

ENCUENTRO

MAESTR@S CONECTAD@S

BOLIVIA



MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA

2022

tigo

De nuestro Gerente General

(2-22)

La gestión 2022 para Telefónica Celular de Bolivia S.A., se ha visto especialmente caracterizada por la ejecución de importantes inversiones que permitieron ampliar la cobertura de nuestra red en todo el país, desarrollar nuevos negocios y apoyar a nuestras comunidades.

Gracias a nuestro continuo y ambicioso plan de inversiones desplegamos mayor cobertura de nuestra red fija y móvil, lo que permitió llegar a nuevos lugares y alcanzar más hogares y así poder continuar diversificando nuestro portafolio de servicios. Llegamos a más de un 1.8 millones de hogares que ahora tienen la posibilidad de contar con acceso a nuestra red fija. Además, actualmente más de 2.8 millones de clientes navegan en nuestra red móvil 4G LTE.

Podemos decir que el año 2022 fue un año de importantes desafíos, pero así también, de grandes logros, destacando entre ellos el despegue de los servicios en la nube, el lanzamiento de la conectividad inteligente a través del SD-WAN y la ciberseguridad, que se hacen cada vez más relevantes y preponderantes en el mercado digital, es por eso que desde nuestra unidad "Tigo Business" continuamos evolucionando para convertirnos en el aliado de confianza para las empresas en su inmersión y trayectoria digital, brindando soluciones seguras, a medida de las necesidades y confiables aprovechando nuestras autopistas digitales y asegurando ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.

Se fortaleció aún más nuestra red de distribución brindando el abastecimiento de los productos y servicios a través de más de 94 mil puntos de venta en todo el país, a los cuales también se les facilitó herramientas digitales para poder ser cada día más productivos, acompañando a nuestra estrategia de digitalización para el canal de distribución.

Nos acercamos al cliente para que pueda comunicarse y realizar sus transacciones de manera más eficiente y cómoda, a través de nuestros canales digitales. Permanecemos siempre atentos a comprender de mejor manera las necesidades de nuestros clientes, medimos su satisfacción y lealtad a través de encuestas especialmente diseñadas, de manera que nos permitan conocer a detalle sus interacciones y experiencias, con la finalidad de mejorar continuamente nuestros servicios.

En la gestión cumplida, hemos trabajado con especial ahínco en resolver las necesidades e inquietudes de nuestros clientes de forma rápida y eficaz para mejorar la experiencia en todos nuestros puntos de atención.

En el 2022 TIGO SPORTS ha sido parte del proceso de implementación del VAR (videoarbitraje) en Bolivia, marcando un hito en la profesionalización del fútbol boliviano y de las transmisiones televisivas.

El contenido más relevante fue la transmisión del mundial Qatar 2022 en el cual TIGO SPORTS participó brindando cobertura periodística a nivel regional, enviando equipos de producción técnica y talento.



Asimismo, el canal ha consolidado el programa Laboratorio fútbol y el público lo ha fijado como un referente en deportes. Además, se lanzó el programa Vamos Ya! con información en vivo desde el lugar de entrenamiento de los clubes.

En 2022 avanzamos con la implementación de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa de apoyo al sector educativo capacitando a más de 200.000 personas.

Lanzamos la plataforma digital educativa de Maestros Conectados, capacitando en habilidades digitales a más de 59.000 maestros. Continuamos con el programa Conectadas en alianza con CRECER IDF, logrando impactar a más de 103.000 mujeres bolivianas. Hemos alcanzado a más de 19.000 niños y niñas con cursos de Robótica, Diseño 3D y programación. Además, más de 18.000 niños asistieron a nuestros talleres de conéctate seguro. Asimismo, capacitamos niños y niñas de las Escuelas Sociodeportivas del Real Madrid con nuestros programas. Con Educatigo, el primer canal de televisión dedicado 100% a la educación, hemos incorporado contenidos de aprendizaje de habilidades digitales. También con Educatigo, renovamos nuestro convenio con la Agencia Boliviana Espacial (ABE) para llegar a más hogares bolivianos de forma gratuita con la programación del canal.

En 2022, fuimos reconocidos como la tercera mejor empresa para trabajar en Bolivia, según el instituto Great Place to Work (GPTW), en la categoría de "grandes compañías". De igual manera en 2022, por los resultados de 2021, GPTW nos situó en la posición #2 en el ranking nacional de las "Empresas que Cuidan". Otro logro fue la posición #2 de los "Mejores lugares para trabajar para mujeres".

Estos reconocimientos son un reflejo de nuestra cultura "Sangre Tigo", que representa el talento, compromiso y pasión de nuestro equipo, para seguir aportando al propósito de construir autopistas digitales que conecten a personas, mejoren vidas y desarrollen nuestras comunidades.


Pablo Daniel Guardia Vásquez
Gerente General Tigo BOLIVIA

Contenido

1. ACERCA DE NOSOTROS TIGO BOLIVIA

Mensaje del gerente general de Tigo Bolivia	1
Nuestro año en cifras	3
Tigo Bolivia	5
Nuestros grupos de interés	6
Nuestro enfoque ESG: Prácticas ambientales, sociales y gobernanza de Tigo Bolivia	8
Comprometidos con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	10

2. ACERCA DE NUESTRA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Responsabilidad Social Corporativa	12
Los estándares que utilizamos	12
Definición de nuestra materialidad	12
Aspectos de Importancia de nuestra Memoria	13

3. CÓMO HACEMOS QUE LAS COSAS SUCEDAN

Nuestra conexión con nuestros proveedores	15
Responsabilidad con nuestros proveedores	15
Gobernanza (ESG): Gobernanza, Ética e Integridad	17
Funciones del órgano de gobierno corporativo	18
Nuestro código de conducta	19
Promovemos en nuestro personal aspectos sobre Ética y Transparencia	20
Sociedad (ESG): Nos enfocamos en mantener conectados a los bolivianos	22
Contribuimos al avance de la educación en Bolivia a través de la tecnología	22
Medio Ambiente (ESG): Adoptamos prácticas sostenibles	25
Somos conscientes de las actividades que pueden generar residuos	27
Reconocimientos del medio a nuestra participación en actividades ESG	29

4. ESTAMOS COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES

Nuestras operaciones en el mercado: Nuestros servicios	30
Conectando a Bolivia: Una mirada a los servicios de Tigo Bolivia	31

5. ESTAMOS COMPROMETIDOS CON NUESTROS TALENTOS

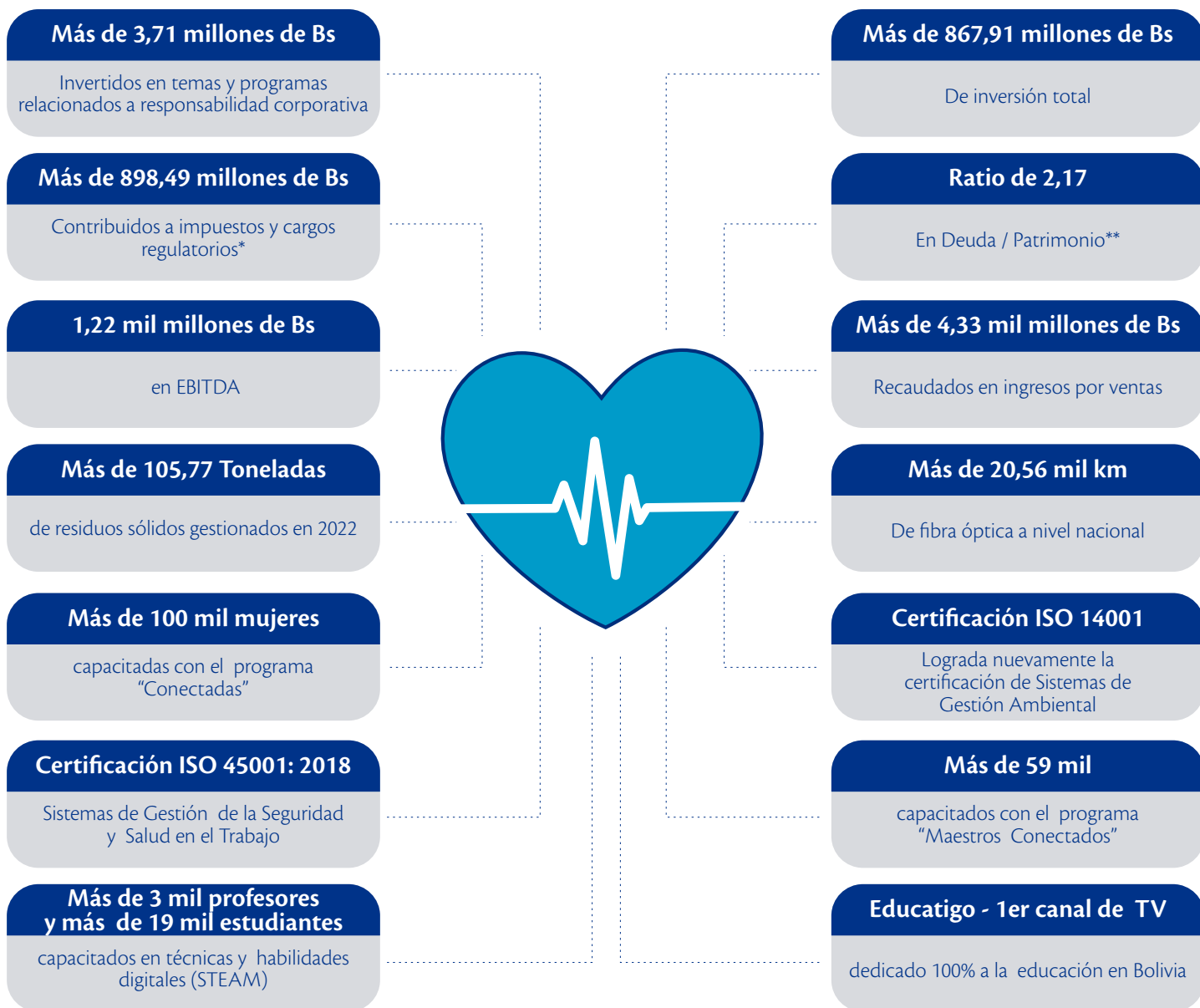
Sangre Tigo: Nuestros talentos	38
Nuestra gente, Tigo people	43

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Verificación Externa	47
Contacto	50

