



# 2009

Informe Anual  
de Responsabilidad  
Corporativa Telefónica Ecuador

*transparencia  
e integridad*  
para transformar el futuro

*Telefonica*

 **movistar**

# Acerca del Informe

Comprometidos con la transparencia en nuestra gestión presentamos el cuarto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa

Un nuevo modelo de reporte, estructurado en **3 bloques**, que ofrece información comparable y relevante en el sector de telecomunicaciones.

## Un nuevo enfoque en el reporte

Este año Telefónica ha querido dar un paso más en su Informe de RC, incorporando los requerimientos más demandados por parte de la comunidad inversora y dando respuesta a las tendencias globales existentes, que buscan hacer del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa o Sostenibilidad la piedra angular de la transparencia y confiabilidad.

Telefónica, como cada año, ha querido innovar en su reporte para ofrecer un avance que proporcione a las compañías globales una nueva línea de reporting atendiendo a los siguientes criterios: comparabilidad global intersectorial; comparabilidad global en el sector; relevancia o materialidad; y adaptación a los requerimientos locales.

Por ello, coincidiendo con el décimo aniversario del Pacto Mundial, Telefónica ofrece una nueva línea de informe en RC basada en tres bloques:

### • Bloque 1

que se corresponde con el Informe Anual impreso de Responsabilidad Corporativa 2009 que está usted leyendo, cuyo objetivo es construir una base común para los informes de RC con un enfoque intersectorial, dando respuesta tanto a los Principios del Pacto Mundial como a los requisitos del Global Reporting Initiative.

### • Bloque 2

disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09), que incluye un desarrollo de los temas más relevantes identificados en el análisis de materialidad realizado por la Compañía basado en el impacto en la estrategia del Grupo y la prioridad para los Grupos de Interés. En este link también está disponible información de Ecuador.

Para la realización de este trabajo Telefónica se apoyó en el análisis de materialidad del sector de las TIC, realizado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI), donde se obtuvieron una serie de temas que afectan de forma directa al sector.

### • Bloque 3

disponible en los informes locales de Responsabilidad Corporativa donde se da respuesta a los asuntos relevantes de la realidad de cada país.

Este nuevo modelo de reporte ha sido contrastado con:

- **Pacto Mundial de Naciones Unidas** en Nueva York. Durante una primera reunión se les informó sobre el enfoque del informe, y posteriormente se mantuvieron sesiones de trabajo donde se analizaron cada uno de los principios, contenido e indicadores.
- **Global Reporting Initiative (GRI)**. Además de informar sobre el nuevo modelo de reporte se chequearon los indicadores de cada principio con el estándar GRI G3.
- Organizaciones empresariales, académicas y públicas, así como fundaciones vinculadas a la Responsabilidad Corporativa.

Además, como viene siendo habitual, la Compañía publica Informes Anuales de Responsabilidad Corporativa en 18 países siguiendo para su verificación los estándares GRI G3 y AA1000AS (AccountAbility) según los principios de materialidad, relevancia y exhaustividad. Actualmente, los informes de El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Uruguay, sólo se verifican bajo el estándar GRI G3.

Esta verificación la realiza por quinto año consecutivo Ernst & Young, entidad que verifica cada una de las afirmaciones contenidas en este Informe.

# • Bloque 1

## Conjunto de requerimientos comunes y comparables



### Derechos Humanos

Principios 1 - 2

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### Estándares laborales

Principios 3 - 6

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Medio ambiente

Principios 7 - 9

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Anticorrupción

Principio 10

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



# Bloque 2

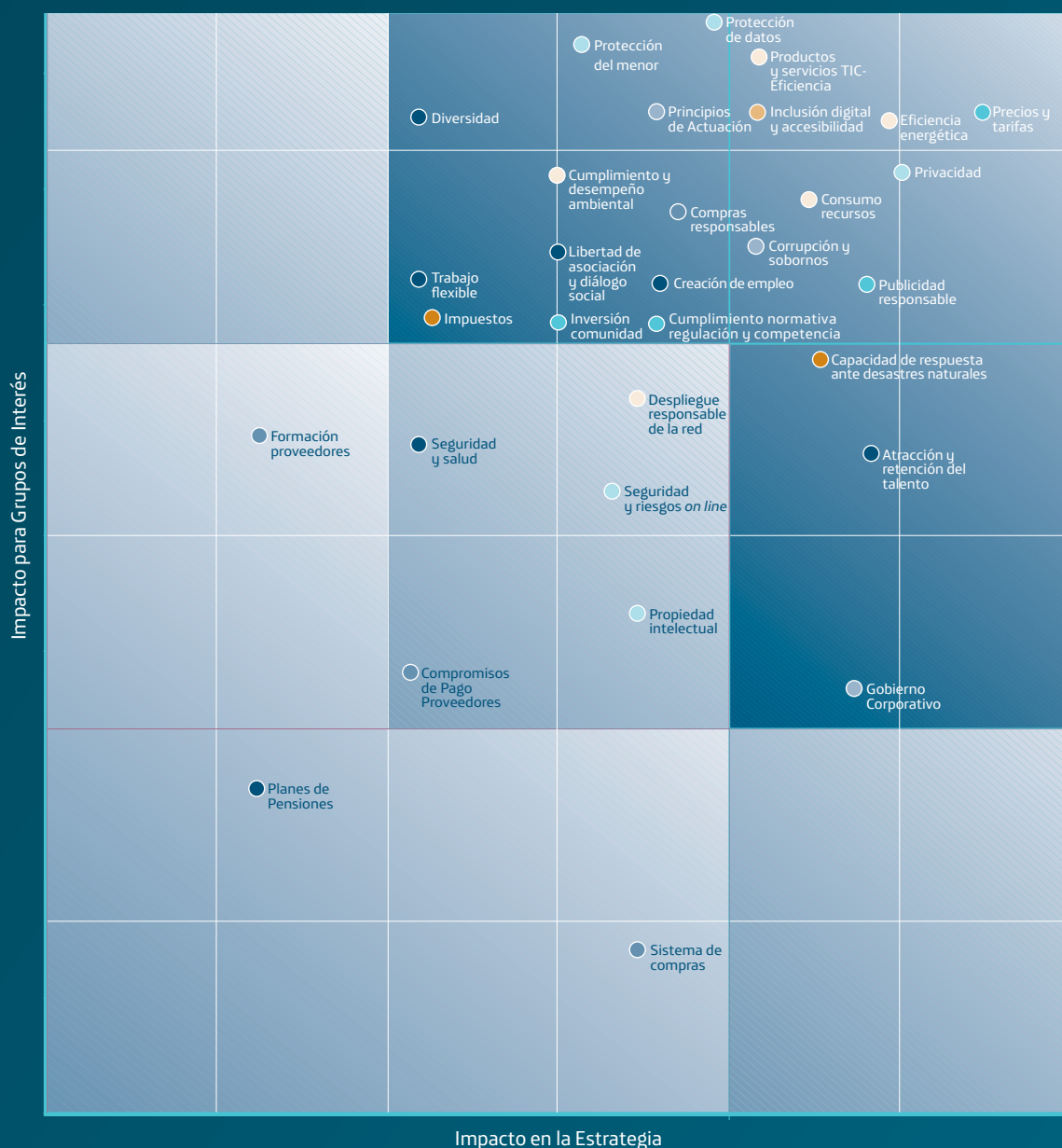
## Lo relevante para el sector de telecomunicaciones



Matriz de materialidad

del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009

Identificación de los asuntos relevantes para Telefónica y sus Grupos de Interés

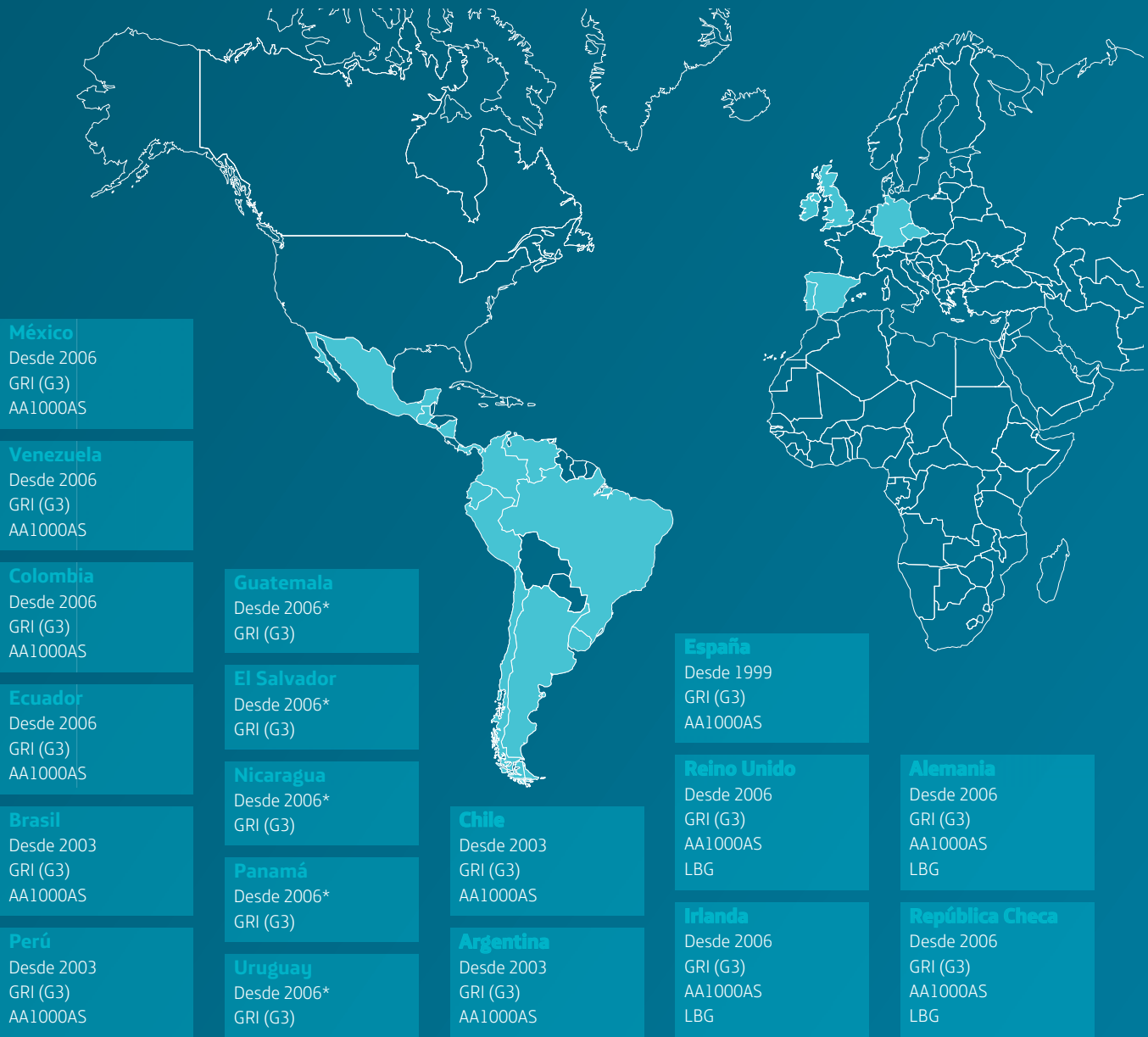


- Relaciones con empleados
- Cadena de suministro
- Integridad y transparencia
- Clientes
- Uso de las TIC
- Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores
- Acceso a las TIC
- Medio Ambiente y cambio climático

# Bloque 3

## Materialidad local para la Compañía

A través de los Informes de Responsabilidad Corporativa Locales Telefónica presenta y cuantifica el impacto social, económico y medioambiental de su actividad en los países en los que opera, describiendo las iniciativas y retos que contribuyen al progreso de estas comunidades.



\* Desde 2009 estos países publican el Informe RC por separado. Anteriormente publicaban de forma conjunta el Informe RC Centroamérica.

# 2009

---

Informe Anual  
de Responsabilidad  
Corporativa Telefónica Ecuador

*transparencia  
e integridad*  
para transformar el futuro

*Telefónica*

 **movistar**

# Índice



01	Carta del Presidente	04
02	Estrategia de Responsabilidad Corporativa	06
03	Principios del Pacto Mundial	08
04	Análisis de materialidad	28
05	Indicadores	30
06	Motor de progreso	32
07	Reconocimiento	36
08	Verificación independiente	37



## Carta del Presidente

Telefónica impulsa su compromiso con el Pacto Mundial en el modelo de reporte de Responsabilidad Corporativa



Es un placer para mí dirigirme a ustedes, un año más, con el objetivo de presentarles el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica. Este informe tiene un doble objetivo: ser transparentes ante todos los grupos de interés y poner en valor la integridad de nuestra gestión. En Telefónica, sabemos que una gestión íntegra y transparente es pieza clave para construir confianza en cualquier institución.

El balance de 2009, cuyos resultados se presentan en este informe, puede calificarse como muy positivo para Telefónica por tres motivos. El primero de ellos ha sido el reconocimiento de nuestra Compañía como líder sectorial de la industria de las Telecomunicaciones, en el prestigioso índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

El segundo motivo por el que calificamos este ejercicio como positivo, ha sido la decisión tomada de innovar en nuestro modelo de reporte en Responsabilidad Corporativa. Este año, coincidiendo con el décimo aniversario del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que Telefónica se adhirió en 2002, hemos querido dar un paso más tratando de ofrecer a la comunidad empresarial un modelo de reporte comparable, relevante y capaz de conjugar las demandas locales con las exigencias de las iniciativas globales (Pacto Mundial y Global Reporting Initiative), y de los índices de inversión responsable (DJSI y FTSE4Good).

Por ello, el esquema de reporte que hoy les presento se ha estructurado en tres bloques. El primero de ellos (y que se plasma en este documento impreso) tiene como objetivo rendir cuentas de nuestro comportamiento responsable como compañía global y permitirá la comparación de Telefónica con cualquier otra multinacional, independientemente de su sector de actividad. Para ello, ha tomado como referencia los 10 Principios del Pacto Mun-

dial de Naciones Unidas y los criterios e indicadores de medida que ofrece Global Reporting Initiative (GRI). Este documento será homogéneo en todos los países en los que opera la Compañía. El segundo nivel de reporte está basado fundamentalmente en los temas relevantes para el sector de las telecomunicaciones (disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)), temas como la responsabilidad en la cadena de suministro, la seguridad y protección de los menores, la inclusión digital o la eficiencia energética. Estos temas se han identificado como relevantes a través de grupos de trabajo globales con todos los actores claves, a través de Global e-Sustainability Initiative, (GeSI), una asociación que integra a todo el sector. El tercer, y último nivel, reconoce las inquietudes locales y su decisión corresponde a cada uno de los países en los que operamos.

Para terminar, el tercer motivo por el que 2009 ha sido un año positivo en Responsabilidad Corporativa hay que encontrarlo en el programa bravo! Programa de transformación con el que Telefónica se ha dotado para situarse en 2012 como la mejor compañía global de comunicaciones del mundo digital. En este programa, se han fijado prioridades estratégicas e iniciativas clave en torno a cuatro pilares: foco en el cliente, una oferta integral como proveedor de servicios, nuevas plataformas que impulsen un modelo operativo transformador y eficiente, y una cultura común que genere confianza en las sociedades en las que opera la Compañía. Y es precisamente en este último eje donde nuestro compromiso responsable con las comunidades cobra todo su valor.

Una vez más reitero mi agradecimiento a todos aquellos que, cada día, se acercan a Telefónica. Ustedes son quienes dan sentido a nuestro trabajo porque, cada día, nos hacen dar lo mejor de nosotros mismos.

**César Alierta Izuel**

Presidente de Telefónica, S.A.

Queridas amigas y queridos amigos:

En el marco de nuestra rendición transparente de cuentas nos congratulamos en presentar nuestro cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa, el cual es un testimonio claro del compromiso asumido por Telefónica con el país y el progreso responsable que impulsamos poniendo la innovación al servicio de millones de ecuatorianos.

Como novedad, este año el informe se presenta en base al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, comunes para todo el Grupo Telefónica y a los que Telefónica Ecuador se adhirió en el 2008.

Compromiso sellado con el gran esfuerzo hecho por la Compañía al reinvertir en 2009 USD\$ 115 millones, prácticamente una cuarta parte de los ingresos, en nuestro plan de expansión, ampliación de cobertura, mejora de calidad y sobre todo el crecimiento de nuestra red de tercera generación para reducir cada vez más la brecha digital y permitir que Ecuador cuente con la mejor tecnología y los más avanzados servicios y aplicaciones.

Compromiso asumido por los más de 1.100 colaboradores, que de manera directa estamos al servicio de los 3.8 millones de clientes, que a su vez permiten que 70.000 familias tengan de manera indirecta beneficios por la presencia de Movistar en Ecuador. Clientes cuya confianza nos ha permitido en 2009 que nuestro aporte para el Estado Ecuatoriano sea de US\$ 43.6 millones y contar como empresa con una utilidad del 12%.

