RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ETB - CONTRIBUCIÓN A LA REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

1. Responsabilidad Social Empresarial en ETB

La responsabilidad social empresarial es aquella gestión empresarial dirigida a favorecer a la sociedad y que va más allá de sus obligaciones legales.

Ésta se hace explícita a través de tres líneas de desarrollo sostenible:

- Económico
- Medioambiental
- Social

Concebida la Responsabilidad Social Empresarial como aquella gestión empresarial que va más allá de las obligaciones legales de la compañía y cuyo objetivo esencial es favorecer a la sociedad en su conjunto, ETB la ha hecho explicita en tres líneas de desarrollo sostenible, a saber:

Económico:

ETB garantiza una elevada solidez y eficiencia en su desempeño económico. Los resultados operacionales de 2006 así lo confirman:

- ✓ Por 5º año consecutivo ETB se mantuvo como el mayor proveedor de Internet en Colombia, aumentando también su participación en otros segmentos del mercado como Telefonía Local y Larga Distancia.
- ✓ Como resultado de la gestión, se reportó a los accionistas ganancias netas por 185.706 millones de pesos para el 2006, superando en 41.400 millones las de 2005 y permitiendo al Distrito Capital, propietario del 88.9% de las acciones, aportar recursos importantes para obras de inversión social en la capital de la República.
- ✓ Se mantuvo la calificación AAA (Triple A) otorgada por quinta vez consecutiva por la firma Duff and Phelps de Colombia.
- ✓ Obtuvo la Certificación de Calidad, basada en la norma ISO 9001, versión 2000 en ñDatos e Internetò, otorgada por BVQI Colombia Ltda.

- ✓ Por su vocación de permanente modernización tecnológica y amplio portafolio de productos ofrecidos, se ha posicionando como una empresa moderna, con presencia nacional y cada día más preparada para competir en el dinámico sector de las telecomunicaciones.

Ambiental:

ETB integra a sus prácticas empresariales el objetivo del milenio No. 7: ñGarantizar la Sostenibilidad del Medio Ambienteò, comprometiéndose a trabajar por la protección del medio ambiente y aprovechamiento de los recursos naturales. Para ello cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, que en una primera fase busca comprometer a los colaboradores con el cuidado medio ambiental.

ETB actualmente cuenta con un Equipo de Gestión Ambiental que coordina todas la acciones relacionadas con el PIGA que está liderando los siguientes programas:

- Para el Ahorro y Uso Eficiente de Energía.
- Para el Uso Racional y Eficiente del Agua.
- Para la minimización de la contaminación del aire.
- Plan de acción para el aprovechamiento de los Residuos Sólidos generados en ETB.
- Plan de contingencia para la atención de accidentes ambientales.
- De auditorías ambientales internas.
- De Control de Vectores y Roedores.

Como resultados de las acciones en materia medioambiental podemos destacar las siguientes:

Se ha entregado en calidad de donación el siguiente material:

AÑO	RESIDUOS KG	MATERIALES	ORGANIZACIÓN
2.006	22.463	Papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio	FUNDACION GRANAHORRAR
2.007	63.381		

El objeto central de la Fundación Granahorrar está encaminado a trabajar con población como: madres cabeza de hogar, personas con discapacidad física y cognitiva y habitantes de calle. Esta fundación vende estos residuos y destinan los recursos para los programas sociales con dichas poblaciones.

Entre los años 2006 y 2007 se han realizando **62** auditorias ambientales internas a los contratistas y proveedores de ETB (obras civiles, canalizaciones, tendidos de redes, suministros de equipos con instalación, prestación de servicios entre otros), que están encaminadas a verificar que dichos proveedores cuenten con un plan de manejo ambiental y que en terreno se cumpla con todo lo estipulado, esto con el fin de involucrarlos en nuestra política ambiental y compromiso con el medio ambiente.

Teniendo en cuenta que sus actividades son las que más pueden impactar el medio ambiente.