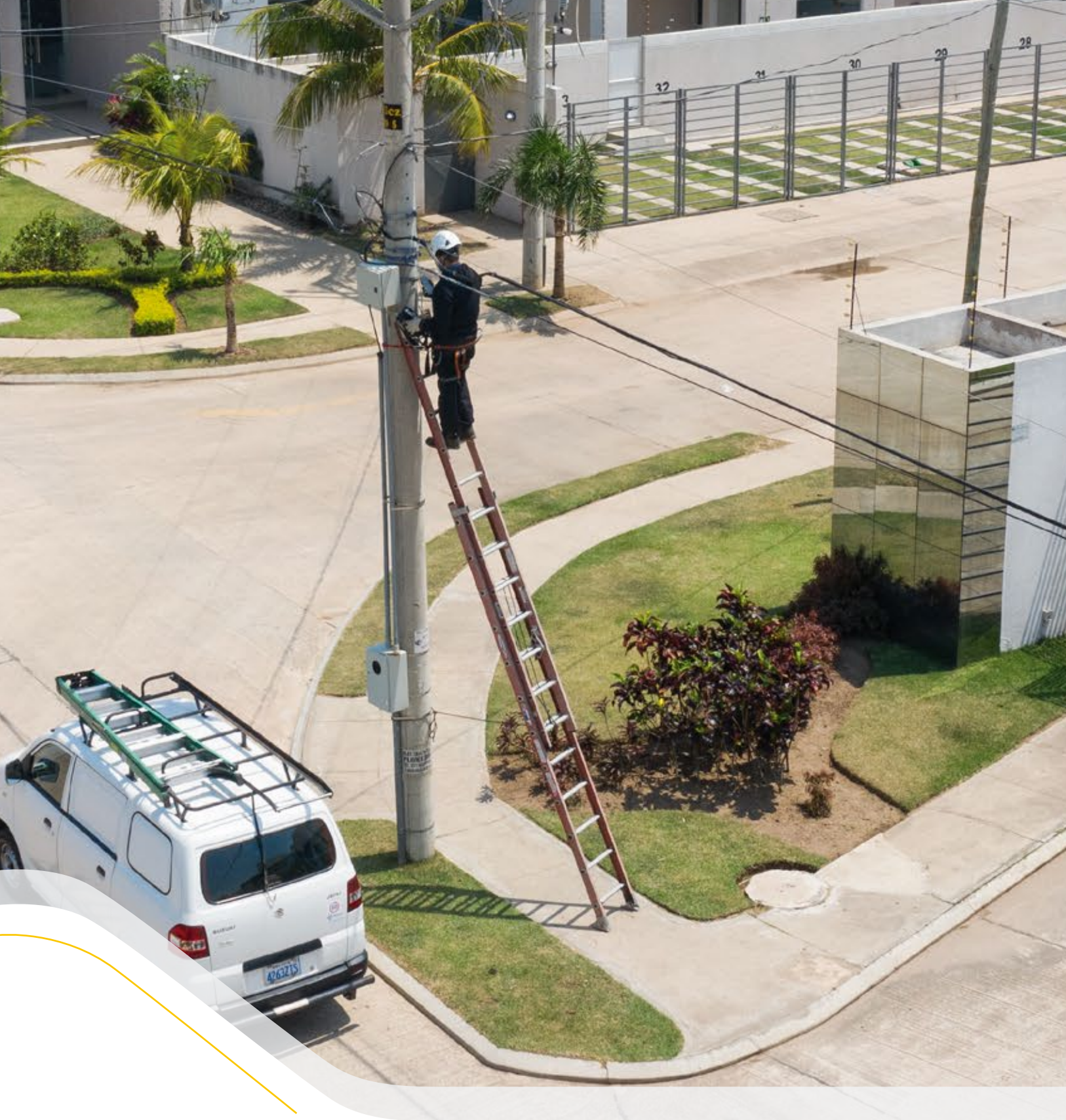
Nuestro año en cifras

(3-3; 201-1; 203-1)



*Regulaciones legales comprende: Tasa de regulación, Derecho de Uso de Frecuencia, Derecho de Asignación de Frecuencia y Programa Nacional de Telecomunicaciones e Inclusión Social.

**Se usa la ratio Deuda Deuda/Patrimonio de Telecel S.A. debido a que es la que tiene mayor ingreso por ventas. Los ratios deuda patrimonio de las tres empresas son los siguientes: Telecel S.A. 2,17, Giros Electrónicos Elegir S.R.L. 0,05 y Empresa de Servicio de Pago Móvil E-fectivo S.A. 0,91.



TIGO BOLIVIA



• Telefónica Celular de Bolivia S.A.

• Empresa de Servicio de Pago Móvil E-FECTIVO S.A.

• Giros Electrónicos Elegir S.R.L.

ESG (Environment, Social and Governance) por sus siglas en inglés es un tema cada vez más importante para las empresas que buscamos contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en la cual operamos. Nos enorgullece presentar nuestra Memoria de ESG correspondiente a la gestión 2022, donde damos a conocer sobre cómo contribuimos al ámbito social, ambiental, gobernanza y económico en el país, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además, presentamos la interacción con nuestros grupos de interés y principales acciones e iniciativas que llevamos con ellos y nuestro progreso anual en cuanto a la sostenibilidad de nuestros proyectos y desafíos que enfrentamos en cada gestión, lo que refleja la importancia que prestamos al escuchar y atender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestros grupos de interés

(2-12; 2-39; 3-1)



La interacción con nuestros grupos de interés

Durante el año 2022, en Tigo hemos dado un paso adelante en nuestra comunidad corporativa a través de nuestro marco Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG), el cual representa la forma de comunicar nuestros compromisos y logros en materia de responsabilidad corporativa, que nos permite profundizar en la comprensión de las perspectivas de nuestros grupos de interés y nos ayuda a tomar decisiones con información oportuna y responder a las necesidades y expectativas de los mismos.

Nuestros canales de comunicación nos permiten estar en contacto con nuestros grupos de interés, para escuchar sus necesidades, expectativas y dificultades, y poder priorizarlas para una posterior toma de decisiones de negocio y estrategia de responsabilidad corporativa.

Nuestros grupos de interés

En Tigo consideramos a nuestros grupos de interés como aquellos individuos y entidades que se ven afectados por nuestras acciones y decisiones, tanto dentro como afuera de la empresa. Estos grupos también tienen la capacidad de influir en nuestras decisiones y en la forma en que operamos. Por lo que estamos comprometidos en mantener una comunicación transparente y colaborativa con ellos.

PRINCIPALES TEMAS DE PREOCUPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

					
Clientes	Proveedores	Colaboradores	Inversionistas	Gobierno	Comunidades
Satisfacción del cliente ▼ Mejora continua de servicios para la experiencia del cliente.	Apoyo a proveedores locales. ▼ Negociaciones transparentes con ofertas competitivas.	Mantener la cultura Sangre Tigo alineada a la estrategia del negocio. ▼ Mantener fortalecido el liderazgo y las habilidades digitales.	Distribución de utilidades. ▼ Balance de Estados Financieros. ▼ Memoria anual.	Cumplimiento de normativas vigentes y pagos regulatorios. ▼ Oportunidades de crecimiento, aporte a la calidad de vida del país de la conectividad.	Apoyo a la educación y a la inclusión digital. ▼ Apoyo al crecimiento del país de manera responsable.



CANALES Y FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

	 Clientes	 Proveedores	 Colaboradores	 Inversionistas	 Gobierno	 Comunidades
Frecuencia de participación	- Solución al primer contacto / Recurrente	- Anual	- Anual - Recurrente	- Anual	- Anual - Mensual	- Anual
Canales de comunicación y participación	- Encuestas de satisfacción del cliente - Estudios de posicionamiento de marca - Redes sociales	- Reuniones con proveedores - Capacitaciones y evaluaciones a proveedores internos y con herramientas globales de medición (ECOVADIS)	- Capacitaciones y desarrollo de nuevas competencias - Evaluación de desempeño	- Junta general de accionistas	- Comunicados a reguladores - Boletines informativos de actividades Tigo	- Alianzas estratégicas, reuniones e informes - Evaluación del impacto de programas de Responsabilidad Corporativa en los grupos de interés

ACCIONES E IMPACTO EN LA INTERACCIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

	 Clientes	 Proveedores	 Colaboradores	 Inversionistas	 Gobierno	 Comunidades
Acciones	- Mejorar la funcionalidad de aplicaciones de autogestión del servicio - Ofrecer servicios competitivos y de valor agregado	- Ejecutar el Plan anual de compras y logística - Efectuar el cumplimiento de términos pactados	- Proceso de evaluación de desempeño de colaboradores claro y vinculado al manejo de expectativas con los mismos - Evaluar, elaborar y ejecutar planes de acción del clima laboral - Promover el liderazgo y cultura Digital de la compañía a través de programas de capacitación y curso de transformación digital	- Invertir en infraestructura digital y telecomunicación - Ejercer prácticas éticas de Gobierno Corporativo - Prevenir y gestionar conflictos de interés a través de los canales de comunicación	- Efectuar el cumplimiento de obligaciones tributarias y regulatorias - Realizar inversiones que aporten al crecimiento del país - Asignar un presupuesto que sustente la estrategia corporativa local y lineamientos globales	- Invertir en programas de educación e inclusión digital de Responsabilidad Corporativa - Realizar comunicaciones externas para concientizar sobre el cuidado del medio ambiente
Impacto	- Mantuvimos el posicionamiento de marca - Generamos satisfacción al cliente	- Vías de comunicación e interacción positiva con las terceras partes	- Colaboradores con mejora en su desempeño y el cumplimiento de sus objetivos - Equipos conectados y comprometidos con la empresa a través de la gestión del liderazgo de sus jefes - Procesos digitalizados	- Cumplimiento de la normativa y lineamientos del Gobierno Corporativo para la toma de decisiones - Asegurar la rentabilidad, creación de valor, pago de dividendos y sustentabilidad del negocio - Cumplimiento de normativa de legislación comercial y como emisor en la Bolsa Boliviana de Valores	- Seguridad a la inversión, apoyo a iniciativas tecnológicas con inclusión digital - Cumplimiento de leyes, normativas vigentes y reglamentos de entes regulatorios (ATT, AJ, ASFI) - Aporte impositivo	- Apoyo a la comunidad con capacitaciones en línea gratuitas. - Interacción y empatía con la comunidad - Integración de la Estrategia Empresarial, como un modelo de negocio responsable

Nuestro enfoque ESG: Prácticas ambientales, sociales y gobernanza de Tigo Bolivia

(2-23; 2-28)



Con nuestro crecimiento en el mercado, a través de la adopción de tecnologías digitales, también lo hace nuestra capacidad para impulsar oportunidades ambientales, sociales, educativas y económicas. Es por esto, que nuestro propósito y estrategias comerciales están profundamente entrelazados con nuestro marco Global Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG), el cual fue estructurado con la finalidad de reducir nuestro impacto ambiental, gestionar los riesgos climáticos, fortalecer comunidades, mejorar vidas, y gobernar nuestro negocio con integridad. Nuestras iniciativas ESG combinadas nos ayudan a fijar un camino para el crecimiento sostenible y crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés.

Asimismo, formamos parte del pacto global de Naciones Unidas,

integrado por 10 Principios de la Declaración Global y la Declaración de Río sobre el Medioambiente y sus 27 pilares, para buscar la protección e integridad del sistema ambiental, respetando los derechos humanos y las normas laborales; y para la reducción de la brecha digital de género, seguimos aliados a la GSMA en este compromiso. De esta manera, materializamos nuestra estrategia con programas de responsabilidad ESG alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





NUESTRO IMPACTO

En Tigo Bolivia estamos alineados al enfoque de desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG) de nuestra casa Matriz Millicom, la cual brinda a nuestros grupos de interés una visión integral de nuestro propósito, estrategias comerciales, acciones e impacto.

Nuestra estrategia	Experiencia del cliente	Rumbo a lo digital	Monetizar móvil	Construir cable	Acelerar B2B
Gobernanza	Cumplimiento		Gobierno corporativo		Ciberseguridad
Sociedad	Inclusión digital	Educación digital	Cadena de suministro	Derechos fundamentales	Diversidad, equidad e inclusión
Medio ambiente	Cambio climático y energía Residuos electrónicos y economía circular				

Comprometidos con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(2-23)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU en su Agenda 2030 representan un consenso mundial donde todos debemos centrar nuestros esfuerzos para garantizar el futuro de nuestra sociedad y nuestro planeta. Creemos que la mejor manera de hacerlo es comprender dónde, como empresa, contribuimos más significativamente a los ODS, centrándonos en nuestras fortalezas y las oportunidades que tiene nuestro negocio para crear un verdadero impacto positivo.

Es en ese sentido que enfocamos nuestras acciones de Responsabilidad Corporativa, hacia los objetivos de desarrollo sostenible con más relevancia en temas de materialidad relacionados a nuestro negocio y que son prioridad para nuestros grupos de interés.