La seguridad depositada en Movistar como la mejor empresa de telecomunicaciones de Ecuador nos permitió este año crecer un 19% en clientes y ser la operadora preferida por miles de usuarios de telefonía móvil que optaron por la portabilidad numérica, implementada en un tiempo record para responder al Mandato de la Asamblea.

La confianza de los inversionistas públicos y privados en la gestión de Telefónica se retribuyó al salir la Compañía por primera vez a las bolsas ecuatorianas y colocar en solo 120 días todos los papeles ofertados en nuestra titularización de flujos futuros por un valor USD \$ 40 millones.

Agradecemos también a quienes han reconocido nuestra gestión y nos honraron en 2009 con el Primer Puesto en Calidad de Servicio de las Empresas de Telecomunicaciones, el Mejor Lugar para Trabajar en Ecuador y quinta en Latinoamérica, y nos reconocieron públicamente como la empresa con las mejores Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en el Segundo Reconocimiento Anual General Rumiñahui.

Nos congratulamos de haber marcado un hito en el objetivo de erradicar el trabajo infantil, al elevar en el 125% el número de participantes de Proniño y atender en 2009 a más de 26.000 niños, niñas y adolescentes en su proceso educativo. Al mismo tiempo aportamos al mejoramiento de la calidad educativa de más de 27.000 niños y niñas con la implementación de Aulas Fundación Telefónica y su capacitación en el uso adecuado de la Red.



En este sentido iniciamos también, por primera vez en Ecuador, el proyecto Generaciones Interactivas para investigar los hábitos de los menores de edad ecuatorianos en el consumo de la televisión, celular, video juegos y computadora.

En el ámbito ambiental hemos cerrado con proveedores calificados el círculo de nuestra cadena de valor con la implementación del sistema de reciclaje de teléfonos celulares e invitamos a todos nuestros clientes a ser conscientes con el ambiente y depositar sus equipos en desuso en los puntos de recolección.

Destacamos estos como los principales hitos de 2009 en este Informe preparado con un elemento innovador que se suma a los estándares internacionales y auditorías tradicionalmente hechas a nuestro balance social. Además en este año hemos cerrado exitosamente el programa Ahora, cumpliendo con los objetivos que nos fijamos hace tres años.

En 2010 la Compañía lanzará el nuevo programa corporativo, bravo!, impulsado por el Grupo Telefónica a nivel global. Este programa marcará nuestras pautas de actuación para los próximos años en torno a los valores de crecimiento, transparencia y sostenibilidad poniendo el foco en cuatro ejes fundamentales: nuestros clientes, nuestra oferta integral, nuevas plataformas y una cultura común consolidada.

Esperamos que la información presentada sea de su utilidad y le agradecemos su interés, pues personas como usted nos permiten ratificar nuestro compromiso por promover el progreso responsable e innovar y ser cada día mejores.

José María Álvarez Pallete  
Presidente de Telefónica Latinoamérica

Juan Federico Goulou Caride  
Presidente Ejecutivo de Telefónica Ecuador

# Estrategia de Responsabilidad Corporativa

## Organización

Para la supervisión de los aspectos relacionados con la Reputación y la Responsabilidad Corporativa, Telefónica cuenta desde junio de 2002 con una Comisión en el Consejo de Administración dedicada al impulso de la Reputación y la Responsabilidad Corporativa (RC). Asimismo, esta Comisión tiene entre sus funciones, analizar y examinar cuestiones relacionadas con Recursos Humanos.

Las funciones de esta Comisión, compuesta por 6 Consejeros (4 independientes y 2 dominicales), son las siguientes:

1. Impulsar la implantación de los valores de la Compañía.
2. Impulsar el desarrollo del proyecto de Reputación Corporativa.
3. Asegurar el comportamiento ético y responsable de Telefónica.
4. Conocer e impulsar la verificación del Informe de RC o balance de activos intangibles del Grupo.

## La Reputación y Responsabilidad Corporativa dentro de bravo!

Durante los dos próximos años, el plan estratégico de Reputación y Responsabilidad Corporativa confluye con el Programa bravo! Es el primer plan de transformación global que involucra a toda la Compañía para alcanzar unos objetivos comunes marcados para 2012.

El Programa se articula en torno a cuatro pilares estratégicos: Cliente, Oferta, Plataformas y Cultura, que marcarán el camino y las pautas para pasar de lo que somos hoy, a lo que se quiere llegar a ser.

La Reputación y Responsabilidad Corporativa se enmarca dentro del pilar Cultura, donde la idea es la generación de confianza, construyendo relaciones sostenibles con los grupos de interés, siendo el compromiso de Telefónica con la sociedad, uno de los factores clave para este objetivo.

Además, existen numerosos proyectos de RC que interaccionan de forma transversal con el resto de pilares del programa, que

ayudan a construir relaciones emocionales con el **Cliente**, a captar oportunidades en nuevos servicios para mejorar la **Oferta** y a ser más eficientes en **Plataformas**.

## Marco de Trabajo

En Telefónica entendemos la Responsabilidad Corporativa como una herramienta de generación de valor a la Compañía, que nos permite construir relaciones sostenibles con nuestros grupos de interés, generando confianza mediante la gestión eficaz de nuestros riesgos y las oportunidades e incrementando nuestra legitimidad en las sociedades en donde Telefónica está operando.

Por ello, orientamos nuestro trabajo en 3 líneas estratégicas:

- **Gestión Eficaz de los Riesgos**, que impacta directamente en la reputación y está asociada al incumplimiento de nuestros Principios de Actuación, que son la norma básica de la que se desprenden políticas y normativas concretas para su cumplimiento frente a los grupos de interés.

La **Oficina de Principios de Actuación**, que depende de la Comisión de RRHH y Responsabilidad Corporativa, es el órgano encargado de difundir los Principios de Actuación, asegurar la existencia de procesos adecuados para su implantación, atender las consultas y denuncias de los distintos colectivos, identificar y evaluar los riesgos asociados al incumplimiento de los Principios y promover la elaboración de políticas y normativas.

Esta Oficina, además, tiene la responsabilidad de identificar cualquier contingencia que, de concretarse, impediría o dificultaría a Telefónica seguir siendo percibida como empresa comprometida y responsable con el desarrollo del entorno.

Para una correcta gestión de las contingencias, el modelo de prevención está integrado al esquema de manejo de riesgos corporativos del Grupo Telefónica y consta de cuatro fases: Identificación, Evaluación, Gestión/Respuesta y Seguimiento /Respuesta.

Para garantizar una gestión homogénea de las iniciativas que resultan de la mitigación de riesgos se creó dentro de la Oficina de

Principios de Actuación Corporativa una Oficina de Proyectos, que tiene entre otras funciones, la responsabilidad de marcar los mínimos comunes de actuación, a través de la expedición de políticas o normativas generales de aplicación en ámbito global e implementación en ámbito local. Además, de definir los indicadores de control o realizar el seguimiento de los proyectos.

- **Gestión de las Oportunidades**, que significa maximizar los impactos positivos en nuestras operaciones con un objetivo claro de mejora y contribución a las sociedades donde operamos. En este ámbito hay dos líneas claras de actuación:
  - Potenciar la Accesibilidad a las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC), a través de una iniciativa global como es **Telefónica Accesible**, que tiene un objetivo común: incorporar en todos nuestros procesos, productos y servicios, las necesidades de colectivos con requerimientos especiales como son los adultos mayores, menores de edad o personas con alguna discapacidad.

Green TIC, para una mejor eficiencia energética. Telefónica, a través de su **Oficina de Cambio Climático**, es la encargada de asegurar la reducción del consumo energético, de potenciar el desarrollo de servicios más eficientes y de impulsar al sector como motor de la eficiencia energética.

- **Compromiso con nuestros Grupos de Interés o Stakeholders Engagement**. A través de una comunicación transparente y del diálogo efectivo construimos relaciones de confianza, que permitan posicionar a Telefónica como motor de progreso económico, tecnológico y social.

Las mesas de diálogo con grupos de interés es una de las claves para mantener alineadas nuestras iniciativas con las expectativas de los colectivos y nos permite desarrollar una mejor aproximación a sus intereses y a los aspectos más relevantes, que nos ayuden a ajustar el foco de nuestra estrategia RC y la relevancia de los aspectos a tratar.

La vinculación de la estrategia en los procesos de negocio es la esencia de la responsabilidad de una compañía. Es “hacer bien, lo que tenemos que hacer”, es decir, desarrollar de la mejor manera el negocio.

Para evaluar el cumplimiento del objetivo estratégico, además de los indicadores internos de gestión, la Compañía tiene en cuenta indicadores de seguimiento como:

- **El RepTrak™**, índice de Reputación que permite conocer la percepción de los grupos de interés sobre la Compañía, en base a la metodología independiente del *Reputation Institute*.

Esquema estratégico de la Responsabilidad Corporativa en Telefónica



# Principio 1 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

## En el 2009 trabajamos para fortalecer la protección de los Derechos Humanos dentro de la estrategia de negocio y la cultura corporativa

El respeto de una empresa por los Derechos Humanos en la relación con sus grupos de interés es fundamental, al momento de incorporar estos postulados en su sistema de toma de decisiones. Esta tarea se enfoca en aquellos grupos sociales que se encuentran en su área de influencia como empleados, proveedores, comunidades en las que opera.

Telefónica a nivel internacional declaró oficialmente su compromiso con los Derechos Humanos en el 2008, al adherirse a la iniciativa “Derechos Humanos: una llamada a la acción”, iniciativa promovida por Global Reporting Initiative (GRI), Global Compact y The Ethical Globalization Initiative.

El objetivo de este programa es hacer evaluaciones sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos en las empresas y publicar informes, reportando en profundidad y de forma analítica las medidas de implantación de los mismos.

En julio del 2008, el Presidente Ejecutivo de Movistar de Ecuador envió una carta a Ban Ki Moon, Secretario General de la Organización de Naciones Unidas (ONU), ratificando el compromiso de la Compañía con los Derechos Humanos, Laborales, la Protección del Medio Ambiente y Lucha en Contra de la Corrupción, principios del Global Compact de la ONU.

Nuestro apoyo a la protección de los Derechos Humanos también se evidencia en la formación proactiva de nuestros colaboradores en los Principios de Actuación de Telefónica y la integración de los postulados del Global Compact en la estrategia y cultura corporativa de Movistar.

En cuanto a nuestro servicio en la sociedad promovemos acciones orientadas a velar por el cumplimiento de los derechos fundamentales de los clientes.

Para ello, los escuchamos, protegemos sus datos personales y fomentamos un entorno seguro para el uso de las TIC, entre los niños, niñas y adolescentes.

### Área de influencia de los Derechos Humanos<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Gráfico elaborado por el Instituto Danés de Derechos Humanos.

## Indicadores Global Reporting Initiative\*

- S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
- HR3 Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos relacionados con los Derechos Humanos.
- PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
- PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad .

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Empleados formados en Principios de Actuación	Porcentaje	91,32	89,26
Indice Satisfacción cliente	Unidad	8,1	8,1
Valor monetario multas por incumplimiento de las normativas de Privacidad de datos	Dólares	0	0

\* Los indicadores que publicamos están expresados en la nomenclatura que usa el Global Reporting Initiative (GRI) para medir el desempeño económico, socioambiental. Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).



# Desarrollamos nuevas iniciativas para escuchar al cliente

En 2009 ampliamos nuestros canales de comunicación presenciales y telefónicos para escuchar mejor la opinión de nuestros clientes, a fin de atender sus necesidades con mayor precisión.

Entre las principales acciones ejecutadas en el año están:

- **Ejecutivos de calidad:** En el 2009, nos enfocamos en mejorar la relación con nuestros usuarios menos satisfechos, creando canales personalizados para investigar, corregir y eliminar las causas de los reclamos por servicio.

Bajo este objetivo conformamos un equipo de profesionales, llamado Ejecutivos de Calidad, que trabaja de forma exclusiva en la solución de inconformidades en nuestros Centros de Atención y Ventas (CAV) a nivel nacional.

Para informar sobre esta nueva línea de atención colocamos en los CAV afiches con los números telefónicos de estos ejecutivos, a fin de canalizar posibles quejas de los clientes y solucionarlas inmediatamente.

Como resultado, durante el 2009 aumentamos en 21 puntos porcentuales, respecto al 2008, el número de clientes que desistieron de buscar otro operador.

- **Embajador Telefónica:** Este programa busca formar a todos nuestros colaboradores, independientemente de su área de trabajo, a fin de que estén en capacidad de ofrecer una guía básica a los clientes en cómo solucionar contingencias y también derivar quejas de servicio a un canal de atención especializado.

En el 2009 fortalecimos esta iniciativa logrando que el 96,9% de nuestros empleados superen este módulo de formación.

Esta capacitación se desarrolla bajo una plataforma e-learning con una metodología de aprendizaje teórica y otra de evaluación de los conocimientos asimilados.

- **Automatización del canal telefónico:** Ampliamos nuestra oferta de transacciones automáticas disponibles en el canal telefónico.

Durante el año implementamos nuevas opciones de servicio como activación y reactivación automática de paquetes de mensajes escritos y obtención de códigos de marcación de larga distancia internacional.

A través de campañas regulares de difusión de los servicios automáticos, vía SMS o IVR, logramos una disminución del 21% en el número de consultas a nuestros ejecutivos.



- **Capacitación multifuncional:** Como respuesta a la necesidad de nuestros clientes de recibir una atención más ágil, en el 2009 capacitamos a los ejecutivos de los CAV bajo el concepto de multifuncionalidad.

A través de este tipo de formación logramos que nuestros colaboradores brinden soluciones más eficientes a los usuarios prepago, contratos individuales, PYMES y empresarial.

- **Centros de Atención:** En el 2009 instalamos 21 nuevos Centros de Atención y Ventas (CAV), llegando a 23 provincias del país.

Hasta finales del 2009, los clientes de Movistar contaron con un total 96 CAV a escala nacional.

Incrementamos los puntos de atención que ofrecen servicio de caja, para recaudaciones, y de reparaciones técnicas para teléfonos.

La ampliación de nuestra red de atención en un 28% nos permitió atender mejor las necesidades de nuestros usuarios en más puntos del Ecuador.

## Protección de menores

En el 2009 optimizamos las medidas de protección para minimizar entre los niños, niñas y adolescentes ecuatorianos, posibles impactos negativos en el uso de las TIC.

La Normativa de Telefónica para la Provisión de Contenidos para Adultos, nos permitió continuar aplicando mecanismos de control, a fin de garantizar que sólo mayores de 18 años puedan ingresar a estos servicios.

Los filtros que usamos se basan en restricciones horarias en la oferta de estos productos y en el uso de claves para la verificación de la edad del usuario.

A través del uso de la base de datos del Registro Civil del Ecuador, nos aseguramos que el cliente que desea ingresar a contenidos de adultos tenga la mayoría de edad. También solicitamos el registro de una clave personal de acceso.

Con las empresas integradoras o aliadas firmamos contratos complementarios en los que regulamos la oferta de estos contenidos.



*"Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".*

1  
Principio

## La seguridad de sus datos personales, un derecho del cliente

Con el objetivo de garantizar el derecho de nuestros clientes a mantener la confidencialidad de la información personal que nos entregan, en el 2009 pusimos a prueba la seguridad de nuestras plataformas informáticas.

A través de un ejercicio de "hackeo ético", expertos de la Dirección Corporativa de Seguridad de Sistemas de Información, de nuestra casa matriz en España, probaron la vulnerabilidad de nuestras redes para conocer su nivel de protección ante posibles ataques.

El "hackeo ético" nos permitió fortalecer los protocolos de seguridad de nuestras redes, tomando en cuenta el constante avance tecnológico que hay en el mundo.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**

## Principio 2 del Pacto Mundial

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

### Foro Generaciones Interactivas

Debido a la necesidad de educar a los niños, niñas y jóvenes de Iberoamérica en un uso responsable de las TIC, Telefónica, la Universidad de Navarra y la Organización Universitaria Interamericana (OUI) crearon en el 2008 el Foro Generaciones Interactivas.

El Foro, como parte de sus objetivos, promueve estudios sobre el uso de las cuatro pantallas tecnológicas: celular, videojuegos, TV e Internet, en escolares de 6 a 18 años de edad.

La investigación tiene los siguientes objetivos específicos:

- Conocer los hábitos de uso de las 4 pantallas en escuelas y colegios.
- Divulgar la información generada con el fin de sensibilizar y educar a niños, padres y educadores.
- Elaborar un informe específico para cada establecimiento.
- Asesorar en el desarrollo de planes de acción.
- Desarrollar contenidos y materiales formativos.
- Organizar capacitaciones presenciales y on line en los colegios, dirigidos a padres, profesores y alumnos.