Se han realizado jornadas de sensibilización y capacitación sobre temas como: Ahorro y Uso eficiente del agua, energía, aprovechamiento de residuos sólidos, entre otros, dirigido a funcionarios y contratistas de ETB. Participaron en el año 2006 273 personas y el año 2007 850 personas aproximadamente.

ETB se preocupa por crear conciencia ambiental en los trabajadores, contratistas y proveedores que realizan actividades en la compañía, con el fin de comprometerlos con su responsabilidad ambiental en todos sus entornos de desarrollo.

Una forma de promover mayor responsabilidad de nuestros contratistas ha sido:

1. Introducción de criterios ambientales en los contratos con ETB
2. Auditorias ambientales internas.
3. Solicitud a los contratistas de ETB la adopción de un Plan de Manejo Ambiental para el desarrollo de cada una de sus actividades.
4. Sensibilización a los trabajadores en temas de Gestión Ambiental.

ETB cuenta con un Centro Vacacional de recreación para sus trabajadores, ubicado en el Municipio de Ricaurte -Cundinamarca que cuenta con un área total de 8.5 Hectáreas.

Además cuenta con una variedad en flora y fauna así:

Flora:
Actualmente el Club Vacacional cuenta con una vegetación espontánea e inducida que se refleja en algunas especies ornamentales que se sembraron con el objeto de mejorar la infraestructura arbórea y consolidar las zonas de fuertes pendientes con barreras vivas como el género de gramíneas denominadas bambú común hacia la ribera del río.
El inventario lo conforman 833 unidades forestales; las familias con mayor representatividad dentro de la plantación se tiene a la Gramíneas con 360 chusques entre Guadua y Bambú , también se destaca la presencia de la familia Anacardiaceae con 84 individuos en su mayoría mangos y en tercer lugar la familia Capparaceae con 74 árboles de Naranjuelo; también sobresalen otras especies que se pueden apreciar en el club vacacional como guasca o gallito (Aristolochia ringers), la maleza (Gramíneas malezas), hongos de diferentes variedades y algunas plantas ornamentales y florística de jardinería.
Algunas especies son: Acacia Roja, Almendro, Araucaria, Buganvillia, Caucho, Ficus, Guadua, Guayacán, Iguá, entre otros.

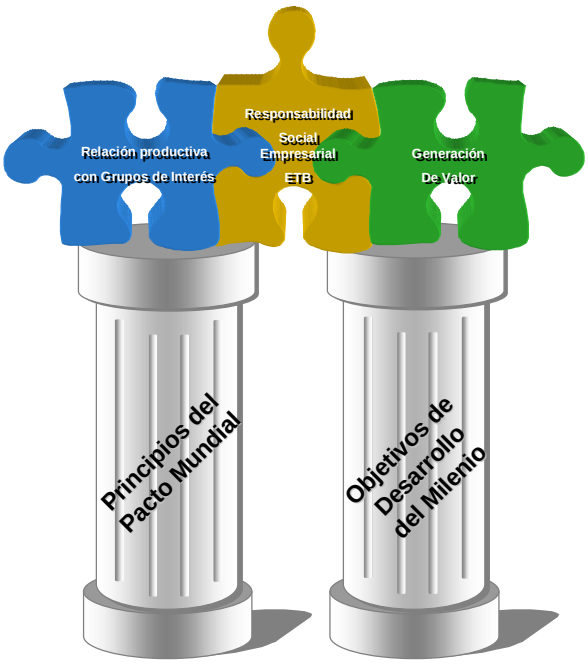
Fauna:
La fauna propia del lugar (mamíferos, serpientes, reptiles y aves) no tienen permanencia en el club; se pueden observar algunas ardillas, lagartijas, iguana lobo pollero, pericos, gavilán cenizo, garzas, serpiente coral, murciélagos, También posee una gran cantidad de anfibios, reptiles, murciélagos, roedores e insectos donde sobre salen las mariposas de distintas especies.

NOTA: Las actividades aquí desarrolladas no afectan el hábitat de estas especies.