ODS4 / Educación de calidad



- Con Educatigo estamos al aire 24/7, como el primer canal de televisión dedicado al 100% a la educación a grandes y chicos.
- Aportamos con programas de capacitación virtual y presencial “Maestr@s Conectad@s”, “Enseñanza en habilidades Digitales”, “Conectadas” y Conéctate Segur@ que nos permiten enseñar

maestros, madres, padres y estudiantes en temas de tecnología y protección en línea, así como en temas de programación, Diseño 3D y Robótica.

- Contamos con programas de TV dirigidos a nuestros grupos de interés.

ODS5 / Igualdad de género



- Brindamos talleres a mujeres en temas de tecnología para buscar reducir la brecha digital de género en el uso de internet y educación financiera con nuestro programa “Conectadas”, en conjunto con CRECER IFD, de esta manera nos direccionamos hacia el empoderamiento de la mujer.

ODS8 / Trabajo decente y crecimiento económico



- Contamos con médicos Tigo que acompañan y asesoran a los colaboradores y sus familias para fortalecer y cuidar a nuestro personal, además se tienen disponibles para ellos seguros de salud privado y seguros de vida Covid-19.
- Contamos con cláusulas de prohibición de trabajo infantil en nuestros contratos, en pro de los Derechos Humanos y para erradicar el trabajo forzoso y asegurar la prohibición y eliminación del trabajo infantil.

ODS9 / Industria, innovación e infraestructura



- Con el impulso de acceso a nuestra red fija y móvil para una cobertura territorial competitiva, aportamos al desarrollo económico del país con inversiones en infraestructura y tecnología.
- Fortalecimos y expandimos nuestra infraestructura de red fibra óptica para contribuir con oportunidades de crecimiento y aporte a la calidad de vida del país desde el punto de vista de la conectividad.

Comprometidos con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(2-23)

ODS13 / Acción por el clima



- Con nuestro acceso disponible a herramientas globales de medición (EscoValdis) en temas de prácticas sostenibles, capacitamos y evaluamos nuestros proveedores.
- Tenemos la iniciativa de acopio, separación, disposición y reutilización de los residuos y aportamos a la gestión de residuos eléctricos y electrónicos con iniciativas internas hacia la reducción de agua, luz y combustible.
- Brindamos programas de TV educativos relacionados al cuidado del medio ambiente en nuestro Canal EducaTigo.

ODS16 / Paz, justicia e instituciones sólidas



- Estamos pendientes acerca de temas de derechos humanos y la debida diligencia, es por eso que concretamos contratos que incluyen cláusulas que contienen aspectos relacionados a estos temas.
- Contamos con capacitaciones y talleres para nuestros colaboradores sobre el Código de Conducta donde se tratan temas de una lucha contra la corrupción y ética.

ODS17 / Alianzas para lograr los objetivos



- Para transmitir programación educativa del canal EducaTigo en la TV Satelital de la ABE, contamos con un convenio con la Agencia Boliviana Espacial (ABE).
- Contamos con una alianza estratégica con Crecer IFD, la cual nos permite llevar a cabo el Programa "Conectadas".
- Comprendemos las necesidades de establecer alianzas inclusivas con organizaciones y negocios que compartan nuestros mismos valores y principios en busca de los mismos objetivos centrados en las personas.



Acerca de nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

(2-3)

Los estándares que utilizamos

Para demostrar nuestro compromiso con la calidad del presente reporte, encargamos la revisión de seguridad de nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa a la firma independiente PricewaterhouseCoopers S.R.L. (PwC).

Responsabilidad Social Corporativa (2-2)

Nos permite informar de manera transparente los avances y resultados de impacto obtenidos en el ámbito económico, social, medioambiental y gobernanza.

Para las tres entidades que conforman Tigo Bolivia, se utiliza el mismo enfoque para la consolidación de información.

Esta Memoria de RC, se encuentra disponible en formato digital en www.tigo.com.bo.

Nuestra última Memoria de Responsabilidad Corporativa, fue publicada el pasado año y correspondía a la gestión 2021.

Presentamos información de Tigo Bolivia y se encuentra citada en el índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.

Estamos comprometidos con la gobernanza transformacional del Pacto Global de Naciones Unidas, es por eso que, trabajamos para integrar los principios ESG (Principios ambientales, sociales y corporativos por sus siglas en inglés) de la estrategia global de nuestra casa matriz, a las operaciones y participación de todas las partes interesadas para poder ser partícipes de la transición hacia una economía sostenible.

Continuamos con el compromiso global para el cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible, propuestas por la asamblea general de las Naciones Unidas, que se encuentran en línea con nuestros aspectos materiales y proyectos de responsabilidad social.

Nota: La información de este reporte está basado en los Estados Financieros auditados de la gestión 2022 de las empresas: Telecel S.A., Giros Electrónicos Elegir S.R.L. y Empresa de Servicio de Pago Móvil E-fectivo S.A. y se han presentado reformulaciones ni re-expresiones. Los datos son consolidados y surgen de los estados financieros individuales.

DEFINICIÓN DE NUESTRA MATERIALIDAD

(3-1)



Aspectos de importancia de nuestra Memoria

(3-2; 3-3)

TEMA MATERIAL Y LA DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO

1	Aporte al crecimiento del país y de los clientes a través de nuestras autopistas digitales		Inversión en infraestructura y tecnología, impulsando el acceso a nuestra red fija y móvil para una cobertura territorial competitiva.
2	Empoderamiento de la mujer		Programa de inclusión tecnológica, financiera y social para el empoderamiento de la mujer y el fortalecimiento de sus emprendimientos productivos.
3	Protección a la niñez online a través de la educación en el uso responsable de las tecnologías		Protección a la niñez online mediante programas de capacitación sobre el uso responsable de las tecnologías a niños, adolescentes, profesores, madres y padres.
4	Enfocados en el cliente		Modernización y optimización de nuestros servicios, con procesos internos eficientes, autogestión del usuario y mediciones continuas para resoluciones al primer contacto.
5	Sostenibilidad con proveedores		Integración de nuestras terceras partes en temas de sostenibilidad, buenas prácticas y políticas enfocadas en negocios responsables.
6	Apoyo a la educación e inclusión digital a través de capacitaciones a Maestros		Cursos en habilidades blandas y digitales a maestros de todo el país como forma de colaborar a que los profesores mejoren su capacidad de afrontar las clases virtuales.
7	Apoyo a la educación e inclusión digital a estudiantes.		Cursos en habilidades digitales para estudiantes de todo el país (cursos de programación, Diseño 3D y Robótica). Esto para prepararlos para las carreras del futuro. Canal de TV EducaTigo.
8	Aporte a la gestión de residuos eléctricos y electrónicos, iniciativas internas hacia la reducción de agua, luz y combustible.		Aporte a la gestión de residuos eléctricos y electrónicos, sensibilizando a la población a través del Canal EducaTigo.
9	Compromiso con nuestros colaboradores.		Gestión de programas de capacitación, desarrollo profesional continuo y políticas de calidad de vida y cultura organizacional.
10	Derechos de la niñez.		Cláusulas de prohibición de trabajo infantil en nuestros contratos. Programa Conéctate Segur@ de protección a la niñez en línea.

Nota: No hubieron cambios respecto a la lista de temas materiales de la MRC 2021.



**CÓMO HACEMOS QUE LAS
COSAS SUCEDAN**

Nuestra conexión con nuestros proveedores

(2-23; 2-29; 205-2))

Responsabilidad con nuestros proveedores

Durante el 2022, nos esforzamos por incorporar estándares de responsabilidad en todas las áreas de nuestro negocio. Para lograrlo, requerimos que nuestros proveedores firmaran contratos que incluyen nuestro Código de Conducta, con el objetivo de asegurar la conservación de estos valores a mediano y largo plazo.

Todos los contratos que hemos establecido con nuestros proveedores incluyen cláusulas relacionadas con temas de anticorrupción y derechos humanos. Con esto, buscamos establecer requisitos básicos y estándares que todos nuestros proveedores deben cumplir para llevar la debida diligencia. De esta manera, dedicamos tiempo a administrar cualquier posible riesgo relacionado con nuestros proveedores.

Nuestros proveedores se enfocarán en adoptar métodos sostenibles y lograron nuestro reconocimiento por sus Prácticas Sostenibles. Esto les permitió mejorar la eficiencia en el uso de sus recursos económicos, recursos humanos y reducir su impacto social, generando sus propios casos de éxito. Después de esta etapa, nuestros proveedores avanzaron a la fase de Certificación de la evaluación EcoVadis.

Desde el 2022, contamos con una nueva plataforma más integral para hacer que los procesos de licitaciones, registro de proveedores y contratos sean más eficientes, además de tener integrado el proceso de Debida Diligencia.

*EcoVadis proporciona un servicio holístico de calificación de Responsabilidad Corporativa de empresas ofrecido a través de una plataforma global virtual.



233

Contratos concretados con proveedores en 2022



42

Proveedores Estratégicos evaluados en la gestión



42

Proveedores obtuvieron su certificación EcoVadis*, capacitados en temas de sostenibilidad

Como cada año, en 2022 mantuvimos nuestra propuesta de extender nuestros procesos de sostenibilidad hacia la cadena de suministro, integrando a nuestros proveedores a nuestras prácticas bajo la propuesta de: Crecer juntos hacia modelos de eficiencia y responsabilidad empresarial.

Nos complace compartir que hemos renovado nuestra certificación OEA (Operador Económico Autorizado) ante la Aduana Nacional, reafirmando nuestro compromiso como socio confiable y seguro para nuestros clientes. Además, en línea con nuestro apoyo a la economía local, estamos trabajando de manera continua con proveedores y negocios locales para fomentar y promover las compras locales y el crecimiento sostenible de nuestra comunidad.

En la **gestión 2022**, tuvimos **1.338 proveedores** nacionales que representan un 86% del total de nuestros proveedores.

En la gestión 2022,



1.338

proveedores nacionales que representan un **86%** del total de nuestros proveedores.



17%

más de proveedores nacionales que en la gestión pasada.



4.94494

órdenes de compras que emitimos en la gestión y que ascienden a un monto de más de 1,78 mil millones de bolivianos.



46%

de nuestras órdenes corresponden a proveedores nacionales.



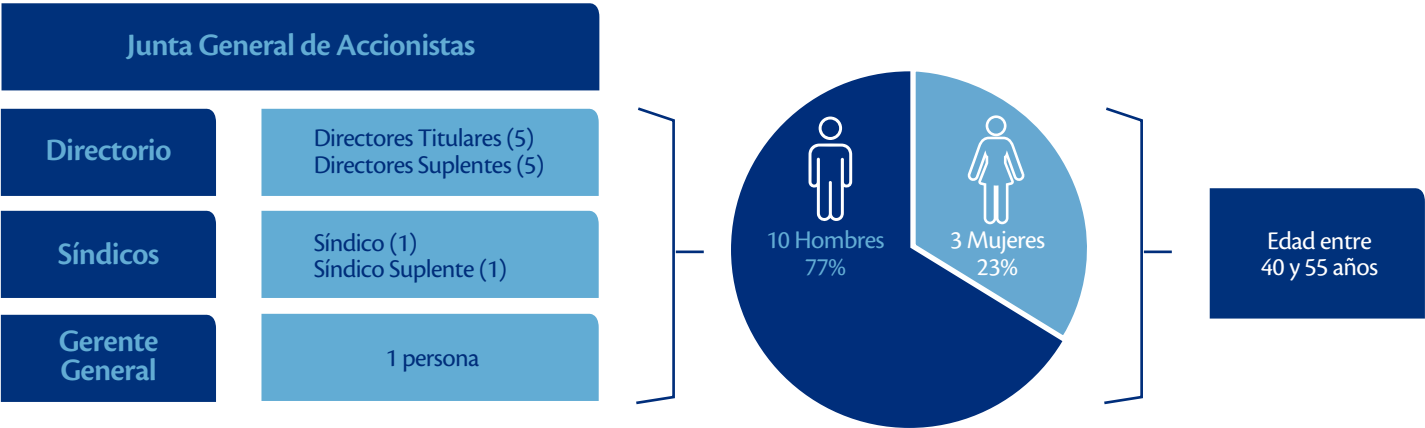
Nota: No hubieron cambios significativos en la cadena de suministro respecto a la gestión 2021 (cambios en la propiedad de los proveedores, la estructura y tamaño de la cadena de suministro).