Durante el 2009, preparamos el lanzamiento del Foro Generaciones Interactivas en Ecuador, diseñando e impulsando el primer estudio nacional sobre la utilización de las cuatro pantallas tecnológicas, en coordinación con el Ministerio de Educación del Ecuador.

Para implementar la investigación buscamos otras alianzas institucionales, recibiendo el respaldo de la Confederación de Establecimientos Católicos del Ecuador (CONFEDEC), la Federación de Establecimientos Educativos Particulares y Laicos del Ecuador (FEDEPAL) y la Corporación Ecuatoriana para la Calidad de la Educación (Corpeducar).

El objetivo para el 2010 es realizar en Ecuador 1.400 encuestas a niños, niñas y jóvenes del país y difundir los resultados del estudio en el 2011.



### Movistar gestiona el respeto de los Derechos Humanos en sus 3,8 millones de clientes, 1.136 empleados y 393 proveedores

Movistar trabaja de manera directa, indirecta y pasiva para respetar los Derechos Humanos:

#### 1. Directa:

- **Garantizando los DD.HH. de los 1.136 empleados** de Movistar con una estrategia orientada a convertir a la Compañía en la mejor experiencia para el empleado y donde el Índice de Clima y Compromiso laboral se mantenga estable sobre los 90 puntos sobre 100.
- **Impulsando las comunicaciones de los ecuatorianos y buscando un servicio de excelencia.** En 2009, crecimos un 19% en el número líneas activas, contabilizando más de 3´806.000 usuarios a los que Movistar quiere ofrecer la Mejor Experiencia Cliente. En 2009 alcanzamos un Índice de Satisfacción del Cliente de 8,1 puntos sobre 10.
- **Comprometidos con la erradicación del trabajo infantil**, financiando una de las redes más grandes del Ecuador para integrar a los niños, niñas y adolescentes al sistema educativo.

Impulsando alianzas público-privadas para sumar esfuerzos, combatir las tareas laborales en menores de edad y promover mejores políticas públicas. Además, de aportar al mejoramiento de la calidad educativa a través de las TIC, proteger a los niños y adolescentes de los riesgos de las nuevas tecnologías e investigar sobre el uso de las TIC en menores de edad.

Protegiendo al medio ambiente con acciones de reforestación, eficiencia energética y reciclaje.

#### 2. Indirecta:

- **Colaborando con nuestros proveedores para garantizar el respeto de los DD.HH.** en toda nuestra cadena de valor. En 2009 seguimos con la implantación de la Norma de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro.

Evaluamos a 79 proveedores que voluntariamente llenaron el cuestionario de autoevaluación, implantado a fines de 2009.

En el año realizamos 10 auditorías in situ a proveedores, con el objetivo de conocer en detalle sus operaciones en las áreas de recursos humanos, seguridad y salud, y diseñar posteriormente planes de mejora.

#### 3. Pasiva:

- Telefónica respalda iniciativas que fomentan la asociación de empresas u organizaciones, a fin de lograr compromisos de respeto y fomento de los derechos fundamentales de las personas.

Bajo esta directriz, Telefónica fue parte del grupo fundador del Centro Regional del Pacto Global para América Latina y el Caribe de Naciones Unidas, jugando un papel activo en la Presidencia de dicha entidad.

En octubre del 2009 reunimos a un grupo de importantes empresas y organizaciones del Ecuador, a fin de que participen, a través de un video conferencia, en la creación del Centro Regional del Pacto Global en Colombia.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR2 Porcentaje de proveedores relevantes que han sido evaluados en Derechos Humanos

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Nº de proveedores de riesgo evaluados	Unidades	14	79
Nº total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	Unidades	05	10

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).

# Extendimos nuestros Principios de Actuación a la cadena de suministro

Durante el 2009 capacitamos al 85% del personal que administra contratos con terceros, a fin de extender los Principios de Actuación de Telefónica a los proveedores.

El objetivo de estas jornadas de formación fue revisar la aplicación de nuestra Política de Administración de Contratos, que se basa en la Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro.

Esta norma fija parámetros mínimos de cumplimiento a proveedores, que son:

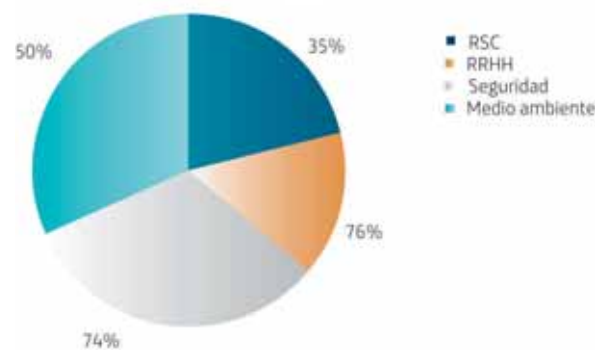
1. No se permitirá el trabajo infantil.
2. No se aceptará el trabajo forzado.
3. No se permitirán condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores, ni el trato inhumano en el trabajo.
4. Se exigirá el cumplimiento de la ley en materia medio ambiental.

Esta política incluye controles a las áreas administrativas y operativas de los proveedores en el contexto de los procesos de inicio, administración y finalización de contratos.

Otra práctica es la verificación y evaluación de la cadena de suministro a través de las áreas de Calidad, Compras, Responsabilidad Corporativa, Recursos Humanos, entre otros.

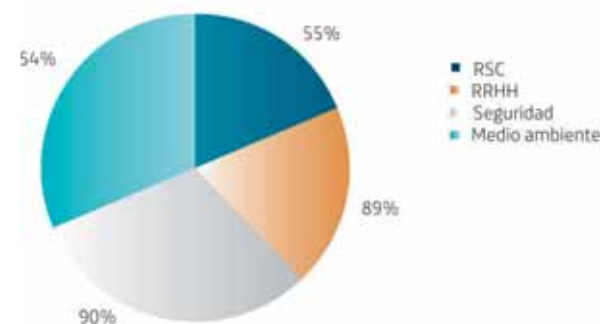


## Auditorías a proveedores Telefónica Ecuador, % de cumplimiento en cada área \*



\* 10 auditorías realizadas a proveedores de riesgo

## Auditorías a proveedores Grupo Telefónica, % de cumplimiento en cada área \*



\* 840 auditorías realizadas a proveedores de riesgo



*"Requeriremos a nuestros proveedores que desarrollen sus negocios aplicando principios similares a los señalados en estos principios y les exigiremos el cumplimiento de la ley".*

2 Principio

## Comunicación con distribuidores

Trabajamos para que nuestra red de Distribuidores Autorizados (DAS) brinde al cliente un servicio basado en los Principios de Actuación de Telefónica, en el marco de una comunicación proactiva.

Contamos con cuatro canales de comunicación regulares con nuestros aliados estratégicos:

1. **Boletín electrónico "Red Movistar":** Informa noticias y novedades de la Compañía que son de interés para nuestros DAS.
2. **E-Way:** Plataforma electrónica donde los Distribuidores pueden consultar los Principios de Actuación de Telefónica, su Visión, productos, servicios y tarifarios.
3. **Reuniones con Distribuidores:** Para el fortalecimiento de la cultura corporativa y el mejoramiento de la atención al cliente.
4. **Formación Comercial:** Con los canales de venta de Movistar, a fin de mejorar la capacidad de gestión de los colaboradores.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**



# Principio 3 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

## Capacitación a PYMES en prácticas de RC

Con el objetivo de que los pequeños y medianos proveedores incorporen a su gestión prácticas de Responsabilidad Corporativa (RC) organizamos un taller de capacitación presencial.

En las jornadas de formación participaron directivos de 17 Pequeñas y Medianas Industrias (PYMES), quienes recibieron ocho módulos de aprendizaje sobre conceptos de RC; ámbitos de influencia, buenas prácticas empresariales, gobernabilidad de empresas, vínculos con la comunidad, marketing responsable, entre otros temas.

Uno de los objetivos de la capacitación fue motivar a los proveedores a desarrollar Códigos Éticos para sus unidades de negocio, a fin de fomentar el respeto de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

El taller se desarrolló con el apoyo técnico de la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Corporativa (CERES), miembro de la Red Forum Empresas.



## Nuestro talento humano participa activamente en el mejoramiento del clima y las condiciones laborales de la Compañía

Respetamos la participación y asociación de nuestro talento humano para el mejoramiento continuo del ambiente laboral, en concordancia con la Visión de Telefónica para sus empleados: “Mejorar su vida impulsando su crecimiento, desarrollo y bienestar, potenciando el talento y dando valor a la diversidad, a más de iniciativas e innovación, retribuyéndoles con equidad y transparencia”.

Movistar, en aplicación de sus Principios de Actuación, respeta plenamente la legislación nacional e internacional, en cuanto a derechos de los trabajadores y también se preocupa por ofrecer a su personal beneficios adicionales.

El compromiso de Movistar con sus colaboradores se evidencia en su Modelo de Compromiso y Clima Laboral que se sustenta en cinco ejes básicos: Liderazgo, Reconocimiento, Calidad de Vida, Desarrollo, Compensación y Comunicación.

Nuestros colaboradores se asocian y participan activamente en la integración de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en actividades deportivas como las Olimpiadas Movistar, acciones de integración familiar, en la Caja de Crédito y Ahorro Porvenir Azul para empleados, entre otras iniciativas.

Los beneficios especiales que recibe nuestra plantilla buscan su desarrollo integral; entre ellos: medicina preventiva, vacaciones contadas sobre días laborables, reducción de jornada de trabajo, programas de calidad de vida, entre otros.

Los resultados de la estrategia de Movistar en la gestión de su talento humano se evidencian en reconocimientos nacionales e internacionales que ha recibido la Compañía por parte de la consultora independiente *Great Place to Work Institute* (GPTWI).

En el 2009, Movistar fue declarada por segundo año consecutivo el Mejor Lugar para Trabajar en Ecuador y la quinta mejor compañía para trabajar en América Latina.

Beneficio	Empleados a jornada completa	Trabajador temporal
Seguro de vida	✓	✓
Seguro médico	✓	✓
Cobertura por incapacidad/invalidez	✓	✓
Permiso por maternidad/paternidad	✓	✓
Flexibilidad en el puesto de trabajo	✓	✓

Generación de empleo	
Nº total de empleados	1.136
Nº de empleados a tiempo completo	1.073
Nº de altas	237
Nº de bajas voluntarias	184
% de rotación externa	14.1
Antigüedad de la plantilla (años)	5



*"Respetaremos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleraremos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales".*

## Programa internacional para mandos medios y jóvenes

Por su proyección internacional, Telefónica forma líderes que gestionen a futuro las operaciones del Grupo.

Con esta meta identificamos y capacitamos a profesionales que teniendo un gran potencial están llamados a ocupar, en algún momento, posiciones clave en la Empresa.

El Programa Internacional para Mandos Medios busca desarrollar las capacidades gerenciales de nuestro talento humano, existiendo hasta la fecha cuatro ediciones de esta iniciativa.

Un total de 22 colaboradores ecuatorianos de Movistar han participado en el programa desde su creación y el 82% de ellos ha sido promovido a cargos de mayor responsabilidad.

La formación de líderes se complementa con el Programa de Jóvenes Profesionales de Telefónica, que identifica talentos en la Compañía con la meta de acelerar su proceso de desarrollo, construyendo un plan a medida del profesional.

Los empleados seleccionados tienen la posibilidad de viajar a otras operaciones de Telefónica en los 25 países donde opera y obtener una formación integral en los ámbitos culturales y de diversidad.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**

# Trabajamos por una comunicación proactiva y horizontal con nuestros colaboradores

Mantenemos una comunicación interna transparente, horizontal y directa, a fin de lograr el compromiso de toda la Compañía en la consecución de objetivos corporativos.

Creemos canales de diálogo para fortalecer un clima de confianza entre los colaboradores y sus directivos, y que nuestro talento humano tenga conocimiento oportuno de las metas, estrategias y el desarrollo del negocio.

- **Reunión del Comité Ejecutivo:** Para mantener un adecuado flujo de información corporativa, la alta dirección de Movistar evalúa cada semana la gestión general de la Compañía.

Una vez finalizada la reunión, los Vicepresidentes de área socializan la información a sus Gerentes y estos a sus colaboradores. De esta forma aseguramos una comunicación interna eficaz, regular y actualizada.

- **Desayunos en Confianza:** El Presidente Ejecutivo y los distintos Vicepresidentes de Movistar se reúnen cada semana con grupos de 15 a 20 colaboradores de distintas áreas de la Compañía para entablar charlas informales sobre temas de interés corporativo.

Los desayunos aportan a mejorar el clima de relación entre los directivos y empleados y es una herramienta efectiva de gestión del rumor.

- **Reunión de Gerentes:** Tiene como objetivo discutir entre la alta dirección y los mandos medios, el enfoque estratégico de los proyectos del negocio.

Los resultados de esta reunión son socializados a los colaboradores, a fin de asegurarnos un adecuado alineamiento en la estrategia corporativa.

- **Reuniones Trimestrales de Comunicación:** En las que participa la totalidad de la plantilla y recibe información de cómo marcha la operación de la Compañía en las áreas de clientes, empleados, sociedad y accionistas.

Este canal de comunicación permite compartir a gran escala, los resultados de negocio, a través de la revisión de indicadores clave y el avance de proyectos estratégicos.

## "Ahora me toca a mí"

Para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de mantener un balance entre sus actividades laborales y su calidad de vida implementamos el programa "Ahora me toca a mí".

Esta iniciativa se enfoca en tres conceptos básicos que son: nutrición, salud y bienestar, existiendo cuatro pilares de acción:

1. **Vida Sana:** Concientizar a la plantilla sobre la importancia de mantener una buena nutrición y salud en su vida diaria.
2. **Vida Activa:** Fomentar buenos hábitos de salud física y mental en nuestros colaboradores, incorporando en este proceso a la familia.
3. **Vida en Desarrollo:** Aportar al desarrollo personal y familiar de nuestros colaboradores.
4. **Vida en Prevención:** Evaluar periódicamente el estado de salud de nuestro talento humano, reforzando el plan de medicina preventiva de Movistar.





## Principio 4 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

### Movistar, el mejor lugar para trabajar del Ecuador

En el 2009, la consultora internacional, *Great Place to Work Institute* (GPTWI) declaró a Movistar, por segundo año consecutivo, como el Mejor Lugar para Trabajar del Ecuador, luego de alcanzar los mejores resultados en la medición de clima laboral, entre más de 150 empresas del país.

En la auditoría de GPTWI, Movistar alcanzó una calificación final de 98,1 puntos sobre 100 en el Índice de Ambiente Laboral, lo que significa una mejora de 3,6 puntos con respecto a la medición del 2008.

La calificación obtenida por Movistar, según GPTW, revela que la Empresa mejoró su desempeño existiendo “una mayor confiabilidad en los directivos y los compañeros, un alto reconocimiento, ausencia de favoritismo, participación y trato justo a las personas”.

El reconocimiento GPTWI fue entregado al Presidente Ejecutivo de Movistar, Juan Federico Goulou, en una ceremonia realizada el 19 de noviembre del 2009 en Quito.



### Contamos con políticas internas para combatir toda forma de trabajo forzado en nuestra plantilla y en la cadena de suministro

Según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las organizaciones deben determinar si el trabajo forzoso constituye un problema dentro de su sector de actividad. La envergadura de esta situación hace que sea imprescindible la colaboración entre las empresas y la comunidad para garantizar su erradicación total.

Movistar vela por que no haya trabajo forzoso o realizado bajo coacción entre sus colaboradores. Este objetivo, que se centró en un principio en los trabajadores propios, en los últimos años se trasladó también a los empleados de los proveedores y sobre todo a aquellos que, dada su actividad o localización, tienen un mayor riesgo.

En este sentido, los Principios de Actuación de la Compañía recogen explícitamente la no tolerancia de Telefónica ante el trabajo forzado o cualquier tipo de coacción, abuso o intimidación en el entorno laboral, ya sea directa o indirectamente y lo garantiza con:

- **Formalización:** Todos los empleados tienen formalizada su actividad bajo contratos de trabajo, en los que se establecen las cláusulas que regulan la prestación del servicio. Las relaciones laborales de Movistar con sus colaboradores cumplen la legislación nacional e internacional aplicable.

- **Retribución justa:** Los empleados de la Compañía tienen una compensación superior al salario mínimo vital local y muy competitiva en el mercado laboral. Con el objetivo de cuidar el principio de igualdad, la política de retribución de Movistar se basa en la metodología internacional HAY, que mide los impactos que tiene cada cargo sobre los resultados de la organización.

Las compensaciones fijas y variables de la plantilla se complementan con ventajas sociales como seguro médico privado y de vida.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR2 Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de proveedores evaluados	Unidades	14	79
Número de proveedores de riesgo evaluados	Unidades	14	79

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Gastos totales en formación en el ejercicio	Dólares	461.616	587.059

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).

