



## Comunicación de Progreso del Pacto Global de la ONU



REPORTE 2014-2015





## Introducción

Nos complace presentar el primer reporte para comunicar el progreso de Tigo El Salvador en función del cumplimiento de los principios del Pacto Global (COP), al cual nos incorporamos en el año 2014.

Ser parte de la iniciativa más grande en responsabilidad social en el mundo, con más de 12 mil firmantes en más de 150 países, ha sido una experiencia de diálogo y aprendizaje muy enriquecedora para todos en la empresa.

Hoy, ante nuestros grupos de interés, reiteramos nuestro compromiso de promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa en todas nuestras estrategias y actividades cotidianas, tomando acción en apoyo a los objetivos de la Organización de las Naciones Unidas, incluyendo los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

# Índice

## de contenidos

- I.- Mensaje del CEO
- II.- Sobre Tigo
- III.- Visión y Valores
- IV.- Pacto global y local

### DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.

### TRABAJO

Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil.  
Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### MEDIOAMBIENTE

Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### TRANSPARENCIA

Principio 10: Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

V.- Carta de Compromiso



## Mensaje del CEO



ha dejado de ser un proveedor de servicios de telefonía móvil para convertirse en un proveedor integral de servicios digitales que tiene como objetivo primordial mejorar la vida de nuestros clientes a través del uso de la tecnología en su día a día.

Así, como líderes de la industria, tenemos también una gran responsabilidad, la de transformar la vida de los salvadoreños creando y enriqueciendo su estilo de vida digital para que puedan avanzar y progresar en la vida haciendo uso de la tecnología. Es un honor ser miembros activos del Pacto Global, y en este primer año ha dado un gran impulso a nuestro modelo sostenible de negocio en el cual la responsabilidad corporativa es parte de nuestro ADN con enfoque en tres pilares fundamentales para cualquier sociedad: Educación, Salud y Medio Ambiente.

Durante el período 2014-2015 hemos visto el crecimiento y la expansión de programas educativos donde estamos capacitando alumnos, padres y maestros para la incorporación efectiva de los nuevos conocimientos digitales en la educación.

En el pilar de la salud estamos llevando tecnología de última generación al sistema público de salud y a instituciones que promueven la salud física y mental de los salvadoreños.

La responsabilidad medioambiental de la compañía involucra diversas prácticas orientadas a la protección de los recursos naturales tanto dentro como fuera de nuestras oficinas. En ese sentido, destaca nuestro servicio de Ecofactura que ha seguido creando conciencia a más y más usuarios sobre el ahorro de papel que al final nos beneficia a todos.

Coordinar desde El Salvador el programa de E-Waste Management para todas las operaciones de nuestra casa matriz Millicom en el mundo; nos llena de orgullo y satisfacción, y nos motiva a seguir siendo embajadores de la disposición adecuada de desechos electrónicos y del reciclaje dentro y fuera de nuestras fronteras.

Con nuestro portafolio de servicios también hemos seguido impulsando exponencialmente el desarrollo social de las personas, incluso en las poblaciones más alejadas de El Salvador. Especial mención merece Tigo Money que ha mejorado y facilitado la vida de cientos de miles de personas que ahora administran su dinero desde su teléfono móvil con mayor comodidad y libertad disminuyendo a pasos agigantados la brecha digital y contribuyendo sustancialmente con la inclusión financiera en el país.

Reconocemos que el apoyo de nuestro capital humano ha sido decisivo para el éxito de todas las iniciativas que estamos presentando en este reporte. Todos y cada uno de nuestros colegas le dan vida al Código de Ética, a la Política de Responsabilidad Social Empresarial; así como a todas las demás normativas y procedimientos que hoy definen nuestra ciudadanía corporativa.

Desde el corazón del continente americano reafirmamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global. En definitiva, el mundo digital en el que vivimos necesita referentes empresariales que construyan sociedades más humanas y más justas, con oportunidades de bienestar y progreso para todos, y desde Tigo El Salvador estamos dispuestos a continuar asumiendo dicho desafío con pasión, integridad y respeto.

**Marcelo Aleman**  
TIGO CEO



**Sobre TIGO**

## II.- Sobre TIGO

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.**

Nuestros servicios de telefonía móvil provienen de la primera compañía de celulares en El Salvador llamada Telemovil, de donde se deriva nuestra denominación legal como Telemovil El Salvador S.A. de C.V.

Somos el operador de teléfonos móviles más importante del país, con más de **2.8 millones de usuarios**, que representan casi el **40% del mercado**. Así, en total con los demás servicios, hoy por hoy atendemos a **3.5 millones de personas**.

Hemos invertido más de **300 millones de dólares** en el país durante los últimos tres años y ahora estamos invirtiendo a un ritmo de **1.9 millones dólares por semana**, en mejoras de la red y del servicio que brindamos.

