



2010

INFORME ANUAL
de Responsabilidad
Corporativa y Sostenibilidad
Telefónica Movistar Ecuador

Telefónica

Perfil Telefónica Ecuador

En 2010 realizamos una gestión responsable y sostenible

Nuestra Visión

Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidad, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global

Telefónica en Ecuador

Telefónica contribuye al progreso a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Clientes

- 4.3 millones de clientes
- 181.646 clientes de internet banda ancha
- 88,8% de cobertura nacional

Resultados

- Ingresos por 524 millones de dólares
- Cerca del 1% de aporte al PIB nacional

Inversión

- 80 millones de dólares en inversión anual (CapEx)
- 5.9 millones de dólares invertidos en acción social

Profesionales

- 1.160 personas
- 48 millones de dólares en salarios
- 528.047 dólares invertidos en formación
- Cerca de 400 colaboradores son accionistas del Grupo Telefónica

Proveedores

- 400 proveedores adjudicados
- 60,5% de compras locales
- 256 millones de dólares pagados

Comunidad

- 78.286 beneficiarios de Fundación Telefónica
- 55 aulas tecnológicas
- 17 provincias beneficiadas
- 460 voluntarios de Telefónica

Medio Ambiente

- 326.200 árboles sembrados
- 68.901 celulares y accesorios reciclados
- 13% de reducción de papel en oficinas
- 2,1% de reducción en consumo eléctrico en oficinas



Nuestros Principios de Actuación

Operamos el negocio basados en nuestros Principios de Actuación:

- Honestidad y confianza
- Respeto por la Ley
- Integridad
- Derechos Humanos

En base a ellos nos hacemos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés, construimos nuestra reputación y maximizamos el valor de la compañía, consolidando relaciones a largo plazo con todos aquellos con quienes interactuamos.

Nuestros Principios

Acerca del Informe

Presentamos el quinto Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica Ecuador

Hacia un marco de reporte comparable y global

En Telefónica presentamos, un año más, nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad. Se trata de un informe de gestión, que incorpora las mejoras y avances realizados en materia de sostenibilidad, seguimiento de resultados y valoración del cumplimiento de los objetivos. También los retos y compromisos asumidos, todo ello, y a través de la verificación realizada, reportado con credibilidad, rigor y transparencia.

Continuamos afianzando nuestro modelo de reporte estructurado en tres bloques

Primer Bloque o Nivel

El Informe que estás leyendo, fue elaborado teniendo en cuenta los Principios del Pacto

Mundial y los indicadores GRI, intentando mantener un criterio intersectorial que permita la comparabilidad, mejore la transparencia, y refleje los avances en la gestión, siguiendo el espíritu de los informes de progreso del Pacto Mundial.

Segundo Bloque o Nivel.

Se trata de un informe de gestión, basado en nuestra estrategia (gestión de riesgos, oportunidades y stakeholder engagement), dando respuesta a los principios de inclusividad, materialidad, y de respuesta (principios del estándar AA1000), así como a la guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 G3.

Tercer Bloque o Nivel

Monográficos en temas relevantes para nosotros, donde además existe una demanda de información por parte de nuestros Grupos de Interés.



Bloque 1

Los 10 Principios del Pacto Mundial y su correspondencia con los indicadores GRI establecen la estructura de este bloque

En esta sección puede encontrar un resumen del Bloque 1, elaborado por Telefónica S.A. con los 10 Principios del Pacto Mundial y su correspondencia con los indicadores GRI. Puede consultar la versión completa en www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010

Principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos

Principio 1: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 12, 16, 23, 24, 26, 32, 36, 37, 39 y 40.

En Telefónica apoyamos plenamente el marco aprobado en 2008 por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas para una mejor gestión de los desafíos de las empresas y los derechos humanos. Por ello, asumimos nuestra responsabilidad empresarial de respeto a los mismos con un trabajo proactivo a lo largo de toda nuestra cadena de valor y área de influencia.

• **En materia de Seguridad y Salud:** se ha designado un Centro de Competencia Internacional de Seguridad Salud en el Grupo (CCISS), para el asesoramiento proactivo en Prevención de Riesgos Laborales a las diferentes regiones en las que operamos y el despliegue e implantación del Proyecto "Seguridad Salud y Bienestar", que tiene como objetivo reducir la siniestralidad, compartir las mejores prácticas entre las diferentes regiones para aprovechar las sinergias generadas, y situar el sistema de gestión de las empresas en un nivel avanzado.

• **En materia de Protección del Menor:** fomentamos el buen uso de las tecnologías de la información y comunicación por niños y adolescentes. Para ellos hemos desarrollado una estrategia basada en la autorregulación, los productos específicos y la educación, sustentados en una base de relaciones con distintos grupos de interés, como ha supuesto la ampliación de los Códigos de Conducta Nacionales a otros actores importantes del hipersector TIC, como ISPs, redes sociales, etc.

• **En materia de Privacidad y Protección de Datos:** hemos alcanzado un nivel adecuado y uniforme de protección en los datos de carácter personal en todas nuestras operaciones, con independencia del país donde estamos presentes. Para ello hemos desarrollado iniciativas dirigidas tanto a nuestros empleados como a nuestros clientes, para la adecuación a la Normativa Corporativa de Protección de Datos de Carácter Personal y hemos continuado la labor de establecer mecanismos contractuales de cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de los subcontratistas y proveedores del Grupo.

Principio 2: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 15, 17, 23, 33, 37, 39 y 40.

En Telefónica trabajamos día a día para asegurarnos de que nuestras empresas no sean cómplices de posibles vulneraciones, de forma directa con nuestros profesionales, clientes y comunidades, o de forma indirecta con nuestros proveedores.

• **Con nuestros Clientes:** continuamos trabajando en simplificar y clarificar la oferta, progresar en la estrategia de multicanalidad—especialmente aprovechando las oportunidades que ofrecen las redes sociales—y trasladar estos avances a la satisfacción del cliente de cada país.

• **Con las sociedades en las que estamos presentes:** colaboramos para solventar los problemas sociales en las comunidades locales donde operamos, aportando capacidades y tecnología. Es de destacar la implicación económica, material y técnica de Telefónica ante las situaciones de emergencia y catástrofes ocurridas durante el 2010 con el objetivo de contribuir a una pronta recuperación de las distintas zonas, intentado que las comunidades puedan recuperar su derecho a unas condiciones de vida digna.

• **Con nuestros proveedores:** trabajamos en la formación de nuestros proveedores, para que éstos puedan conocer nuestra estrategia en gestión responsable en la cadena de suministro, y aprender como fortalecer su cultura de Responsabilidad Corporativa en sus empresas.

Estándares laborales

Principio 3: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 25 al 28 y 38 al 40.

En Telefónica asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores—directos e indirectos—puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países en los que opera y apoyamos el derecho a la negociación colectiva.

• **Con la libertad de asociación de nuestros profesionales:** En materia de libertad de asociación, en Telefónica tenemos como referentes nuestros Principios de Actuación, el Protocolo Social de Acuerdos Internacionales y su Código de Conducta, vigentes entre la Union Network International (UNI) y la Compañía.

• **Con la práctica de la negociación colectiva:** el porcentaje de empleados de Telefónica con condiciones laborales reguladas por convenios colectivos aumentó en más de dos puntos porcentuales en 2010, hasta alcanzar el 75% de la plantilla.

• **Con la representación de los trabajadores en los comités de seguridad y salud:** a través de unos 200 foros paritarios, los trabajadores de Telefónica están representados al más alto nivel, promoviendo la mejora de sus condiciones laborales y la salvaguarda de su bienestar físico, mental y social.

• **Con la transparencia en la comunicación con los empleados:** informamos puntualmente a través de nuestros canales internos de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. Dentro de estos canales internos de comunicación existen canales de denuncia puestos a disposición de todos los empleados a través de Internet para plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de nuestros Principios de Actuación, entre las que también se incluye cualquier incidente contra la libertad de asociación.

Estándares laborales

Principio 4: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 26, 28, 34, 38, 39 u 40.

En Telefónica garantizamos la no existencia de trabajo forzado en ninguna de las empresas u en ninguno de los países en los que la compañía tiene operaciones. Este esfuerzo se extiende a nuestros proveedores, ya que en Telefónica asumimos la responsabilidad social de la cadena de suministros necesarios para proveer de servicios a nuestros clientes.

- **Con una política de conciliación y flexibilidad laboral:** potenciamos nuevas formas de trabajo que permitan una mayor flexibilidad a nuestros empleados haciendo más fácil la conciliación de su vida personal y profesional. También nos preocupamos por la mejora de su bienestar, tanto desde el punto de vista de la salud como el de ocio, haciendo extensible en muchos casos estas ventajas para su entorno familiar directo.
- **Con seguridad laboral:** todas nuestras empresas adheridas al Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, han obtenido el Certificado de Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Con una retribución justa:** La compensación fija que Telefónica paga a sus empleados está en todos los casos por encima de los salarios mínimos locales. En muchos casos esta retribución fija se complementa con un paquete de beneficios sociales adecuado a los mercados en los que operamos.
- **Con nuestra cadena de suministro:** colaboramos junto con nuestros proveedores para evitar que se produzcan situaciones de servidumbre o trabajo forzoso en nuestra cadena de valor. Y definir criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad.

Principio 5: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 29 al 32, 37, 39 y 40.

En Telefónica actuamos en tres frentes para contribuir significativamente a la erradicación del trabajo infantil en los países en los que la compañía opera: a través de la propia regulación interna, a través de la gestión responsable de la cadena de suministro y a través de los programas de acción social Proniño y EducaRed de la Fundación Telefónica.

- **Impacto social del programa Proniño de Fundación Telefónica:** durante 2010 se trabajó con 118 ONGs ejecutoras, se ha intervenido en 5.860 centros educativos y se han instalado 432 aulas de Fundación Telefónica (AFT), se han beneficiado del eje de protección integral 211.349 beneficiarios más 223.988 adicionales beneficiarios de las AFT.
- **Impacto social del programa EducaRed de Fundación Telefónica:** se han producido 52,6 millones de visitas al portal global y más de 233 millones de páginas consultadas. Más de 142.000 personas fueron formadas en cerca de 2.100 cursos organizados, en los que se han impartido 1,2 millones de horas de formación.

Principio 6: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 25 al 27 y 38.

Nuestro Proyecto global de Diversidad es el encargado de convertir internamente este Principio en una realidad, principalmente a través de la inclusión de la perspectiva de diversidad en el ciclo de vida del empleado.