# El Índice de Clima y Compromiso Laboral se ubicó en los 90 puntos en 2009



• **Flexibilidad:** Movistar aplica esquemas de reducción de jornada laboral para sus colaboradores que necesitan horas para emprender cursos de capacitación, maestrías, maternidad, paternidad o por motivos personales justificados.

• **Seguridad.** Para Movistar, la seguridad y salud de sus colaboradores es una prioridad, por lo que trabajamos para ofrecer un ambiente laboral ajustado a estándares internacionales.

Desde el 2007 contamos con la certificación OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Ocupacional, modelo de gestión que en el 2009 fue recertificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Contamos con un Comité Central de Seguridad y Salud conformado por 3 representantes de la Compañía y 3 de los trabajadores, subcomités y delegaciones en Quito, Ambato, Guayaquil, Cuenca y Manta.

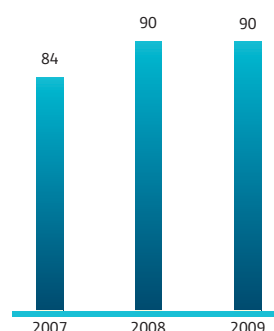
El número total de trabajadores representados en los Comités y Subcomités de cada ciudad es de 62 (entre principales y suplentes), lo que significa un 6% del total de la plantilla.

Los principales hitos de este Comité durante el 2009 fueron:

a) Conformación de brigadas de seguridad en cada piso de nuestros edificios (Nominación de brigadistas y capacitación).

b) Colaboración activa con la recertificación de la Norma OSHAS 18001:2007 por AENOR.

## Índice de Clima y Compromiso de los empleados (%)



La satisfacción de los empleados de Movistar se mide a través de nuestro Índice de Clima y Compromiso (ICC), que durante el 2009 alcanzó los 90 puntos sobre 100.

### Cadena de suministro

Movistar, a través de su Norma de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro, vela porque sus proveedores brinden a sus empleados condiciones laborales libres de riesgos para su vida, eliminando toda forma de trabajo forzado o trato inhumano.

El cumplimiento de este principio también está garantizado en las cláusulas contractuales que Movistar firma con sus proveedores.



*"No toleraremos ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral, ni directa ni indirectamente".*

## Auditamos las prácticas laborales y ambientales de nuestros proveedores

Durante el 2009 realizamos 10 auditorías externas a proveedores con el objetivo de conocer de forma directa la calidad de sus operaciones y constatar si se ajustan o no a nuestros Principios de Actuación.

### Fortalezas:

- Cumplimiento con la regulación legal vigente.
- Existencia de experto en recursos humanos.
- Trabajo con procedimientos de selección y reclutamiento no discriminatorio.
- Cumplimiento de la regulación en materia de orden, higiene y salud, planes de evacuación, servicios médicos y registro de accidentes.

### Debilidades:

- Insuficiente conocimiento de los Principios de Actuación de Telefónica, tanto por los directivos de las empresas, como por sus empleados.
- Insuficiente formación de todos los trabajadores en temas de seguridad laboral.
- Ausencia de un experto en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Trabajo sin la existencia de un experto en medioambiente.
- Aplicación incorrecta de medidas para el tratamiento de residuos, control de vertidos, gestión del ruido, emisiones atmosféricas y regulación del impacto ambiental.

4

Principio



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**

## Principio 5 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

### Invertimos USD \$ 587.059 en formación de la plantilla

Durante el 2009, el personal recibió 51.046 horas de capacitación presencial en temas de desarrollo profesional, lo que significa un promedio de 44,93 horas por colaborador.

La formación de la plantilla implicó una inversión total (presencial y e-learning) de USD \$ 587.059, monto superior en un 27,2% al destinado en el 2008.

Nuestros colaboradores se benefician de programas de formación continua para mejorar sus habilidades laborales. Entre los más importantes están:

**1. Diplomado en Habilidades Gerenciales.**- Que se realiza con el Instituto Tecnológico de Monterrey, con el objeto de brindar a los mandos medios herramientas de dirección basadas en la planeación, control y gestión.

**2. Programa de Maestrías.**- Que se entregan anualmente en base a un sistema de concurso de merecimientos, según las necesidades de los empleados.

**3. Escuela de Servicio al Cliente y Ventas.**- Tiene el objetivo de desarrollar habilidades para que los colaboradores superen las expectativas de nuestros clientes en calidad, en atención y servicio. Las clases se dictan en convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja.



### Un total de 26.337 niños, niñas y adolescentes del Ecuador se beneficiaron del Programa Proniño

Movistar está comprometida con la erradicación del trabajo infantil, por lo que implementamos y financiamos un programa de atención integral para la escolarización de niños, niñas y adolescentes trabajadores, llamado Proniño.

En 2009, el programa llegó al 70% de las provincias del país y reinsertó al sistema educativo a más de 26.000 ecuatorianos, siendo la mayor iniciativa privada para el combate de las tareas laborales en menores de edad.

Proniño nació en 1998 en Ecuador y en 11 años ha logrado erradicar el trabajo infantil en más de 54.000 niños, niñas y adolescentes. De ellos, 204 estudiantes culminaron su bachillerato.

Continuamos el impulso al programa Ecuador Libre de Trabajo Infantil en Basurales Meta 2010, junto al Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Inclusión Económica y Social, UNICEF y DyA.

En dos años de intervención hemos logrado, de forma conjunta, que 2.000 niños y niñas de 60 cantones del Ecuador abandonen sus tareas laborales en rellenos sanitarios y escombreras.

También firmamos un convenio de cooperación con el Ministerio de Relaciones Laborales para unirnos a una iniciativa para reinsertar al sistema educativo a chicos y chicas que laboran en tareas domésticas. Proniño entregó 651 becas a través del Programa del Muchacho Trabajador.

En el año sumamos un nuevo aliado estratégico: la Fundación Jefferson Pérez con la que iniciamos acciones para erradicar el trabajo infantil en los mercados de Cuenca.

A través de este acuerdo institucional, Proniño entregó 250 planes de estudio para atender a menores de edad que trabajaban lavando papas, vendiendo verduras, granos, frutas o eran betuneros en los mercados de esa ciudad.

Todas estas acciones se sumaron a las líneas de trabajo que mantenemos regularmente y que están basadas en el concepto de atención integral:

- a) Entrega de material didáctico y útiles.
- b) Actividades de refuerzo escolar.
- c) Programa de ciclo básico acelerado para adolescentes.
- d) Sensibilización social para la erradicación del trabajo infantil.
- e) Regularización de empleo en adolescentes que están en edad de trabajar.
- d) Ayuda económica y productiva a padres y madres de familia.
- e) Atención psicológica a los becarios.

### Proniño en cifras 2009

- 26.337 niños/as reincorporados a la escuela.
- 3,2 millones de dólares invertidos.
- 1.763 centros educativos atendidos.
- 8 alianzas estratégicas institucionales para gestionar el programa.
- 11.473 casos de retiro total del trabajo infantil.
- 14.884 casos de retención escolar.
- 15.504 casos de reducción de horas de trabajo al primer año de escolarización.
- 54.125 niños, niñas y adolescentes beneficiados directamente (incluyendo beneficiarios de Aulas Fundación Telefónica).
- 22 eventos de sensibilización social sobre la necesidad de combatir el trabajo infantil.

## Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.movistar.com.ec/ir.php](http://www.movistar.com.ec/ir.php)).





## Ejes de trabajo del programa

- **Protección Integral:** Desarrollamos acciones en distintos ejes de intervención –salud y nutrición, educación, tiempo libre, transformación de patrones culturales, generación de ingresos, etc.– involucrando a los actores participantes del programa: niños, familia, escuela y comunidad.
- **Calidad Educativa:** Fortalecemos los procesos de enseñanza y aprendizaje de los centros educativos donde asisten los beneficiarios del programa Proniño, a través de la inclusión de las TIC.
- **Fortalecimiento Socio-Institucional:** Generamos y divulgamos conocimiento sobre el trabajo infantil para favorecer la sensibilización social, fortalecer a los actores involucrados en la ejecución del programa Proniño y conformamos una red de organizaciones que trabajen en torno a esta temática.

El trabajo sostenido de Proniño en 3 ejes específicos permite la creación de un nuevo entorno social, familiar escolar e institucional, que posibilita la erradicación progresiva del trabajo infantil y favorece el retorno a la escuela o colegio.

De esta forma Movistar aporta con acciones de valor a las metas nacionales de combate de trabajo infantil.



## Más de 27.000 beneficiados en el primer año de Aulas Fundación Telefónica

Movistar fomenta la reducción de la brecha digital y la igualdad de oportunidades, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la educación.

Para mejorar la calidad educativa en las escuelas y colegios públicos, a finales del 2008, firmamos un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Ministerio de Educación del Ecuador y Fundación Telefónica.

En el 2009 iniciamos el programa Aulas Fundación Telefónica (AFT), que trabaja bajos dos ejes: la dotación de conectividad a escuelas y el acceso al canal EducaRed, que es una plataforma educativa basada en herramientas TIC.

Durante el primer año de AFT instalamos 35 centros pedagógicos en escuelas públicas de 10 provincias. Además, cada unidad educativa recibió capacitación para seleccionar un dinamizador digital en cada plantel, que, a su vez, instruyó a los demás profesores, en temas del uso de la computadora personal y el Internet como recursos educativos.

Con el número de aulas instaladas aportamos a mejorar la calidad educativa de 27.778 niños y niñas trabajadores.

Durante el año, profesores y alumnos aprendieron a usar los materiales pedagógicos de EducaRed, lográndose la formación de 326 maestros de escuelas públicas. Además, 243 profesores se inscribieron al canal EducaRed.

Asimismo, en el año desarrollamos el "Primer Encuentro Aulas Fundación Telefónica" en Quito y Guayaquil con la participación de 80 educadores, directores de escuelas públicas y representantes del Ministerio de Educación.



*"Buscaremos colaborar con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos; fundamentalmente a través del uso de nuestras capacidades y nuestra tecnología".*

## Proniño de Alto Impacto

Para acelerar el cumplimiento de las metas nacionales e internacionales que asumió el país para la erradicación del trabajo infantil, a finales del 2009 firmamos un amplio convenio de cooperación y acción interinstitucional.

Movistar, a través de su programa Proniño, el Ministerio de Relaciones Laborales, el Ministerio de Educación, la Asociación Nacional de Productores y Exportadores de Flores del Ecuador (EXPOFLORES), la Corporación de Viviendas Hogar de Cristo, el Centro de Desarrollo y Autogestión (DYA), la Cámara de Agricultura de la Primera Zona y la Asociación de Ganaderos de la Sierra y Oriente (AGSO) suscribieron el "Acta de Compromiso para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil Peligroso en Ecuador".

El objetivo es atender a más de 15.000 niños, niñas y adolescentes que realizan trabajos en agricultura y ganadería en Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Cañar, Azuay, Guayas, El Oro y Manabí.

Trabajo peligroso es aquel que, por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva a cabo, es probable que dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) existen 126 millones de niños que se encuentran realizando trabajos peligrosos en el mundo. En Ecuador, la mayor incidencia del trabajo peligroso está en el sector de agricultura.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil.**

## Principio 6 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación”.

### Antorcha por la erradicación del trabajo infantil

Con el fin de sensibilizar a los ecuatorianos sobre la urgencia de priorizar la defensa de los derechos de los niños y niñas, el Ministerio de Relaciones Laborales, Movistar, a través de su programa Proniño y el Programa del Muchacho Trabajador lanzaron la iniciativa “Antorcha por la Erradicación del Trabajo Infantil”.

El primero de junio de 2009 en el Centro Histórico de Quito se encendió la antorcha, que recorrió 10 provincias del país durante 12 días consecutivos.

La flama recorrió Pichincha, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Tungurahua, Chimborazo, Azuay, Esmeraldas, Ibarra, Sucumbíos y Guayas de las manos de un niño, un padre de familia, una autoridad local y un mediador escolar.

La antorcha representó el esfuerzo y compromiso de la sociedad, autoridades locales, nacionales, públicas y privadas en favor del cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.

En el marco del lanzamiento de esta iniciativa también se firmó un Acuerdo Tripartito para reinsertar al sistema educativo a infantes y adolescentes, que ejercen tareas laborales en quehaceres domésticos.



### Promovemos la igualdad de oportunidades y las prácticas laborales inclusivas

Movistar promueve la igualdad de oportunidades para todos, a través de sus Principios de Actuación y Políticas de Selección de Personal. Evitamos toda discriminación, directa o indirecta de las personas en su acceso al empleo, a la formación y la orientación profesional.

En 2009 implementamos el programa “Fuerza de la Diversidad” para sensibilizar a nuestros 1.136 colaboradores en la necesidad de promover prácticas laborales no discriminatorias y de integración social.

También somos conscientes de la necesidad de incorporar a la Compañía más personas con discapacidad, por lo que en el 2009 integramos un 34% más de colaboradores con respecto al 2008, en cumplimiento de nuestros Principios de Actuación y la legislación nacional.

Contamos con planes de inserción laboral y de adecuación de instalaciones para el libre desplazamiento e interacción de este importante colectivo.

Además, promovemos la inclusión de género en nuestras prácticas de selección laboral y promoción profesional.

Nuestra Política de Selección de Personal se sustenta en criterios técnicos de reclutamiento, que incluyen contratación por competencias, perfil de habilidades laborales y potencial profesional.

El trato justo a nuestro personal y la ausencia de favoritismo es uno de los parámetros que auditó la consultora independiente *Great Place to Work* antes de entregar a Movistar la designación como el Mejor Lugar para Trabajar del Ecuador en el 2009.

Esta misma filosofía se replica en los procedimientos de remuneración, formación, reconocimiento y promoción interna de nuestros colaboradores.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad

Indicadores medidos en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Mujeres	Porcentaje	44	43
Mujeres directivas	Porcentaje	01	01
Número de personas con discapacidad	Empleados	32	43

HR4 Número total de incidentes de discriminación

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de incidentes de discriminación investigados en la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	0	0

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).



# El 4% de nuestra plantilla está integrada por personas con discapacidad



## Programa "Soy como Tú"

A través del programa de inserción laboral y capacitación "Soy como tú", contribuimos activamente a la plena igualdad de oportunidades entre las personas con discapacidad.

La iniciativa, que lleva dos años de implementación, se ejecuta en tres fases:

1. Proceso de selección de acuerdo al perfil del cargo requerido.
2. Formación de las personas elegidas.
3. Asignación profesional a diversas áreas de la Compañía.

Para contar con una oferta laboral continua trabajamos junto al Servicio de Integración Laboral (SIL), organización no gubernamental especializada en la asistencia para la inserción profesional de personas con discapacidad.

A través del programa "Soy como Tú" logramos la integración plena de los 43 empleados con capacidades especiales que trabajan en Movistar al cierre del 2009. Este grupo de empleados representa el 4% de nuestra plantilla.

## Transparencia

Para transparentar los procesos de selección interna entre los empleados creamos un "Portal de Vacantes", donde los colaboradores pueden conocer los diferentes procesos de selección abiertos a nivel internacional en el nivel directivo y de mandos medios.

En Ecuador, cada proceso de selección es publicado en nuestro periódico interno on line "Día a Día", lo que permite que los colaboradores apliquen libremente a las vacantes que les interesa.

En el 2009 abrimos 101 procesos de selección de personal, de los que el 56% se cubrieron con colaboradores de la misma Compañía.



## Diversidad

Al cierre del 2009, el número de mujeres en Movistar fue de 492, lo que equivale al 43% del total de la plantilla.

Esta cifra es ligeramente menor al 44% registrado en el 2008. La edad media del personal es de 33 años.

## Acceso a programas de capacitación

Movistar promueve la igualdad de oportunidades en el acceso de sus colaboradores a programas de capacitación, como Maestrías Multidisciplinarias en España, Maestrías en Negocios de Telecomunicaciones en Madrid, Maestrías en Ecuador y Programa de Habilidades Gerenciales, entre otros.

En 2009, un total de 62 colaboradores entre personas con discapacidad, varones y mujeres se beneficiaron de estos programas, en los que Movistar financia total o parcialmente los costos de colegiatura, concede reducción de jornada laboral y hasta licencias.

Un caso de éxito fue el de Gerardo Yela, un colaborador con discapacidad, quien cursó una maestría de Administración de Negocios en España, alcanzando su beca tras competir con decenas de postulantes de Iberoamérica.



"Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".

6

Principio

## Igualdad de oportunidades comerciales para nuestros proveedores

Movistar extiende su política de no discriminación e igualdad de oportunidades a la relación con sus proveedores externos.

Para garantizar la ausencia de favoritismos y la transparencia en los procesos de compras, desde el 2008 trabajamos con la plataforma de comercio electrónico Adquira.

Esta herramienta nos permite realizar adquisiciones ofreciendo un escenario de igualdad de oportunidades, competencia limpia y negociaciones justas en una relación ganar-ganar.