Social:

Para facilitar y que sea una realidad el acceso de las personas a las Sociedad de la Información y el conocimiento, ETB realiza procesos de sensibilización y capacitación en el uso productivo de TICâs, trabajando en beneficio de la comunidad y enfocando este propósito a la disminución de la brecha digital, que se mencionan en el punto No. 3.

2. Pilares de la RSE en ETB



El comportamiento empresarial y la cultura corporativa asociados a la Gestión Ética, el Gobierno Corporativo, la Ciudadanía Corporativa, la Gestión Social, la Gestión Ambiental, la Gestión Económica, la Inclusión Social, la articulación con grupos de interés asociados a clientes, proveedores, accionistas, trabajadores y sus familias, organizaciones sindicales, comunidades, el Estado en sus diferentes formas, son la columna vertebral para que las relaciones que ETB establece con su entorno, le permitan crear valor para sí y para sus grupos de interés, impulsando los principios universales de derechos humanos, anticorrupción, medio ambiente y relaciones laborales.

La Responsabilidad Social de ETB, está orientada a facilitar el acceso de las personas a la sociedad de la información y del conocimiento, y para lograrlo, está cada vez más consciente de la necesidad de asumir plenamente el papel que le corresponde dentro de su entorno social; como la empresa de telecomunicaciones que durante 123 años ha aportado al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos permitiendo la comunicación entre sus seres queridos, acercándolos, facilitando procesos económicos de crecimiento en los sectores productivos del país.

Con base en estos enfoques, ETB ha trabajado decididamente en desarrollar el Objetivo del Milenio No. 8 que está dirigido ñFomentar una asociación global para el desarrolloò, ya que sus metas tanto universales como para Colombia constituyen los pilares de la RSE de ETB, los cuales se concretan en la construcción de Portales Interactivos para que las poblaciones menos favorecidas puedan tener acceso universal a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, contribuyendo a la reducción de la brecha digital mediante programas de alfabetización en cursos virtuales; así mismo, manteniendo altos índices de conexión telefónica para los estratos 1, 2 y 3, cuyos clientes se constituyen en aproximadamente el 60% de la base de ETB.

Posibilitar el acercamiento de las comunidades a las tecnologías de la información y el conocimiento y reducir la brecha digital, son los compromisos que ETB ha asumido con el mundo que le rodea.

META UNIVERSAL	METAS COLOMBIA
- Desarrollar un sistema financiero y comercial. **- Atender las necesidades de los más necesitados.** **- Iniciativas para los jóvenes.** **- Proveer acceso a medicamentos.** **- Proveer acceso a las TICs.**	**- Anticorrupción y eficiencia** **- Integración mercados** **- Orientación CTI** **- Programas para jóvenes** **- Uso de TICs.**

Masificar Internet para ETB, es eliminar las barreras económicas, espaciales, temporales, tecnológicas y sociales de acceso al uso frecuente del servicio, elevando la competitividad de la nación y la ciudad.

En este sentido ETB ha asumido una posición de liderazgo ético y moral para combatir los crecientes problemas que están afectando a la humanidad y por supuesto al desarrollo de nuestro país.

Durante los últimos 3 años, ETB ha reforzado y visibilizado las acciones de responsabilidad social que fortalecen las relaciones establecidas entre la Compañía y cada uno de sus grupos de interés, trabajando en dos niveles:

El nivel interno; que está conformado por sus trabajadores y familias, las asociaciones internas, los proveedores y contratistas y el medio ambiente, entre otros.

El nivel externo; conformado por sus accionistas, la comunidad, las entidades gubernamentales, los organismos de control, sus clientes, sus proveedores y los medios de comunicación.

En desarrollo de su filosofía empresarial, ETB cuenta con la definición de la Carta de Valores y de los Principios Corporativos, que determinan la responsabilidad social y el comportamiento de sus funcionarios frente a los proveedores, accionistas, la competencia, la comunidad y el Estado.