- **A través de nuestras acciones de sensibilización:** por medio de la plataforma de formación e-learning, entre los que destaca el curso "Gestión de la diversidad cultural", cuyo principal objetivo es que los empleados aprendan a hacer frente a nuestra realidad multicultural y se adapten a ella en su entorno de trabajo.
- **Con el desarrollo de políticas internas:** pata que la igualdad esté contemplada en todas nuestras políticas de empleo: contratación, compensación, promoción, rotación, nuevas formas de trabajar, medidas de conciliación e integración de personas con discapacidad.

Medio Ambiente

Principio 7: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 13 a 15 u 38 a 40.

Damos respuesta adecuada a los problemas globales, como la mitigación o adaptación al cambio climático a través de nuestros productos y servicios. Trabajamos fuertemente en la identificación apropiada de los riesgos ambientales en nuestras operaciones, contribuyendo de manera sectorial y global.

En Telefónica, nuestro Sistema de Gestión Ambiental Global es aquel que marca las líneas de acción para una gestión ambiental preventiva y eficiente. Sabemos que el cambio climático y la eficiencia energética es un reto global y lo gestionamos de manera eficiente. Creemos firmemente que podemos reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) globales a través de actividades eficiencia energética interna y sobre todo a través de nuestros productos y servicios a nivel mundial.

Principio 8: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 13 al 15, 22, 38 al 40.

Trabajamos con los equipos locales capacitados y comprometidos con los objetivos medio ambientales y de Cambio Climático y Eficiencia energética. Gestionamos de manera eficiente la responsabilidad ambiental de todas las líneas de negocio.

En Telefónica gestionamos de manera responsable todos los aspectos ambientales de nuestras actividades. Mayor énfasis ponemos en la gestión de residuos en operaciones, así como el control de impacto visual y/o acústico en el despliegue de red. La responsabilidad de reducción GEI y energía la realizamos a través de proyectos globales con miras a cumplir nuestros objetivos globales de reducción al año 2015.

Principio 9: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 14, 15, 22, 23 y 38 al 40.

Identificamos y desarrollamos productos y servicios que generen eficiencia energética y reducción de emisiones de CO2 en nuestros clientes. Disponemos de una serie de servicios "green" en los mercados en los que operamos, gracias al trabajo de las áreas de negocio y de innovación.

A través de nuestros productos y servicios podemos contribuir a la protección del medio ambiente y sobre todo a fomentar la eficiencia energética en nuestros clientes. Así reduciremos, las emisiones de GEI globales. Esta propuesta de valor de Telefónica debe ser legítima y enfocada a todos los segmentos de nuestro negocio en Europa y América Latina.

Anticorrupción Principio 10: Páginas relacionadas en el Informe Ecuador; 10 al 12, 16, 17, 28 y 37 al 40.

En Telefónica somos conscientes del elevado coste de la corrupción. A medio-largo plazo, contarán las empresas con una fuerte estrategia anticorrupción. De esta manera venimos desarrollando una serie de elementos que conforman un entorno de control adecuado y de total intransigencia.

- **Con elementos organizacionales:** contamos con dos comisiones dependientes del Consejo de Administración (la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa de Telefónica S.A.), además de unidades organizativas específicas, entre las que cabe destacar la unidad centralizada de Inspección, especializada en trabajos de prevención de fraude e investigación de denuncias, la unidad de Intervención de Pagos y la unidad corporativa Gestión de Riesgos, que centraliza la información de riesgos recibidas por las áreas locales de gestión de riesgos creadas en las principales operaciones.
- **Con elementos normativos:** nuestros Principios de Actuación contemplan los principios de conflicto de interés, corrupción, no aceptación de regalos y sobornos, y el principio de neutralidad política. También contamos con normas que introducen principios de control contra el fraude en los procesos con mayor riesgo potencial; pagos, inversión y gestión del inmovilizado, registro contable y comunicación de información.



Informes de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica en 2010



2010



2009



2008



2007



2006

Argentina

Desde 2003
GRI A+
AA1000AS

Brasil

Desde 2003
GRI A+
AA1000AS

Chile

Desde 2003
GRI A+
AA1000AS

Colombia

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

Ecuador

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

El Salvador

Desde 2006*
GRI A+
AA1000AS

Guatemala

Desde 2006*
GRI A+
AA1000AS

México

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

Nicaragua

Desde 2006*
GRI A+
AA1000AS

Panamá

Desde 2006*
GRI A+
AA1000AS

Perú

Desde 2003
GRI A+
AA1000AS

Uruguay

Desde 2006*
GRI A+
AA1000AS

Venezuela

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

Alemania

Desde 2006
GRI A+

España

Desde 1999
GRI A+
AA1000AS

Reino Unido

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

República Checa

Desde 2006
GRI A+
AA1000AS

* Desde 2009 estos países publican el informe por separado. Anteriormente publicaban el Informe de Responsabilidad Corporativa de Centroamérica.

2010

INFORME ANUAL
de Responsabilidad
Corporativa y Sostenibilidad
Telefónica Movistar Ecuador

Telefónica



ÍNDICE

1 Carta de los Presidentes	4
2 Estrategia de Sostenibilidad	6
3 Motor de Progreso	16
4 Construimos Relaciones Sostenibles	18
5 Indicadores	35
6 Hitos y Retos	37
7 Carta de revisión independiente	39

Carta de los Presidentes

César Alierta Izuel

Presidente de Telefónica S.A.



Estimados amigos:

Es un placer para mí presentarles el Informe de “Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad” de Telefónica, un documento que, ya en su propia denominación, introduce un cambio de notable calado, que tiene que ver con nuestra estrategia en esta materia y con nuestros logros en 2010: por primera vez introducimos el concepto “Sostenibilidad” en la denominación del Informe.

El ejercicio de 2010 ha supuesto para nosotros, sin género de dudas, la cota más alta de resultados en Responsabilidad Corporativa. Para empezar, hemos liderado por segundo año consecutivo, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) -el índice de inversión socialmente responsable más importante del mundo- en el denominado supersector de las Telecomunicaciones, que incluye operaciones fijas y móviles. También, la prestigiosa revista Fortune, nos ha reconocido como la “Compañía más Admirada” del sector de las telecomunicaciones, entre otros motivos, por liderar el ranking de Responsabilidad Corporativa en el sector. Además, Telefónica ha liderado el Carbon Disclosure Project (CDP) que aglutina a más de 475 inversores que gestionan conjuntamente activos por valor de 27 billones de dólares y que recopila información sobre los riesgos y oportunidades identificadas relativas al cambio climático, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones corporativas para mitigar el cambio climático. Adicionalmente, la Compañía ha renovado un año más su presencia en el índice de inversión ética FTSE4Goods. Y, por último, a estos logros globales, hay que sumar los numerosos reconocimientos y premios recibidos por todas nuestras operadoras en los diferentes países donde estamos presentes.

Mantener estos logros en 2011 no va a ser sencillo. Superarlos, será tarea titánica. Por eso nos hemos propuesto un profundo cambio a través de una reingeniería de procesos, que abarca desde un nuevo planteamiento estratégico, hasta un nuevo modelo de trabajo. Sólo quien se reinventa cada día puede mantener una posición de liderazgo. Para ello hemos incorporado a nuestro Programa bravo! - programa global de transformación de compañía para el periodo 2010-2012- la Sostenibilidad y la Responsabilidad Corporativa como una de las palancas clave del denominado eje cultura. Así, junto con nuestra marca, nuestros

profesionales, la responsabilidad corporativa es una palanca necesaria para reforzar nuestra relación con la sociedad. Los avances en esta materia tienen seguimiento tanto en el Consejo de Administración, principal órgano de gobierno de Telefónica, como en el Comité Ejecutivo, principal órgano de dirección.

Además, en el terreno de la gestión interna, hemos vinculado nuestra estrategia en esta materia a la definición que hace el DJSI: “La Sostenibilidad Corporativa es -dice en el índice- un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social”. Esta definición nos está permitiendo no sólo una aproximación conceptual de mayor calado al fenómeno de la Responsabilidad Corporativa, sino, sobre todo, una mayor vinculación con la estrategia de negocio, tanto en la gestión de riesgos inherentes a nuestra actividad, como a la gestión de oportunidades vinculadas al impacto de nuestros servicios en la sociedad y al denominado stakeholder engagement.

Telefónica produce 16 informes de Responsabilidad Corporativa locales y 1 del Grupo, revisados externamente. Por este motivo, en 2010 hemos apostado por unirnos a la plataforma Global Compact Lead, una iniciativa formada por cerca de 50 compañías multinacionales que buscan promover la idea de la Sostenibilidad bajo el impulso de las Naciones Unidas.

Por último, estamos adaptando nuestro modelo interno de gestión con el fin de dar respuesta a estas líneas de trabajo. Trabajar en Sostenibilidad es actuar de forma horizontal para (y junto con) todas las áreas y a todos los niveles organizativos: corporación, región o país. Asegurando esa “horizontalidad” seremos capaces de alcanzar nuestros desafíos.

Nuestro reto es grande. Y nuestra ilusión, máxima. Confiamos en poder conseguirlo y poder seguir contando con su confianza.

Cesar Alierta Izuel
Presidente Telefónica, S.A.



Estimados lectores:

Celebramos nuestro primer lustro de reportes y rendición de cuentas, con la entrega del 5º Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, que para nuestra empresa representa la reiteración de un compromiso permanente con el progreso de las telecomunicaciones y del Ecuador.

El 2010 fue un año de grandes hitos para nuestra operación: refrescamos nuestra marca comercial (Movistar) y le dimos mayor fuerza al posicionamiento de nuestro distintivo institucional, Telefónica, una marca con solvencia histórica. Todo esto, enmarcados en el programa *bravo!*, que trabaja sobre la transformación global de la compañía hasta el 2012.

Adoptando la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa como ejes transversales de nuestra evolución institucional, ejecutamos nuestra estrategia de negocio considerando los riesgos inherentes a nuestra actividad; aprovechamos las oportunidades vinculadas a los servicios de TIC, que ponemos a disposición del Ecuador, y finalmente, abrimos espacios para el diálogo oportuno con grupos de interés, apalancándonos en herramientas 2.0, tal como nos dicta nuestra filosofía de apertura y de innovación.

Agradecemos la confianza depositada en Telefónica, durante 2010, por 4.3 millones de

clientes, que nos permitieron generar 524 millones de dólares en ingresos y redistribuirlos entre nuestra cadena de suministro, socios estratégicos, la administración pública y nuestros colaboradores. Gracias a nuestros usuarios obtuvimos una utilidad del 9% para los más de 1.4 millones de accionistas con los que cuenta el Grupo Telefónica, entre ellos 400 empleados de Movistar Ecuador.