Con Adquira, nuestros proveedores locales e internacionales pueden realizar negocios con todas las empresas del Grupo Telefónica, ya que existe un modelo estandarizado de compras a escala global.

En 2009, Movistar trabajó con 393 proveedores y el volumen de compras adjudicadas fue de USD \$ 232.879.000.

Con el objetivo de dinamizar la economía nacional, el 65 % de nuestras compras fueron adjudicadas a proveedores ecuatorianos.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 3. Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.**

## Principio 7 del Pacto Mundial

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

### Movistar recibió distinción por buenas prácticas de RC

Por segundo año consecutivo, Movistar fue declarada la Compañía con Mejores Prácticas de Responsabilidad Corporativa (RC), en la categoría Grandes Empresas Multinacionales, en el Segundo Reconocimiento Anual “General Rumiñahui”.

En el concurso, organizado por el Gobierno de la Provincia de Pichincha, Movistar también recibió los Reconocimientos Anuales al *Triple Bottom Line* (que significa, línea de inclusión económica, social y ambiental) y al Diálogo con las Comunidades.

Además, recibimos las Menciones de Honor en buenas prácticas de inclusión de personas con discapacidad, prácticas ambientales, laborales, sociales, anticorrupción, voluntariado empresarial y gobierno corporativo.

El objetivo del concurso es evaluar y exaltar las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa de empresas que operan en el Ecuador, para estimular que otras organizaciones sigan este modelo de negocio.



### Desplegamos nuestra red de manera responsable en base a nuestro Sistema de Gestión Ambiental

Movistar reconoce la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente para lograr un progreso económico y social sostenible. Por ello, trabajamos para minimizar el impacto de nuestras actividades sobre el entorno, promoviendo y ejecutando las mejores prácticas de operación y despliegue responsable de red.

Como primera línea de acción, desde el 2007 trabajamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), basado en la norma ISO 14.001:2004, recertificado en el 2009 ante la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Nuestro SGA cubre los procesos de planificación, construcción, operación, mantenimiento y desmantelamiento de las estaciones base, la operación de la red celular y el trabajo administrativo de la Compañía.

Nuestro modelo de despliegue responsable de red exige un diálogo constante con la comunidad, por lo que durante el 2009 mantuvimos 188 encuentros informativos con pobladores que viven cerca de nuestras infraestructuras.



### Indicadores Global Reporting Initiative\*

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.  
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.  
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.  
IO05 Cumplimiento de los estándares ICNIRP referente a las emisiones MF generadas por las estaciones base.  
IO07 Descripción de políticas y prácticas en relación al emplazamiento de antenas.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Estudios de impacto ambiental	Unidades	116	118
Mediciones de ruido	Unidades	218	527
Mediciones de campos electromagnéticos <sup>1</sup>	Unidades	535	40
Horas de formación ambiental a empleados	Unidades	56	147
Gasto e inversión mediciones de campos electromagnéticos <sup>1</sup>	Dólares	11.100	0
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de la red	Dólares	593.884	221.081
Inversión adecuaciones impacto visual	Dólares	752.102	247.487

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).

<sup>1</sup> En el 2009, todas las mediciones de campos electromagnéticos se realizaron en conjunto con la Superintendencia de Telecomunicaciones

Prácticas ambientales en el despliegue de red



Planificación y construcción

Movistar realiza estudios de impacto ambiental para prevenir los posibles cambios en el entorno, derivados del despliegue de su red. En 2009 contratamos 118 estudios de este tipo con una inversión de USD \$ 221.081.

También realizamos análisis de la fragilidad paisajística para que el impacto visual de nuestra infraestructura sea el menor posible, tomando dos tipos de acciones:

1. **Adecuación visual.** En el 2009 mimetizamos 114 estaciones base para integrarlas en el entorno, mediante la creación de estructuras especiales, texturas parecidas al lugar donde se ubican o acabados de pintura. Estas acciones demandaron una inversión de USD \$ 247.487.
2. **Uso de infraestructura compartida.** Al cierre del año, compartimos un total de 63 estaciones base con Telecsa, lo que nos permitió minimizar el impacto en las áreas instaladas y ahorrar recursos.

Mantenimiento

Movistar controla y monitorea sus niveles de emisión radioeléctrica para garantizar el cumplimiento de la legislación local e internacional.

En 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizó 40 mediciones a nuestras radio bases, confirmando que el 100% de ellas se encuentra dentro de los límites marcados por la legislación.

La Compañía atiende las inquietudes sobre las emisiones radioeléctricas de las antenas celulares y mantiene una comunicación transparente y continua en sus diferentes acciones de participación comunitaria.

Esto a pesar de los extensos pronunciamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ratifica que en sus años de estudio, no encuentra ninguna relación entre las infraestructuras de telefonía móvil y afectaciones a la salud.

Otro aspecto relevante que controlamos son las emisiones de ruido en nuestras infraestructuras.

Evaluamos constantemente los niveles de sonido en estaciones base y centrales telefónicas con el objetivo de minimizarlos, si es el caso. Durante el año realizamos 527 mediciones de niveles acústicos.

Desmantelamiento

En algunos casos es necesario desmantelar las infraestructuras de telecomunicaciones, ya sea porque han cumplido su vida útil o es necesario reubicarlas.

En el 2009 usamos un nuevo método para instalar y desmontar radio bases con un menor impacto ambiental, llamado Estaciones de Rápido Despliegue.

El trabajo con este sistema reduce el área de construcción donde se instala la antena, disminuye las excavaciones y permite reutilizar la mayoría de componentes cuando se retira la infraestructura

Formación y sensibilización

La formación y sensibilización a nuestros colaboradores es una acción clave para sumar esfuerzos de protección al entorno. En el 2009 impartimos un total de 147 horas de formación a 762 empleados de la Compañía, lo que representa casi el 70% del total de nuestra plantilla.

Los proveedores también juegan un papel esencial al momento de asegurar que toda nuestra cadena de suministro trabaje con un correcto comportamiento ambiental.

Con este objetivo, Movistar incorpora cláusulas ambientales en todos sus contratos con proveedores y realizó capacitaciones, que en el 2009 alcanzaron las 37 horas de formación.



“Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno”.

Creatividad en acciones de mimetización de red

En lugares de alta fragilidad paisajística aplicamos modelos creativos de mimetización con el objetivo de que nuestra infraestructura no rompa con la armonía del entorno cercano.

Durante 2009 destacamos las mimetizaciones hechas en Quito, Galápagos y Bahía de Caráquez, usando estructuras no convencionales, que simulan texturas vegetales o elementos ornamentales.

En ciertos casos, también disminuimos el alto y ancho de varias estaciones base, lo que permitió reducir el impacto visual de las mismas.

Destacamos los siguientes ejemplos:

1. Estación Bahía de Caráquez, implementada en julio de 2009.
2. Estación Recoleta en Quito, implementada en julio de 2009.
3. Estación Malecón de Puerto Ayora en Galápagos, implementada en enero de 2009.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

Principio 8  
del Pacto Mundial

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

Requisitos que  
debemos cumplir  
para instalar  
una estación base

En base a nuestro Plan de Expansión Anual desplegamos nuestra red para brindar el mejor servicio a nuestros clientes en el menor tiempo posible y con el menor impacto a la naturaleza.

Para instalar nuestras infraestructuras debemos cumplir con regulaciones corporativas, requisitos de la legislación nacional y normativas municipales.

El marco legal vigente varía de acuerdo a las Ordenanzas de cada uno de los 221 municipios del país y en algunos casos obliga el cumplimiento de hasta 27 requisitos para instalar una sola radio base, lo que puede implicar, en algunos casos, más de un año calendario.

Estas distintas normativas están vigentes a pesar de que la Constitución de la República en su artículo 17 garantiza a los ciudadanos el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Los plazos que debemos emplear para operar una estación base contrastan con la creciente demanda de aplicaciones y servicios móviles en Ecuador y la exigencia de los clientes por obtener cada día mayor calidad y cobertura en sus comunicaciones.

Por ello, la urgente necesidad de que a nivel público se agiliten los trámites gubernamentales y se unifiquen las normativas municipales para instalar infraestructuras celulares. Este es un desafío del sector que ha sido reconocido por los organismos de regulación y control de las telecomunicaciones en Ecuador.

Creemos que una cooperación responsable con las autoridades tendrá como resultado mayores avances en la lucha para cerrar la brecha digital en Ecuador y mejorar el acceso a conectividad universal.

Un importante paso es el dado por el Ministerio del Ambiente, que en 2009 emitió un Acuerdo Ministerial en el que se declara a las infraestructuras de telecomunicaciones, como elementos de bajo impacto ambiental de conformidad con lo que declara la Organización Mundial de la Salud en su Hoja Informativa de mayo de 2006, donde declara:

“Considerando los niveles muy bajos de exposición y los resultados de las investigaciones obtenidos, a la fecha, no existen pruebas científicas convincentes de que las débiles señales de radio frecuencia emitidas por las estaciones base y redes inalámbricas causen efectos adversos en la salud”.

La aplicación de este Acuerdo por parte de los Gobiernos Locales sería altamente beneficiosa para los usuarios de telefonía móvil y el impulso a la productividad generada por las TIC.

En el 2009 redujimos en el 34% el consumo de papel blanco  
y mejoramos la gestión de nuestros residuos

Indicadores Global Reporting Initiative\*

- EN01 Materiales utilizados, por peso o volumen.
- EN03 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN04 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN08 Captación total de agua por fuentes.
- EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
- EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
- EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
- EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
- EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.
- EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Total consumo de papel blanco (incluido facturas)	Kg	107.151	70.475
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Lt	129.962	165.881
Consumo eléctrico edificios oficina <sup>1</sup>	MWh	3.291	2.938
Consumo eléctrico en operaciones <sup>1</sup>	MWh	19.325	18.619
Consumo de agua	Miles de litros	16.907	20.719
CO <sub>2</sub> e emisiones directas <sup>1</sup>	t	754	1.114
CO <sub>2</sub> e emisiones indirectas (electricidad) <sup>1</sup>	t	8.950	8.531
CO <sub>2</sub> e emisiones indirectas (procedentes de viajes) <sup>1</sup>	t	1.035	718
CO <sub>2</sub> e Totales <sup>1</sup>	t	10.740	10.363
Residuos de papel y cartón	Kg	350	1.616
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica	Kg	0	100
Residuos de baterías	Kg	21.226	26.950
Residuos de aceites	Lt	1.422	2.138
Reutilización de equipos	Unidades	0	65.210
Derrames combustible	Unidades	3	0
Viajes por trabajo en avión	Unidades	3.882	3.510
Viajes por trabajo en coche	Unidades	0	54
Gasto e inversión en medio ambiente	Dólares	1.929.060	726.699

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).  
1 Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa. Una tonelada de CO<sub>2</sub>e (equivalente) corresponde a una tonelada de CO<sub>2</sub> o a una cantidad equivalente en términos de potencial de calentamiento global de cualquier otro gas de efecto invernadero.





La gestión ambiental juega un papel fundamental en la protección del entorno y en el control y uso de los recursos. También nos permite establecer parámetros de operación que garanticen la protección de la naturaleza, ante posibles impactos derivados de nuestra actividad.

Los estándares de acción de Movistar, en este ámbito, están regulados por nuestro Sistema de Gestión Ambiental, que en el 2009 fue actualizado ante AENOR en los siguientes aspectos:

- Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos Ambientales y su método de evaluación
  - Plan de Emergencias Ambientales
  - Control Operacional
  - Gestión de Partes Interesadas
  - Evaluación del Cumplimiento Legal
- 
- **Gestión de residuos.** En Movistar manejamos por separado los residuos provenientes de la operación de la red celular, de aquellos derivados de la gestión administrativa en edificios, centros de atención y venta, bodegas y centrales.

Los desechos sólidos se clasifican en residuos peligrosos y residuos recuperables, entre los que están aceites, baterías, celulares en desuso, accesorios electrónicos o focos fluorescentes.

Estos desechos son entregados a gestores ambientales autorizados para someterlos a un proceso de transformación, tratamiento o eliminación controlada. Entre los gestores están Baterías Ecuador y Belmont Trading.

Los desechos comunes son enviados a rellenos sanitarios o escombreras acreditados por las autoridades nacionales y locales.

- **Consumo papel.** Durante el 2009, logramos una reducción del 34% en el consumo de papel blanco con respecto al 2008.

En el año consumimos un total de 70,47 toneladas de hojas blancas, tanto en oficinas como en facturación, siendo nuestra iniciativa de mejorar el diseño de las facturas decisiva para alcanzar este logro.

En el 2009 alcanzamos un importante hito al aumentar en el 462% el volumen de papel y cartón que entregamos a gestores especializados para reciclaje, llegando a los 1.616 kilogramos.

- **Consumo de agua.** La actividad de Movistar no implica un consumo intensivo del agua, sin embargo, fomentamos las buenas prácticas en el uso de este recurso. En 2009 usamos 20.719 miles de litros de líquido potable.

Esta cifra es superior a la registrada en el 2008, debido al crecimiento de las operaciones de la Compañía y de personal. A pesar de ello, mantenemos una comunicación constante con los colaboradores, a fin de motivarles a usar mejor este recurso.

- **Consumo energético:** En el 2008, Telefónica adquirió el compromiso de reducir en el 15% su consumo energético en redes a escala global, hasta el 2015. Bajo este objetivo, durante el año evaluamos la eficiencia de las acciones emprendidas en el 2008 para reducir el uso de energía en redes celulares, edificios, oficinas y centros de venta.

Acciones como el mejoramiento en la operación de nuestros transmisores, la colocación de focos ahorradores en los edificios de Quito y Guayaquil y la instalación de temporizadores en los sistemas de aire acondicionado, nos permitió disminuir en el 2009 un 4,68% en el consumo energético en oficinas y operaciones con respecto al 2008.

A través del proyecto "Control de Costos de Energía" auditamos la demanda eléctrica de nuestras antenas para determinar posibles pérdidas de corriente por fallas en equipos y confirmar que la energía consumida es la electricidad facturada.

Una vez obtenidos los resultados del proyecto, en el 2010 iniciaremos la fase de implementación de mejoras en el consumo de energía, por el que esperamos obtener una reducción del 5% adicional en el uso de la electricidad en nuestra red celular.

## Reducción de papel en facturas

Para disminuir el volumen de papel blanco usado para la emisión de facturas de clientes individuales y empresariales, en el 2009 ejecutamos un proyecto para reducir los espacios de impresión en estos documentos.

Para ello, aplicamos modificaciones en el diseño de las facturas, logrando reducir el número de hojas enviadas a nuestros usuarios.

A través de este cambio alcanzamos una reducción del 41% en el volumen mensual de papel usado normalmente para impresión.

Esta cifra significó un menor consumo de hojas A5 y un ahorro económico de cerca de USD \$ 8.000 cada mes. Antes de esta iniciativa, el consumo promedio de papel destinado a facturas era de 3.316 kilogramos y ahora es de 1.969.

Esta importante disminución en el uso de recursos es parte de nuestra meta de llegar a la facturación electrónica para todos los clientes individuales y empresariales.



"Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno".

## Entrega de equipos celulares en desuso para reciclaje

Movistar, empresa comprometida con la innovación tecnológica, cuenta con procedimientos para cerrar el ciclo de vida de los equipos que usan los ciudadanos para acceder a sus servicios.

El programa "Recíclame y Comunícate con la Tierra" permite la recolección de celulares y accesorios en desuso, a fin de someterlos a un proceso técnico de reciclaje.

Para ejecutar el proyecto firmamos un acuerdo con el gestor ambiental "Belmont Trading", una reconocida empresa de reciclaje con 20 años de experiencia y presencia en mercados de América y Europa.

De esta forma, los usuarios pueden acercarse a puntos específicos distribuidos en todo el país y entregar los teléfonos celulares y accesorios que se desechan.

Al final de año enviamos a las plantas del gestor ambiental en México y EEUU cerca de 10.000 equipos celulares y 28.000 accesorios.

Con este programa también deseamos promover la responsabilidad de las empresas que comercializan dispositivos electrónicos para aportar al reciclaje de los aparatos que colocan en la sociedad.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**



## Aportamos al aumento del recurso forestal en el Ecuador

Comprometidos con el combate de los efectos del calentamiento global, desde el 2007 implementamos el programa "Ecuador Verde".

Esta iniciativa trabaja sobre 4 objetivos estratégicos, que son:

1. Aumentar el recurso forestal en el país, mediante la regeneración de áreas naturales con especies endémicas.
2. Fomentar en las comunidades una cultura ambiental con actividades de capacitación a escala nacional.
3. Implementar proyectos de sostenibilidad, que permitan mejorar la calidad del aire.
4. Generar mecanismos para la participación de empleados, clientes y sociedad.