En la actualidad, gestionamos cuatro unidades de negocios para facilitar y mejorar la vida a nuestros clientes:



### Línea de tiempo de evolución de TIGO





## Visión y Valores

### Visión:

Mejorar la vida de nuestros clientes proporcionándoles la mejor experiencia digital, facilitando el acceso a su mundo en todos los momentos de su vida, creando y enriqueciendo su estilo de vida digital.

### Valores:

Respeto, Integridad y Pasión.



# Pacto Global

## IV.- Pacto global y local

La adhesión de Tigo El Salvador al Pacto Global refleja nuestro propósito de mejorar la competitividad y el desarrollo del país con acciones de responsabilidad social empresarial (RSE). Para ello, hasta ahora hemos alineado nuestra estrategia de negocios y nuestras operaciones con cinco de los diez principios establecidos.

Reconocemos que el éxito a largo plazo, junto con la continua confianza de las partes interesadas, depende de que mantengamos los más altos estándares posibles de conducta empresarial responsable y ética.

Definimos la RSE como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de nuestros diversos stakeholders; generando un impacto positivo a través de la tecnología, facilitando la conectividad y cambiando sus vidas.

Nuestro trabajo en esta materia lo desarrollamos en función de 3 grandes ejes:



Educación



Salud



Medio Ambiente



Imágenes de voluntarios TIGO.

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.

Esta directriz marca la pauta del trabajo con todos nuestros públicos de interés, construyendo y manteniendo relaciones de respeto y confianza mutua; todo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestra fuerza laboral, de sus familias y de las comunidades en nuestras zonas de influencia.

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.



# DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional

## DERECHOS HUMANOS

### Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional

En Tigo El Salvador reconocemos que los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinciones de ninguna índole, comenzando por supuesto con nuestros colaboradores.

Por ese motivo, nuestra política de RSE destaca nuestra obligación de **“Promover y proveer espacios de trabajo sano y saludable a través de la aplicación de estándares internacionales de salud y seguridad, además de constantes entrenamientos y mediciones de desempeño”**.

En esta misma línea, nuestra Política de Seguridad, Salud y Medioambiente indica las bases **“para la implementación y ejecución efectiva de las medidas que velan por la salud y seguridad ocupacional de todos los empleados, asociados y contratistas; así como del ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, reduciendo el nivel de riesgo al cual pueden estar expuestos todos los empleados mientras ejercen su actividad productiva dentro de los espacios de trabajo de Tigo El Salvador”**.

El departamento de Salud, Seguridad y Medioambiente, conocido como HSE por sus siglas en inglés, se encarga de:

-  Cumplir con todo lo que exige la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
-  Asegurar que nuestros sistemas de gestión estén alineados con las normas ISO14001, OHSAS18001 e ISO9001 (dato extraído del Código de Conducta).
-  Trabajar siempre un paso más allá de la legislación nacional en la protección de la salud física y psicológica de todos.

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud ocupacional que coordina diferentes esfuerzos en esta materia; y con un grupo voluntario de brigadistas que están listos para brindar primeros auxilios; así como para apoyar a sus colegas en caso de incendios y otros incidentes que demanden evacuaciones.

Por último, nuestro Código de Conducta también contempla que como empresa responsable **“reconocemos que las condiciones de trabajo seguras y saludables, donde se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, conducen a un ambiente más productivo, un personal satisfecho y a una mayor calidad de servicio a nuestros clientes”**.

En el marco del cumplimiento del principio número uno, también merecen especial atención los grupos más vulnerables como los niños y las niñas. Justamente, para contribuir a la protección de su derecho a la educación, manejamos el proyecto “Adopte una escuela” en el cual unimos esfuerzos con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE) para mejorar la calidad de la educación pública a través de:

- Mejora de infraestructura.
- Asistencia técnica y formación docente.
- Equipamiento escolar.
- Monitoreo de indicadores educativos.

Así, con una inversión de **US\$187,000**, solo en el 2014 se beneficiaron más de 4,200 niños y 128 maestros.

#### Detalle de Población Beneficiada

Centros Escolares Apadrinados	Estudiantes		Total	Docentes		Total
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Católico San Patricio	242	251	493	12	7	19
República de Italia	178	272	470	21	6	27
Cantón El Carrizal	409	323	732	6	9	15
Caserío El Reten	196	135	331	5	2	7

Centros Escolares Corredor Educativo	Estudiantes		Total	Docentes		Total
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Alberto Masferrer	250	244	494	8	11	19
Caserío El Junquillo	136	134	270	3	4	7
Caserío El Matazano	125	140	265	3	3	6
Cantón Las Quebradas	198	198	396	6	4	10
Centro Escolar Caserío “El Zungano”	55	59	111	1	2	3
Centro Escolar Caserío “La Charanga, Canton Cirigual”	140	137	277	3	2	5
Centro Escolar Caserío El Botijón	194	177	371	8	2	10



Gracias al valioso impacto de esta iniciativa, hemos asumido el compromiso de adoptar una escuela en cada uno de los 14 departamentos de El Salvador entre los años 2015 y 2017, lo que representará una inversión de más de medio millón de dólares.