En 2010 volvimos a marcar la pauta en el sector de las telecomunicaciones con el lanzamiento, en Ecuador, del Primer Plan Todo Destino en beneficio de nuestros clientes. Además impulsamos activamente la comunicación 2.0 y atención on line para responder a los requerimientos de nuestros grupos de interés.

Como compañía, nos enorgullece que la presencia de Fundación Telefónica y los 5,9 millones de dólares invertidos en acción social hayan beneficiado, este año, a más de 78.000 personas a través de la atención integral de Proniño y las 55 aulas tecnológicas ubicadas en instituciones educativas, que nos han permitido capacitar a comunidades en el uso de herramientas digitales para la educación.

Por lo demás, ratificamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestra lucha contra el Cambio Climático. En este sentido impulsamos la disminución del uso de recursos no renovables, el reciclaje de los

equipos celulares y la siembra masiva de más de 300.000 especies endémicas en el país.

Finalmente, queremos agradecer a las instituciones que nos han distinguido como la Empresa Multinacional con las Mejores Prácticas en Responsabilidad Social, como la Mejor Compañía en Servicios en el Sector de Telecomunicaciones, como la Empresa con el Mayor Capital de Marca en Telefonía Celular, como el 4to. Mejor Lugar para Trabajar entre 1.000 compañías latinoamericanas, o que han destacado nuestra labor en la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad.

Todo esto nos motiva a seguir invirtiendo en el país, a desplegar nueva tecnología y a trabajar cada día en nuestra mejora continua, para ofrecer al Ecuador servicios de calidad y productos de vanguardia; pues un país que invierte y utiliza los beneficios de las nuevas tecnologías avanza seguro hacia la prosperidad.

José María Álvarez Pallete
Presidente Telefónica Latinoamérica

Juan Federico Goulou Caride
Presidente Ejecutivo Telefónica Ecuador

A green umbrella is partially visible on the left side of the page, resting on a cobblestone path. The path is composed of dark and light grey stones arranged in a circular pattern. The background is a high-contrast, close-up view of the cobblestones.

02

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

1 Estrategia en acción: <i>bravo!</i>	7
2 Análisis de materialidad	9
3 Gestionando los impactos	10
4 Gestionando las oportunidades	12
5 Compromiso de diálogo	14

La estrategia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica se basa en nuestro programa de transformación global **bravo!**

La cultura empresarial es el pilar articulador de nuestra estrategia

El sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), del cual formamos parte, es altamente dinámico y exige constantes retos y nuevos compromisos. Para ser siempre consistentes en lo que hacemos y cómo gestionamos nuestro negocio, hemos orientado nuestra estrategia corporativa a la transformación y evolución, a través de la implementación del programa **bravo!** Nuestro objetivo: ser, en 2012, la mejor compañía global de comunicación digital.

Queremos contribuir y crear valor para nuestros grupos de interés, estableciendo relaciones sostenibles a largo plazo. Para ello, hemos articulado nuestras prioridades y acciones en toda la organización, en función de cuatro pilares: Clientes, Oferta, Plataforma y Cultura.

Clientes, punto focal de toda nuestra actividad, a través de una Oferta integral como proveedores de servicios de comunicaciones, en base a Plataformas innovadoras y modelos operativos eficientes, enmarcados todos en una Cultura de servicio que genere confianza en las sociedades en donde Telefónica opera.

Precisamente, la Cultura es el pilar articulador del programa **bravo!** pues marca la pauta de nuestro compromiso responsable con las comunidades a través de una cultura empresarial de colaboradores comprometidos, que trabajan día a día enmarcados en principios de actuación para responder a la promesa de valor hecha al cliente y garantizar la sostenibilidad de la Compañía.



Sostenibilidad
para todos los grupos de interés

➔ **Cómo nos comportamos...**

➔ **Cómo tomamos las decisiones...**

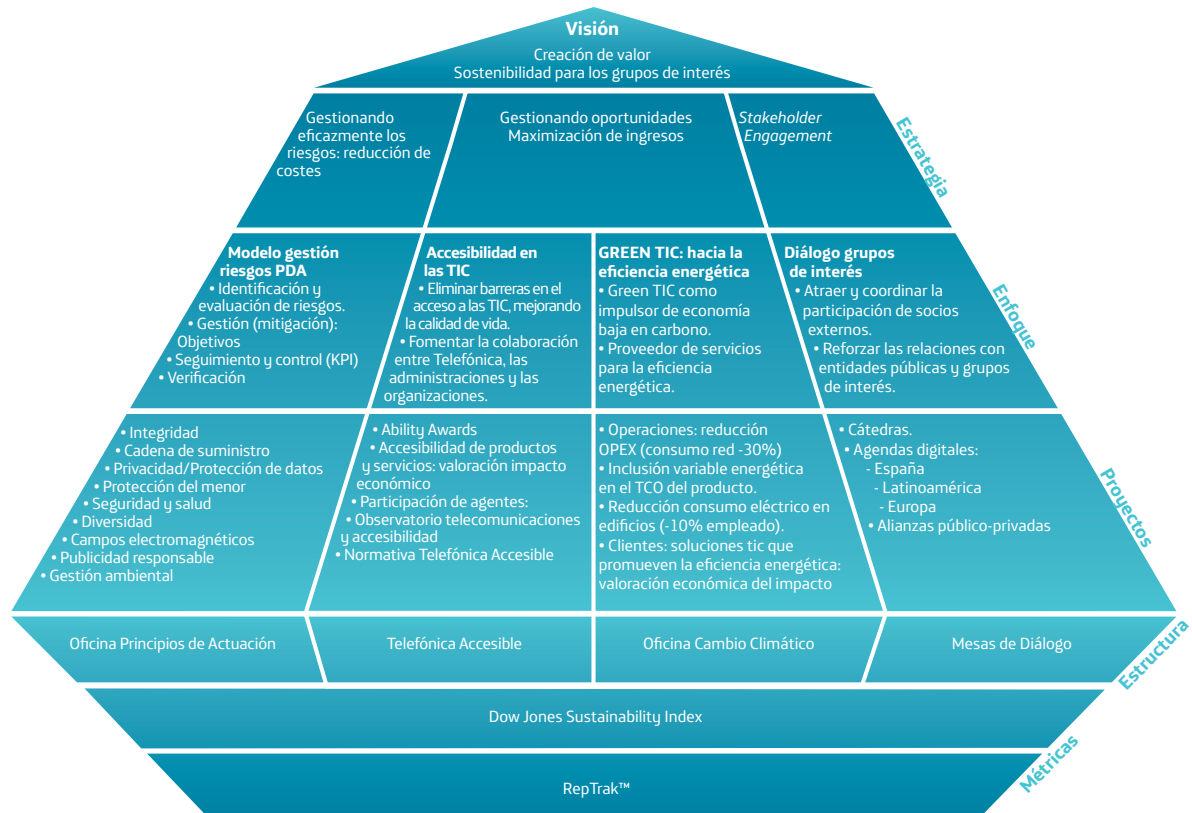
➔ **Qué valores asumimos...**

➔ **Confianza**
para crear **+ Valor**

El plan estratégico de Responsabilidad Corporativa se enmarca dentro del pilar Cultura del programa **bravo!** Lo hacemos gestionando los impactos del negocio y aprovechando las oportunidades, en el marco del diálogo transparente y continuo con nuestros grupos de interés. Nuestro objetivo: crear valor en base a la gestión y la administración de los activos intangibles y velar por la sostenibilidad y la reputación de la Compañía.

Gestión de los impactos	Gestión de las oportunidades	Gestión de diálogo
<p>Son los aspectos relacionados al cumplimiento de los Principios de Actuación de Telefónica en la gestión diaria del negocio, desde un enfoque preventivo de respeto a la ley, los Derechos Humanos, el ambiente y la integridad.</p> <p>Enmarcados en los Principios de Actuación, en Telefónica implementamos políticas, normativas, procedimientos y esquemas de aseguramiento para la prevención de asuntos relacionados a la gestión ambiental, privacidad y protección de datos, salud y seguridad, anticorrupción, conflictos de interés, cadena de suministro, protección del menor, entre muchos otros más.</p>	<p>Son las iniciativas que ayudan a maximizar los impactos positivos y generan oportunidades para los grupos de interés, contribuyendo directamente al desarrollo de las sociedades donde operamos.</p> <p>Materializamos nuestras acciones a través de proyectos orientados a reducir la brecha digital; aportar a las estrategias de reducción de efectos de cambio climático mediante una gestión responsable; y contribuir a una mayor equidad social mediante la educación de niños y niñas trabajadores o la mejora de la calidad educativa con herramientas TIC.</p>	<p>Es el eje articulador mediante el cual Telefónica construye relaciones con los diferentes grupos de interés. La identificación de las expectativas e inquietudes de los públicos nos permiten incorporar mejoras constantes a los planes de acción y medir nuestra capacidad de respuesta ante los aspectos que ellos esperan gestionemos de mejor manera.</p> <p>Contamos con tres indicadores estratégicos que nos permiten evaluar la efectividad del relacionamiento y diálogo con los grupos de interés: Dow Jones Sustainability Index, y el FTSE4Good, desde un punto de vista de gestión, y el RepTrak™, índice de reputación medido por el Reputation Institute.</p>

Esquema Estratégico de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad



Análisis de materialidad

Identificamos 16 temas relevantes para nuestros grupos de interés y el sector

Como resultado de los diálogos con grupos de interés y otros mecanismos de recopilación de información, incorporamos en el proceso de elaboración de este quinto Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad el análisis de temas relevantes que nos permitieron identificar 33 contenidos de interés.

Estos temas fueron priorizados en 16 de nivel medio y alto, según el grado de incidencia en la estrategia de la Compañía y la importancia que le da cada grupo de interés. De esta forma, determinamos 5 sectores claves que usaremos como recurso de comunicación y diálogo.

Para la elaboración de la matriz de materialidad, nos basamos en los requerimientos del Dow Jones Sustainability Index, el FTSE4Good y el Pacto Mundial.

De igual manera, consideramos los aspectos relacionados a sostenibilidad, mapas de riesgos de la Compañía y los proyectos desarrollados por la Oficina de Principios de Actuación.

También incorporamos la información recopilada a través de nuestros diálogos de interés 2.0 en canales como Facebook, Twitter y Yammer.

Los principales temas son abordados a lo largo del presente informe y nos permiten, a su vez, responder a la Estrategia de Sostenibilidad de Telefónica y cumplir con los principios de inclusividad, exhaustividad y capacidad de respuesta de las norma AA1000.