"Ecuador Verde" trabaja en alianza con gobiernos locales y seccionales, generando así una sinergia público-privada que potencia la obtención de resultados.

Como resultado, desde el 2007 hemos impulsado la reforestación de más de 200.000 árboles en 7 provincias del país.

Como acciones complementarias, en 2009, participamos en actividades que promueven la movilidad sostenible como la campaña "Al Trabajo en Bici", junto al Municipio de Quito, Ciclopolis, el Ministerio de Ambiente y otras empresas privadas.

Esta iniciativa llevó a nuestros colaboradores a iniciar pequeñas campañas de movilidad sostenible que ahora se realizan un viernes al mes.



## Principio 9 del Pacto Mundial

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Disminuimos nuestra huella de carbono y fomentamos prácticas sostenibles en la sociedad

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) nos permiten utilizar de forma más eficiente los recursos y disminuir el uso de combustibles fósiles en las actividades cotidianas. Es por ello, que esta industria juega un papel crucial en el desarrollo de soluciones para disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la sociedad.

En su Política Ambiental, Movistar se compromete a medir y controlar sus emisiones GEI en tres niveles:

- **Alcance 1:** Las emisiones generadas directamente por la operación de la Compañía, como consumo de combustibles en edificios, redes y vehículos.

En el 2009 registramos un incremento del 48% en las emisiones GEI de este alcance, respecto al 2008, debido al mayor funcionamiento de nuestros generadores de emergencia, por la crisis eléctrica que vivió el país a fines del año.

- **Alcance 2:** Aquellas derivadas del negocio, pero generadas por otras entidades (por ejemplo, las emisiones de las centrales eléctricas públicas destinadas a abastecer de energía a la comunidad).

En este alcance logramos un 5% de reducción en relación al 2008, al demandar menos electricidad desde redes públicas, debido a las acciones continuas de mejoramiento de eficiencia energética iniciadas en el 2008.

- **Alcance 3:** Son las asociadas al consumo de carburantes por viajes de trabajo aéreos de nuestra plantilla.

En este alcance logramos una disminución de emisiones GEI del 38% en comparación al 2008, debido a que fomentamos la realización de cerca de 200 audio y video conferencias para reuniones de trabajo del personal.

En el año, también fomentamos en la sociedad el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente a través de acciones como:

1. Migración hacia procesos electrónicos, como en los casos de compras de tiempo aire y automatización del canal telefónico.
2. Participación en eventos científicos sobre los aportes de las TIC al cuidado del entorno.
3. Alianzas para promover la sostenibilidad en Ecuador.

## Productos "verdes" que benefician al ambiente

Con el objetivo de usar cada año menos papel y cartón en la elaboración de tarjetas físicas para venta de minutos, en el 2009 fortalecimos nuestras políticas de uso de recargas electrónicas.

Las recargas electrónicas presentan también otras ventajas como seguridad, rapidez y simplicidad tecnológica.

En el año incrementamos en un 131%, los puntos para compras electrónicas, pasando de los 13.347 lugares a 30.772 en todo el país.

Para alcanzar este hito generamos nuevas alianzas con entidades como Banco de Guayaquil, Mi Comisariato, TÍA y Farmacias Económicas.

En 2009  
nuestra huella  
de carbono se redujo  
en un 3,5%



10.363 toneladas de CO2

## Atención al Cliente con herramientas TIC

En Movistar fomentamos el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, por ello, desde el 2007, hemos transformado nuestros procesos de servicio al cliente para que los pedidos de los usuarios sean atendidos en base a herramientas TIC.

A finales de 2009 conseguimos que más del 90% de las transacciones de atención al cliente se puedan realizar a través de los canales telefónicos y web.

Un último ejemplo es la creación de dos canales de atención vía correo electrónico, que potenciaron la capacidad de atención a los usuarios empresariales.

Con este nuevo sistema aumentamos el número de grandes cuentas atendidas por esta vía en un 143%.

## Alianzas para promover un desarrollo sostenible

Fomentamos la articulación de redes institucionales para crear un gran frente de protección del ambiente.

En 2009 suscribimos acuerdos de cooperación con el Programa de Voluntarios por Nuestro Planeta de Naciones Unidas, Ciclopolis, Scouts del Ecuador, Ecovita, Finding Species, Grupo Financiero Producción y Mall El Jardín.

Estas alianzas están enfocadas a impulsar iniciativas como la recolección de teléfonos celulares en desuso, reforestación, educación ambiental, estudio de especies endémicas de flora y fauna urbana y movilidad sostenible.

## Eventos científicos para combatir el calentamiento global

En julio del 2009 participamos en el "III Simposio sobre TICs y Cambio Climático", donde autoridades gubernamentales y empresarios privados expusieron los últimos avances sobre el potencial de las telecomunicaciones en el cuidado del medio ambiente.

Este evento científico se desarrolló en Quito bajo la organización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que es una agencia de Naciones Unidas, y el auspicio de Movistar.

Durante el simposio, Telefónica presentó soluciones innovadoras como la inmótica, que es una nueva tecnología que permite la gestión de modo remoto y centralizado de los dispositivos automáticos de una empresa.

En base a acciones como la supervisión electrónica de la operación de climatizadores o de la iluminación se consigue disminuir el consumo de energía hasta un 30% en edificios.

El Grupo Telefónica también presentó en Ecuador su Oficina de Cambio Climático, que rige las políticas y acciones de todas las operaciones de la empresa para aportar a la lucha en contra del calentamiento global.



*"Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno".*

## Productividad que cuida el medio ambiente

Para fomentar la productividad bajo el concepto de "Oficina Móvil", en el 2009 presentamos nuestro servicio de banda ancha basada en la tecnología inalámbrica 3.5 G.

La conectividad a alta velocidad permite gestionar unidades productivas desde cualquier lugar, eliminando el trabajo convencional basado en el consumo de recursos como papel, tintas y materiales plásticos.

La banda ancha móvil de Movistar aportó a la reducción de la brecha digital en Ecuador, debido a los costos reducidos del servicio que van desde los USD \$3 por un día de conexión para clientes prepago.

La tecnología móvil permite la conectividad en cualquier lugar y mejora la productividad, integrando a comunidades urbanas y rurales del país.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:

**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

## Principio 10 del Pacto Mundial

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

### Ecuador se unió a “La Hora del Planeta”

El apagón simbólico de las luces del edificio de Movistar en Quito fue el hito que marcó la primera participación del Ecuador en la iniciativa “La Hora del Planeta”, que busca disminuir el consumo de energía y evitar la generación de gases de efecto invernadero.

Esta acción de *World Wildlife Foundation (WWF)* motiva a los ciudadanos de todo el mundo a apagar la luz y desconectar los aparatos eléctricos durante una hora, en un día específico del año.

Telefónica, a nivel mundial, impulsó esta iniciativa y el 28 de marzo del 2009 autoridades del Ministerio de Ambiente, Municipio de Quito y organizaciones de la sociedad civil se dieron cita en las oficinas centrales de Movistar, con el objetivo de realizar, por primera vez en el país, un apagón simbólico de nuestro edificio matriz.

El apagón fomentó la conciencia en la ciudadanía sobre la necesidad de ahorrar energía en el país.

Durante los 60 minutos que duró la Hora del Planeta cantantes ecuatorianos interpretaron temas alusivos al cuidado medio ambiental y niños encendieron velas en señal de esperanza para lograr un acuerdo mundial para combatir el cambio climático.



### El 89% de nuestros colaboradores recibió capacitación en prácticas empresariales anticorrupción

Telefónica Movistar cuenta con mecanismos de control interno y de verificación independiente para consolidar una cultura y un entorno organizacional que evite prácticas de corrupción e ilegalidad.

Para ello, nos basamos en la definición de corrupción que maneja la organización Transparencia Internacional (TI) y en los lineamientos de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción de Mérida (México), a los que se adhirió Telefónica en diciembre de 2003.

Movistar está convencida que la lucha en contra de la ilegalidad impulsará el desarrollo de las economías globales y contribuirá a la erradicación de la pobreza.

Para cumplir con este objetivo contamos con una estructura institucional que vela por la transparencia en nuestras operaciones y por el cumplimiento de la legislación nacional sobre prácticas anticorrupción.

Este Principio lo implementamos a través de:

- **Auditoría Interna:** Área cuyo objetivo es mejorar las operaciones de la organización, evaluando la eficiencia de los procesos de control, gobierno corporativo y gestión de riesgos en cada uno de los departamentos de la Compañía.

Los profesionales asignados a esta área hacen auditorías de procesos, de finanzas, de Tecnologías de la Información, inspecciones y revisiones especiales, manejan el Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos y actividades de control preventivo, a través de la unidad de Interventoría.

Auditoría Interna trabaja con la Certificación de Calidad del *Institute of Internal Auditors* de EEUU y la Certificación de Evaluación de Calidad en el Cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, otorgado por el Instituto de Auditores Internos de España.

Este departamento reporta a la Comisión de Auditoría de Control, que depende del Consejo de Administración del Grupo Telefónica.

- **Oficina de Principios de Actuación:** Es el órgano encargado de promover la aplicación del Código Ético de la Compañía, a través de acciones de difusión, control de cumplimiento y atención de consultas o denuncias de empleados y de la cadena de valor de Movistar.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

Indicadores medidos en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	0	0
Número de incidentes de corrupción investigados en la Oficina de PdA	Unidades	0	0

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).

# Contamos con canales de denuncia para combatir la corrupción

Los Principios de Actuación de Telefónica regulan temas como la neutralidad política, la gestión de conflictos de intereses y situaciones con potencial riesgo de corrupción, relacionados a procesos de compras, pagos, registro contable y difusión de información.

- **Canales de denuncia:** El Buzón de Principios de Actuación está a disposición de todos los empleados de Movistar, distribuidores autorizados, proveedores y público en general con el objetivo de receptar inquietudes o denuncias que violen los Principios de Actuación de Telefónica o la legislación nacional.

Este canal funciona según los parámetros de la *Ley Sarbanes Oxley*, expedida en Estados Unidos en el 2002, para velar que las organizaciones ejecuten buenas prácticas de gobierno corporativo, transparencia en estados financieros, ética en la administración y veracidad en informes de auditores internos y externos.

Los distribuidores autorizados y proveedores pueden acceder al mismo buzón, a través de los portales especializados donde coordinan el trabajo con Movistar.

- **Departamento de Fraude:** Es un área especializada que detecta y combate delitos de telecomunicaciones, que perjudican a la Compañía, a los usuarios y al Estado.

Las acciones fraudulentas pueden ser, entre otras, instalación de líneas by pass o falsificación de documentos en procesos contractuales para solicitar servicios.

En cuanto a delitos de by pass mantenemos una estricta coordinación con la Superintendencia de Telecomunicaciones, entidad que realiza un gran esfuerzo para luchar contra esta actividad ilícita.

- **Verificación independiente:** Firmas internacionales auditan cada año la gestión financiera de Movistar con el objetivo de entregar una información transparente a las autoridades locales y accionistas.

Esta verificación externa incluye los indicadores de responsabilidad corporativa, que son el resultado de la operación de la Compañía en todas las áreas, como clientes, empleados, proveedores, gestión ambiental y acción social.

## Diálogo social

En el 2009 organizamos 11 eventos de diálogo con grupos de interés, a fin de transparentar socialmente la gestión de la Compañía y sus acciones de responsabilidad corporativa.

Estas jornadas tuvieron como eje temático la presentación del Tercer Informe de Responsabilidad Corporativa de Movistar, documento que recoge un resumen auditado de las prácticas de la empresa en todos sus ámbitos de gestión.

Instituciones como la Defensoría del Pueblo, Ministerio del Ambiente, Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos de la Presidencia de la República, Servicio de Rentas Internas (SRI) y Municipio de Quito fueron algunas de las entidades estatales a las que Movistar rindió cuentas de su balance social y recibió observaciones.

Otros eventos de diálogo se desarrollaron con autoridades y estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito y Universidad de las Américas.

Durante el año también nos acercamos a periodistas de Quito, Guayaquil y Cuenca, a fin de conocer sus necesidades de información con respecto a la Compañía y medir la eficacia de la comunicación externa de Movistar.

## Reconocimiento en prácticas anticorrupción

En abril del 2009 recibimos una distinción en prácticas anticorrupción, dentro del "Segundo Reconocimiento Anual General Rumiñahui" de Responsabilidad Corporativa, que organiza el Gobierno de la Provincia de Pichincha.

Los organizadores del concurso resaltaron los esfuerzos de Movistar por crear una cultura organizacional basada en la integridad y lucha en contra de las acciones ilegales en empresas.

Además se reconocieron las acciones de la Compañía para que los Principios de Actuación de Telefónica se extiendan a distribuidores autorizados y proveedores.

En el "Segundo Reconocimiento Anual General Rumiñahui", Movistar fue el ganador en la categoría Grandes Empresas Multinacionales.



*"En ningún caso ofreceremos o aceptaremos regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial. Evitaremos o declararemos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas".*

## Transparencia y confianza en venta de títulos de Movistar



En abril del 2009 realizamos nuestra primera titularización de flujos futuros por USD \$ 40 millones en el mercado bursátil ecuatoriano.

En apenas 120 días, Movistar vendió la totalidad de sus títulos, lo que fue una evidencia de la confianza que existe entre los inversionistas públicos y privados en la calidad y ética de la gestión en la Compañía.

Los títulos fueron emitidos con una calificación de riesgo al emisor de "Triple A" por las firmas internacionales, Humpreys y Pacific Credit Ratings.

El éxito de la primera titularización de Movistar también fue una nueva oportunidad para evidenciar la solidez económica de la Compañía frente al análisis de las calificadoras internacionales de riesgo.

La titularización es un instrumento de financiamiento que permite a una empresa emitir títulos valores respaldados en un activo, que generara flujos de efectivo en el futuro. Estos títulos son administrados por un fideicomiso, creado para tal efecto.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**



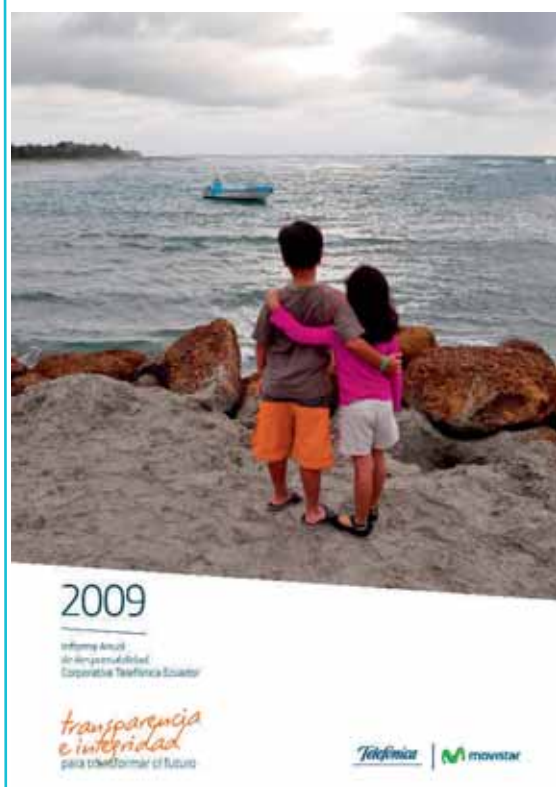
## Cada año rendimos cuentas de nuestro trabajo a la sociedad

Por cuarto año consecutivo, Movistar transparentó su gestión ante la sociedad con la publicación de Informes Anuales de Responsabilidad Corporativa, cuyos datos son verificados de forma independiente por la empresa auditora, Ernst&Young.

Los reportes son publicados bajo la metodología de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y los principios recogidos en la Norma AA1000 AS (versión 2003), emitidos por el *Institute of Social and Ethical Accountability*.

Estos informes traen información sobre resultados financieros, tributarios, clientes, empleados, proveedores, inclusión digital, inversión en la comunidad y protección del medio ambiente.

En la edición 2009 del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa pusimos énfasis en la rendición de cuentas de la gestión de Movistar en relación a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a los que se adhirió Movistar Ecuador en el 2008.



# 04

## Análisis de materialidad

Para la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, y con el objeto de enfocarlo en aquellas materias que son más relevantes en función de las características y peculiaridades de Telefónica, se ha desarrollado un estudio de materialidad o relevancia.

Este estudio, que se viene realizando desde que Telefónica elabora informes de Responsabilidad Corporativa, incluye una primera fase de identificación de temas relevantes.

Para ello, la Compañía tomó como punto de partida el análisis encargado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI) y preparado por Business for Social Responsibility (BSR)<sup>1</sup>.

El objetivo de este estudio fue determinar la contribución que el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hace al desarrollo sostenible; centrándose en aquellas áreas donde la contribución del sector es más crítico.

Para este análisis se tuvieron en cuenta 4 audiencias clave: las empresas, los analistas de inversión, la sociedad civil y las Organizaciones No Gubernamentales.