Por otro lado, en sintonía con nuestra visión de la educación como propulsora de progreso para todo el país, en alianza con FUSALMO hemos construido y equipado cinco centros tecnológicos en Aldeas Infantiles SOS de Santa Tecla, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel y San Vicente.

Consolidado Aldea	Población atendida 2014		
	Femenino	Masculino	Total
Al Santa Tecla	11	6	17
Al Santa Ana	18	17	35
Al Sonsonate	26	18	44
Al San Miguel	15	14	29
Al San Vicente	9	7	16
Totales	79	62	141

Con la visión de mejorar la calidad de vida de los salvadoreños que utilizan los servicios públicos de salud, igualmente hemos trabajado con las autoridades locales para asegurar la conectividad de 8 centros médico-hospitalarios por medio de la implementación del expediente electrónico único que beneficia a más de 3 millones de personas y pone al alcance de los médicos tecnología de última generación.



Una de las terapias en FUNTER.

En Tigo El Salvador también trabajamos por una sociedad más inclusiva de la mano con FUNTER, institución sin fines de lucro dedicada a la rehabilitación integral de personas con discapacidad física.

En 2014-2015 destacan dos proyectos de nuestro trabajo conjunto con esta entidad:

A) Compramos e instalamos 44 paneles solares para la climatización de la piscina que brinda tratamientos de alto nivel para combatir la osteoartritis, lumbalgias, fracturas, esguinces, trastornos neurológicos, problemas

cerebro vasculares, cirugías de espalda, etc. y que permite la realización de más de 7,300 terapias cada año.

B) En el marco de la Teletón, la principal actividad de recaudación de fondos para apoyar el trabajo de FUNTER, pusimos a disposición la plataforma Tigo Money como un medio de donación ágil, cómodo y seguro con el cual contribuimos a alcanzar la meta de US\$1,823,210.00, monto que se utilizará para la sostenibilidad de los 3 centros de rehabilitación integral ubicados en San Vicente, Sonsonate y Merliot que atienden a más 6,800 familias salvadoreñas.

Voluntarios TIGO en jornadas de sensibilización.



En el 2014 trabajamos en brindar acceso financiero a la comunidad acortando la brecha digital con Tigo Money. Es un servicio que merece especial mención en este reporte pues representa un medio de inclusión financiera.

Inclusión Financiera significa que la gran mayoría de la población tenga acceso a productos y servicios financieros. Esto contribuye al desarrollo económico y social y apunta a mejorar las condiciones de vida de la gente que tradicionalmente ha estado excluida del sistema financiero, así como a potenciar la actividad de las micro y pequeñas empresas.

Tigo Money es un exitoso modelo que promueve la inclusión financiera en el país y se ha posicionado como uno de los servicios más exitosos a nivel latinoamericano. Tigo Money garantiza acceso a servicios financieros más eficientes, confiables, modernos y menos costosos contribuyendo a mejorar las condiciones de seguridad de la población y los comercios al reducir el uso de efectivo.

tigo money

Con más de  
**2,400** puntos  
en todo el país



y casi  
**900 mil**  
clientes



Estamos transformando vidas a través  
de la tecnología

Tigo Money pone a disposición de los clientes las siguientes operaciones:



**Carga:**  
Ingreso de dinero  
en su propio  
celular.



Recarga con triple saldo a su  
número o a otro número  
Tigo, utilizando el saldo  
disponible electrónico de su  
número en Tigo Money.



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.



**Remesas  
internacionales**



**Pago de  
facturas**



## TRABAJO

Principio 5: Apoyar la  
erradicación del trabajo infantil

## TRABAJO

### Principio 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil

Los convenios internacionales indican que la edad mínima para trabajar es desde los 14 años y consideran como trabajo infantil toda actividad que priva a los infantes de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. En el ámbito nacional, la Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia (LEPINA), que entró en vigencia en 2009, retoma estas directrices.



Estos datos oficiales señalan que los niños que trabajan en el país se dedican a labores como la corta de la caña de azúcar y café, trabajos en coheterías artesanales, basureros, pesca, vendedores ambulantes e informales, trabajo agrícola y doméstico.

En consecuencia, estos pequeños no pueden dedicarse por completo a sus estudios o, en el peor de los casos, no tienen tiempo para ir a la escuela ni para jugar. Tampoco reciben la alimentación ni los cuidados apropiados y, en suma, se les niega la oportunidad de disfrutar su infancia.

Millicom está comprometida con la protección infantil contra cualquier tipo de trabajo que ponga en peligro su salud, su seguridad o que vulnere su moralidad, además de impedir su educación.