Gobernanza (ESG): Gobernanza, ética e integridad

GOBIERNO CORPORATIVO

(2-9; 2-13; 405-1)

Estructura de gobierno corporativo Tigo Bolivia



RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El Directorio de Telecel S.A., a través de sus apoderados legales y Gerencia Ejecutiva, se encarga de dar seguimiento al cumplimiento a directrices en temas económicos, ambientales y de la Responsabilidad Corporativa dentro y fuera de la empresa.

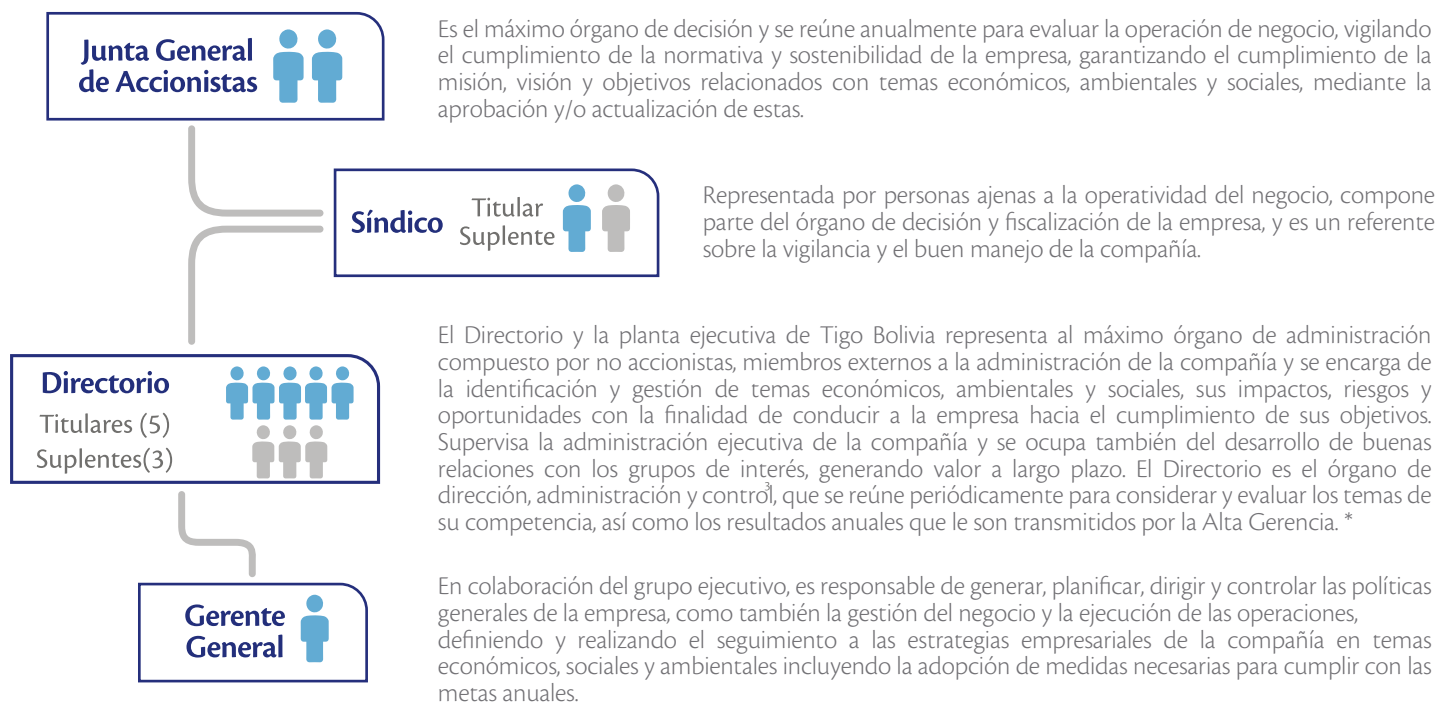
Las decisiones y la delegación de facultades del Directorio y la Junta de Accionistas, se efectúan en función a nuestros Estatutos.

Todos estos componentes desempeñan sus funciones en el marco de los lineamientos corporativos del grupo Millicom International Cellular S.A. (Casa matriz), y delegan facultades específicas al Gobierno Corporativo de Tigo Bolivia, quien es responsable de asegurar el desarrollo de las operaciones de forma transparente, eficaz y oportuna, de acuerdo con nuestros valores, estrategias, políticas y procedimientos, siguiendo una norma de conducta para todos sus miembros, estableciendo procedimientos para gestionar el riesgo y definir los canales de comunicación entre el órgano superior de Tigo Bolivia y los grupos de interés, buscando obtener mayor grado de eficiencia para su gestión.



Funciones del órgano de gobierno corporativo

(2-12; 2-13)



* El Directorio es el órgano de dirección y control y la Alta Gerencia como instancia de decisión de estrategia operativa. No se han conformado comités al interior del Directorio.

Nuestro código de conducta

(2-23; 2-25; 2-26)



Nuestro código de conducta

Nos conducimos día a día según los principios básicos del Código de Conducta y las Políticas Corporativas de nuestra casa matriz Millicom International Cellular S.A. Gracias a estos principios brindamos a todos nuestros grupos de interés una visión clara de las expectativas de la organización, con el fin de hacer negocios de manera responsable y transparente.



Tolerancia cero a la corrupción

En nuestro Código de Conducta se establecen lineamientos para guiar todas las actividades comerciales en las que la empresa está involucrada. Se sensibiliza y orienta a colaboradores y directivos a hacer lo correcto y abstenerse de participar, directa o indirectamente, para su propio beneficio o de un tercero, en situaciones que ingresen en conflicto de interés con la empresa, afectando la independencia y objetividad de sus decisiones. Formamos parte del Pacto por la Transparencia y Lucha contra la Corrupción, promovido por la Embajada de Suecia en Bolivia para fortalecer la ética y transparencia en el Pacto por la Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Asimismo, aplicamos la regla "Tolerancia Cero a la Corrupción" y "Tolerancia Cero al Fraude" ante cualquier situación irregular, garantizando la transparencia de nuestros procesos y acciones.



Tolerancia cero al fraude

Nuestro código de conducta establece que debemos promover los derechos humanos a nivel mundial, tal como se definen en los Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU, la Carta Internacional de los Derechos Humanos y los Derechos del Niño y Principios Empresariales, por lo que no se tolera el uso de mano de obra infantil, forzada, servidumbre o involuntaria donde participemos con negocios. Apoyamos a aquellos que cumplan con los derechos humanos y respeten las leyes laborales, con un pago de salarios justo, donde se respeten las normas locales de condiciones de trabajo. Contamos con políticas y procedimientos de uso interno que sirven de guía y lineamiento en nuestro accionar diario.



Código de conducta proveedores

Para nuestros proveedores contamos con un código de conducta con el cual buscamos generar una relación comercial donde se adopten políticas y prácticas empresariales responsables que sean coherentes con la "Declaración Universal de los Derechos Humanos", los "Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos" y los "Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo" y colaborar con la contribución del cuidado y cumplimiento de los derechos humanos.

Nota: Todas nuestras políticas son aplicadas para todas las actividades de la organización y estas son aprobadas por la Vicepresidenta de Compliance de Millicom. Asimismo, todas las políticas están accesibles a los colaboradores en la página web pública al igual que en el portal de empleados.
<https://www.millicom.com/what-we-stand-for/governance/policies-and-guiding-principles/>

Promovemos en nuestro personal aspectos sobre ética y transparencia

(2-25; 2-26)



Para mantenerlos comprometidos con la ética y transparencia en las actividades que se realizan cada día, ponemos a disposición de nuestro personal Tigo mecanismos de asesoramiento y mecanismos de denuncia.





**NOS ENFOCAMOS EN MANTENER
CONECTADOS A LOS BOLIVIANOS**

SOCIEDAD (ESG): Nos enfocamos en mantener conectados a los bolivianos

(3-3)

En la gestión de 2022, tuvimos una inversión de más de 3.719.000 bolivianos en temas y programas relacionados en responsabilidad corporativa. Esto se debe a que mantenemos el pensamiento de que la educación y la tecnología como herramientas esenciales tienen una gran influencia en el desarrollo y crecimiento de las en la sociedad. Al ejecutar nuestras operaciones, nos dirigimos en la búsqueda de expandir las oportunidades para obtener un impacto social positivo y reducir los riesgos potenciales en nuestras actividades y cadena de valor, a la vez, respetamos los derechos fundamentales y creamos efectos positivos para promover nuestro objetivo.



CONTRIBUIMOS AL AVANCE DE LA EDUCACIÓN EN BOLIVIA A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

educa tigo

CONECTADAS

Educatigo nace en 2021 como una iniciativa clave de la Responsabilidad Corporativa de la empresa. Educatigo es el primer canal televisivo que está dedicado 100% al apoyo de la educación, con una programación que impulsa las habilidades digitales y blandas en mujeres, niños, padres de familia y maestros para su desarrollo y crecimiento en un mundo en línea. También se busca complementar la educación no formal, capacitar en el uso responsable y productivo del Internet, la protección en línea de la niñez, además de aportar en la educación e inclusión financiera digital. La programación se difunde a través del servicio de TV Cable de Tigo y en el canal guía de la Agencia Boliviana Espacial (ABE) con el satélite Túpac Katari.

Llevada a cabo junto con la Institución Financiera de Desarrollo Crecer IFD, en busca de reducir la brecha digital de género en el uso de internet y en los servicios financieros, en 2018 se inició el Programa "Conectadas", con el objetivo de llegar a mujeres del área rural y periurbana del país para empoderarlas con el uso productivo de la tecnología y generar un impacto en su economía, en sus familias y en ellas mismas.

Este programa cuenta con talleres en los siguientes temas: Uso de internet, redes sociales, billetera móvil, aplicaciones educativas y de negocios, seguridad digital y educación digital.

En la gestión 2022 se sumaron más de 103.000 mujeres capacitadas, año en el cual también se lanzó una plataforma digital para que más mujeres pueda tomar nuestros cursos y logramos alcanzar a más de 444.000 mujeres capacitadas desde que se inició el programa en 2018.



Nos enfocamos en la educación en programación por medio del programa Enseñanza en Habilidades Digitales (STEAM) que comprende temas de: Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas, las cuales son las cinco disciplinas que, de forma integrada, dan vida al método educativo STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts & Math, por sus siglas en inglés). El programa está centrado en educación en programación, diseño 3D y Robótica, está dirigido a profesores y estudiantes de colegios a nivel nacional.

Sólo en 2022 se ha logrado capacitar a más de
19.000 estudiantes y 3000 profesores.

De forma acumulada tenemos más
27.000 estudiantes y más de 8.000 profesores capacitados en programación.



**MAESTR@S
CONECTAD@S**

Ante la suspensión de clases presenciales en los colegios, en abril de 2020 iniciamos un esfuerzo con el programa Maestr@s Conectad@s, con el propósito de capacitar a profesores en técnicas de educación en línea y habilidades blandas. Desde el año de inicio se han capacitado a maestros de primaria y secundaria en todo el territorio nacional. Esta iniciativa nacida en Bolivia fue replicada en todos los países donde opera Tigo como Panamá, El Salvador, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala y Paraguay, Colombia y Honduras gracias al éxito que tuvo.