Los temas relevantes identificados fueron: cambio climático, residuos y uso de materiales, acceso a las TIC, libertad de expresión, privacidad y seguridad, relaciones con los empleados, relaciones con los clientes, proveedores, uso de productos y desarrollo económico.

Partiendo de estos temas relevantes, Telefónica realizó un análisis interno donde se tuvieron en cuenta:

- Requisitos de Organismos Internacionales como la OCDE, OIT, Comisión Europea y legislaciones nacionales.
- Índices de Inversión como el Dow Jones Sustainability Index, y el FTSE4Good.
- Análisis de riesgos del Grupo Telefónica.
- Contraste con grupos de interés, entre los que destacan las mesas de diálogo de Ecuador y Colombia.
- Revisión de los temas en la Oficina de Principios de Actuación Corporativa y las Oficinas locales.

Una vez identificados los temas relevantes para la Compañía, se pasó a una segunda fase de categorización y priorización. Este ejercicio se realizó en función de dos variables: el impacto en la estrategia y el impacto/influencia para los grupos de interés.

### Impacto en la estrategia de Telefónica

#### Criterio

Satisfacción cliente  
Satisfacción empleado  
Crecimiento  
Eficiencia  
Retorno al accionista

### Influencia para los grupos de interés

#### Criterio

Objetivos del Milenio  
Derechos Humanos / Pacto Mundial  
Medios  
Informes RC Sector TIC  
Política Pública  
Guías GRI

El ejercicio de priorización se efectuó con las unidades responsables de la gestión de los temas relevantes, además de aplicarse un filtro de análisis de riesgo país, que consiste en la evaluación del impacto en la estrategia y en la reputación.

El análisis permitió confirmar la importancia para Telefónica de diferentes aspectos englobados en temas tales como:

- Relaciones con los empleados
- Cadena de Suministro
- Integridad y Transparencia
- Clientes
- Uso Responsable de las TIC
- Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores
- Acceso a las TIC
- Medio Ambiente
- Cambio Climático y Energía

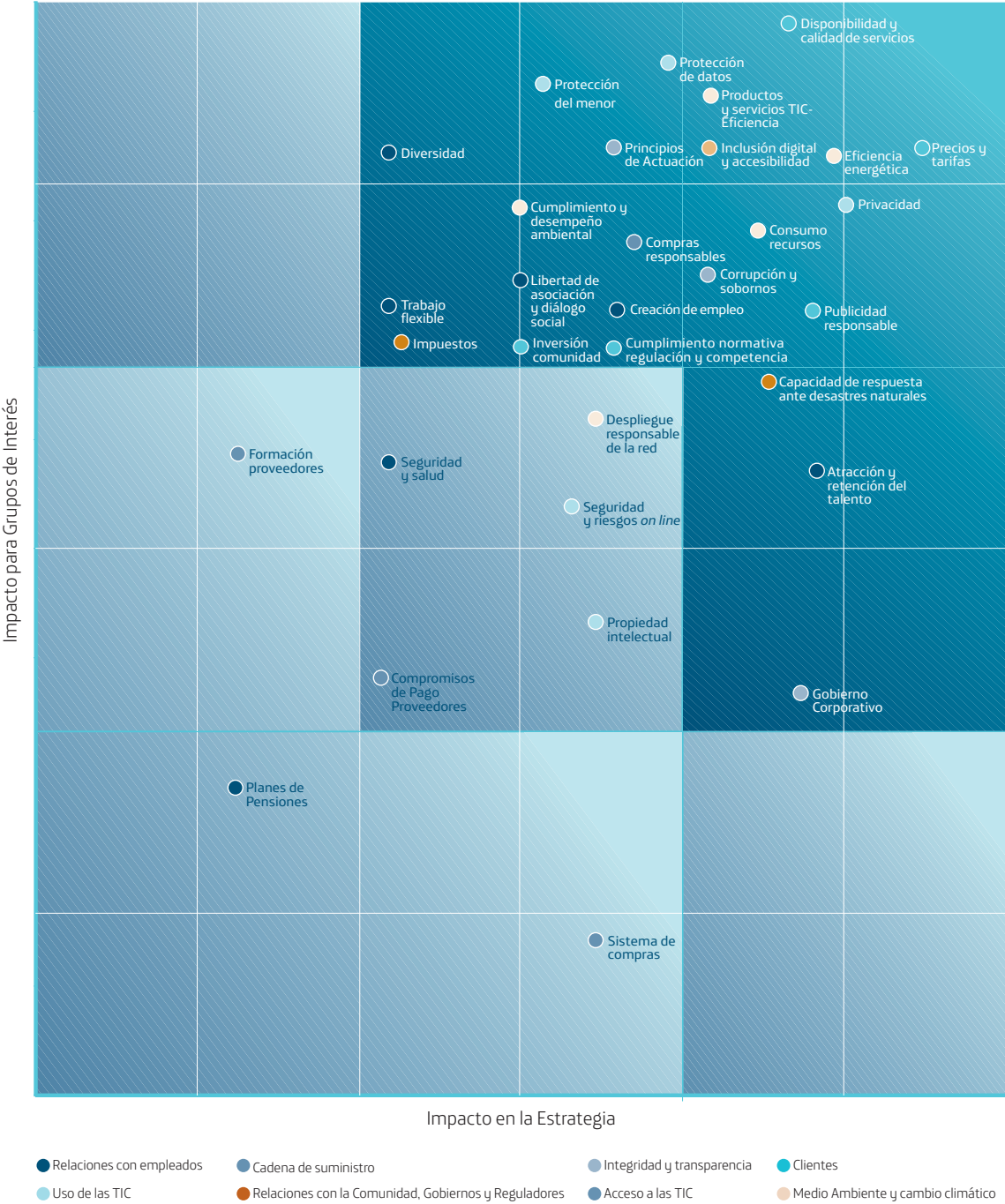
La información recogida en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 está estructurada dando respuesta a éste análisis ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).

<sup>1</sup> The Contribution the ICT Industry Can Make to Sustainable Development. Report by Business for Social Responsibility for the Global e-Sustainability Initiative (GeSI).



# Identificación de los asuntos relevantes para Telefónica y sus Grupos de Interés

Matriz de materialidad de Telefónica (2009)



## Temas relevantes para Telefónica

- Relaciones con Empleados.** Resaltan por su importancia aspectos como el trabajo flexible (iniciativas como movilización de personal y su efecto en las emisiones de CO2, oficina móvil, trabajo flexible y políticas de permiso por maternidad y paternidad); la libertad de asociación y diálogo social; programas dirigidos a la gestión de personas de alto potencial; y prácticas para fomentar la diversidad de género, edad, discapacidad física, orientación sexual, étnica, religiosa en la Compañía; así como las prácticas en materia de seguridad y salud. Otros aspectos son la creación de empleo neto y las prácticas para promoverlo.
- Cadena de Suministro.** Destacan prácticas y normativas para asegurar el cumplimiento de estándares sociales, laborales y medioambientales en los proveedores de la Compañía. Otros aspectos de relevancia media son la formación a este mismo grupo y el compromiso de pago.
- Integridad y Transparencia.** Se fomenta el cumplimiento de los Principios de Actuación o código ético de la Compañía.
- Clientes.** Se comunica de forma clara precios y tarifas de los servicios ofrecidos por la Compañía y asegura que la calidad de los productos y redes sean temas relevantes con iniciativas de marketing honestas y éticas.

# 05

## Indicadores

### Temas relevantes para el sector de las TIC

- Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** En este ámbito, cabe destacar la importancia que está cobrando la confianza digital de los usuarios de las telecomunicaciones, debido al extensivo uso de las herramientas virtuales, como son la protección de datos, la privacidad, la seguridad en las redes o la protección del menor.
- Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores.** Son aspectos especialmente relevantes temas como el pago de tributos, la capacidad de respuesta ante desastres naturales, los incidentes o multas por incumplimiento de la normativa de regulación y competencia, así como las relaciones con las diferentes comunidades (vecinales, locales e indígenas) para el desarrollo de las infraestructuras y los programas de inversión en la comunidad.
- Acceso a las TIC.** Es importante el desarrollo de programas que permitan extender el acceso de las telecomunicaciones en países emergentes y comunidades locales; productos y servicios para colectivos de bajos ingresos, menor renta y negocios; y a personas con alguna discapacidad, así como facilitar el acceso a la educación mediante el uso de las TIC.
- Medio Ambiente y Cambio Climático.** Aspectos como el uso intensivo de las TIC y su capacidad para reducir el consumo energético a través de medidas de eficiencia, la capacidades para proveer soluciones a otros sectores, garantizar el cumplimiento de las normas ambientales y el control de materiales tanto en la fabricación como en el uso de productos, son aspectos muy relevantes para el sector.

Telefónica cuenta con una serie de indicadores que muestran su comportamiento económico, social y medioambiental\*

#### Impacto Económico

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Millones de dólares				
Ingresos Telefónica	483	449	384	7,6
Inversión en innovación tecnológica <sup>1</sup>	70	32	44	118,8
Pagos a Administraciones Públicas	43	93	94	-53,8
Pagos a empleados	43	38	33	13,2
Volumen compras adjudicadas	233	275	237	-15,3

#### Impacto Social

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Total inversión social (LBG) <sup>2</sup> (Miles de dólares)	4.109	3.492	na	17,7
Número beneficiarios Fundación Telefónica	26.337	11.676	5.514	125,6
Programa Social de Atención a la Infancia "Proniño" (Miles)	3.274	2.617	918	25,1

#### Derechos Humanos

Principios 1-2	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Empleados formados en los Principios de Actuación	1.014	989	716	2,5
Índice global de satisfacción cliente (Unidades)	8,1	8,1	7,1	-
Número de proveedores evaluados (Unidades)	79	14	na	464,3
Número de proveedores de riesgos evaluados (Unidades)	79	14	na	464,3
Nº de total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo (Unidades)	10	05	na	100

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)).  
1 Se considera innovación tecnológica: la nueva tecnología de red y plataformas; sin embargo la inversión en Capex fue de 115 millones de dólares.  
2 Cálculo LBG (metodología que valora los resultados reales de las iniciativas en beneficio de la comunidad y la empresa) cifras 2009.

Estándares laborales

Principios 3-6	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Número total de empleados (Unidades)	1,136	1,083	773	4,9
Gastos totales de formación en el ejercicio (Dólares)	587,059	461,616	268,138	27,2
Mujeres (%) <sup>3</sup>	43	44	42	- 2,3
Mujeres directivas (Unidades)	1	1	1	-
Número de personas con discapacidad (Empleados)	43	32	3	34,4

Medio Ambiente

Principios 7-9	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Estudios de impacto ambiental (Unidades)	118	116	278	1,7
Mediciones de ruido (Unidades)	527	218	315	141,7
Mediciones campos electromagnéticos (Unidades)	40	535	286	- 92,5
Horas de formación ambiental a empleados (Unidades)	147	56	0	162,5
Gastos e inversión mediciones de campos electromagnéticos (Dólares)	0	11,100	3,800	-
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red (Dólares)	221,081	593,884	n.d	- 62,8
Inversión adecuaciones impacto visual (Dólares)	247,487	752,102	793,568	- 67,1
Total consumo papel blanco (Incluido facturas) (Kg)	70,475	107,151	30,729	- 34,2
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina ) (Lt)	165,881	129,962	n.d	27,6
Consumo eléctrico edificios oficina (MWh)	2,938	3,291	2,540	- 10,7
Consumo eléctrico en operaciones (MWh)	18,619	19,325	17,102	- 3,7
Consumo de agua (Miles de litros)	20,719	16,907	13,808	22,5
CO <sub>2e</sub> Totales (t) <sup>4</sup>	10,363	10,740	8,124	- 3,5
CO <sub>2e</sub> emisiones directas (t) <sup>4</sup>	1,114	754	351	47,7
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (electricidad) (t) <sup>4</sup>	8,531	8,950	7,773	- 4,7
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (procedentes de viajes) (t) <sup>4</sup>	718	1,035	n.d	- 30,6
<b>Residuos</b>				
Residuos de papel y cartón (Kg)	1,616	350	n.d	361,7
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica (Kg)	100	0	n.d	-
Residuos de baterías (Kg)	26,950	21,226	20,168	27
Residuos de aceites (Lt)	2,138	1,422	n.d	50,3
Reutilización de equipos (Unidades)	65,210	0	n.d	-
Derrames combustible (Unidades)	0	3	n.d	-
<b>Viajes</b>				
Viajes por trabajo en avión (Unidades)	3,510	3,882	n.d	- 9,6
Viajes por trabajo en coche (Unidades)	54	0	n.d	-
Gasto e inversión en Medio Ambiente (Dólares)	726,699	1.929.060	797,368	- 62,3

Anticorrupción

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación (Unidades)	0	0	0	0
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación (Unidades)	0	0	0	0

3 Datos auditados en términos comparables. El cálculo del indicador es: nº de mujeres directivas (dirección y alta dirección) sobre total directivos de la Compañía (dirección y alta dirección).

4 Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa. Una tonelada de CO<sub>2e</sub> (equivalente) corresponde a una tonelada de CO<sub>2</sub> o a una cantidad equivalente en términos de potencial de calentamiento global de cualquier otro gas de efecto invernadero. Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa.

## Motor de progreso en Ecuador

En el 2009 renovamos nuestra apuesta por el Ecuador.

En 2009, Telefónica hizo una de sus mayores apuestas por el progreso del Ecuador, luego de cinco años en el país y haber renovado su contrato de concesión hasta el 2023.

El año se caracterizó por un sólido impulso a nuestras políticas de mejora continua en atención al cliente y a la oferta de productos innovadores con el despliegue de nuestra plataforma 3.5G, que permitió brindar a los ecuatorianos servicios de banda ancha móvil con la mejor velocidad de transmisión de datos del Ecuador y la más alta fiabilidad tecnológica.

Este esfuerzo se sumó al fomento del empleo responsable, el desarrollo de una línea integral de acción social y la consolidación de una ruta de progreso sostenible.

Con ingresos de USD \$ 483 millones seguimos aportando con casi el 1% del PIB nacional, dinamizando la economía local al inyectar más de USD \$ 233 millones en compras a proveedores, que en su 65% son ecuatorianos.

El Índice de Satisfacción del Cliente se situó en 8,1 puntos sobre 10, debido a iniciativas como la creación de un grupo especializado de ejecutivos para atender a los clientes menos satisfechos, la implementación de un sistema de monitoreo para la atención presencial y la automatización de canales de atención, donde el 91% de los requerimientos de usuarios se pueden realizar vía telefónica o web.

En el 2009 instalamos 21 nuevos Centros de Atención y Ventas (CAV), lo que significó un 28% de crecimiento con una red de atención de 96 puntos a escala nacional.

Incrementamos en el 131%, el número de establecimientos habilitados hacer recargas electrónicas de saldo, contando en la actualidad con 30.772 puntos para este efecto. Además, certificamos el proceso de facturación bajo la norma ISO 9001:2007 de calidad de procesos, lo que fortalece la precisión en la tasación y cobro de servicios.

Nuestro esfuerzo en innovación se centró en reducir la brecha digital y en la oferta de novedosos servicios y aplicaciones como son Movitalk, Correo Movistar Nokia y Voz a Texto. Además, disminuimos a la mitad nuestra tarifa pago con el lanzamiento

del "Plan Total", por el que clientes individuales y empresariales pueden hablar a USD \$ 0.04 el minuto en llamadas Movistar a Movistar.

Telefónica es un importante motor de progreso y la fuente de empleo de 1.136 personas, entre los cuales contamos con 43 colaboradores con discapacidad. Un talento humano capacitado y satisfecho es la premisa de un excelente servicio, por ello destinamos USD\$ 587.059, inversión que es un 27,2% superior al período anterior.

El 2009 marcamos un hito en acción social, al consolidar una red integral de atención a la niñez, que beneficia a más de 50.000 ecuatorianos entre los programas Proniño y Aulas Fundación Telefónica. Nos congratulamos de haber sumado nuevos aliados en la erradicación del trabajo infantil para atender esta problemática en el sector florícola y agrícola.

Nuestra acción se centró en el impulso de la inserción laboral de niños y niñas trabajadores; así como el fomento de la calidad educativa a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la capacitación de cientos de profesores en el uso de herramientas pedagógicas; así como con programas de apoyo productivo para padres y madres de familia y atención psicológica a los becarios.