Por nuestra parte, en Tigo El Salvador reconocemos que esta problemática, además de ser una forma de explotación que les provoca daños físicos y emocionales irreparables, empeora la situación de pobreza de toda la nación.

Nuestro Código de Conducta y nuestra Política de Responsabilidad Social consideran el cumplimiento de este principio cuando señalan que la compañía **“no utiliza trabajo infantil, obligatorio o forzoso”** y fomenta **“la educación y su obligatoriedad la cual constituye un derecho fundamental para la niñez”**.

También, como se mencionó en el apartado anterior, apoyamos la educación de los niños a través de la rehabilitación de escuelas públicas y facilitando su acceso al conocimiento a fin de que puedan ingresar al mercado laboral después de completar su formación.

Finalmente, con el fin de fomentar el talento joven, cada año graduados universitarios se incorporan a la empresa como aprendices o pasantes;

mientras que la Escuela de Ventas Tigo ha capacitado a más de 600 personas desde 2014 para potenciar su éxito a largo plazo a través de un programa de entrenamiento.



415 vendedores en el Programa Journey Excelencia en Ventas



115 Entrenadores TMY en el Programa Journey Excelencia en Entrenamiento



102 vendedores en el Programa de Update de MFS (refuerzo sobre Tigo Money)



19 TLs en el Programa de Liderazgo para Team Leaders

#### Fuentes:

<http://www.laprensagrafica.com/2015/06/19/trabajo-infantil-disminuye-78-en-el-salvador>

<http://www.contrapunto.com.sv/sociedad-civil/la-erradicacion-del-trabajo-infantil-una-deuda-pendiente>

<http://www.lapagina.com.sv/nacionales/82950/2013/06/12/Mas-de-191-mil-ninos-trabajan-en-El-Salvador>

<http://www.millicom.com/where-we-operate/#el+salvador>



## Principio 6:

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

“Aceptamos y valoramos positivamente la diversidad de género y promovemos la igualdad de oportunidades en el reclutamiento, empleo, desarrollo y retención de nuestros colaboradores”.

Esta sentencia está contenida en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, como fiel reflejo de que en la compañía las relaciones con el equipo humano se fundamentan en su capacidad para hacer el trabajo y que no hay distinción, exclusión o preferencia basada en otros motivos.

Actualmente, Tigo El Salvador emplea directamente a más de

**1,600**  
personas

de las cuales el **95%**

son reclutadas localmente, además de generar más de

**1,500**  
Empleos Indirectos

### TIGO PEOPLE



**613**  
Mujeres



**1052**  
Hombres

#### Cargos Ejecutivos

VPs/ Directores/Managers

**30.01%**

**69.99%**

#### Cargos de Coordinación y Jefatura

Personal bajo su cargo pero no son managers

**37.35%**

**62.65%**

Nuestro Código de Conducta señala puntualmente las siguientes responsabilidades prioritarias en nuestros espacios de trabajo:

- **Respeto, diversidad e igualdad de oportunidades.**
- **Prevención del acoso.**
- **Libre asociación, prohibición del trabajo forzoso y trabajo infantil, y remuneraciones justas.**
- **Promoción de la Salud y la Seguridad Ocupacional.**
- **Protección de la información personal de nuestros colaboradores.**

Como compañía global buscamos ser el empleador preferido en los mercados donde operamos. Enfatizamos el logro de un ambiente de trabajo positivo y promovemos el crecimiento personal de cada colaborador, reconociendo el valor único de cada uno de ellos.

Estamos orgullosos de la diversidad de nuestro personal, un elemento esencial de nuestra creatividad, cultura y crecimiento. Por tanto, estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades en el empleo y el trato imparcial hacia todos los individuos en todas las prácticas laborales.

Todas las decisiones de contratación, recompensa, ascenso y despido están basadas en las calificaciones, la experiencia y el desempeño. Ninguna otra característica tal como raza, color, género, edad, origen nacional o étnico, religión, creencia, orientación sexual, estado civil, nacionalidad,

discapacidad, opiniones políticas o cualquier otro fundamento prohibido por ley, puede influir en tales disposiciones.