Evaluación de impacto de los programas “Maestr@s Conectad@s” y “Enseñanza en Habilidades Digitales”

Junto a la Universidad Privada Boliviana (UPB) formamos una alianza de cooperación con el objetivo de seguir impulsando las habilidades digitales tanto de docentes como de estudiantes, a partir de cursos y estudios de impacto. La UPB llevó a cabo evaluaciones de impacto tras realizar los programas “Enseñanza en Habilidades Digitales” y “Maestr@s Conectad@s”.





En 2022 a nivel Latinoamérica se ha lanzado una plataforma en línea del programa con 20 cursos.

En 2022 se ha capacitado a más de
59.000 maestros en Bolivia.

Resultados de la evaluación a “Maestr@s Conectad@s”

El programa generó impactos positivos y estadísticamente significativos en seis dimensiones correspondientes al Marco Europeo común para la competencia digital de los educadores (Digital Competence of Educators): Incremento Compromiso Digital, Recursos Digitales, Pedagogía Digital, Evaluación y Retroalimentación, Empoderamiento de los Estudiantes y Facilitación de Competencias Digitales.

Resultados de la evaluación a “Enseñanza en Habilidades Corporativa”

El programa logró un incremento del conocimiento en programación entre los estudiantes participantes en su capacidad de razonamiento lógico-matemático, además de un salto en la creatividad de los estudiantes, su resiliencia para resolver problemas y su capacidad de pensamiento crítico.



Conéctate Segur@ es un programa orientado a proteger, guiar, inspirar y empoderar a padres, profesores, niños y adolescentes, en el uso seguro y responsable del internet, a través de brindar criterios claros y herramientas útiles para la protección de la niñez online. El programa de capacitación nació con la modalidad presencial en colegios y, debido a la pandemia, se adaptó a la modalidad virtual.

Alianza con Escuelas Socio-deportivas de la Fundación Real Madrid

Continuamos unidos en nuestra alianza Tigo-Millicom Fundación Real Madrid, en 2021 Tigo se unió a las escuelas Socio-deportivas de la Fundación Real Madrid, para brindar capacitaciones a niños y adolescentes con nuestros programas Conéctate Segur@ y Enseñanza en Habilidades Digitales. Además, hemos reconocido el esfuerzo de estos niños con la entrega de medallas por haber sido capacitados con nuestros cursos de Enseñanza en Habilidades Digitales. Esta alianza forma parte de un acuerdo regional entre Millicom y la fundación.

313 voluntarios con
454 horas de apoyo en capacitaciones

En 2022 se retornó de forma presencial a los colegios y se logró capacitar a más de 18.000 estudiantes.



Esta alianza forma parte de un acuerdo regional entre Millicom y la fundación.

Más de **800** beneficiarios capacitados

MEDIO AMBIENTE (ESG): Adoptamos prácticas sostenibles

(2-25; 3-3; 306-2)

En 2022, como Tigo Bolivia, nos hemos adherido al pacto Global de Naciones Unidas para trabajar por economías más responsables e incluyentes, promoviendo principios universales en temas medio ambientales, laborales, de transparencia y sobre derechos humanos. Nuestra adhesión implica nuestro compromiso de colaborar de manera sostenible, corporativa y en la lógica de una plataforma mundial que destaque con el compromiso de las empresas más reconocidas a nivel mundial, como es el caso de nuestra casa matriz de MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. que suscribió un compromiso con los Science Based Targets para reducir nuestra huella de carbono. Año a año reportamos a nuestra casa matriz nuestro consumo energético, consumo de agua, residuos electrónicos y otra información ambiental para calcular nuestras emisiones.

CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



Programación medio ambiental en TV

Con una programación relacionada a la temática ambiental en nuestro canal Educatigo, en 2022 también hemos desarrollado acciones de concientización sobre el cuidado del medioambiente.



Reciclaje 2022

Trabajamos de forma activa en la mitigación del impacto ambiental. Trabajamos en la gestión correcta de residuos sólidos con la finalidad de generar una conciencia responsable en la sociedad, e incentivar el proceso de reciclaje que inicia a través de la sensibilización de nuestros colaboradores y continua con el acopio, separación, disposición y reutilización de los diferentes tipos de residuos.



ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

En reconocimiento de nuestro cumplimiento con los estándares internacionales, en el año 2022 nuevamente logramos obtener la certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) que señala que nuestra empresa trata sistemáticamente asuntos ambientales con el objetivo de colaborar en la mejora del comportamiento ambiental al igual que las oportunidades de beneficio económico.



PROCESOS UTILIZADOS para recopilar y controlar datos sobre residuos

(2-25; 3-3; 306-2; 306-3)



Reciclaje 2022

Año a año trabajamos para ser modelos que seguir en el movimiento que busca fomentar una conciencia responsable en la sociedad y motivar el proceso de reciclaje. Para lograrlo, nos enfocamos en sensibilizar a la población, recolectar, separar, disponer y reutilizar materiales. En este proceso, colaboramos con empresas autorizadas para el manejo adecuado de estos materiales*.

Aproximadamente el 52% de los materiales rescatados son metales ferrosos (acero) y no ferrosos (aluminio), que pueden ser reinsertados a nuevos procesos productivos.



Medición electromagnética

En Tigo, como prácticas regulares, asumimos la acción del cumplimiento de la normativa Ambiental nacional y el "Estándar técnico sobre límites de exposición humana a campos electromagnéticos de radiofrecuencia, para ambientes controlados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)".

Para lograr mitigar y resolver las preocupaciones e inquietudes de las comunidades o juntas vecinales relacionados a temas de nuestras operaciones y el funcionamiento de las antenas de telecomunicaciones y la radiofrecuencia, realizamos programas de desarrollo, talleres y reuniones con las partes interesadas.



*El restante de los materiales no mostrados, corresponden a materiales como ser: celulares, chips, papel, madera antenas, entre otros.



PROCESOS PARA COLABORAR EN LA REMEDIACIÓN DE LOS IMPACTOS NEGATIVOS

(2-25)

Contamos con un procedimiento de gestión de conflictos para reducir el riesgo de la continuidad del servicio, la seguridad de la infraestructura y el personal de la empresa. El proceso para la identificación y resolución es el siguiente:

- Recibir, evaluar la pertinencia y reportar situación de conflicto.
- Registrar y precisar información básica del conflicto.
- Evaluar el conflicto (Diagnosticar, precisar el grado de criticidad y proponer alternativas de solución).
- Negociar y facilitar la resolución del conflicto

En Tigo contamos con personal que se encarga de recibir los reclamos(*), responder todas las consultas de los usuarios o consumidores por la prestación de nuestros servicios. En el periodo de enero a diciembre de 2022, se registraron y atendieron más de 11.500 reclamos, nuestras vías de reclamos son atendidas mediante contact center, en oficinas de atención al cliente y por nuestra página web.

SOMOS CONSCIENTES DE LAS ACTIVIDADES QUE PUEDEN GENERAR RESIDUOS

(302-1; 302-4; 306-1)

En Tigo ofrecemos servicios de telefonía, internet y televisión, por lo que nuestras actividades están identificadas y controladas por medio de procesos internos aplicados para minimizar el impacto ambiental y la correcta disposición de los residuos generados. Dentro de nuestros procesos identificamos las actividades que generan más residuos.



Mantenimiento de
equipos, de energía,
de torres

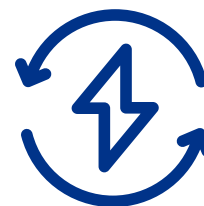


Instalación,
ampliación y
desinstalación de
equipos

* Para la participación de los grupos de interés, adecuamos nuestros mecanismos de recepción de quejas de usuarios en torno al Decreto Supremo 27172 de 15 de septiembre de 2003, establecido para los mecanismos para las reclamaciones de usuarios, creando los reclamos directos que son los presentados en una primera instancia ante el operador que presta el servicio por cualquier deficiencia en la presentación del servicio para su pronunciamiento sobre la procedencia e improcedencia del reclamo. Contamos con actividades de Gestión de la Reclamación Directa y para Etapa de Desistimiento de Reclamación Directa. (2-25)

Iniciativas de reducción de consumo de energía, combustibles y agua

(302-1)



Realizamos la modernización de equipos en 7 sitios del departamento de Santa Cruz, como parte de nuestras iniciativas para la reducción del consumo interno.

Consumo en radiobases



Consumo de Energía Eléctrica (Expresado en Kw.)

49.202.549,49



Consumo de gasolina (Expresado en Lt.)

176.737,07



Consumo de diesel (Expresado en Lt.)

30.163,78



Consumo de refrigerante (Expresado en Kg.)

27,89

Consumo en oficinas



Consumo de Energía Eléctrica (Expresado en Kw.)

1.897.728,00



Consumo de gasolina (Expresado en Lt.)

277.930,49



Consumo de agua (Expresado en Cc.)

12.583,00

Nota: En la gestión 2022, para el consumo promedio de energía en radio bases tuvimos una reducción del 4% respecto a la gestión pasada.

Reconocimientos del medio a nuestra participación en actividades ESG



**Premio
AHK
Bolivia**

Best Practice en elaboración
de informes de sostenibilidad
GRI Gestión 2020 y 2021



**Premio Cosas -
Banco Mundial -
Unión Europea**

Reconocimiento por programas
de Responsabilidad Social
Empresarial y Corporativa



**Premio
Rotary**

Excelencia empresarial
"Paul Harris" 2022



Estamos comprometidos con nuestros clientes



NUESTRAS OPERACIONES EN EL MERCADO: NUESTROS SERVICIOS

(2-1; 2-6)

A nivel internacional

Con una presencia a nivel internacional en 9 países, somos una empresa perteneciente al grupo internacional de telecomunicaciones y medios MILLICOM*.

A nivel nacional

Estamos en constante trabajo para siempre brindar nuestros servicios y estar al alcance de nuestros clientes con ofertas que cubran sus expectativas en todo el territorio nacional. Al cierre de la gestión 2022, alcanzamos una amplia cobertura de servicio de telefonía móvil y presencia en cada municipio y departamento del país, además de presentar distintas ofertas de servicios “móvil” de voz y datos, venta e instalación de los servicios de Internet Fijo Ilimitado y Televisión Digital llamado “Hogar”.



Crecimiento destacable	2020	2021	2022	Dif %
Municipios	278	335	341	+2%
Puntos Tigo Money	1.901	2.798	3.381	+21%

9 Oficinas	24 Puntos de atención	341 Municipios
110 Provincias	3.381 Puntos Tigo Money	

*Nota: MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. con sede en Luxemburgo.

