

Mensaje del CEO

Han pasado nueve semanas desde que implementamos nuestro plan de acción preventivo ante la creciente propagación del COVID-19. Desde el primer instante, nuestra visión se ha mantenido intacta y prioritaria: *construimos las autopistas digitales que conectan a las personas, mejoran vidas y apoyan a nuestras comunidades*. Este propósito se impulsa en nuestra Sangre TIGO: todos los valores medulares, prácticas, comportamientos y creencias que nuestra gente defiende todos los días. La Sangre TIGO es el corazón de nuestro compromiso con un liderazgo responsable.

Al comienzo de esta crisis, sabíamos que ahora – más que nunca- nuestras comunidades confiaban en nosotros para mantenerse conectadas digitalmente mientras se veían obligadas a estar físicamente separadas. Mientras el mundo físico se bloqueaba, la conectividad digital se hacía esencial para socorristas; profesores y alumnos en línea; trabajadores domésticos y remotos; familias distanciadas; hospitales sobrecargados; negocios en contingencia y agencias gubernamentales con la necesidad de informar de manera rápida y eficaz a sus ciudadanos.

Por esto, la primera fase de nuestro plan de acción fue preventiva, enfocados en mantener a nuestros empleados seguros mientras manteníamos a nuestras comunidades conectadas.

A finales de febrero, activamos nuestros comités de gestión de crisis. En cada país, nuestros planes de acción se alinearon con los ministerios de salud locales y la OMS. Desde el principio, fueron activadas las restricciones de viaje, metodologías de trabajo remoto y un plan integral de distribución de la fuerza laboral. Todas nuestras reuniones con proveedores, socios y clientes migraron a plataformas digitales. Hoy, más del 75% de nuestra fuerza laboral trabaja desde casa.

Las funciones críticas necesarias para garantizar la continuidad de nuestro servicio, tales como centros de atención telefónica, mantenimiento de redes y centros de datos, fueron garantizados a través de un sistema de turnos distribuidos. A su vez, implementamos estrictos protocolos de seguridad y distanciamiento, con amplia distribución de equipos sanitarios y de protección. Y, lo más importante, proporcionando información continua y con un profundo sentido de reconocimiento hacia la naturaleza crítica de estos roles. Nuestros equipos de red, instalación y servicio, así como nuestros equipos de servicio al cliente, se han mantenido en las calles y al frente de una estrategia para garantizar la continuidad de la conectividad y el servicio. Los equipos de higiene y nuestros protocolos de seguridad les brindan la máxima protección, pero es nuestro propósito lo que les llena de motivación y orgullo. Nuestras campañas han enviado un mensaje simple: nuestros equipos de tecnología y servicio están afuera para que nuestros clientes TIGO puedan quedarse en casa. Esa es nuestra Sangre TIGO.

Hemos incrementado la capacidad de nuestra red y nuestros equipos técnicos e ingenieros han estado trabajando 24/7 para hacer frente a un incremento del tráfico sin precedentes. La conectividad ha sido continua e ininterrumpida. Esa es nuestra Sangre TIGO.

Todos nuestros centros de llamadas han sido trasladados a teletrabajo o a medidas estrictas de distanciamiento social. Algunas de nuestras tiendas y puntos de ventas permanecen abiertos, para brindar

la atención esencial a nuestros clientes. Además, hemos duplicado nuestra atención en línea para asumir la carga adicional. El servicio al cliente, aunque enfrenta fluctuaciones puntuales, ha sido continuo e ininterrumpido. Y así, nos volvimos más digitales en tiempo récord. Esa es nuestra Sangre TIGO.

Hemos puesto nuestra tecnología de telecomunicaciones y todas las capacidades de nuestra empresa a disposición de los gobiernos y comunidades en la medida de lo posible; respaldando sus esfuerzos por mantener a la población informada y contener el virus. A través del envío de mensajes con recomendaciones de higiene y distanciamiento social; hosting de webs informativas; proporcionando WiFi en lugares críticos como refugios, centros de cuarentena y hospitales; apoyando la distribución de ayuda económica a comunidades vulnerables con nuestra plataforma Tigo Money; y migrando a una versión digital nuestros emblemáticos programas de responsabilidad corporativa- *Conéctate Segur@*, *Conectadas* y *Tigo Comunidades*- con plataformas en línea óptimas para que nuestros niños puedan continuar aprendiendo en un entorno seguro, las mujeres sigan siendo incluidas en el mundo digital, y los maestros continúen recibiendo habilidades digitales que les permitan seguir educando. Esa es nuestra Sangre TIGO.

Y, lo más importante, nos hemos comprometido a mantener a todos nuestros usuarios conectados durante la crisis. Estamos proporcionando un nuevo producto de banda ancha mínima vital a aquellos clientes que presentan dificultades financieras. Esta crisis pasará; estaremos allí cuando esto suceda; y también lo harán nuestros clientes. Nuestra oportunidad, y nuestra responsabilidad, es asegurarnos de que la relación con nuestros clientes se mantenga sólida. Mientras juntos, generamos valor a largo plazo. Esa es nuestra Sangre Tigo.