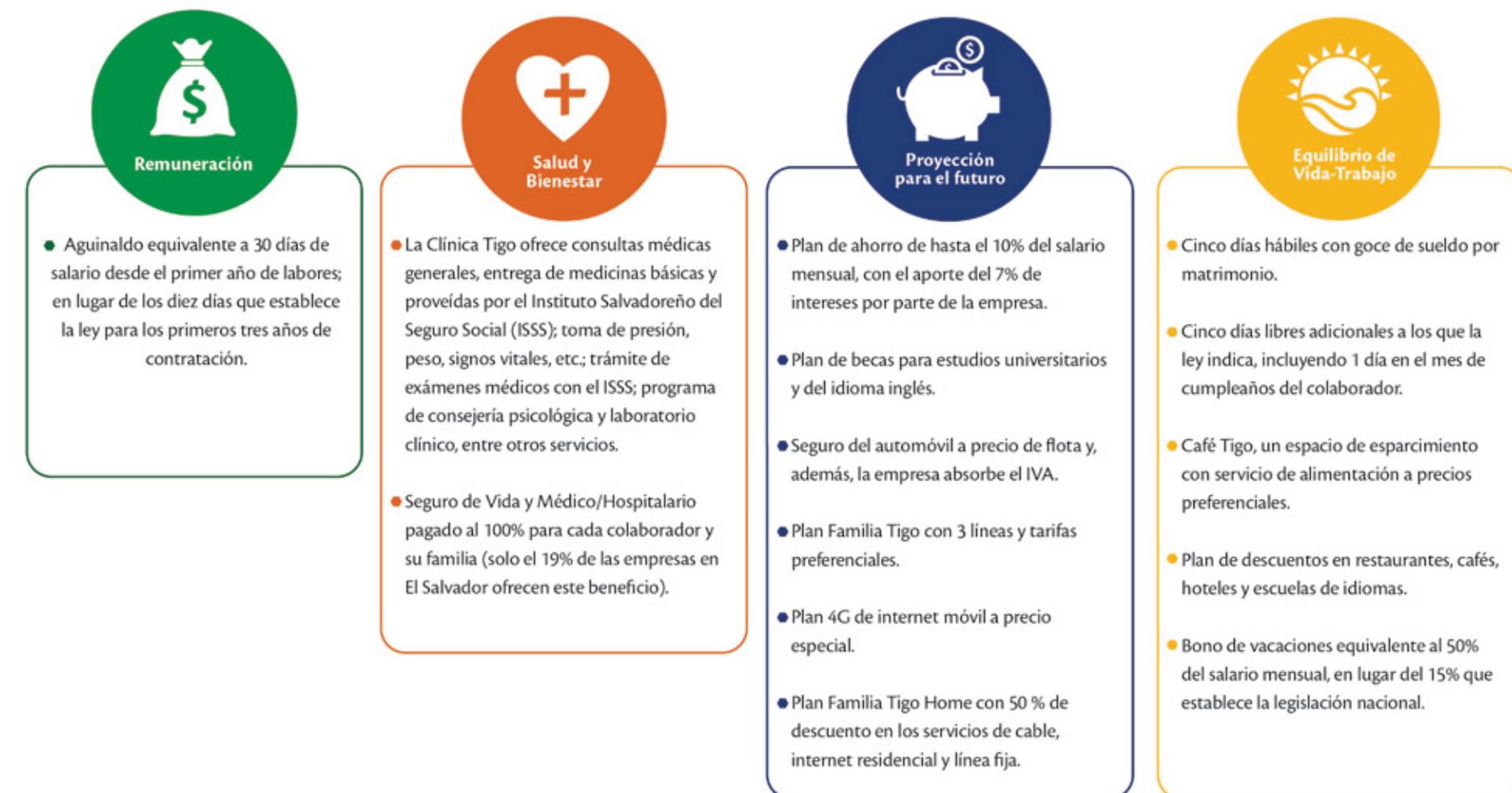
Estos lineamientos están incluidos tanto en la política como en el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal de Tigo El Salvador, con los cuales se gestionan todas las actividades relacionadas, desde la revisión de los expedientes de los candidatos hasta la incorporación de los nuevos empleados seleccionados.

## 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.

**El plan de beneficios y compensaciones**, que involucra a todos nuestros colaboradores por igual se fundamenta en **4 pilares de acción:**



Así, entre las acciones que marcan la diferencia en la vida de nuestros compañeros y sus familias, sobresalen las que se detallan a continuación:



Plan de beneficios y compensaciones	2014	2015**
Clínica Tigo	7,116	3,915
Plan de ahorro	386	557
Becas autorizadas universitarias y maestrías.	140	101
Reembolsos de becas universitarias y maestrías.	102	24
Becas autorizadas estudio del idioma inglés.	84	45
Reembolsos de becas para estudio del idioma inglés.	49	25

\*\* Información hasta la junio 2015.



## MEDIOAMBIENTE

### Principio 8:

Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Nuestro Código de Conducta afirma que cada colaborador tiene el deber de ayudar a proteger el medioambiente en el trabajo y contribuir a cumplir con los objetivos medioambientales de la Compañía, fijados para todas las operaciones con el fin de reducir los impactos adversos para nuestro planeta.

Estos objetivos 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 nuestra 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.

Del mismo modo, alineados con el compromiso de sostenibilidad de nuestra casa matriz, creemos firmemente en la importancia de “incentivar el fortalecimiento de una cultura de respeto al medioambiente” (Política de Responsabilidad Social Empresarial).

En sintonía con estas disposiciones, nuestro programa de E-Waste Management garantiza la disposición final y adecuada de desechos electrónicos como: equipos y materiales electrónicos usados, dañados y obsoletos.