Criterios de medición

Influencia en Telefónica

Criterio

Satisfacción cliente

Satisfacción empleado

Crecimiento

Eficiencia

Retorno al accionista

Influencia externa

Criterio

Empleados

Asociaciones de consumidores

Sociedad

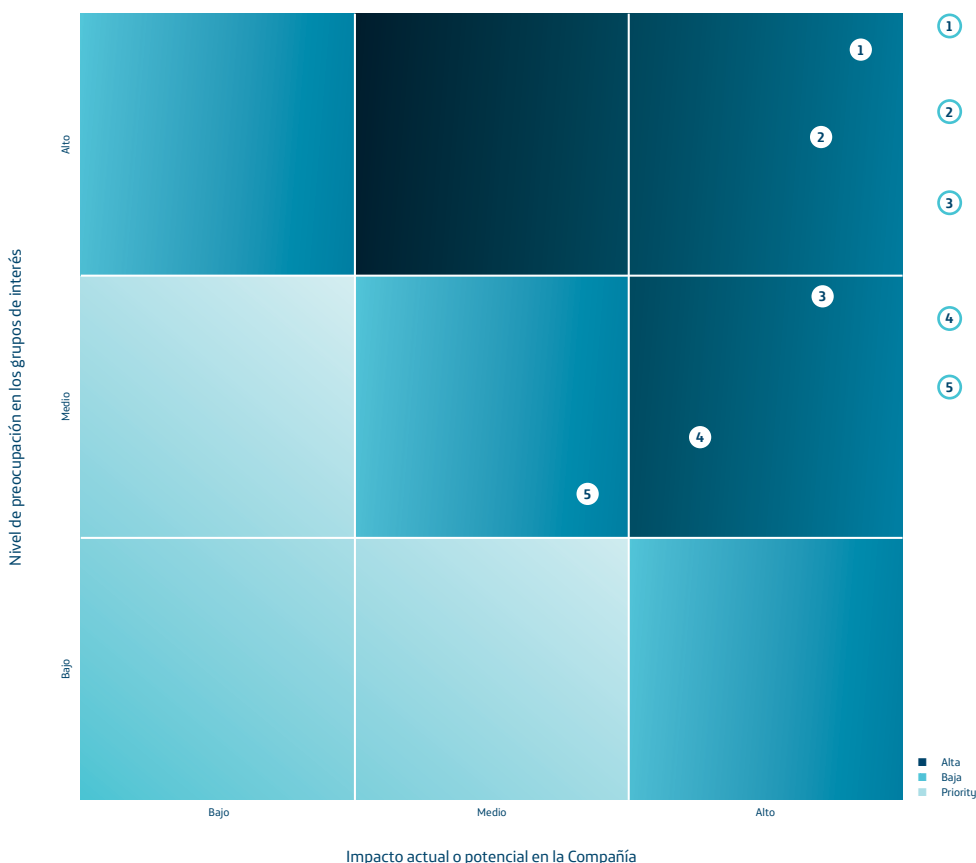
Organismo regulador

Gobierno

Proveedores

Medios

Matriz de Materialidad



- 1 - Disponibilidad y calidad de servicio
- Capacidad de respuesta ante desastres naturales
- Precios y tarifas
- 2 - Satisfacción clientes
- Protección de datos
- Satisfacción empleados
- 3 - Cumplimiento de normativa
- Regulación y competencia
- Compras responsables
- Principios de Actuación
- 4 - Productos y servicios TIC eficiencia energética
- Gobierno corporativo
- 5 - Eficiencia energética interna y uso de energías renovables
- Seguridad y salud
- Diversidad
- Protección del menor
- Capacitación y desarrollo

Gestionando los impactos

Nuestras políticas de gestión responsable marcan nuestras acciones cotidianas

Día a día trabajamos en acciones que maximicen nuestro valor en la sociedad y minimicen los efectos que toda operación humana genera

En el proceso de implementación de nuestros Principios de Actuación, ejecutamos modelos de gestión y proyectos directamente relacionados con la cadena de suministro, Derechos Humanos, integridad, privacidad y protección de datos, seguridad y salud, campos electromagnéticos, gestión ambiental, protección del menor y publicidad responsable.

En 2010, distribuimos guías prácticas que fomentan el comportamiento ético de nuestra gestión a colaboradores, proveedores, distribuidores y público en general. Además, promovimos el uso de los canales de consulta, información, sugerencias o denuncias de nuestros Principios de Actuación.

Con el fin de reforzar la operación diaria del negocio bajo parámetros de ética y transparencia entre los empleados de Telefónica y nuestros públicos relacionados, instauramos la Política de Conflictos de Interés. Entendiéndose como conflicto de interés a la situación real o potencial en la cual un colaborador podría actuar favoreciendo los propios intereses, los de otros cercanos o relacionados; perjudicando a terceros o afectando la objetividad de un proceso interno (decisión, acción u omisión).

Durante 2010, se presentaron 14 consultas y 1 caso de conflicto de interés.



El ejemplo dado por Movistar en el adecuado manejo de la información de los clientes, permitió que en 2010 desplegáramos el Proyecto de Formación y Capacitación para la Fiscalía General del Estado.

Personal interno especializado en temas relacionados a la Política de Privacidad y Protección de Datos capacitó a funcionarios de las Fiscalías de Quito y Guayaquil.

Durante los talleres, compartimos detalles sobre los procedimientos y mecanismos internos de Telefónica empleados para el manejo y protección de la información de nuestros clientes.

Nos recertificamos en la norma OHSAS 18001:2007 de **Seguridad y Salud Ocupacional**. 118 colaboradores de 5 ciudades conformaron la estructura funcional del Comité de Seguridad y Salud. Destinamos 186 horas de capacitación y 25 comunicaciones internas para toda la plantilla durante el año.

3.695 horas fueron destinadas para formar a 1.277 ejecutivos de nuestros Distribuidores Autorizados a través del **Proyecto Aliados**, que busca motivar e impulsar el desarrollo de habilidades, comportamientos y competencias de nuestra cadena de valor. De igual manera, difundimos información sobre procesos, productos y políticas corporativas.

Seguimos innovando en la implementación de la **Política de Privacidad y Protección de Datos** de nuestros clientes. En 2010, realizamos 3 auditorías internas y 1 externa, que garantizaron el cumplimiento de la norma; e iniciamos la primera fase para la certificación ISO 27001 a los servicios de datos fijos e internet dedicado.

Durante 2010, la SUPERTEL realizó cerca de 600 mediciones independientes de **campos electromagnéticos** en nuestras antenas, lo que significó una gestión 15 veces mayor a la realizada en 2009. Los resultados de las auditorías confirman que toda nuestra red opera adecuadamente y que los niveles de emisión son muy inferiores a los límites máximos recomendados nacional e internacionalmente.

En 2010, incorporamos la Política de Adecuación Visual y el Manual de Buenas Prácticas Ambientales a los procesos de planificación y construcción de las estaciones bases, para un **despliegue responsable de nuestra red**. Además, destinamos más de 80.000 dólares para adecuaciones ambientales de nuestras infraestructuras.



Buscamos un uso eficiente de los recursos escasos, lo que significa proporcionar más beneficios utilizando menos recursos y generando menor cantidad de residuos.

Consumo de agua: Redujimos el consumo de agua en un 17% con relación al 2009. Lo logramos realizando controles mensuales y revisiones en edificios administrativos, pero además con la concienciación de nuestros colaboradores en el cuidado del agua.

Consumo de papel: Emprendimos acciones que nos permitieron reducir en un 13% el consumo de papel en oficinas. Fue posible con la implementación de controles del suministro de resmas por áreas, el fomento de la impresión a dos caras y el uso de papel reciclado para uso interno. Por otro lado, el consumo de papel en facturas sólo aumentó un 5,1% pese a que

el número de clientes que requieren factura se incrementó en un 88%.

Gestión de residuos: Trabajamos con gestores calificados en el manejo de residuos, como Belmont Trading y Baterías del Ecuador. De esta manera, cerramos el ciclo de vida útil de aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica, de nuestros clientes y comunidades cercanas.

Derrame de combustible: En 2010, se produjo un derrame de combustible de bajo impacto, no significativo en volumen. Realizamos acciones correctivas limpiando la zona pavimentada, lo cual permitió la remediación total.



Gestión Ambiental

En 2010, nos recertificamos por quinto año consecutivo a la norma ISO 14001: 2004 de Gestión Ambiental, sometiéndonos a controles operacionales y documentales de nuestras actividades administrativas, de red y estaciones base.

Este aval fue otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), permitiéndonos así mejorar y fortalecer los mecanismos de control del Sistema de Gestión Integral de Telefónica, orientado a medir nuestro desempeño ambiental y el uso eficiente de los recursos. Nuestro reto para el 2011 es mantener los parámetros de calidad y control ambiental, así como fortalecer los requisitos ambientales a la cadena de valor.

Ecoeficiencia

Indicador medido en Telefónica	Unidad	2009	2010
Total consumo de papel blanco (incluido facturas)	Kg	70.475	70.026
Consumo de agua	Miles de litros	20.719	17.216
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ¹	Unidades	38.100	33.978
Residuos de baterías	Kg	26.950	8.290
Residuos de aceites	Lt	2.138	1.643
Reutilización de equipos	Unidades	65.210	33.960
Derrames de combustible	Unidades	0	1

1. Reformulación del indicador, se considera: ordenadores, teléfonos, routers, celulares, baterías, entre otros que han sido entregados a gestores autorizados

Gestionando las oportunidades

Impulsando el uso de las TIC, contribuimos a mitigar el cambio climático con prácticas y productos verdes

Trabajamos continuamente para reducir la huella de carbono de nuestra operación

Conscientes de los retos que enfrentan las organizaciones en la lucha contra el Cambio Climático, impulsamos soluciones que mitiguen la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestra operación, la actividad de nuestros clientes, así como en los sectores estratégicos de la economía.

Como parte del sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), Telefónica invierte y apuesta por investigación y desarrollo.



Responsabilidad Verde

En 2010, fortalecimos nuestro programa de reciclaje de equipos celulares con la instalación de 69 puntos de recolección de celulares y accesorios en desuso en el país.

Recolectamos un total de 68.901 unidades electrónicas que fueron enviadas a Norteamérica para ser sometidas a un proceso técnico de disposición final. Su reciclaje permite que sirvan como materia prima para la elaboración de otros productos, lo que, a su vez, evita una nueva explotación de recursos naturales.