Conectando a Bolivia: Una mirada a los servicios de Tigo Bolivia

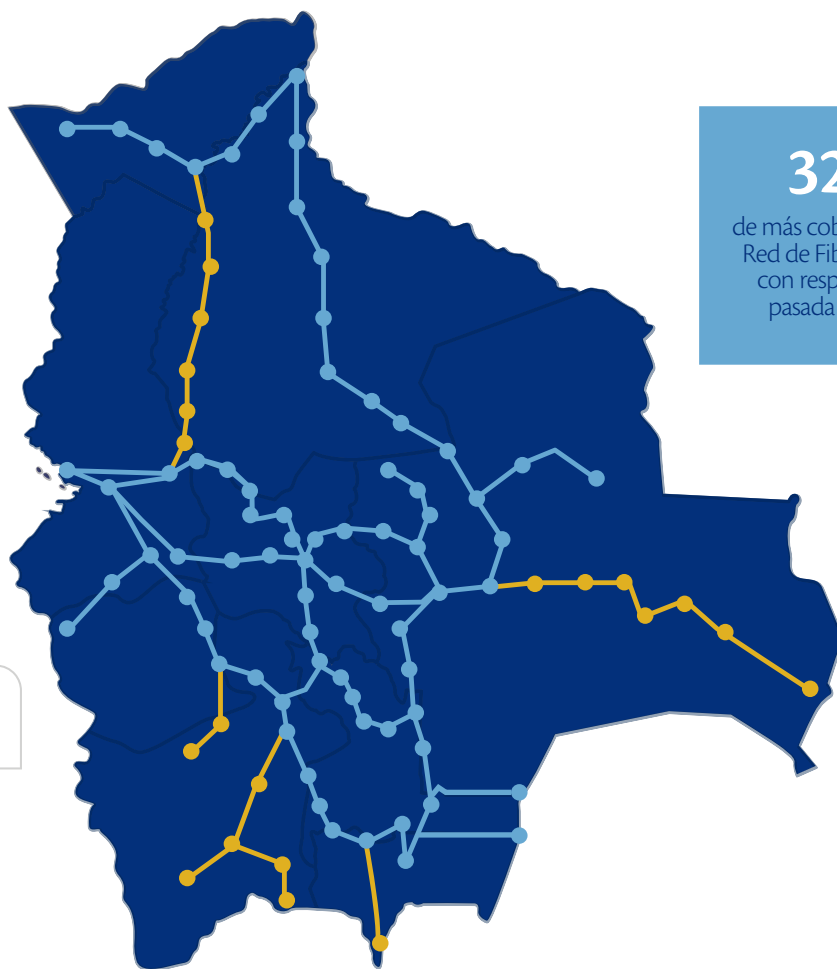
(2-6; 203-1)



NUESTRA COBERTURA DE SERVICIOS

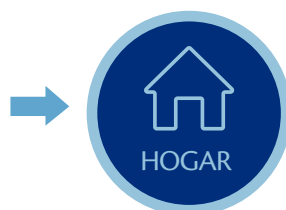
Como parte de la creación de autopistas digitales, ampliamos nuestra cobertura con la red de fibra óptica hasta la frontera de Paraguay. Durante el año 2022, nos enfocamos en mejorar el acceso, capacidad y calidad de nuestros servicios, que abarcan telefonía, internet fijo y móvil, televisión digital y servicios corporativos. Para lograr este objetivo, mantuvimos nuestra red de microondas para potenciar los beneficios de nuestros servicios, y fortalecimos nuestra infraestructura de fibra óptica. Gracias a estos esfuerzos, pudimos cerrar el año con una red fibra óptica de más de 20.000 km a nivel nacional.

- Red Microondas (3.500 Km)
- Red Fibra Óptica (20.561 Km)



32%

de más cobertura con
Red de Fibra Óptica
con respecto a la
pasada gestión.



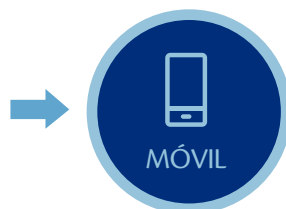
Más de **1** millón RGUs
(Unidad Generadora de Ingreso)

- Internet Fijo Ilimitado
- Televisión digital HD y Satelital



1,2 millones de billeteras registradas

- Transacciones a través de billetera móvil



Más de **4,1** millones de usuarios

- Servicio de Telefonía
- Servicio de Datos



Más de **221** mil usuarios

- Soluciones de Cloud y Data Center
- Conectividad, voz y datos

DISTRIBUIDORES

Punto de venta

Venta de:

- Tarjetas
- Recargas e-pin

Puntos de activación

Ventas y servicios de:

- Sim cards
- Activación de Sim cards

Puntos Tigo Money

- Recargas a Puntos Tigo Money
- Efectivización del dinero electrónico

Servicios Tigo Hogar

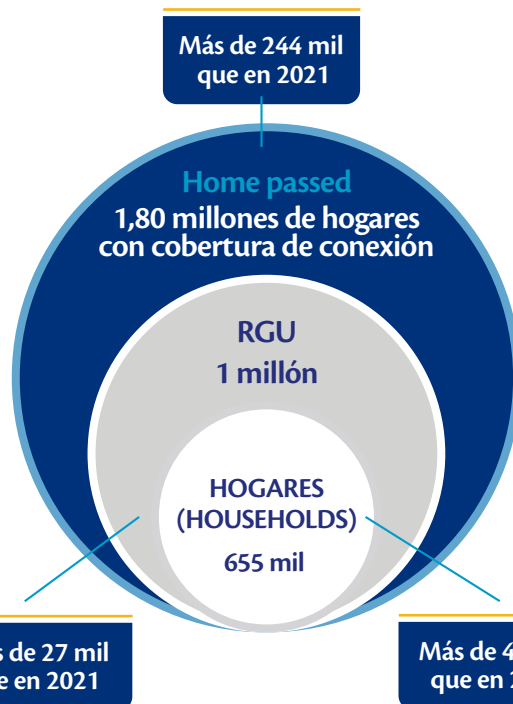
Hogares conectados

(2-6)

Nuestras autopistas digitales siguieron creciendo en 2022, permitiendo que las familias bolivianas sigan conectadas y sintiéndose más unidas. Nos enfocamos en nuestras ofertas de servicios móviles (Megas ilimitados en el celular, minutos, números favoritos Tigo para llamadas ilimitadas y más), internet para hogar, televisión digital HD a través nuestros convenientes planes. Continuamos con nuestra oferta de televisión satelital (DTH) para atender la demanda en áreas suburbanas y rurales, enfocados en modalidad Pre Pago y disponibilidad en frecuencia semanal y mensual, siempre acompañada de minutos móviles y megas.

+16%

de crecimiento
anual



tigo SPORTS

En 2022 contribuimos con la transmisión y seguimiento de uno de los eventos deportivos más esperados a nivel mundial, donde nuestros usuarios pudieron disfrutar de los 64 partidos del Mundial Qatar 2022.

También aportamos al crecimiento del deporte nacional con nuestra alianza junto a la Federación Boliviana de Fútbol (FBF), permitimos la implementación de esta tecnología VAR, un sistema de video arbitraje, que contribuye a reducir errores graves y manifestos durante los partidos.



Servicios Hogar

- Televisión digital HD y satelital
- Internet fijo ilimitado
- Tigo Sports HD app y canal
- Servicios Premium (Plataformas de Streaming)



Servicios Tigo Money

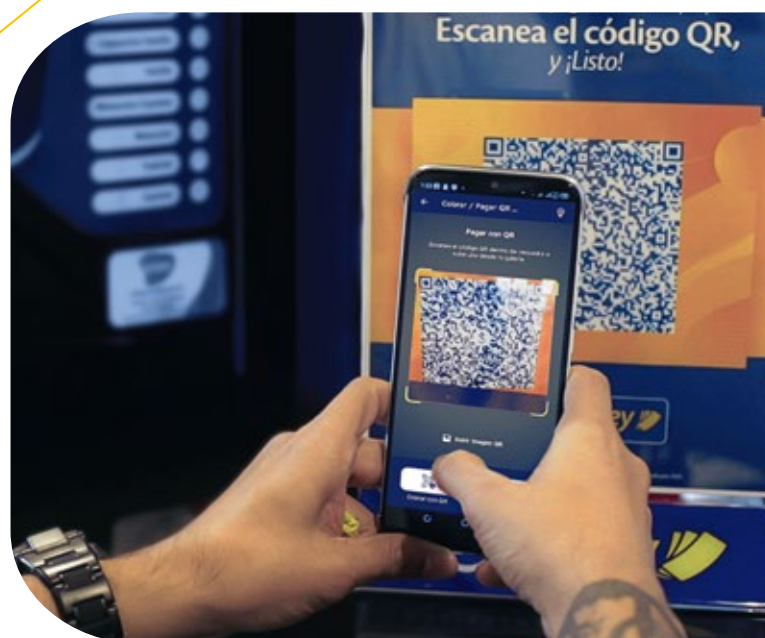
Favorecemos la operatividad del sistema financiero

(2-6)

Finalizamos la gestión 2022 con 432,455 clientes que usan su billetera móvil.

Con la finalidad de poder dar más impulso al negocio en los diferentes canales de servicio y de desarrollar esquemas de negocio apropiados para nuevos servicios, se creó la Gerencia de Desarrollo de Canales y Negocio, y la Jefatura de Business Performance e Inteligencia del Negocio. Hay un crecimiento de clientes digitales, por esto estamos empujando a una inclusión financiera digital. Finalizamos el año con 254.737 clientes digitales.

Nota: RGU: unidad generadora de ingresos, es un suscriptor con un servicio individual que genera ingresos para la empresa. Households: unidad residencial en la cual un individuo o un grupo de individuos ocupan una casa. Para ser considerado hogar debe haber al menos una RGU activa (un hogar (household) puede tener más de una RGU). Nota2: El número de clientes se está cuantificando a 30 días de actividad, dato relevante ya que es mucho más estricto que el anterior a 60 días.



1,23

Millones de billeteras registradas

4,51

Mil millones de bolivianos en transacciones

36%

Más que en 2022

SERVICIOS MÓVILES - PROMOVEMOS LA CONEXIÓN ENTRE LOS BOLIVIANOS

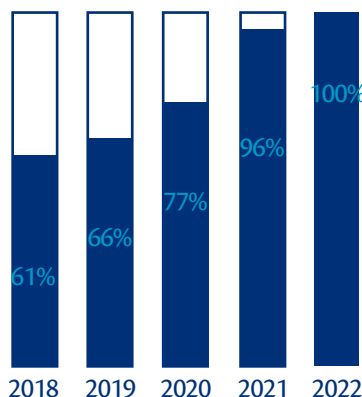
(2-6; 2-29)

Durante 2022 continuamos con la construcción de las carreteras digitales logrando que el 67% de nuestra base de clientes accedan a nuestra red de datos móviles, es decir, que llegamos a 3 de cada 4 usuarios, lo cual nos permite reducir la brecha digital y ayudarlos a avanzar.

Entendiendo las exigentes necesidades de nuestros clientes de Internet Móvil, el 2022 nos enfocamos en impulsar la adopción de 4G LTE llegando al 100% de cobertura en capitales de municipios. Eso nos permitió otorgar servicio de internet de alta velocidad 4G LTE a más de 2,8 millones de usuarios.

4,1

Millones de usuarios en 2022



3,1

Millones usan datos móviles

2,8

Millones utilizan red móvil 4G LTE

100%

uso de red móvil 4G LTE de cobertura en municipios

*El valor de transacciones y su porcentaje de incremento corresponden a todas las entidades que brindan servicios de billetera móvil de acuerdo al boletín del sistema de pagos nacional y de liquidaciones de valores emitido por el Banco Central de Bolivia.

Nota: RGU: unidad generadora de ingresos, es un suscriptor con un servicio individual que genera ingresos para la empresa. Households: unidad residencial en la cual un individuo o un grupo de individuos ocupan una casa. Para ser considerado hogar debe haber al menos una RGU activa (un hogar (household) puede tener más de una RGU).

Nota2: El número de clientes se está cuantificando a 30 días de actividad, dato relevante ya que es mucho más estricto que el anterior a 60 días.

Servicios Tigo Business

Fortaleciendo la presencia digital de las empresas

(2-6)



Brindamos soluciones empresariales de voz/datos móviles, conectividad, cloud y soluciones avanzadas para el segmento de pequeñas y medianas empresas en los rubros de retail, salud, hotelería, educación y manufactura entre otros.

En reconocimiento de nuestro cumplimiento con los estándares internacionales, en el año 2022 nuevamente logramos obtener la certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) que señala que nuestra empresa trata sistemáticamente asuntos ambientales con el objetivo de colaborar en la mejora del comportamiento ambiental al igual que las oportunidades de beneficio económico.