La industria de las telecomunicaciones es dinámica y para prestar el mejor servicio a los clientes requiere renovarse continuamente ya sea por cambios de tecnología o expiración de vida útil. Por ello se identificó la urgencia de crear e implementar una política empresarial para el manejo de desechos electrónicos.

Así, en Noviembre de 2012 nació este proyecto con un “levantamiento” de las características de operación y de las exigencias a cumplir a escala mundial. Entonces se decidió que todo el esfuerzo se liderara desde El Salvador para atender las necesidades locales y las de otros 14 países ubicados en las regiones de Latinoamérica (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Colombia, Bolivia, Paraguay y Costa Rica) y África (Tanzania, Ruanda, Senegal, Ghana, Chad, República Democrática del Congo, República de Mauricio). Previamente, cada país ejecutaba sus propios procesos de disposición final, siempre en cumplimiento con la legislación local.

Ahora contamos con un proceso global estandarizado, con el apoyo de proveedores certificados de clase mundial y con credenciales suficientes que garantizan el total cumplimiento de las disposiciones medioambientales en todas las naciones en las que operamos.

**Cada año invertimos \$20,000** para darle vida a este programa que se traduce en beneficios concretos como los siguientes:

#### Reducción del impacto de residuos electrónicos en el medio ambiente.

Reciclaje de:

- Equipos que aún puedan tener vida útil remanente para operar.
- Partes de equipos usados para restaurar unidades que puedan tener un nuevo tiempo de vida útil, aunque no como la de un equipo nuevo
- Materiales como cartón, papel, metal y plástico.



A la fecha, solo en nuestro país hemos logrado desechar **414,764 libras** de basura electrónica responsablemente

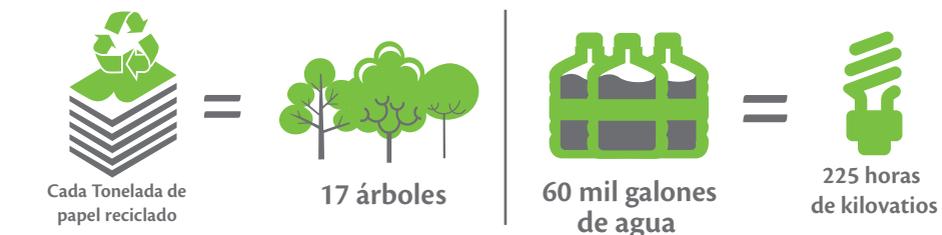
Otra iniciativa ecológica que queremos compartir en este reporte es nuestro servicio de Ecofactura, con la que pretendemos concientizar a nuestros clientes para reducir el consumo de papel eliminando las facturas físicas, enviándoselas solo de manera electrónica.

El tema del reciclaje ha cobrado importancia para las empresas en el país: entre 2011 y 2012 El Salvador exportó US\$79 millones de desechos inorgánicos reciclables; desperdicios como aluminio, plástico, cartón y papel fueron los más comunes según datos del Banco Central de Reserva (BCR).

Con esta dinámica, los usuarios también pueden cancelar su factura a través de Tigo Money, integrándose de lleno al estilo de vida digital que promueve nuestra compañía. Además tienen la seguridad de que la misma no se pierda; así como la garantía de conocer el importe y detalle del cobro días antes de su vencimiento.

Este servicio está disponible en cualquiera de las Tigo Stores ubicadas en todo el país, y solo se requiere llenar el formulario de inscripción y depositarlo en los buzones correspondientes.

De acuerdo con estudios del Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales de El Salvador, se ha demostrado que



y se descontaminan 3.3 áreas cúbicas de espacio. Por otra parte, se estima que



Más de **25 Mil** clientes Tigo El Salvador reciben sus **Ecofacturas** a través de sus correos electrónicos, favoreciendo la conservación de los recursos naturales



## TRANSPARENCIA

### Principio 10:

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

En términos generales, nuestro Código de Conducta delinea nuestra 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.

Con la visión de gestionar los riesgos inherentes a nuestras operaciones comerciales, este Código se basa en el compromiso de la compañía con la lucha contra el soborno y la corrupción (Anti-Bribery & Anti-Corruption “ABAC”), incluyendo los principios establecidos en la Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero y la Ley Anti-Soborno del Reino Unido y la legislación local correspondiente.

En Tigo El Salvador estamos convencidos que la corrupción no es sólo un gran impedimento al desarrollo económico, sino que también representa un costo significativo y múltiples riesgos para los negocios. En consecuencia, la compañía está comprometida a aplicar una tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción en todas nuestras operaciones por lo que cada uno de nuestros colaboradores no puede ni debe:

**A)** Colaborar, contratar o tener una participación, directa o indirectamente, en otro negocio fuera de la compañía, en ninguna capacidad, ni otra ocupación/actividad que razonablemente pueda entorpecer o interferir con su desempeño y los deberes que tiene en el ejercicio de sus funciones.