Aplicaciones Verdes

Durante el año, mejoramos nuestra oferta de aplicaciones móviles que ayudan a reducir las emisiones de GEI. Los servicios Guía me y Geo Locator aportan a elevar la eficiencia de los recorridos con vehículos que consumen combustibles fósiles y con ello evitamos mayores emisiones de CO₂. Geo Locator fue lanzado en mayo de 2010.

Productividad Verde

Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes nuevas formas para acceder a los servicios de Telefónica, con un bajo impacto ambiental. Este es el caso de las recargas electrónicas de saldo. A parte de permitir el acceso a servicios móviles, las recargas constituyen un impulso de negocios inclusivos.

Ampliamos nuestra red de centros de venta automática de tiempo aire, alcanzando los 80.000 puntos en todas las provincias del país, lo que significó un crecimiento del 160% respecto de 2009.

Firmamos un acuerdo con el Banco de Guayaquil, a fin de incorporar las ventas de saldo Movistar a la oferta de servicios de los Bancos del Barrio, que están presentes en 2.400 puntos en todo el Ecuador.

Esta iniciativa también generó un estímulo para los dueños de pequeños negocios en zonas urbanas y rurales, que ahora cuentan con un ingreso adicional por la venta de tiempo aire celular.

A través del programa Vive Móvil, invitamos a personas naturales a incorporarse al negocio de ventas de recargas electrónicas desde su celular, fomentando el emprendimiento de microempresarios que generen su propia red de venta a escala nacional.

Servicios Verdes

En 2010, culminamos el proceso de rediseño de nuestra factura para reducir el número de hojas impresas por cada cliente.

Al reducir los espacios blancos dejamos de consumir 18.585 kilos de papel, lo que representó un significativo ahorro de pliegos anuales.

Además, optimizamos las facturas para nuestros clientes corporativos integrando los cargos por consumos habituales de servicios con las compras no recurrentes, como sim cards, equipos celulares o servicios de valor agregado.

Nuestro reto para 2011 es implementar el sistema de facturación electrónica. A finales de 2010, iniciamos la fase de prueba y mediante una campaña interna motivamos a nuestros colaboradores a registrar los números de familiares y amigos para acogerse a la modalidad de facturación electrónica, con el fin de eliminar definitivamente facturas físicas.

Para asegurar la prestación de nuestros servicios de telecomunicaciones y responder oportunamente a **desastres naturales**, destinamos recursos económicos a finales de 2010 para implementar el Plan de Continuidad del Negocio de los próximos años.

En 2010 evitamos emitir a la atmósfera 5,5 toneladas de CO₂. El proceso de cuantificación de nuestra **huella del carbono** está alineado a la norma ISO 14064-1, lo que nos permite determinar con exactitud el consumo y gasto energético, así como la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

El Grupo Telefónica cuenta desde 2008 con una **Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética**, conformada por unidades corporativas y de negocio, que son responsables de gestionar, controlar e impulsar proyectos de energía alternativa, cambio climático y servicios verdes.



Durante el 2010, trabajamos en el desarrollo de energías alternativas para alimentar nuestra red y así reducir las emisiones internas GEI.

A mediados del año, culminó la fase de investigación técnica, diseño e implementación lo que nos permitió instalar la primera estación base del Ecuador que funciona con energía eólica, es decir, con energía generada por el viento.

La estación piloto está ubicada en la parroquia rural del cantón Cayambe, a 3.224 metros sobre el nivel del mar. Esta zona tiene una temperatura promedio de 16 grados centígrados y vientos de 7,2 a 12,3 metros por segundo, suficientes para garantizar el funcionamiento de un sistema eólico que demanda 1.300 vatios.

El uso de energía renovable en la estación Cangahua significó un ahorro energético aproximado del 60%.

Nuestro programa de reforestación Ecuador Verde creció sustancialmente, permitiéndonos aportar al mejoramiento de la calidad del aire.

A diciembre de 2010, hemos sembrado un total de 326.200 árboles en 19 provincias, con la cooperación de autoridades locales y la activa participación de comunidades, colegios y universidades de todo el país en un proceso de concienciación ambiental continuo.



En 2010 arrancamos con la campaña "Vamos a los 500.000", por la que aceleramos nuestra meta de reforestación, participando en más de 20 siembras comunitarias.

El desarrollo de esta iniciativa implicó instalar un vivero comunitario en Nono, provincia de Pichicha, donde cultivamos especies no maderables con las que ejecutamos el programa, a fin de prevenir su posterior tala.

Energía y CO₂ ¹

Indicador medido en Telefónica	Unidad	2009	2010
Alcance 1			
Consumo combustible flotas (diesel y gasolina)	Miles de litros	166	172
Consumo diesel en operaciones	Miles de litros	246	248
Consumo diesel en oficinas	Miles de litros	17	19
Emisiones directas ²	t CO ₂ eq	1.087	1.114
Alcance 2			
Consumo eléctrico en edificios / oficinas	MWh	2.938	2.876
Consumo eléctrico en operaciones	MWh	21.997	26.440
Emisiones indirectas ²	t CO ₂ eq	9.868	11.602
Alcance 3			
Viajes de trabajo en avión ³	Unidades	3.510	3.663
Otras emisiones indirectas ²	t CO ₂ eq	583	562
Emisiones totales ^{4/2}	t CO ₂ eq	11.538	13.277
Autogeneración de energía renovable	MWh	n/d	14
Emisiones evitadas ^{2/5}	t CO ₂ eq	n/d	6

1. Datos de energía 2009 verificados en 2010. Datos energía y emisiones 2010, en proceso de verificación.
2. El inventario en ambos años incluye las emisiones de efecto invernadero (t CO₂eq): Directas – Indirectas – Totales (equivalentes).
3. Conversión de indicador 2009 (3.510 viajes) a nueva metodología de cálculo: se considera 2 viajes a un vuelo de ida y retorno.
4. Incremento de las emisiones totales en 2010 por el aumento de nuestras redes para soportar el crecimiento del 13% del parque de clientes.
5. Emisiones evitadas gracias a la autogeneración de energía renovable.

Compromiso de diálogo

En 2010 incorporamos el diálogo 2.0 a nuestra estrategia de acercamiento a la sociedad

Abrimos caminos para acercarnos más a los grupos de interés

A más de las iniciativas regulares de interacción con los grupos de interés, en 2010 ampliamos nuestros mecanismos de diálogo con la sociedad, a través de canales 2.0.

Facilitamos espacios para aclarar inquietudes y escuchar opiniones relacionadas a nuestros productos y servicios, y a temas como despliegue de red y medio ambiente, educación, Responsabilidad Social Corporativa o impacto de las TIC en el desarrollo.

Además, a lo largo del año realizamos 24 reuniones presenciales clave con autoridades de gobierno, líderes empresariales y gremiales, medios de comunicación y directivos de ONGs.

Participamos también en 15 foros y charlas promovidas por universidades, organizaciones gremiales y gubernamentales o instituciones privadas.

Para fortalecer nuestro compromiso con la calidad educativa y la inclusión digital, desarrollamos 10 eventos conjuntos con Fundación Telefónica.

En nuestro impulso a la investigación y el desarrollo, iniciamos un plan piloto para el estudio del uso dado por niños, niñas y adolescentes a la televisión, Internet, video juegos y teléfonos celulares.

En el marco de este proyecto, realizamos 4 encuentros en Quito, Guayaquil y Cuenca donde los sectores académicos, de gobierno y medios de comunicación expresaron sus inquietudes sobre el uso de las TIC por lo menores.

Este piloto llevó a la contratación, por parte del Ministerio de Telecomunicaciones del estudio nacional para 1.900 instituciones educativas en 2011.



2010



2009



2008



2007



2006

Comprometidos con la transparencia y la sostenibilidad, presentamos nuestro quinto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (RC), elaborado con base en la metodología internacional de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Como en años anteriores, Ernst & Young auditó la totalidad del contenido y las cifras de la publicación.

El proceso de socialización del Informe Anual incluyó 7 exposiciones ante la comunidad, con discusiones de la forma en la cual gestionamos el negocio en el marco de nuestros valores y Principios de Actuación. Además, abrimos espacios de comunicación de doble vía con nuestros colaboradores y distribuidores autorizados.

En concordancia con nuestra Política Ambiental, cada año disminuimos el total de ejemplares impresos del Informe y fomentamos su distribución por canales digitales y no comerciales.



83.000
personas integran la
comunidad de Movistar
en Ecuador



6.000
personas siguen la
cuenta @movistarec



138
empleados conforman la
comunidad Somos Azules
Ecuador de Telefónica



106 imágenes
almacenadas, generando
6.033 visualizaciones



30 videos compartidos
y más de **23.000**
reproducciones



84 contenidos en PDFs
compartidos y más de
41.000 lecturas



Somos conscientes de la importancia que hoy tienen las comunidades digitales en la sociedad, por lo que, en el 2010, incorporamos a los cybernautas y a las redes sociales a nuestros mecanismos de diálogo.

Durante el año, difundimos en vivo por Internet, la mayoría de nuestros eventos corporativos, lanzamiento de nuevos productos o de acción social.

En 2010, Telefónica implementó una renovada estrategia digital para mejorar la interacción entre la marca Movistar y los usuarios que están en Internet.

Esto implicó el desarrollo de un nuevo lenguaje para interactuar con nuestros clientes y potenciales usuarios a través de canales como Facebook, Twitter, Flickr, YouTube y Scribd.

A diciembre de 2010, cerca de 90.000 personas integran y siguen la comunidad de Movistar en Ecuador y cuentan con un medio alternativo para la atención de requerimientos de nuestros productos y servicios.

En 2010, creamos la red social interna Somos Azules Ecuador, con el fin de abrir espacios para compartir e intercambiar experiencias entre los colaboradores de Telefónica.

Esta red social utiliza el servicio del portal Yammer y funciona de manera similar a Facebook o Twitter. Cuenta además con aplicaciones descargables para iPhone, BlackBerry o teléfonos con sistema operativo Android.

El uso de redes sociales internas facilitó la integración e interacción de nuestros colaboradores, fortaleciendo la capacidad de trabajo en equipo.

Hasta finales del 2010, la plataforma Somos Azules Ecuador registró a un total de 138 miembros activos.

La participación de los directivos de Telefónica fue clave, los miembros del Comité Directivo de la Compañía fueron parte activa de la comunidad, chateando y compartiendo con el resto de los colaboradores.

Motor de progreso

En 2010, Telefónica invirtió en Ecuador 80 millones de dólares, generando un aporte al PIB del 1%

Estamos comprometidos con el progreso y la innovación

2010 fue un año de crecimiento para Telefónica. La confianza depositada por nuestros 4.3 millones de clientes nos permitió contar con ingresos por 524 millones de dólares.