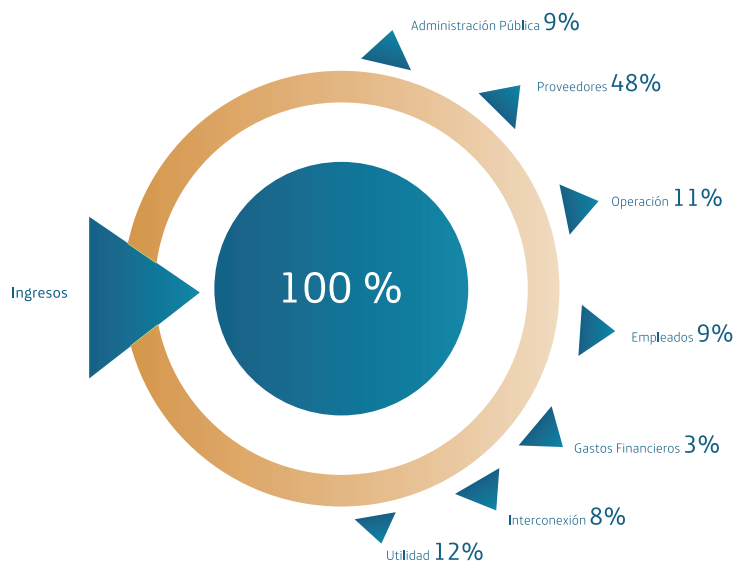
En cuanto a gestión ambiental, un logro fue disminuir en el 3,5% nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, a pesar de la expansión de nuestras operaciones y contratación de más personal, y en el 34% el consumo de papel blanco.

A través de la ejecución del primer programa nacional para el reciclaje de celulares y accesorios en desuso entregamos al gestor especializado Belmont Trading más de 10.000 dispositivos para su tratamiento final en el extranjero. También lideramos la participación de Ecuador en la iniciativa "La Hora del Planeta" de WWF, que busca disminuir la emisión de gases de efecto invernadero.

Es así como Telefónica cerró en 2009 su compromiso por el progreso del Ecuador, a través de nuestra gestión íntegra y transparente al servicio del país y de nuestros clientes.



## Distribución de Ingresos



## Utilidad Operativa (OIBDA) -en miles de dólares-

Año	USD
2006	80.057
2007	100.111
2008	140.609
2009	139.350

Porcentajes obtenidos de los Estados Financieros 2009 expresados en Normas Ecuatorianas de Contabilidad y auditados por Ernst & Young.

**Administración pública:** Pago de frecuencias, pago por Concesión y FODETEL, tributos nacionales y municipales e Impuesto a la Renta (IR).

**Proveedores:** Proveedores adjudicados en 2009.

**Depreciación:** Reconocimiento por gasto de uso de bienes.

**Empleados:** Pago de nómina (según plantilla física al 31 de diciembre de 2009) y 15% de participación de utilidades.

**Gastos financieros:** Pago por servicio de deuda.

**Interconexión:** Pago a otras operadoras fijas y móviles y a carriers nacionales e internacionales.

**Utilidad:** Rendimiento final de la inversión en 2009.

**OIBDA:** Resultado operativo de la Compañía antes de depreciaciones, amortizaciones y gastos financieros.

## Motor de progreso en el mundo

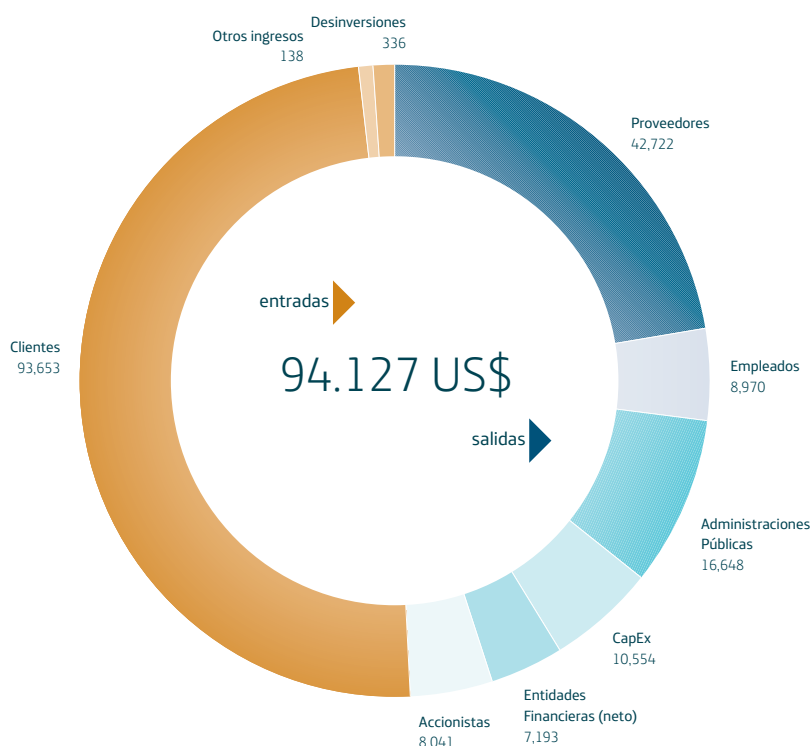
En 2009, Telefónica creó riqueza por valor de 94.127 millones de dólares.

Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países donde opera<sup>1</sup>.

En 2009, la Compañía ingresó más de 94.127 millones de dólares de sus clientes. Esos cobros permitieron generar pagos de 8.970 millones de dólares a sus empleados; por 16.648 millones de dólares a las Administraciones Públicas; por 42.722 millones

de dólares a proveedores; y por 8.041 millones de dólares a los accionistas. Éste es el efecto de creación de riqueza.

En 2009, Telefónica dedicó más de 5.963 millones de dólares a innovación tecnológica. De ellos, 962 millones de dólares fueron en I+D<sup>2</sup>, convirtiéndose en el cuarto operador del sector a nivel mundial en éste concepto<sup>3</sup>.



<sup>1</sup> Datos en millones de dólares

<sup>2</sup> Investigación y Desarrollo

<sup>3</sup> Fuente: "The 2009 EU industrial R&D Investment Scoreboard"

**Nota:**

Esta información se ha calculado con criterio de pagos, mientras que la información de la página siguiente se expone con criterio de devengo contratado.

La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador del Informe RC. Los datos mencionados podrían verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos, que podrían producir modificaciones en su contenido.

Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

Las desinversiones realizadas han sido generadas por la venta de inmuebles.

# Contribución al progreso

Impacto económico		Ingresos/PIB	Magnitudes	
España	Ingresos	27,714	1,9%	Empleados 52.060 Proveedores adjudicatarios 4.112 (90,5%) Total Accesos 46.778
	Pagos			
		9,913 2869 5,413 4088		
Alemania	Ingresos	5,151	0,2%	Empleados 5.214 Proveedores adjudicatarios 1.907 (84,6%) Total Accesos 17.109
	Pagos			
		2,243 1,106 178 550		
Irlanda	Ingresos	1,227	0,5%	Empleados 1.406 Proveedores adjudicatarios 581 (92,1%) Total Accesos 1.714
	Pagos			
		324 88 149 120		
República Checa + Eslovaquia	Ingresos	3,091	1,1%	Empleados 9.631 Proveedores adjudicatarios 258 (86,1%) Total Accesos 8.363
	Pagos			
		652 341 542 384		
Reino Unido	Ingresos	9,255	0,4%	Empleados 11.307 Proveedores adjudicatarios 7.264 (90,9%) Total Accesos 21.891
	Pagos			
		3,974 866 815 805		
Argentina	Ingresos	3,778	1,2%	Empleados 23.241 Proveedores adjudicatarios 1.569 (76,5%) Total Accesos 21.900
	Pagos			
		1,323 449 959 609		
Brasil	Ingresos	12,407	0,8%	Empleados 83.897 Proveedores adjudicatarios 3.675 (98,6%) Total Accesos 66.960
	Pagos			
		6,464 1,763 5,157 1,329		
Chile	Ingresos	2,537	1,7%	Empleados 10.603 Proveedores adjudicatarios 1.705 (72,5%) Total Accesos 10.654
	Pagos			
		1,055 484 313 334		
Colombia	Ingresos	1,765	0,8%	Empleados 6.348 Proveedores adjudicatarios 1.092 (78,5%) Total Accesos 11.163
	Pagos			
		1,002 441 361 182		
Ecuador	Ingresos	483	0,8%	Empleados 1.136 Proveedores adjudicatarios 393 (65,2%) Total Accesos 3.806
	Pagos			
		233 115 43 43		
EEUU + Puerto Rico	Ingresos	168	0,0%	Empleados 908 Proveedores adjudicatarios 241 (87,7%) Total Accesos n.a.
	Pagos			
		70 4 0 53		
El Salvador	Ingresos	163	0,7%	Empleados 349 Proveedores adjudicatarios 324 (50,1%) Total Accesos 1.202
	Pagos			
		68 11 21 19		
Guatemala	Ingresos	249	0,7%	Empleados 3.338 Proveedores adjudicatarios 376 (57,7%) Total Accesos 2.402
	Pagos			
		143 36 32 36		
México	Ingresos	2,346	0,3%	Empleados 20.203 Proveedores adjudicatarios 717 (94,2%) Total Accesos 17.735
	Pagos			
		1,019 360 136 232		
Nicaragua	Ingresos	121	1,9%	Empleados 311 Proveedores adjudicatarios 264 (48,8%) Total Accesos 1.129
	Pagos			
		83 42 29 8		
Panamá	Ingresos	250	1,0%	Empleados 485 Proveedores adjudicatarios 368 (49,9%) Total Accesos 1.532
	Pagos			
		108 32 57 22		
Perú	Ingresos	2,406	1,9%	Empleados 15.672 Proveedores adjudicatarios 1.916 (76,4%) Total Accesos 15.917
	Pagos			
		1,369 391 545 331		
Uruguay	Ingresos	253	0,8%	Empleados 644 Proveedores adjudicatarios 719 (22,9%) Total Accesos 1.615
	Pagos			
		204 33 31 14		
Venezuela	Ingresos	5,326	1,5%	Empleados 6.930 Proveedores adjudicatarios 1.114 (76,4%) Total Accesos 11.808
	Pagos			
		1,539 592 2644 348		
<div><div></div> Ingresos de Telefónica</div> <div><div></div> Volumen de compras adjudicado</div> <div><div></div> Inversiones en CapEx</div> <div><div></div> Aportaciones fiscales</div> <div><div></div> Salarios</div>				

Datos económicos en millones de dólares (Ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (Capex)). No se han incluido los ajustes.  
Cifra de ingresos: cifra de ingresos consolidados correspondientes a todas las unidades de negocio de Telefónica en el país.  
Ingresos TEF/PIB: ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país (Fuente FMI).  
Empleados: datos consolidados de empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de Diciembre de 2009).  
Proveedores: número de proveedores total adjudicado. El porcentaje representa el porcentaje del volumen de compras adjudicado localmente.  
Accesos: equivale al número de accesos fijos+móviles+Banda Ancha+Televisión de pago (miles).  
Tipo de cambio: utilizado para convertir las cuentas pérdidas y ganancias y el CapEx de las sociedades extranjeras del Grupo a euros 1.390 Dólar USA / Euro a 31 / 12 / 09 y 1.463 Dólar USA / Euro a 31/ 12 / 08

Instituciones independientes reconocieron a Movistar como una de las empresas con mejor calidad de servicio al cliente, mejores prácticas de responsabilidad social y gestión del talento humano

## En Ecuador

- La **Corporación Ekos** designó a Movistar como la Mejor Empresa en Calidad de Servicio al Cliente del sector de telecomunicaciones del Ecuador.

El reconocimiento se sustenta en la metodología de Índice Nacional de Satisfacción al Cliente (INSC) de la consultora chilena Praxis, que implicó hacer 18.000 encuestas a nivel nacional.

El INSC mide, entre otros parámetros, la percepción, precio, valor, lealtad, problemas en el servicio y mapa de relación satisfacción y valor.

- La **consultora internacional, Great Place to Work Institute (GPTWI)** declaró a Movistar por segundo año consecutivo como la Mejor Empresa para Trabajar del Ecuador.

GPTWI también designó a Movistar Ecuador, una de las cinco mejores empresas para trabajar de Latinoamérica, entre 1.300 empresas líderes, que generan más de 2 millones de empleos.

- El **Gobierno de la Provincia de Pichincha** entregó a Movistar el "Segundo Premio General Rumiñahui a las buenas prácticas de Responsabilidad Social Corporativa", en la categoría Grandes Empresas Multinacionales.

La distinción vino luego de las auditorías in situ de las consultoras, Hexagon y Confidenza, quienes verificaron las prácticas de responsabilidad corporativa de Movistar, en base a las metodologías Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Global y Business in the Community (BITC).

## En el mundo

- Telefónica en el 2009 fue la líder mundial del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en el sector de las telecomunicaciones con una puntuación de 86,4.

El DJSI es un grupo de índices bursátiles cuyos representantes deben acreditar prácticas avanzadas de sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

La Compañía consiguió una puntuación de 86, es decir, 28 puntos porcentuales más que la media del sector.

- En la dimensión económica, el DJSI destaca nuestros avances en satisfacción de cliente, marca, gestión global de riesgos, gobierno corporativo, y código de conducta. La Compañía fue considerada la mejor empresa de la industria.
- En la dimensión medioambiental se ha valorado de forma muy positiva la creación de la Oficina de Cambio Climático, la gestión ambiental global y el reporte de información. Aspectos clave a mejorar, son la eficiencia energética, en productos y servicios.
- En la dimensión social, destaca la extensión del código de conducta a nuestros suministradores, acciones sociales y los informes de RC. No obstante, lo más valorado son las actuaciones para la inclusión digital y protección del menor.
- DJSI destacó al Grupo como la empresa con mejores prácticas en gestión de riesgos, proveedores, inclusión digital, impacto de los servicios de telecomunicaciones, marca, Principios de Actuación y acción social.



## Verificación Independiente

Un mensaje de Ernst & Young

Por encargo de la Comisión de Auditoría y Control, hemos revisado el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 de Telefónica en Ecuador. El Informe consta de dos partes: el presente documento impreso y la versión online completa del mismo, disponible en <http://www.movistar.com.ec>.

### Alcance de los trabajos

Nuestro trabajo ha consistido en la verificación de la adecuación del contenido del Informe a:

- Los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI).
- Los principios recogidos en la guía AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en Ecuador.

Las verificaciones han consistido en:

- Verificación del cumplimiento de los estándares del GRI.
  1. La adecuación de la estructura y contenido del Informe a los principios y directrices establecidos en la Guía G3.
  2. La adecuada trazabilidad de la información y los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales y del Suplemento sectorial de Telecomunicaciones, así como la razonabilidad del criterio seguido para su consideración, en su caso, como no aplicables.
- Verificación bajo la consideración de la norma AA1000AS

Los procedimientos de verificación se han desarrollado para valorar, para el perímetro mencionado anteriormente, que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa se adecua a los siguientes principios:

1. Inclusividad: referido a la implicación y requerimientos de los grupos de interés en la determinación de los contenidos a incluir.
2. Relevancia: referido a la inclusión de los aspectos materiales y significativos en materia de sostenibilidad para la compañía y sus grupos de interés.
3. Capacidad de respuesta: referido a la determinación de los objetivos y respuesta a las expectativas de los grupos de interés y de la adecuada y oportuna comunicación de los planes dirigidos a ellos.

Así mismo se han considerado las directrices establecidas en la norma ISAE 3000 aplicable para la realización de verificaciones de informes no financieros.

Los procedimientos de Verificación han incluido fundamentalmente la realización de entrevistas con directivos de las áreas corporativas y de Ecuador, revisión de información relevante del Grupo y de noticias de prensa, revisión de los procesos de recopilación de información y comprobación de la trazabilidad de los datos en las informaciones reportadas para cada uno de los indicadores.

### Nuestra Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 de Telefónica en Ecuador (a excepción de los indicadores de "energía") contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3)
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AS (versión 2008) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

ERNST & YOUNG, S.L.

Madrid a 23 de junio de 2010

En esta hoja se recogen los principales procedimientos y conclusiones de nuestra verificación; el contenido íntegro del presente informe de revisión, junto con las recomendaciones y detalle de los procedimientos de verificación aplicados se encuentra en: [www.movistar.com.ec](http://www.movistar.com.ec)

**Telefónica Movistar Ecuador**

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009

El presente Informe está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet:  
[www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)

**Publicación:**

Editado por la Vicepresidencia de Asuntos Regulatorios, Responsabilidad Corporativa, Relaciones Externas y Planeación Estratégica con el apoyo de la Dirección de la Secretaría General Técnica de la Presidencia de Telefónica S.A.

**Diseño y Maquetación por:**

IMAGIA *oficina*

**Fotografías:**

Pablo Cervantes (portada e índice)

Demás fotos e imágenes: Archivo de Telefónica

**Impresión:**

Imprenta Mariscal

Fecha de Edición: Agosto 2010



Este Informe ha sido producido  
usando materiales reciclables.



[www.telefonica.com.ec/ir.php](http://www.telefonica.com.ec/ir.php)

*Telefonica*

Para cualquier comentario sobre este informe, por favor, dirígete a:  
[responsabilidadcorpo@telefonica.com.ec](mailto:responsabilidadcorpo@telefonica.com.ec)