**B)** Solicitar, aceptar o dar regalos que puedan influenciar las decisiones comerciales.

**C)** Pedir ni recibir directa o indirectamente, ningún dinero, objeto de valor o trato preferencial de ninguna persona o empresa que tenga, o esté buscando, negocios con Tigo o con cualquier otra compañía dentro del Grupo Millicom, de tal forma que con ello pueda influenciar, o aparentar influenciar, su criterio profesional.

**D)** Ofrecer regalos o entretenimientos a otras empresas con quienes la compañía busca hacer negocios.

**E)** Ofrecer ni aceptar comisiones indebidas, pagos por agilización de trámites, propinas/dádivas; y tampoco dar o recibir regalos con la intención de obtener o retener negocios o asegurar servicios en cualquier parte del mundo.

**F)** Ofrecer ni hacer pagos ilegales o indebidos incluyendo la oferta de promesa, directa o indirectamente a través de un intermediario, sobornos, comisiones indebidas, propinas/dádivas y/o regalos a funcionarios públicos, oficiales de organizaciones públicas internacionales, partidos políticos o candidatos políticos.

**G)** Trabajar simultáneamente para o con una tercera parte (ya sea un individuo, una compañía u otro tipo de entidad corporativa) que tenga negocios con o compita con la compañía.

(Directrices extraídas del Código de Conducta).



12 reglas de oro de TIGO.

Por otra parte, el programa de Lucha contra la Corrupción y el Soborno de la empresa gestiona el riesgo a través de la prevención y detección de comportamientos indebidos, aplicando las medidas correctivas oportunas. Esto es a su vez aplicable a terceras partes tanto en los sectores públicos como privados.

El equipo humano tiene la oportunidad de conocer e interiorizar estas y otras normas de comportamiento desde su incorporación a través del plan de inducción, dentro del cual se desarrolla un módulo específico sobre el Código de Ética. Asimismo, un ejemplar de este documento se entrega a cada colaborador, garantizando su recepción a través de la firma de acuse de recibo.

El comportamiento de todos los que trabajamos en Tigo El Salvador también se rige por nuestras 12 reglas de oro.

En especial, adquieren relevancia las cuatro siguientes:



**Regla 2:** Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados; pues demostramos respeto e integridad en todas nuestras relaciones con colegas y con públicos externos; además, no toleramos el abuso de poder o posición para perseguir intereses personales.

**Regla 4:** Protegemos nuestra independencia y vivimos bajo el principio del abuelo; esto significa que no permitimos ningún trato por favoritismo (nepotismo); las relaciones profesionales prevalecen sobre las personales y siempre consultamos a nuestros superiores todos los temas o decisiones importantes.



**Regla 5:** Usamos el principio de los cuatro ojos para asegurar la transparencia y eficacia en todas las negociaciones, y por ese motivo al menos dos de nosotros participamos en ellas.

