnología móvil, por medio de un programa de capacitación que incluye el uso de una aplicación con módulos de aprendizaje sobre herramientas digitales con el fin de ampliar su acceso a oportunidades y mejorar sus vidas, tanto a nivel personal como profesional.

De enero a marzo se llevaron a cabo capacitaciones presenciales, donde se capacitó a **3,471 mujeres**, y a partir de abril, el formato se transformó a virtual, en donde capacitamos a **4,678 mujeres**, capacitando a un total de **8,149 mujeres** durante todo el año.



Por otro lado, desde 2016 llevamos a cabo un programa de apoyo a organizaciones con fines sociales en Guatemala, por medio de la campaña anual **#GuatemalaGives** en **#GivingTuesday**.

Esta campaña promueve la recaudación de fondos en línea para organizaciones que trabajan con fines sociales en el país. Las organizaciones son seleccionadas e invitadas a participar de forma gratuita, y además de utilizar la plataforma de recaudación y recibir apoyo en la promoción de sus campañas, reciben una capacitación con las últimas tendencias para lograr campañas exitosas de recaudación en línea por parte de HIP Give, nuestro aliado en esta iniciativa.

La iniciativa apoya distintas causas, que van desde educación, empoderamiento de mujeres hasta apoyo a discapacidades de distintos tipos, entre muchos otros.

Las organizaciones participantes durante 2020 fueron: Asociación Bendición de Dios, AEP Guatemala, Asociación Comunidad Esperanza, Asociación Guatemalteca por el Autismo, Asociación para el Mejoramiento Habitacional de Guatemala, Casa Bernabé, Centro Moore, Cojolya, Fundación Ayúdame a Vivir (AYUVI), Fundación Cambia Una Vida, Fundación Margarita Tejada, Fundaniñas, Funsilec, Hogar de Niños Fátima, MAIA, Museo Ixchel del Traje Indígena, Operación Sonrisa Guatemala.



17

organizaciones
recaudaron más de
US\$19,885
en **#GuatemalaGives**

14

organizaciones
recibieron **US\$5,000**
en fondos de
contrapartida
(matching funds)
e incentivos.

Voluntariado

Anualmente, Fundación Tigo realiza varias actividades de voluntariado, dividiéndose principalmente en: Educación y Emergencias.

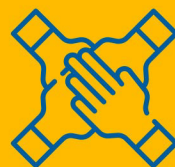
Los voluntariados se llevan a cabo internamente con los colaboradores de Tigo, quiénes con su entusiasmo y apoyo llevan a cabo actividades de construcción, pintura, siembra de plantas, preparación de almuerzos saludables, además de nuestro Programa de Capacitación de Enseñanza Tecnológica por medio de voluntarios. De esta forma, se integran con aquellas personas que necesitan una mano amiga en las escuelas beneficiadas por nuestros programas.

Debido al contexto de la pandemia, el programa de voluntariado tuvo que ser suspendido a partir de marzo 2020. Por esa razón, los indicadores de voluntariado disminuyeron considerablemente vs. el año anterior.



830

Horas de
voluntariado



110

Voluntarios
Tigo



4

Actividades de
voluntariado



Apoyo a Programa de Transferencias Monetarias para compra de alimentos (Covid-19)

Durante 2020, USAID llevó a cabo un Programa de Transferencias Monetarias para la compra de alimentos para más de **14,000 familias** vulnerables, provenientes de **12 municipios** de los departamentos de Huehuetenango, Chiquimula y Quiché.

Tigo se sumó a apoyar este esfuerzo, para llevar a cabo la transferencia de los fondos por medio de Tigo Money. De esta forma, apoyamos a 9 organizaciones sin fines de lucro y que operan en el país, por medio de nuestro módulo de dispersión sin costo.

13,558

Transacciones de dinero
en apoyo ante la crisis



Monto de transacciones por
un valor de más de

US\$950,000







Objetivo 1



1.1 Fin de la Pobreza

Comprometerse con la inversión responsable y sus impactos, la inversión en las comunidades, así como en el impacto social.