En noviembre de ***2004*** ETB formuló las estrategias sobre las cuales desarrollaría su Política de Responsabilidad Social Empresarial de manera intensa. A partir de 2005 se estructuró la Mesa Interna de Responsabilidad Social Empresarial, con la integración de las áreas de Talento Humano, Salud Ocupacional y Bienestar, Auditoría Corporativa, Servicio al Cliente, Comunicaciones, Suministros y Adquisiciones, Mercadeo, Accionistas, Programa Masificación de TICõs y Responsabilidad Social Empresarial, encargadas de visibilizar las acciones que permiten identificar a ETB como una empresa socialmente responsable.

En Agosto de ***2005*** ETB adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas ñcomo la iniciativa de responsabilidad social y de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupciónò; con ello ETB asumió el compromiso de integrar a su gestión empresarial los Principios del Pacto Global en coherencia con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

En mayo de ***2006*** ETB participó en el I Encuentro de las Redes Latinoamericanas del Pacto Mundial de Naciones Unidas en Panamá, para la socialización de avances de ETB en la Responsabilidad Social y en la integración de los principios y objetivos del milenio a nuestras prácticas empresariales.

En ***2007*** ETB participó en:

- II Encuentro de las Redes Latinoamericanas del Pacto Mundial de Naciones Unidas en Buenos Aires ï Argentina para la socialización de avances de ETB en la Responsabilidad Social y en la integración de los principios y objetivos del milenio a nuestras prácticas empresariales.

- Cumbre de Líderes del Pacto Global en Ginebra ï Suiza, en donde el Presidente de la Compañía socializó los avances en RSE en ETB.

3- Estrategias de implementación de la RSE:

3.1.- Mesa interna de Responsabilidad Social

ETB desde el 2005 determinó que la Vicepresidencia de Gestión Humana y Recursos Administrativos impulse los procesos que involucran las acciones socialmente responsables; tal gestión se desarrolla a través de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial, área encargada de articular al interior de la compañía las acciones de responsabilidad social a través de la Mesa Interna que se conformó por las siguientes áreas de la Compañía, en cuyo marco se trabaja en equipos transversales:

El fortalecimiento de la Mesa Interna RSE ha permitido un escenario de construcción y aprendizaje colectivo al que se han venido incorporando las diferentes áreas de la compañía.

GRUPOS DE INTERES	VICEPRESIDENCIA	AREA
Clientes	Comercial Aseguramiento del Servicio	Gerencia de Servicio al Cliente Coordinaciones de Mantenimiento
Accionistas	Secretaria General	Gerencia de Accionistas
Trabajadores y familias	Gestión Humana y Recursos Administrativos	Gerencias de Talento Humano y Salud Ocupacional ï Grupo medio ambiental
Comunidad	Gestión Humana y Recursos Administrativos	Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial
Proveedores	Gestión Humana y Recursos Administrativos	Gerencias de Suministros y Adquisiciones y Servicios Generales
Estado	Regulación, Calidad y Relación con Operadores Jurídica	ETB
Gobierno Corporativo	Auditoría Corporativa	Gerencia Auditoría
Medios de Comunicación	Gestión Humana y Recursos Administrativos	Dirección de Comunicaciones

Las acciones que se han realizado con los integrantes de la Mesa interna de responsabilidad social han estado encaminadas a:

1- Fortalecer los principios y fundamentos de la RS.
2- Construir y consolidar acciones que permitan implementar una política de RS en ETB.
3- Articular y visibilizar tanto interna como externamente las diferentes acciones de RSE en ETB.
4- Generar las acciones que permitan posicionar a ETB como una Empresa Socialmente Responsable.
5- Participar en escenarios nacionales e internacionales en los cuales se han multiplicado las acciones de RSE en ETB.

Acciones de RSE de los grupos de interés:

ESTADO Y COMPETENCIA:

1. GESTION ÉTICA a nivel interno:

Consultas Éticas:

- Página ética.
- Correo ético.
- Línea ética.

Promoción Políticas éticas:

- Divulgación Valores Corporativos.

Alianzas Éticas:

- Contra el Fraude en Telecomunicaciones.
- Alianzas éticas con empresas del sector.