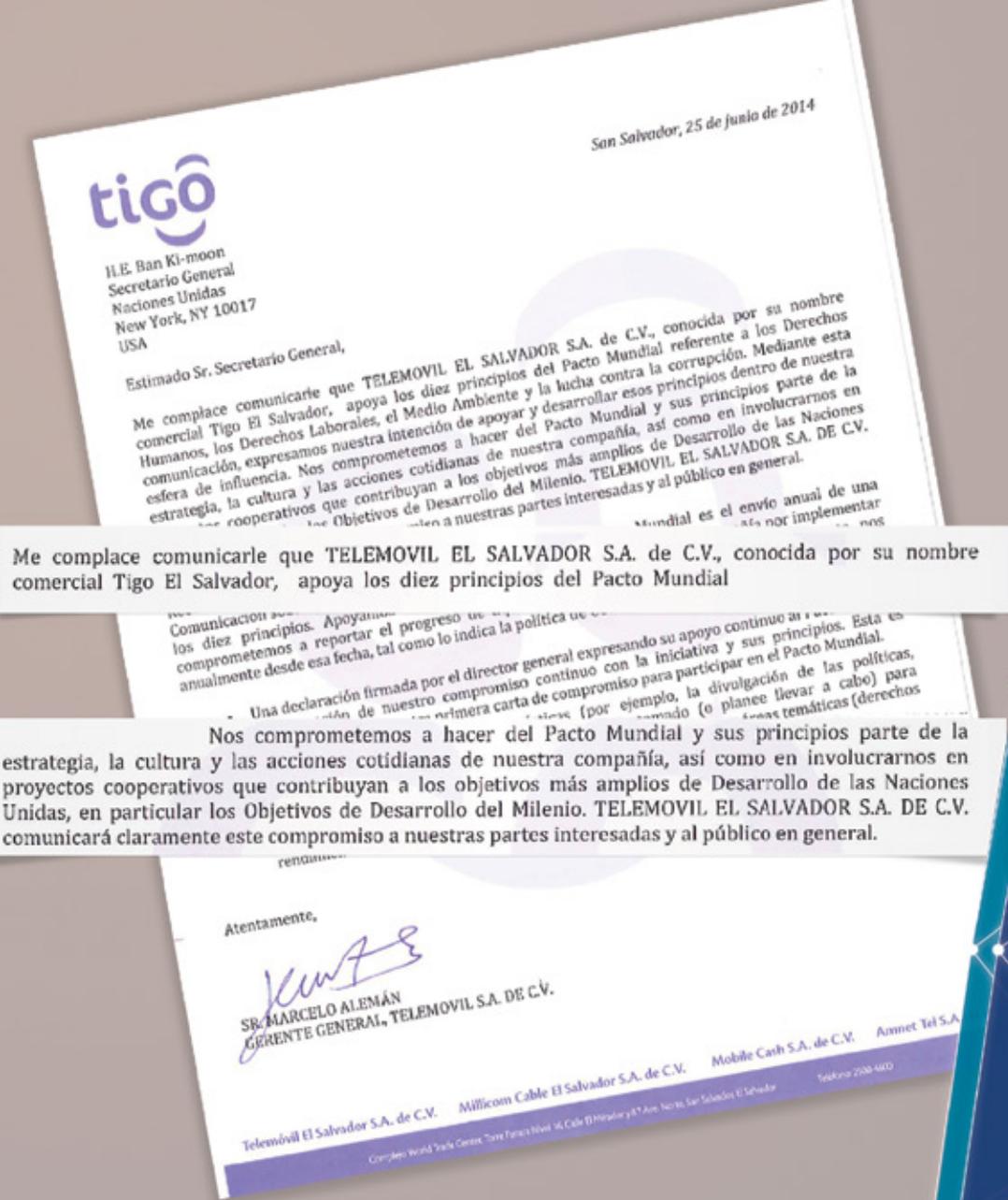


**Regla 7:** Tratamos a la empresa como propia y operamos sin limitaciones porque, en definitiva, todos somos responsables de Tigo. En consecuencia, estamos atentos, identificamos problemas y cuando no podemos encontrar una solución escalamos las situaciones.

Finalmente, nuestra política del silbato incentiva a todo el equipo humano a reportar los problemas, incumplimientos o malas conductas sin el temor de ser víctimas de hostigamiento, discriminación, intimidación o encontrarse en desventaja.

Entendemos como malas conductas:

- Una ruptura con el Código de Conducta.
- Un comportamiento no profesional.
- Prácticas peligrosas que puedan causar daño físico o daños a personas o propiedades.
- Abusos de poder o autoridad para cualquier propósito no autorizado.
- Conflictos de intereses



Me complace comunicarle que TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V., conocida por su nombre comercial Tigo El Salvador, apoya los diez principios del Pacto Mundial

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. TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. DE C.V. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

# Carta de Compromiso

## I.- Carta de compromiso

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

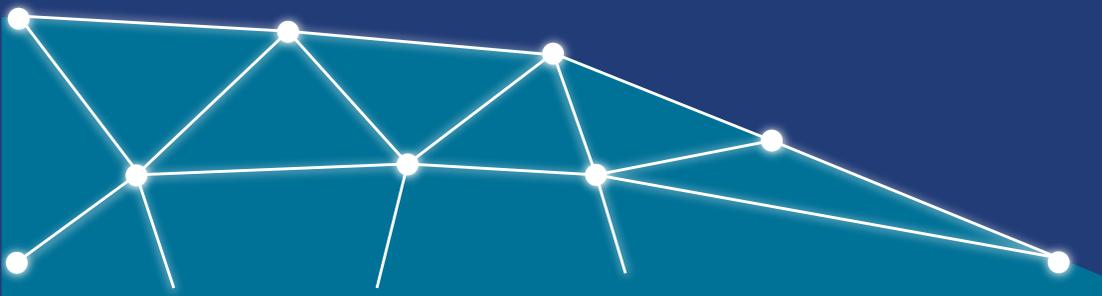
Ahora, estamos listos para comunicar las acciones concretas que hemos puesto en marcha para honrar dicho acuerdo. Específicamente, en este período nos hemos enfocado en el cumplimiento de los siguientes principios:

-  **Derechos Humanos**
-  **Trabajo**
-  **Transparencia**
-  **Medio Ambiente**

En este contexto, hemos atendido los derechos de los niños y niñas, de las personas con discapacidad y, por supuesto, de nuestro equipo humano asegurándoles condiciones de trabajo seguras, saludables y armoniosas. De igual modo, hemos adoptado medidas que garantizan la protección del medioambiente y que luchan contra cualquier tipo de abuso de poder para beneficios particulares en nuestros ambientes laborales.

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.

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



**Comunicación de Progreso  
del Pacto Global de la ONU**