SOLUCIONES EMPRESARIALES



Voz y Datos



Conectividad
inteligente



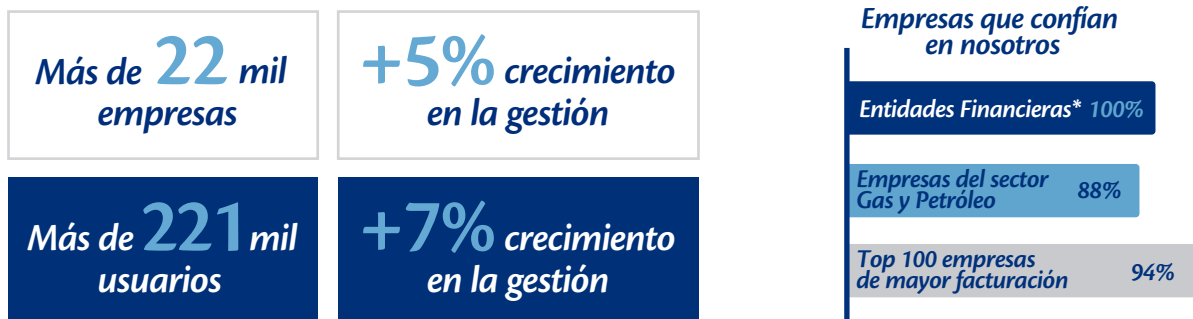
Cloud & Data
Center



Ciberseguridad
y soluciones

*En 2022 una entidad bancaria fue desvinculada debido a incumplimiento de políticas de la casa matriz.





*En 2022 una entidad bancaria fue desvinculada debido a incumplimiento de políticas de la casa matriz.

EXPERIENCIA TIGO

*En 2022 una entidad bancaria fue desvinculada debido a incumplimiento de políticas de la casa matriz.

La satisfacción del cliente es el principal impulsor y objetivo de nuestra estrategia de negocio y, como tal, contamos con las herramientas (NPS) y estudios para obtener información directa sobre las opiniones y experiencias de nuestros clientes.



MEDIMOS NUESTRO DESEMPEÑO

(2-6)

Durante nuestras mediciones de desempeño, pudimos valorar y priorizar nuestros resultados, que son una fuente directa de información sobre el impacto que tenemos en nuestros clientes.



CANALES DE AUTOGESTIÓN Y APLICACIONES TIGO

(2-29)



Para que nuestros clientes puedan realizar consultas y la administración de sus cuentas, contamos con diversos canales de autogestión y en los distintos sistemas operativos celulares. Nuestro Centro de Ayuda es un canal referencial para nuestros clientes cuando precisen la búsqueda de información relevante o consultas. Asimismo, contamos con la Asistente Virtual Liza para brindar apoyo a nuestros clientes tanto por WhatsApp como por Facebook Messenger.



**ESTAMOS COMPROMETIDOS
CON NUESTROS TALENTOS**

Estamos comprometidos con nuestros talentos

SANGRE TIGO: Nuestros talentoss



Nuestra gente es el corazón y el alma de nuestra cultura Sangre Tigo, el alma de nuestro éxito empresarial. Su compromiso se siente en toda la empresa.

Nuestra cultura y propósito de Sangre Tigo - Construir autopistas digitales que conectan a las personas, mejoran vidas y desarrollan comunidades - corren paralelos a las estrategias de Millicom, fortaleciendo aún más nuestra convicción de que hacer lo correcto es bueno para los negocios.

PULSOS



*Hacemos que
suceda de
la manera
correcta*

*Damos
1.000% para
nuestros
clientes*

*Somos un
solo Tigo*

*Tigo corre
por nuestras
venas*

CUIDAMOS A NUESTROS COLABORADORES

(401-2)





CUIDAMOS A NUESTROS COLABORADORES

(401-2)

Seguro de salud

Seguro de salud - Seguro de salud privado con una cobertura del 75% titular y 50% dependiente.



Médicos Tigo

Contamos con médicos Tigo donde el colaborador puede consultar y tener el seguimiento por parte de ellos.

Aniversario laboral

Festejamos los aniversarios laborales de nuestros colaboradores mediante la entrega de un regalo de reconocimiento por su trabajo y esfuerzo en la empresa



El entorno empresarial actual no es el mismo que existía hace cinco años o incluso, es por eso por lo que pensamos que el bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para el éxito de nuestro negocio, y en Tigo Bolivia no nos quedamos atrás y brindamos beneficios y facilidades que se extienden más allá de nuestras instalaciones.



Alianzas estratégicas

Contamos con una red de descuentos en beneficio de las necesidades de nuestros colaboradores.



Cumpleaños

Celebramos el cumpleaños de nuestros colaboradores entregándoles un regalo



Seguro de vida

Contamos con una póliza privada y cobertura covid.

Programa de entrenamiento anual de ética y cumplimiento

(2-23; 205-2)

**12 personas
(100%)**

Porcentaje de los miembros de nuestro órgano de gobierno que fueron capacitados sobre políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción.

**2.458 personas
(98%)***

Porcentaje de nuestros colaboradores que participaron en cursos sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos, debida diligencia, lucha contra la corrupción dentro de la capacitación de nuestro Código de Conducta y Ética



Como parte de nuestro programa de entrenamiento anual de ética y cumplimiento, año a año, brindamos capacitación continua a nuestra fuerza laboral, con enfoque en la capacitación sobre nuestro Código de conducta. Es así, que capacitamos a nuestros colaboradores a través de cursos de inducción, eventos y campañas específicas, donde se comunican y profundizan los procedimientos y políticas internas, para que, de esta manera puedan reportar y denunciar situaciones poco éticas que estén en contra de los Derechos Humanos y la Debida Diligencia, así también, tienen a disposición mecanismos de denuncia, que les permite reportar situaciones o inquietudes que tengan en cuanto al incumplimiento de nuestro código de ética en situaciones determinadas.

DESARROLLO DEL TALENTO TIGO

(404-2)

LinkedIn Learning

Para la gestión 2022, habilitamos 200 licencias en LinkedIn Learning, en la plataforma de LinkedIn, que fueron asignados a nuestros colaboradores para promover la autogestión en el desarrollo de upskilling y reskilling, con la finalidad de que puedan prepararse para las exigencias de un entorno cambiante.

Workday

Para el desarrollo de las habilidades de nuestro personal, también contamos con la plataforma learning de Workday, la cual se utilizó para ejecución de los trainings mandatorios, Seguridad de la información, DE&I, Data Privacy y Código de conducta.

Temas más relevantes de capacitación:

- Empoderamiento
- Dominio de conflictos
- Comunicación ideal
- Gestión de ventas
- Wifi Experto
- Capacidad analítica
- Enfocados en la meta

*La diferencia entre el valor mostrado y el valor del personal al final de la gestión 2022 (2.377) se debe a que también recibieron la capacitación las personas que abandonaron la compañía que no están contadas al corte de diciembre de 2022.

Horas de capacitación personal

(404-1)



En 2022 obtuvimos un registro que indica que entre todos nuestros colaboradores invirtieron un total de 28.958,66 horas en capacitación.

11,37

horas de capacitación por colaborador

28.958,66

Horas de capacitación en 2022

12,50

Horas promedio de capacitación hombres

9,70

Horas promedio de capacitación mujeres

10,91

Horas promedio a ejecutivos

24,69

Horas promedio a mandos medios

10,57

Horas promedio a staff





PERSONAL CON DESEMPEÑO EVALUADO

(404-3)

Nuestros colaboradores fijan sus propios objetivos, los cuales van alineados con los de la empresa para así posteriormente ser evaluados y recibir su retroalimentación en procura de mejorar su desempeño.*

Ejecutivo



Mandos medios



Operativo y Staff



*De los 2.377 funcionarios que figuran como directos, se realizó la evaluación de desempeño a 2.343, quienes cumplían con el tiempo necesario de permanencia para ingresar al proceso de evaluación.

Nota: En la gestión 2022, 1.856 colaboradores que recibieron incremento salarial firmaron el convenio y 142 que no recibieron también firmaron el convenio. Haciendo un total de 1.998 colaboradores que firmaron el convenio. El 84% del total de los empleados firmaron el convenio salarial de la gestión 2022. El 16% faltante se debe normalmente a vacaciones, bajas médicas o diferencia de horario laboral al momento de pasar a recolectar las firmas. Los convenios del personal indirecto son directamente manejados por la empresa contratista.

Generación de empleos indirectos

(2-6; 2-30; 203-2)



Aportamos a la generación de nuevas oportunidades laborales, con la creación de más de 90.000 empleos indirectos a nivel nacional, mediante acuerdos comerciales, alianzas de servicios de distribución y proveedores. Para lograr la distribución de nuestro servicio en el mercado, contamos con la colaboración de 264 socios y 774 distribuidores (Dealers).

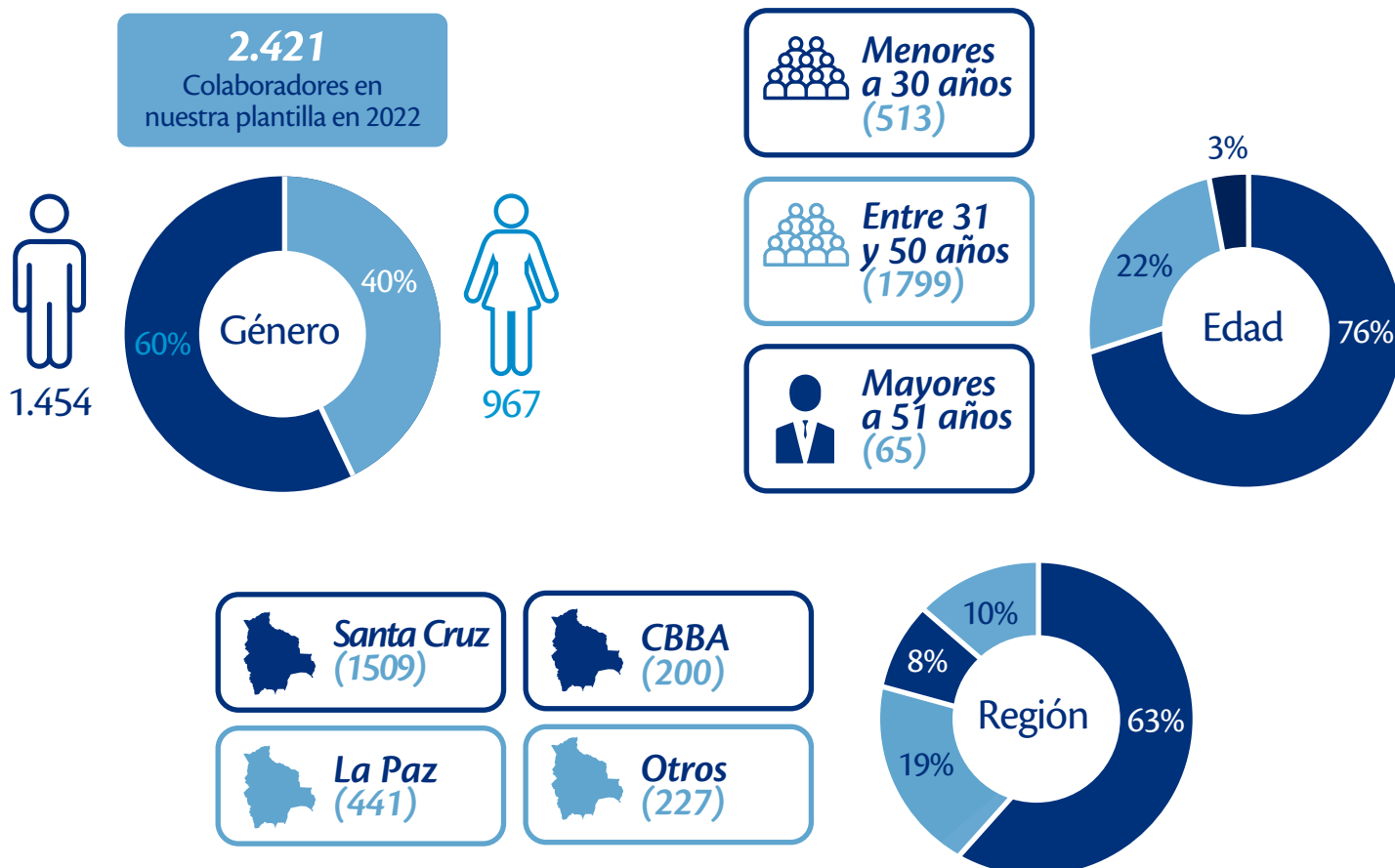
Los distribuidores son empresas que nos colaboran en la distribución, activación, promoción y comercialización de los servicios y productos de TELECEL S.A. a los Puntos de Venta (PDV). Productos y servicios: tarjeta Tigo, recarga electrónica, recarga Tigo Money, Sim Card prepago.