2. RELACION CON ENTIDADES DE CONTROL

- Contraloría de Bogotá: Control Fiscal
- SSP: Control, Inspección y Vigilancia del Servicio.
- CRT: Regulación del mercado.
- Superintendencia Financiera: Supervisa el mercado y protección al inversionistas.
- Contaduría General de la Nación: Contabilidad y Estados Financieros.

TRABAJADORES, SUS FAMILIA Y ORGANIZACIONES SINDICALES:

Bienestar Trabajador y sus Familias

- Sistema de recreación: Centro Vacacional, Ejercicio y Salud , Caminatas y Ciclopaseos
- Sistema de salud: Servicio médico a familiares
- Sistema de Educación: Becas a trabajadores, a hijos de trabajadores, educación para niños especiales hijos de trabajadores y Colegios ETB

Calidad de Vida

- Préstamo de vivienda
- Préstamo por calamidad

Seguridad industrial

- Líderes de seguridad industrial para supervisores
- Operación segura de equipos especiales
- Inspecciones planeadas
- Seguridad para contratistas
- Riesgo eléctrico en planta externa
- Campañas de prevención para la mujer
- Sensibilización trabajadores

Libertad de asociación

Talento Humano

- Cultura Corporativa: evidenciar comportamientos asociados a los 6 atributos culturales:

    1. Nos focalizamos en los resultados del negocio y nuestro desempeño es valorado y tiene consecuencias
    2. Entendemos las necesidades de nuestros clientes y les ofrecemos soluciones integrales, buscando relaciones de largo plazo
    3. Tomamos decisiones y actuamos antes que diluir responsabilidades
    4. Trabajamos de forma efectiva en equipos transversales
    5. Estamos abiertos a lo nuevo y cambiamos rápidamente
    6. Valoramos nuestro talento humano, lo desarrollamos y acompañamos en su gestión

- Programas de Reconocimiento: ñTalentosò, ñCliente Felizò
- Gestión del Desempeño
- Desarrollo de habilidades: desarrollo profesional y capacitación

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: INTERNO Y EXTERNO:

Comunicación Corporativa:

- Intranet: Iaia
- Noticiero interno:Notiaia
- Coreo de primera mano
- Zona Franca
- Enlace Alcaldía Mayor ñLucho Informaò
- Sistema de Información en Línea.
- Noticias ETB.
- Medios de comunicación.

ACCIONISTAS

- Generación de valor
- Zona Accionistas *www.etb.com.co/accionistas*
- Línea de atención al accionista
- Resultados financieros: informe de gestión y financiero
- Gobierno corporativo: carta de valores, declaración del accionista mayoritario

CLIENTES

- Información en portales: www.etb.com.co ï www.net.co
- Patrocinio Eventos : Culturales, Deportivos, Infantiles
- Cliente interno y externo: factura telefónica, atención personalizada, telefónica y virtual.

PROVEEDORES

- Análisis de la Iidoneidad de los proveedores y bienes y servicios que ofrecen.
- Evaluación de cláusulas y criterios ambientales.
- Optimización de procesos de contratación
- Asegurar idoneidad de quienes se les adjudica contratos.
- Asegurar destino de materiales entregados contratistas.

3.2.- Programas de Gestión Social

Los programas de Gestión Social, además de permitir el acercamiento con las diferentes comunidades contribuyen a la generación de bienestar y al mejoramiento de la calidad de vida de las mismas.

Cada uno de los programas que realiza ETB tanto en Bogotá como en los municipios aledaños en donde ETB hace presencia, tienen como principal objetivo el fortalecimiento de los vínculos con las comunidades y demás grupos de interés en la perspectiva de un mayor posicionamiento en el ámbito de las telecomunicaciones.

La población objetivo de los programas la constituyen particularmente niñas, niños, jóvenes, líderes comunales, vocales de control social, adultos mayores y en general las ciudadanas y ciudadanos que acceden a nuestros servicios, los cuales son sensibilizados en temas de telecomunicaciones, control social, participación ciudadana, conocimiento de ETB, uso productivo de Internet y lineamientos generales de Responsabilidad Social Empresarial a partir del desarrollo de metodologías participativas que incluyan la realización de talleres, charlas, presentaciones, eventos de carácter comunitario entre otros.