Esta cifra nos permitió ser, un año más, un importante motor de progreso para el Ecuador a través del pago de 256 millones de dólares a nuestros proveedores, la mayoría de ellos

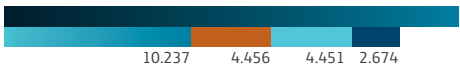

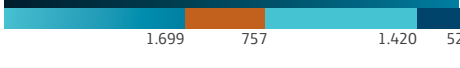
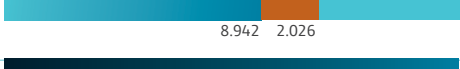


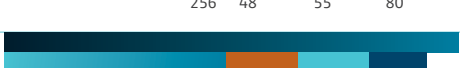


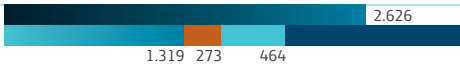
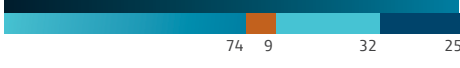


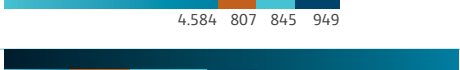


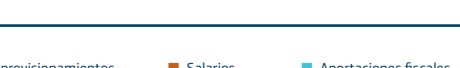

locales; mientras que contribuimos al Estado ecuatoriano con más de 54 millones de dólares. Nuestros 1.160 empleados recibieron 48 millones de dólares, por un trabajo que busca el desarrollo económico sostenible del país, el cumplimiento de nuestras responsabilidades operativas y la respuesta transparente para los más de 1.4 millones de accionistas que forman parte de Telefónica en todo el mundo.



Utilidad Operativa (OIBDA)
-en miles dólares-

Año	USD
2010	160.481
2009	139.350
2008	140.609
2007	100.111
2006	80.057

Contribución al progreso

		Impacto económico	Ingresos/PIB	Magnitudes	
España	Ingresos		1,8%	Empleados	54.879
	Pagos			proveedores adjudicatarios	2.877
Alemania	Ingresos		0,2%	% de compras locales	87,4%
	Pagos			Accesos (miles)	47.591
Argentina	Ingresos		1,2%	Empleados	5.297
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.832
Brasil	Ingresos		0,8%	% de compras locales	64,2%
	Pagos			Accesos (miles)	23.074
Chile	Ingresos		1,4%	Empleados	24.322
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.431
Colombia	Ingresos		0,7%	% de compras locales	77,0%
	Pagos			Accesos (miles)	22.289
Ecuador	Ingresos		0,8%	Empleados	101.920
	Pagos			proveedores adjudicatarios	3.733
El Salvador	Ingresos		0,6%	% de compras locales	99,1%
	Pagos			Accesos (miles)	75.954
Guatemala	Ingresos		0,6%	Empleados	10.301
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.443
Irlanda	Ingresos		0,5%	% de compras locales	76,2%
	Pagos			Accesos (miles)	11.916
México	Ingresos		0,3%	Empleados	7.412
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.016
Nicaragua	Ingresos		2,2%	% de compras locales	69,7%
	Pagos			Accesos (miles)	12.354
Panamá	Ingresos		0,8%	Empleados	1.160
	Pagos			proveedores adjudicatarios	422
Perú	Ingresos		1,7%	% de compras locales	60,5%
	Pagos			Accesos (miles)	4.315
Reino Unido	Ingresos		0,4%	Empleados	243
	Pagos			proveedores adjudicatarios	314
Rep Checa	Ingresos		1,4%	% de compras locales	45,3%
	Pagos			Accesos (miles)	47.2%
Uruguay	Ingresos		0,7%	Empleados	4.870
	Pagos			proveedores adjudicatarios	375
Venezuela	Ingresos		1,1%	% de compras locales	47,2%
	Pagos			Accesos (miles)	47.2%

■ Ingresos de Telefónica ■ Aprovisionamientos ■ Salarios ■ Aportaciones fiscales ■ Inversión

Notas:

Todos los datos económicos en millones de dólares.

Ingresos, salarios e inversión: consolidados contables auditados en los estados financieros de Telefónica. Esto es, incluyen los precedentes de Hansenet desde febrero de 2010, de Jajah desde enero de 2010, de Tuenti desde agosto de 2010 y del 100% de Vivo desde octubre de 2010, y excluyen los de Telyco Marruecos desde enero de 2010. Inversión incluye coste de licencias en México y Alemania.

PIB: estimado para cada país por Informe del World Economic Outlook (WEO) de abril 2011.

Empleados: empleados directos de Telefónica en cada país. En el caso de Brasil sólo se incluye el 50% de Vivo. Los datos de empleados en Alemania no contienen aquellos procedentes de Hansenet.

Proveedores: número total de proveedores adjudicados en cada país. El porcentaje representa la proporción del volumen de compras adjudicado localmente.

Accesos: número de accesos consolidados por Telefónica. Datos económicos en millones de dólares (ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (Capex)). No se han incluido los ajustes.

Tipo de cambio: utilizado para convertir las cuentas pérdidas y ganancias y el CapEx de las sociedades extranjeras del Grupo a euros 1.323 Dólar USA / Euro a 31 / 12 / 10 y 1.390 Dólar USA / Euro a 31 / 12 / 09.



04

CONSTRUIMOS RELACIONES SOSTENIBLES

1 Con nuestros clientes	19
2 Con nuestros profesionales	23
3 Con nuestra comunidad	27
4 Con nuestros proveedores	31
5 Con nuestros reguladores	33

Con nuestros clientes

Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos

Nos renovamos para reflejar la esencia de nuestros valores

El punto central de nuestro Programa de Transformación *bravo!* es el cliente.

Por ello impulsamos el desarrollo de relaciones emocionales con nuestros clientes para fortalecer la confianza depositada en nuestra oferta de servicios. Lo hacemos con una atención eficaz, productos y servicios de calidad y transparencia en nuestra propuesta comercial.

Éste es un pilar más para convertir al Grupo Telefónica en la mejor compañía global de comunicaciones del mundo digital.



Movistar, una marca dinámica

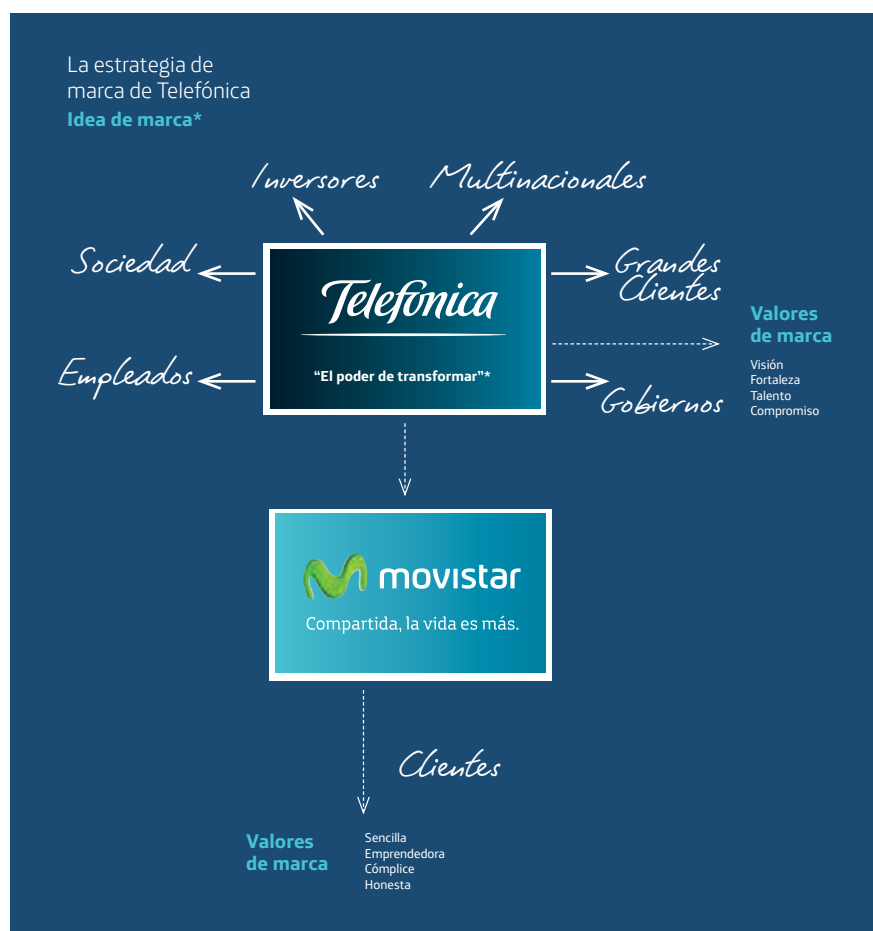
Marcando el liderazgo en el cambio constante en el sector de telecomunicaciones, en 2010, apenas 5 años después de haber llegado al mercado ecuatoriano, renovamos nuestra promesa de marca.

Este cambio supuso la unificación del color verde en la tradicional M de Movistar y una variación en la tipografía. Nuestro eslogan pasó de "Vamos más allá" a "Compartida, la vida es más"; frase que resume plenamente la filosofía de servicio de la empresa, transmitiendo mayor cercanía y sencillez.

Esta innovación ratificó nuestro compromiso de seguir comunicando al Ecuador, a través de productos y servicios innovadores, que enriquezcan las vidas de los clientes, transformando su realidad cotidiana.

Por otro lado, reforzamos la introducción en Ecuador de Telefónica, marca institucional de nuestra Corporación.

Telefónica, cuya idea de marca es "El poder de transformar", hace más visible nuestro compromiso como Grupo visionario, que cuenta con gran talento humano, comprometido con el desarrollo y que se sustenta en la fortaleza de su presencia en 25 países y décadas de experiencia.





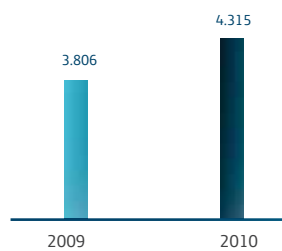
Crecimiento de clientes

Cerramos el 2010 con un total de 4'314.599 clientes, lo que significó un crecimiento del 13,4% respecto al año 2009.

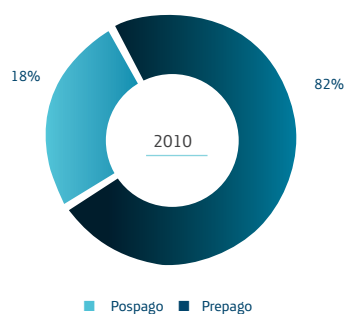
Este crecimiento es el resultado de un intenso trabajo en mejora de la calidad de atención al cliente, oferta de productos y servicios de banda ancha móvil.