Los socios son promotores autorizados con perfil Pyme que cuentan con una fuerza de venta para la comercialización de servicios Fijos.

NUESTRA GENTE, TIGO PEOPLE

(2-7; 401-1; 405-1)

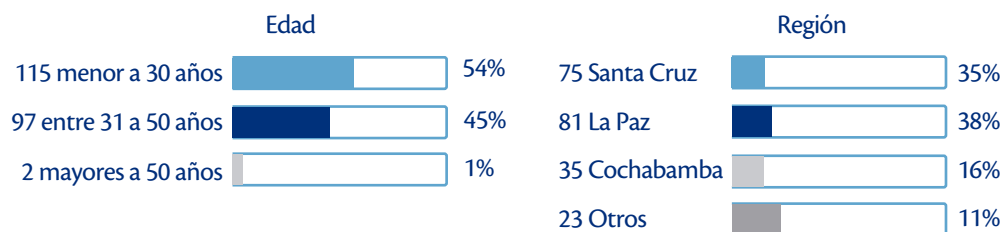
Nuestro propósito cobra vida a través del talento, la energía y la dedicación de nuestros más de 2.300 empleados. Los honramos con un lugar de trabajo diverso e inclusivo que los empodera para prosperar; ellos hacen posible que Tigo Bolivia pueda ofrecer servicios de calidad. En 2022 se registró 2.421 colaboradores dentro de nuestra plantilla, de los cuales 2.377 son directos y 44 son indirectos, y son quienes representan nuestra fuerza y apuesta por la diversidad de talento y género, con una diversa generación de oportunidades de trabajo a jóvenes profesionales a unirse al resto de nuestros colaboradores experimentados.





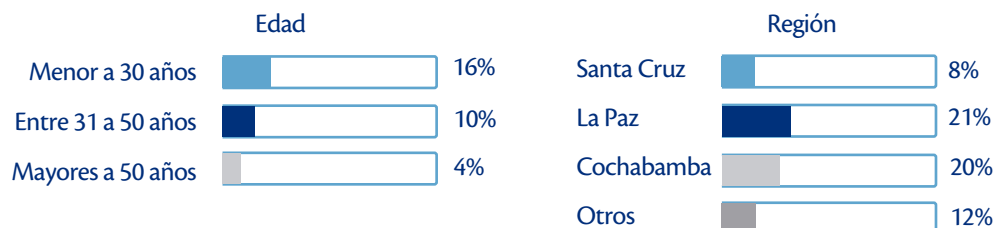
NUEVO PERSONAL*

General



ROTACIÓN DE PERSONAL*

General



*Datos calculados en base a la cantidad de personal directo (2.377). Todo el personal trabaja en jornada completa. El cálculo realizado para el personal de Tigo y se presenta a un corte del 31 de diciembre de 2022, se considera la edad a fecha 31-12-22. La variación en la cantidad de personal de gestión a gestión se debe principalmente a la centralización de procesos a nivel regional.

Nota: El personal terciarizado de 44 personas representan un 1,85% del total de nuestro personal, de los cuales 38 son masculinos y 6 femeninos, donde en su mayoría son posiciones relacionados a manejo de vehículos (choferes) e ingenieros. La información del personal indirecto es facilitado por la empresa terciarizadora y comparte a un responsable de Tigo Bolivia para la validación. La reducción en personal se debe a una reducción en el área de parvularios. (2-7; 2-8)

ÍNDICE DE CONTENIDO

Declaración de uso	Presentamos la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Estándares Sectoriales	No hay suplemento aplicable a las actividades de la organización.

Estándar	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	Comentario
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales		No	Si	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		No	Si	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		No	Si	
	2-4 Actualización de la información		No	Si	
	2-5 Verificación externa		No	Si	
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		No	Si	
	2-7 Empleados		No	Si	
	2-8 Trabajadores que no son empleados		No	Si	
	Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición		No	Si	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Nota 1	No	Si	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 1	No	Si	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		No	Si	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		No	Si	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 1	No	Si	
	2-15 Conflictos de interés	Nota 1	No	Si	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Nota 1	No	Si	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nota 1	No	Si	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nota 1	No	Si	
	2-19 Políticas de remuneración	Nota 1	No	Si	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nota 1	No	Si	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 1	No	Si	
	Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		No	Si	
	2-23 Compromisos y políticas		No	Si	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		No	Si	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		No	Si	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		No	Si	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 1	No	Si	
	2-28 Afiliación a asociaciones		No	Si	
	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		No	Si	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		No	Si	
CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES					
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales				
	3-2 Lista de temas materiales		No	Si	

Estándar	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	Comentario
APORTE AL CRECIMIENTO DEL PAÍS Y DE LOS CLIENTES A TRAVÉS DE NUESTRAS AUTOPISTAS DIGITALES					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		No	Si	
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		No	Si	
EMPODERAMIENTO DE LA MUJER					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
PROTECCIÓN A LA NIÑEZ ONLINE A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN EN EL USO RESPONSABLE DE LAS TECNOLOGÍAS					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
ENFOCADOS EN EL CLIENTE					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
SOSTENIBILIDAD CON PROVEEDORES					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		No	Si	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		No	Si	
	2-23 Compromisos y políticas		No	Si	
APOYO A LA EDUCACIÓN E INCLUSIÓN DIGITAL A TRAVÉS DE CAPACITACIONES A MAESTROS					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
APOYO A LA EDUCACIÓN E INCLUSIÓN DIGITAL A ESTUDIANTES					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
APORTE A LA GESTIÓN DE RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS, INICIATIVAS INTERNAS HACIA LA REDUCCIÓN DE AGUA, LUZ Y COMBUSTIBLE					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización		No	Si	
	302-4 Reducción del consumo energético		No	Si	
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		No	Si	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		No	Si	
	306-3 Residuos generados		No	Si	
COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		No	Si	
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		No	Si	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		No	Si	
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado		No	Si	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		No	Si	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		No	Si	
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados		No	Si	
	2-23 Compromisos y políticas		No	Si	
DERECHOS DE LA NIÑEZ					
	3-3 Gestión de los temas materiales		No	Si	

Nota 1: Información no disponible, estamos trabajando para contar con esta información en futuros reportes.



INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE

21 de agosto de 2023

A los Señores Presidente y Directores de
Telefónica Celular de Bolivia S.A.
Santa Cruz de la Sierra

Introducción

Hemos sido contratados para realizar un encargo de seguridad limitada sobre la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 de Telefónica Celular de Bolivia S.A. que incluye información de las operaciones de Empresa de Servicios de Pago Móvil E-fectivo S.A. y Giros Electrónicos Elegir S.R.L. en adelante “Telefónica Celular de Bolivia S.A. o la Sociedad”, que ha sido preparada de acuerdo con los indicadores de Responsabilidad Corporativa identificados como “Si” en la columna “Verificación externa” del “Índice de contenido” de dicha Memoria, en el marco de lo establecido en los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión (en adelante, Estándares GRI).

Alcance

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con Normas de Aseguramiento aplicables en Bolivia aprobadas por el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC) del Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos, y que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 de Telefónica Celular de Bolivia S.A. ha sido preparada de acuerdo con los indicadores de Responsabilidad Corporativa identificados como “Si” en la columna “Verificación Externa” del “Índice de contenido” de dicha Memoria, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI.

En un encargo de seguridad limitada, los procesos de recopilación de evidencia son menores que un encargo de seguridad razonable y, por lo tanto, se obtiene un menor nivel de seguridad que en un encargo de seguridad razonable.

El alcance de nuestro encargo consideró solamente los indicadores de Responsabilidad Corporativa identificados como “Si” en la columna “Verificación externa” del “Índice de contenido” de la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 elaborada por Telefónica Celular de Bolivia S.A.

Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia de Telefónica Celular de Bolivia S.A es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022, y de la selección de los criterios GRI utilizados para la preparación de la Memoria de acuerdo con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022, y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.

PricewaterhouseCoopers S.R.L. Santa Cruz – Bolivia Edif. Omnia Dei Piso 1. Equipetrol Norte Calle Dr. Viador Pinto esquina calle I, T: (591-3) 3444311, F: (591-3) 3444312, www.pwc.com/bo



Responsabilidad del profesional independiente

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre si la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 de Telefónica Celular de Bolivia S.A. ha sido preparada de acuerdo con los indicadores de Responsabilidad Corporativa identificados como "Si" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido" de dicha Memoria, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI. Nuestra responsabilidad es solamente con Telefónica Celular de Bolivia S.A de acuerdo con la propuesta de servicios profesionales acordada con la Sociedad. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

Resumen de procedimientos realizados

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del profesional independiente y son los que se describen a continuación:

- Entrevistas con personal de Telefónica Celular de Bolivia S.A. encargado de la elaboración del documento Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 y con el personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros de la "Memoria de Responsabilidad Corporativa" con la información financiera incluida en los estados financieros auditados de la gestión 2022.
- Entrevistas con las gerencias y el personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales de la empresa.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas a efectos de verificar la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2022 elaborada por Telefónica Celular de Bolivia S.A.

Limitaciones inherentes

No hemos realizado ningún examen sobre datos que no se encuentren definidos en la sección alcance del presente informe y en la propuesta de servicios profesionales firmada con Telefónica Celular de Bolivia S.A.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre la información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y, por ello, nuestra conclusión se limita a los indicadores de Responsabilidad Social identificados como "Si" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido" de dicha Memoria, en el marco de lo establecido en los Estándares GRI.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con el Código de Ética para Profesionales en Contabilidad emitidos por el Directorio de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés), que incluye aspectos relacionados con la independencia y otros requerimientos basados en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (ISQM 1 por sus siglas en inglés) y consecuentemente mantiene un sistema de control de calidad que incluye la documentación de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales, legales y regulatorias aplicables.

Conclusión

Basados en nuestro trabajo, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los indicadores de Responsabilidad Social identificados como "Si" en la columna "Verificación externa" del "Índice de contenido" de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Celular de Bolivia S.A no han sido preparados en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo establecido en los Estándares GRI.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.



(Socio)
Lic. Aud. Eduardo Murillo
MAT. PROF. N° CAUB-14069
MAT. PROF. N° CAUSC-3858

Contacto

(2-1; 2-3)

Telefónica Celular de Bolivia S.A.
TIGO (Nombre comercial)
Sede Oficina Nacional: Doble Vía a La Guardia, 5to anillo, Calle Santa Teresa N° 4050
Santa Cruz de la Sierra
Teléfono: 773 90000
www.tigo.com.bo

Santa Cruz - Bolivia

tigô