Dentro de esta Estrategia, ETB se compromete a desarrollar los siguientes Programas:

Programas de Compromiso Social:

- *Lazos participativos con organizaciones sociales y vocales de desarrollo y control social*. Fortalecer la participación y el control social de las diferentes comunidades organizadas, frente a la prestación del servicio de las telecomunicaciones como un servicio público.
- *Chat para personas con limitación auditiva*. El Chat se constituye en una herramienta tecnológica de inclusión social, que posibilita la interlocución entre personas oyentes y personas con limitación auditiva. Dado que funciona con una interconexión telefónica de textos y mensajes vía Internet, las personas con discapacidad auditiva

logran comunicarse directamente a través de la línea 195 de la Alcaldía Mayor, con lo cual se debe garantizar su derecho a las comunicaciones y el fomento de su autonomía, al no tener que depender de una persona oyente para la realización de sus contactos telefónicos.

Programas de Educación a la Comunidad:

- *Conoce y disfruta el mundo ETB*. Desarrollar en las niñas y los niños formas democráticas de pensar, sentir y actuar, estimulando comportamientos de identidad y pertenencia frente a Bogotá y ETB, mediante el conocimiento lúdico pedagógico de las comunicaciones y los servicios que presta.
- *Internet para Comunidades*. Impulsar en los jóvenes y demás grupos poblacionales el conocimiento de las Tecnologías de la información y las comunicaciones ï TICôs, promoviendo el uso productivo del Internet y demostrando sus beneficios.

Programas de Proyección Empresarial:

- *Uso productivo de las telecomunicaciones y cultura de pago*. Fomentar la participación de los clientes en el control social del servicio, a partir del desarrollo de procesos de sensibilización y formación de ciudadanos conscientes y responsables del uso productivo de las telecomunicaciones.
- *Ampliación de Servicios de Telecomunicaciones en estratos 1 y 2*. Incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de barrios de Bogotá, sean comunidades urbanas o rurales, debidamente legalizadas, a través de la instalación de servicios que permitan su acceso a las telecomunicaciones.
- *Enlace con la comunidad ETB*. Crear y fortalecer al interior de ETB una cultura de lo social, fomentando en cada un@ de sus colaborador@s el conocimiento de la Compañía con miras a responder a las necesidades planteadas por los clientes en diferentes escenarios, tanto de Servicio al Cliente como de acercamiento social.