1.2 Fin de la Pobreza

Crear oportunidades de empleo y promover la seguridad laboral, incluyendo la provisión de trabajo decente y respeto a los derechos laborales.

1 FIN
DE LA POBREZA



Objetivo 2



2.2 Hambre cero

Comprometerse con la inversión responsable y sus impactos, la inversión en las comunidades, así como en el impacto social.

2 HAMBRE
CERO





Objetivo 3



3.1 Salud y Bienestar

Otorgar opciones de servicio médico a empleados del sexo femenino, fomentando estilos de vida saludables y otorgando condiciones decentes de trabajo.

3.2 Salud y Bienestar

Combatir las enfermedades y la desnutrición al proveer alimento nutritivo adecuado y agua potable salubre, tomando en cuenta los peligros de la contaminación ambiental.

3.4 Salud y Bienestar

Promover la actividad física y deportes en entornos seguros y saludables cerca de las instalaciones y plantas.

3 SALUD
Y BIENESTAR





Objetivo 4



4.1 Educación de Calidad

Hacer cumplir las políticas de trabajo infantil de tolerancia cero dentro de las propias operaciones y fomentarlas en la cadena de suministro.

4.a Educación de Calidad

Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.

4.3 Educación de Calidad

Brindar oportunidades educativas y de pasantías a adultos jóvenes, defendiendo igualdad de oportunidades.

4.4 Educación de Calidad

Proporcionar incentivos para que los empleados desarrollen habilidades adicionales o continúen su educación.

4.5 Educación de Calidad

Brindar acceso no discriminatorio y abierto a los empleados a la capacitación, programas de pasantías y educación adicional.

**4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD**





Objetivo 5



5.1 Igualdad de Género

Apoyar el liderazgo de mujeres y garantizar su participación suficiente en los órganos de decisión y de gobernanza.

5.2 Igualdad de Género

Establecer una política de tolerancia cero hacia todas las formas de violencia en el lugar de trabajo y prevenir el acoso sexual.

5.5 Igualdad de Género

Invertir en programas de liderazgo femenino, para ayudar a que las mujeres puedan progresar en sus carreras y ampliar sus habilidades de liderazgo.

5.b Igualdad de Género

"Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres."

5 IGUALDAD
DE GÉNERO





Objetivo 8



8.3 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Garantizar estrategias de empleo responsable, proporcionar trabajo decente y actividades productivas para todos los empleados.

8.5 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Participar en programas que tienen como objetivo eliminar el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la discriminación en el lugar de trabajo.

8.6 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Fortalecer los vínculos entre las empresas y la educación y promover los derechos de los jóvenes en el trabajo.

8.8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Introducir sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional basados en principios acordados internacionalmente para proteger la salud.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO





Objetivo 9



9.3 Industria, Innovación e Infraestructura

Invertir en habilidades comerciales, gestión, capacitación tecnológica para las Mipymes dirigidas a grupos marginados, incluidas las mujeres.

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



Objetivo 10



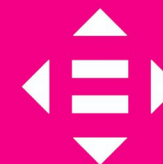
10.1 Reducción de las Desigualdades

Otorgar opciones de servicio médico a empleados del sexo femenino, fomentando estilos de vida saludables y otorgando condiciones decentes de trabajo.

10.1 Reducción de las Desigualdades

Garantizar que las políticas de empleo no excluyan o restrinjan el acceso a empleo a grupos actualmente marginados.

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES





Objetivo 16



16.2 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Asociarse con organizaciones que se ocupan del trabajo infantil y apoyar los esfuerzos del gobierno y la comunidad para proteger los derechos de los niños.

Objetivo 17



17.3 Alianzas para Lograr los Objetivos

Movilizar el Capital Privado para apoyar el desarrollo sostenible en los países en desarrollo.

17.16 Alianzas para Lograr los Objetivos

Apoyar iniciativas conjuntas de desarrollo con gobiernos, la sociedad civil y organizaciones internacionales a través de inversión directa y promoción.

17.17 Alianzas Para Lograr Los Objetivos

"Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas."

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



tigô