Del total de usuarios, el 82% es prepago y el 18% pospago.

Total clientes activos



Clientes de Telefónica



Despliegue de red

En el año, llegamos al 88,8% de la población ecuatoriana, lo que representó un crecimiento del 1,1% más con respecto al 2009.

Instalamos un total de 208 estaciones base para mejorar la cobertura, calidad y capacidad de nuestra red, llegando con la tecnología 3.5G a las principales ciudades del país.

En 2010, incrementamos un 12% los terminales de uso público con relación al 2009, poniendo al servicio de la comunidad 94.782 puntos de servicio inalámbrico.

Funcionamiento del servicio

Continuamente invertimos en nuestra red para aumentar su fiabilidad y su capacidad, a través de proyectos de mejora continua.

En 2010, fortalecimos la calidad de nuestros servicios de datos e Internet a escala nacional.

Al final del año logramos que el 95,9% de nuestra red cumpla con una disponibilidad mayor a 99,6%, lo que está dentro de los estándares internacionales.

Sin embargo, tuvimos que afrontar algunas incidencias que afectaron a la calidad de nuestro servicio:

- En Galápagos, registramos 4 eventos en el primer semestre de pérdida de cobertura, que afectaron las estaciones satelitales que soportan nuestros servicios en las Islas.

- En El Carmen, registramos pérdida del servicio de voz y datos el 8 de julio, lo que pudo causar molestias en el servicio de Internet en otras ciudades por casi 5 horas.

- En Quevedo, reportamos el 5 de agosto pérdida de cobertura e intermitencias del servicio, afectando a las localidades vecinas por 1 hora 41 minutos.



Internet móvil

La importante inversión para la expansión de nuestra red de tercera generación y la oferta diferenciada de servicio de banda ancha móvil permitieron que, en el 2010, muchos más ecuatorianos hayan disfrutado de una mejor conectividad.

Durante el año, registramos un crecimiento récord del 62% en el número de usuarios de Internet móvil con respecto al 2009.

Nos enfocamos en garantizar la administración de los datos de nuestros clientes

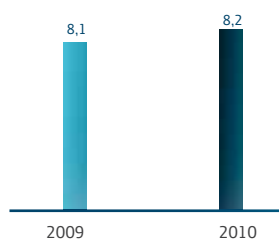
Durante el año, mejoramos el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) pasando de 8,1 puntos sobre 10 en 2009 a 8,2 en 2010.

El segmento prepago, que representa el 82% de nuestros abonados, fue el más satisfecho registrando un ISC de 8,6 sobre 10.

Los atributos mejor valorados por los usuarios prepago son la alta disponibilidad de teléfonos, la calidad del sonido en las llamadas y la imagen innovadora que posee Telefónica.

El desafío para el 2011 es dar una mejor respuesta a las necesidades de atención y servicio de los clientes Pymes, segmento menos satisfecho.

Índice de Satisfacción Cliente (ISC)



Calidad en facturación

En 2010, fortalecimos nuestra Promesa al Cliente de emitir facturas claras, precisas, oportunas y sin errores.

La adopción del modelo ISO 9001:2007 para los procesos de facturación aseguró a los clientes altos parámetros de eficiencia en la tasación de servicios, precisión en cobros, claridad en los rubros y envíos a tiempo.

Con el fin de que nuestros ejecutivos expliquen mejor a los usuarios las ventajas de nuestro modelo de cobro, desarrollamos la capacitación Experto en Facturación que llegó a 1.710 colaboradores de Telefónica.

Gestión de Reclamos

En 2010, mejoramos nuestro sistema de registro de reclamos por servicios, lo que permitió solucionar de forma más eficiente las inconformidades de los usuarios.

En el año, el 2,4% de los clientes tuvieron un motivo de queja y fueron atendidos por nuestros canales de servicio.

Productos

Tarifa Todo Destino: Movistar marcó una vez más la innovación de planes en el mercado móvil, con el lanzamiento del plan "Todo Destino", que consiste en ofrecer una tarifa única de 0,15 centavos de dólar el minuto para comunicarse con todas las operadoras fijas y móviles. Además, la tarifa permite incorporar números favoritos para hablar gratis.

Geo Localizador: La tecnología GPS permite ubicar en tiempo real el paradero de equipos de trabajo, mensajeros, rutas de distribución, restaurantes, taxis o seres queridos.

Avance de Saldo: Cuando el usuario prepago no cuenta con suficiente saldo para adquirir contenidos como juegos, wallpaper o canciones, con solo enviar un SMS, pueden tener crédito extra. El cobro del avance se realiza en la siguiente recarga.

5x1: Para que más ecuatorianos puedan comunicarse con sus amigos, contactos o familia, a finales del 2010, presentamos la promoción 5x1 que quintuplicó las recargas desde USD 6,00.

iPad: Diseñamos planes específicos de conexión 3.5G para el iPad de Apple. De esta forma, el usuario tiene a disposición una conexión de banda ancha móvil permanente, sin necesidad de depender de acceso Wi Fi o fijo.



Atención al cliente

En 2010, consolidamos una red nacional de 96 Centros de Atención y Ventas (CAV) en las 24 provincias del Ecuador.

En los CAV más grandes que tenemos en el país, marcamos un hito al certificar bajo la norma ISO 9001:2008 los procesos de atención al cliente y comercialización de productos y servicios.

En estos seis puntos de atención, donde se gestiona más del 42% del total de requerimientos presenciales de los clientes, también instalamos centros automáticos de consulta para obtener cotizaciones de planes y equipos.

Además, colocamos pantallas LCD para que el usuario esté informado del portafolio de productos y servicios, a la vez que recibe información sobre su turno y módulo donde será atendido.

Canales on line

En 2010, fortalecimos los canales de comunicación on line con los clientes, a través del Portal de Servicios que está en la web de Movistar Ecuador.

En este portal, los usuarios individuales postpago y empresariales pueden actualizar sus datos para la entrega de sus estados de cuenta, visualizar sus consumos y facturas; solicitar requerimientos de servicios adicionales, así como la activación de servicios de valor agregado.

Del mismo modo, desarrollamos un canal de acceso directo para que los clientes prepago actualicen sus datos en nuestro portal web, a fin de apoyar el Plan de Empadronamiento de Usuarios de Telefonía Móvil, impulsado por el Gobierno.

Con el objeto de promover esta iniciativa también realizamos acciones de comunicación directa, para que los usuarios registren sus equipos móviles prepago.

Además, mejoramos nuestros servicios en línea para las Grandes Cuentas, logrando una mejora sustancial en los tiempos de respuesta, pasando del 81,8% en el 2009, al 98,8% en el nivel de servicio a diciembre 2010.

PYMES

En 2010, buscamos personalizar la atención a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y microempresarios, creando la división Movistar Negocios.

Fortalecimos nuestro modelo de atención posventa e incrementamos los puntos de servicio a PYMES en distribuidores autorizados, pasando de 8 centros en el 2009 a 27 en el 2010.

La mejora en la atención implicó, además, la creación de canales exclusivos de servicio, como el número *363 y una dirección de email especializada.

Estas iniciativas dieron como resultado un incremento de nuestra calidad en el nivel de servicio ofrecido en PYMES, que subió del 89% al 95% entre el 2009 y 2010. También en este segmento logramos reducir hasta en el 69% los reclamos en facturas no cíclicas entre un período y otro.

Con nuestros profesionales

Un excelente clima laboral es una de las principales metas de Telefónica

Un gran equipo crea una gran compañía

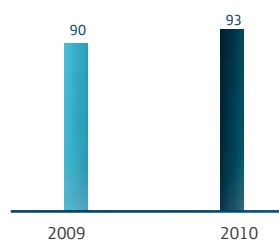
En Telefónica, entendemos que gran parte del éxito de nuestro negocio está en nuestro capital humano, es por eso que nos esforzamos diariamente por construir espacios que permitan el desarrollo, tanto personal como profesional de nuestros colaboradores, por lo cual invertimos en su capacitación, crecimiento y bienestar.

Cerramos el año 2010 con un crecimiento de nuestra oferta de empleo del 2% con 1.160 colaboradores. Ellos forman parte del equipo humano de más de 285.000 colaboradores con el que cuenta Grupo Telefónica en los 25 países en los que opera.

Clima y Compromiso

Porque el mejor lugar para trabajar lo construimos de manera conjunta, mantenemos un compromiso sostenido con nuestros colaboradores en materia de liderazgo, comunicación, desarrollo,

Indicador de compromiso 2010 Índice de clima laboral



reconocimiento y compensación. Esto se refleja en nuestro desempeño cotidiano y en el Índice de Clima y Compromiso Laboral (ICC), que anualmente se ha incrementado.

Reconocimiento

Estimulamos el trabajo extraordinario que realizan nuestros ejecutivos cada día y los proyectos de gran impacto para nuestra organización, por eso promovemos el reconocimiento Efecto Telefónica como parte de nuestras buenas prácticas corporativas.

Durante 2010, se otorgaron a nuestros colaboradores 4.752 reconocimientos cotidianos, de los 31 proyectos postulados fueron premiados 12 y 3 de ellos, recibieron el máximo reconocimiento anual por su trascendencia en el negocio.

Vive la Experiencia



Indicadores de empleados

Indicador medido	2010	2009
Generación de empleo		
No. total de empleados	1.160	1.136
No. de altas	246	237
No. de bajas voluntarias	222	184
Diversidad		
% de mujeres	43	43
No. empleados con discapacidad	46	43
Seguridad y salud		
No. accidentes laborales	3	0
Horas de formación en prevención de riesgos	186	nd
No. colaboradores en Comité de Seguridad y Salud	118	62

Seguridad y salud

En 2010, reiteramos nuestra promesa de velar por el bienestar de nuestros trabajadores. Así, recertificamos la norma OHSAS 18001: 2007 que la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) otorga a las empresas como garantía de su buen manejo en materia de seguridad y salud ocupacional.

En este marco, elaboramos un Plan General de Emergencias y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, documentos que fueron compartidos con nuestro personal en 186 horas de capacitación y a través de 25 comunicaciones internas.

Para fortalecer la estructura y funciones del Comité de Seguridad y Salud, lo ampliamos a ocho subcomités y cinco delegaciones ubicadas en Quito, Ambato, Guayaquil, Cuenca y Manta, lo que nos permite una representación regional de la plantilla ante la organización.