3.3.- Masificación de Tecnologías de Información y las Comunicaciones ï TICôs

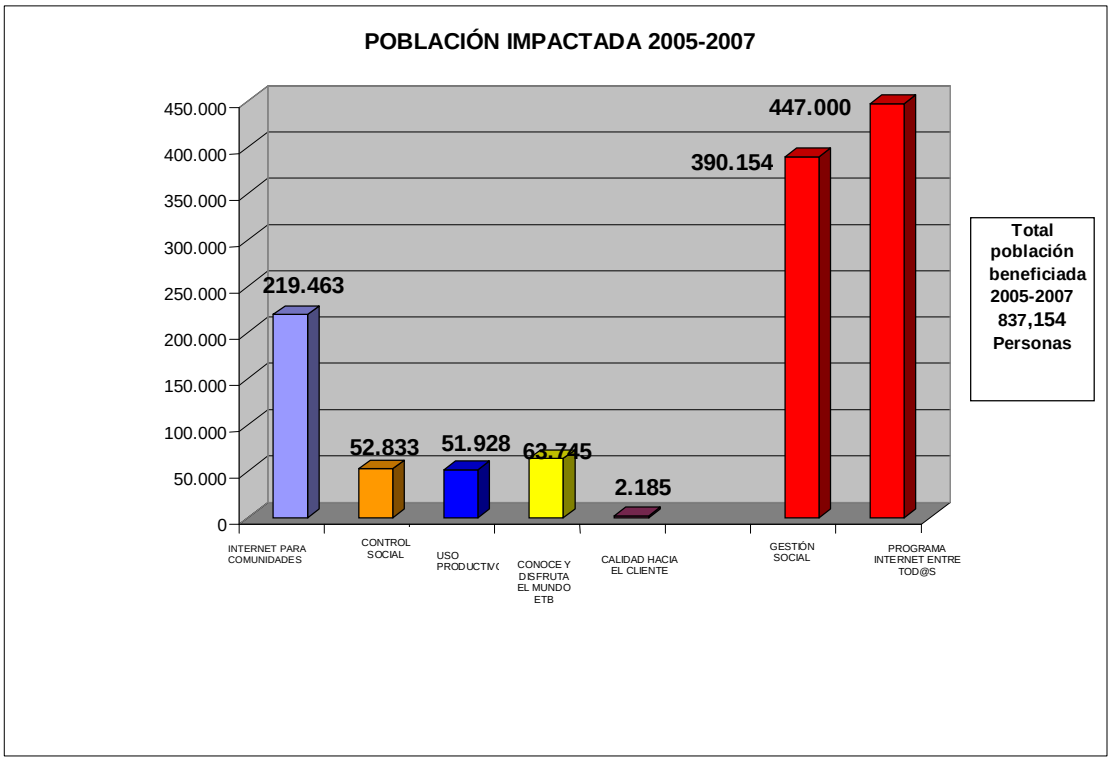
A través de la inclusión y alfabetización digital en el marco de responsabilidad social empresarial, entendida como la oferta de oportunidades de inclusión social haciendo uso productivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y los contenidos, es decir, la democratización de la información (generación ï emisión y recepción) y del conocimiento, ETB, propenderá por:

a) Facilitar a los ciudadanos el acceso a la Sociedad de la Información, bajo el principio de acceso universal;
b) Propiciar procesos encaminados a enriquecer el imaginario social, incorporando el uso frecuente, creativo y productivo de las TIC, impactando positivamente la tasa de crecimiento de la Sociedad de la Información en Bogotá;
c) Fomentar la industria de contenidos y aplicaciones de tipo local, privilegiando aquellos en idioma español y que contribuyan a la construcción de una entidad cultural;
d) Participar en el acercamiento entre el Gobierno Distrital y los ciudadanos, a través de la integración y digitalización de sus servicios al ciudadano con el fin de eliminar costos, ahorrar tiempo y obtener mayor transparencia y eficacia;
e) Fomentar el comercio electrónico y el uso de TIC en empresas, en particular MiPyMes, con el fin de lograr eficiencias en la economía e impulsar el desarrollo de industrias y negocios de base tecnológica.

Con el fin de brindar a los ciudadanos estas posibilidades, ETB puso en marcha el programa ñInternet entre Tod@sò que ha implementado los portales interactivos como puntos de acceso masivo que ofrecen a los ciudadanos una experiencia novedosa e innovadora de aproximación a las tecnologías de información y comunicación (TIC), al servicio de la población más vulnerable (estratos 1, 2 y 3).

El programa ñInternet entre Tod@sò ofrece a las comunidades modernos equipos de cómputo, servicios de impresión, scanner, quemado de CD, y comunicaciones de larga distancia nacionales e internacionales, con excelente calidad. A la par de esta tecnología, ETB es contraparte de convenios destinados a facilitar el uso de estos portales en procesos de capacitación y educación no formal a través de instituciones como el Sena, para el desarrollo de programas de capacitación en inglés e informática, así como la realización de todos los cursos virtuales dictados por esta entidad.

4- Resultados a 2.007:



Durante los años 2.005, 2.006 y 2.007 se han beneficiado de los programas de Responsabilidad Social de ETB 837.154 personas, entre niñ@s, jóvenes, adultos, adultos mayores y organizaciones sociales.

A la fecha se cuenta con 36 Portales Interactivos, 34 en Bogotá en 18 Localidades, 1 en Cartagena y 1 en Tunja.