Nueve semanas han pasado desde que comenzó esta crisis, y aún no estamos tan cansados, porque nos fortalece la resistencia, dedicación y compromiso de nuestros equipos en cada parte de esta gran empresa. Hemos visto a miles de líderes TIGO hacer frente al desafío y unirse en un solo propósito. Para TIGO y nuestras comunidades. Con empatía y comprensión. Con acción inmediata y una clara visión a largo plazo. Esa es nuestra Sangre Tigo en su mejor momento.

Hoy, seguimos preocupados pero optimistas hacia lo que nos espera. Pero, sobre todo, estamos bien preparados para lo desconocido. La crisis es real y sus riesgos se están materializando. Pero poco sabemos si estamos en el principio de su fin ... o simplemente al final de su comienzo. La fase dos de nuestro plan de acción está diseñada para actuar en consecuencia, y de manera responsable, ante esta incertidumbre.

Sabemos que nuestras autopistas digitales seguirán siendo el núcleo de nuestro plan de contingencia, para miles de personas y empresas que confían en nosotros en este momento de inflexión. Como resultado, estamos reasignando todo nuestro capital, tanto humano como financiero, a la tarea de garantizar la calidad de nuestras redes y atención al cliente, mientras preservamos la salud e integridad de nuestros empleados.

Durante la fase dos, nuestros objetivos son los siguientes:

- *Proteger nuestras relaciones con los clientes y base de usuarios.* Este es el rol de nuestro producto a largo plazo, para mantener e impulsar el liderazgo de la marca, nuestra posición en el mercado y el valor del capital en el tiempo.

- *Proteger nuestro flujo de caja operativo.* En previsión de lo que podría ser una severa recesión mundial en 2020, hemos suspendido toda inversión no esencial y hemos implementado un estricto plan de ahorro de costos. Estas medidas preservarán nuestra generación de efectivo y protegerán la fortaleza de nuestro balance general.

- *Proteger a nuestros empleados y nuestras relaciones críticas con las pequeñas empresas.* En un momento en que muchas familias están preocupadas por su futuro, hemos priorizado el apoyo a nuestra fuerza laboral y hemos acelerado nuestros períodos de pago para las pequeñas empresas locales. Porque podemos desempeñar un rol importante en el mantenimiento de la economía local. Y también queremos que nuestros empleados, equipos de construcción, servicio y ventas, así como socios de pequeñas empresas, estén “allí y listos” cuando llegue el momento de volver a crecer. Como sea.

Podemos hacer esto porque hemos construido un negocio sólido y estamos preservando el flujo de efectivo y la liquidez. Hacemos todo esto porque nuestro objetivo es posicionarnos y asegurar una recuperación fuerte y rápida, una vez que la vida vuelva a su normalidad.

Y esa será la fase tres. Todavía no sabemos cómo, ni cuándo será esa nueva normalidad. Pero hemos comenzado a prepararnos y trabajar para ello. Sabemos, por ahora, que:

- *Se acerca una nueva y fuerte ola digital.* Con más e-commerce y pagos electrónicos; más plataformas de educación en línea; y más centros de trabajo remoto. Todo esto representa una demanda creciente de nuestra conectividad.

- *Requerirá planes para asegurar la continuidad del negocio aún más fuertes.* Previendo una mayor necesidad de conexión segura y garantizada; más soluciones basadas en la nube y mejor almacenamiento y resistencia del centro de datos. Todo esto con mayores demandas de nuestros servicios.

- *Plena confianza en las robustas redes de última generación.* Con altas velocidades, rendimiento y capacidad, necesidades que nuestras grandes redes de vanguardia están en la posición de cumplir.

- *Exigencia de operadores de telecomunicaciones más fuertes, mejor capitalizados y con sólida infraestructura.* La posibilidad de interrupciones de la economía física solo ha resaltado la dependencia de las crecientes economías digitales basadas en operadores de telecomunicaciones con una infraestructura sólida. Todo esto apunta al reforzamiento de las autopistas digitales como el núcleo de nuestra estrategia comercial.

La ejecución de la fase dos y la planificación estratégica de la fase tres determinarán qué tan bien podemos responder a nuestras comunidades y a nuestros inversionistas en el mundo posterior al COVID-19.

Mantendremos nuestro propósito como nuestra estrella guía. Y ejecutaremos este plan, como siempre, con nuestra Sangre TIGO.

Mi profundo agradecimiento a todos y cada uno de nuestros 22,000 empleados y a nuestra Junta Directiva por su compromiso, orientación y esfuerzo durante este tiempo.

Sangre TIGO.

Mauricio Ramos
CEO de Millicom I Tigo