Beneficios

En 2010, destinamos más de 48 millones de dólares a los salarios de nuestros trabajadores y entregamos cerca de 15 millones de dólares en utilidades que beneficiaron a 1.600 familias ecuatorianas.

Durante este año, ofrecimos beneficios especiales que otorga Telefónica a los empleados para su desarrollo integral, como medicina preventiva, seguro de vida, seguro médico, reducción de jornadas de trabajo, así como 15 días de vacaciones en días laborables, entre otras iniciativas.

Diversidad

Los equipos diversos y unidos enriquecen las experiencias y logros de las organizaciones. El enfoque en la integración nos permitió obtener, en 2010, el Reconocimiento Empresarial a las Mejores Prácticas en Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad, otorgado por la Vicepresidencia de la República y la Fundación General Ecuatoriana.

Confiamos en el valor de la diversidad, por eso brindamos oportunidades de desarrollo equitativas a nuestra plantilla, -conformada por un 4% de personal con discapacidad.

En 2010, la participación de mujeres en la empresa llegó al 43%.

Plan Global de Compra de Acciones para Empleados de Telefónica

El 34% de los colaboradores ecuatorianos son ya accionistas del Grupo Telefónica, lo cual genera un mayor compromiso y afinidad.

Los nuevos accionistas se acogieron al Plan Global de Compra de Acciones para Empleados de Telefónica, que ha sido suscrito voluntariamente por más de 40.000 profesionales de 20 países.

Luego de un año de haber adquirido estas acciones y, si se mantienen por doce meses más, los empleados de Telefónica a nivel mundial verán duplicada su participación accionaria.

Invertimos 528 mil dólares en formación impulsando a nuestro personal a nuevos retos

En Telefónica, entendemos que la capacitación de nuestro talento humano es fundamental para la calidad de nuestros servicios. Por ello, en el 2010, invertimos 528.047 dólares en acciones de formación al personal.

Cerramos el año con un total de 72.168 horas de instrucción impartidas a los colaboradores, lo que significó un incremento del 41% con respecto al 2009.

Las capacitaciones e-learning fueron las más usadas, llegando a un total de 600 cursos bajo esta metodología durante el año. Las temáticas variaron desde inducciones y contenidos técnicos hasta manuales de atención al cliente. En estos cursos, la satisfacción de los colaboradores superó el 93%.

En el año, fortalecimos nuestros planes de mejoramiento profesional, entre los que se destacan los programas de maestrías dentro y fuera del país, Diplomado en Habilidades Gerenciales con el Instituto Tecnológico de Monterrey y Escuela de Servicio al Cliente y Ventas. También impartimos módulos de inducción para nuevo personal, en el que registramos un Índice de Satisfacción del 96%.

Formación del Talento

Trabajamos en el desarrollo de destrezas, habilidades y competencias de nuestros colaboradores. Los programas Gerencia de Logro y Vamos más allá están orientados a tocar la parte humana del colaborador y fomentar la reflexión para motivar el cumplimiento de las metas personales y laborales.

Al término del periodo hemos impartido cerca de 40 talleres de transformación con 1.215 participaciones de nuestro personal.

"La experiencia de los talleres de Gerencia de Logro y Vamos más allá ha sido un aporte fundamental para mi crecimiento personal, me ha permitido fijarme objetivos y trabajar para conseguirlos. Me ha ayudado a incrementar mi autoestima, y darme cuenta de que los problemas son creados, puesto que estos dependen del punto de vista con que se los observa. Los pensamientos positivos generan acciones positivas y por ende resultados positivos".

Pablo Delgado
Ing. Conmutación y PSVA

Propuesta de valor

Vivir en un entorno de aprendizaje permanente, en el que nuestros colaboradores desempeñan trabajos desafiantes, que día a día ponen en juego sus destrezas y habilidades, generando aprendizaje permanente.





Campaña "Yo soy Telefónica"

Desarrollamos la Campaña "Yo soy Telefónica", que se enfocó en destacar lo mejor de nuestra cultura, aquello que nos permite sentir un apego emocional como colaboradores del Grupo Telefónica. Mensajes sobre alto desempeño, compromiso con los objetivos de la compañía, trabajo en equipo, oportunidades de desarrollo y empatía llenaron nuestros canales digitales.

"Somos Azules"

Para enriquecer la experiencia laboral del personal, desarrollamos la iniciativa "Somos Azules", que busca abrir canales de comunicación para fomentar entre nuestros colaboradores una cultura de trabajo en equipo, alto desempeño y orientación al cliente.

En 2010, "Somos Azules" basó sus acciones en la convivencia en armonía, las comunidades 2.0 y el orgullo interno, ejes que consiguieron un 99% de aceptación de la planilla.

Convivencia en armonía

Emprendimos acciones que fortalecen las relaciones interpersonales de nuestros colaboradores. Por ejemplo, fomentamos el buen uso de espacios comunales e impulsamos el Viernes de Regreso a Casa para que nuestros trabajadores pasen más tiempo con sus familias.

Comunidades internas 2.0

Para una comunicación más horizontal y fluida, utilizamos las nuevas tecnologías que abren espacios de diálogo efectivo y en línea. En 2010, iniciamos la conversación en Yammer y motivamos al personal a participar en la Wiki de Telefónica Latinoamérica. Hemos logrado el compromiso de distintas áreas que han encontrado en estas herramientas digitales un canal efectivo para el desarrollo de sus actividades diarias.

Orgullo interno

Porque pertenecer a Telefónica nos inspira orgullo, lanzamos campañas como Mi ADN es Telefónica y Hechos Telefónica, además de ejecutar los programas Bebés Azules y Soy como tú. Nuestro reto para el 2011 es consolidar una cultura de colaboración que refuerce los vínculos emocionales en nuestros empleados.

Reuniones de comunicación interna

4 reuniones trimestrales de comunicación interna, con una satisfacción del empleado del 98%.

100% de satisfacción sobre los temas abordados en las 5 reuniones entre directivos y gerentes.

45 desayunos en confianza, lo que generó una satisfacción del 97%.

Herramientas e iniciativas de comunicación interna

461 comunicaciones generadas a los colaboradores.

46 campañas internas presentadas en 2010.

4 anuncios organizacionales desde la Alta Dirección.

Aplicando las TIC en el trabajo diario

La Vicepresidencia de Tecnología requería un espacio en línea para generar y compartir información a toda la empresa sobre el incremento de la cobertura de los servicios de Movistar en Ecuador.

Considerando esta necesidad y el alto impacto del tema en el negocio, el equipo de Comunicación Interna desarrolló jornadas de capacitación en el uso de la Wiki de Telefónica Latinoamérica para el personal de esta vicepresidencia. Con esta herramienta, los contenidos empezaron a estar disponibles, de manera inmediata, para el beneficio de la operación en Ecuador y el interés de nuestras filiales en la región.

Con nuestra comunidad

Fundación Telefónica contribuye con la erradicación del trabajo infantil, la inclusión de las TIC en la educación, el voluntariado y el emprendimiento juvenil

Desarrollamos programas sociales que fomentan el acceso a la educación y el uso de herramientas digitales para el aprendizaje

A fin de darle mayor impacto a la acción social desarrollada por Movistar en Ecuador, en 2010, comenzó la operación de Fundación Telefónica que sumó al Programa Proniño otros ejes de trabajo para impulsar el acceso al conocimiento a través de las TIC.

Así ratificamos nuestro compromiso con la comunidad al invertir cerca de 6 millones de dólares en proyectos de erradicación progresiva del trabajo infantil, mejora de la calidad educativa a través de herramientas digitales, voluntariado corporativo y apoyo a jóvenes emprendedores.

Proniño

En el décimo segundo año de ejecución de Proniño, alcanzamos grandes metas, como la escolarización de 35.964 niños/as y adolescentes, que dejaron de trabajar para regresar a la escuela. Lo hicimos coordinando la labor de 12 organizaciones aliadas que conforman la Red Proniño en Ecuador.

Aulas tecnológicas

En la línea del acceso a la educación y el uso de las TIC para el desarrollo, contamos con 55 aulas tecnológicas, en 15 provincias, abriendo espacios de formación virtual y presencial para 1.444 docentes y 40.878 estudiantes.



Programa Jóvenes

Contribuimos con la educación universitaria de 176 jóvenes, quienes en su infancia fueron niños trabajadores y hoy tienen ya una carrera profesional que les augura un destino muy diferente al de sus padres.

Voluntariado

Canalizamos el espíritu solidario de 460 colaboradores de Telefónica, quienes se organizaron voluntariamente en diferentes actividades para contribuir con los objetivos de los programas educativos y ambientales que emprendemos.

Programa estratégicos de alto impacto social

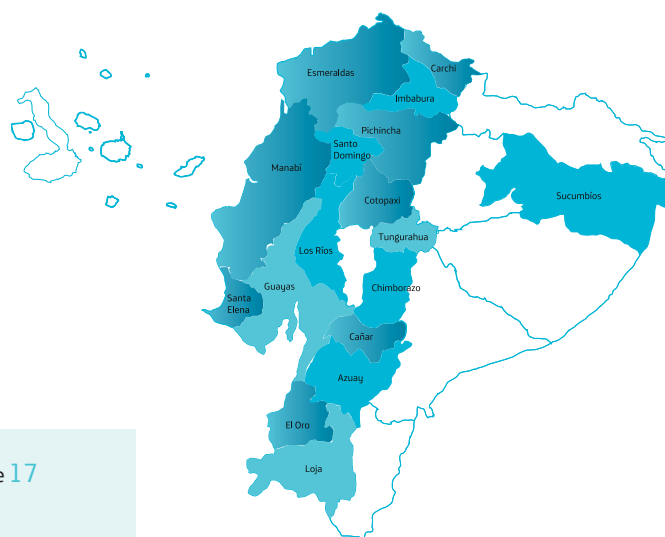
Acceso a la educación Infancia y juventud		Acceso al conocimiento Adultos especializados	
Proniño Contribuye a la erradicación del trabajo infantil a través del acceso sostenido a una educación de calidad.	Jóvenes Apoya a los egresados de Proniño con nuevas oportunidades de formación profesional, proyectos de emprendimiento y empleabilidad.	Calidad Educativa Promueve la mejora de la calidad educativa a través de la incorporación de las TIC en el modelo pedagógico.	Debate y Conocimiento Fomenta la discusión pública sobre el uso de la tecnología y el aporte de las TIC al desarrollo.
Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)			
Voluntarios Telefónica			
promueve la participación activa de los empleados del Grupo Telefónica en acción social			



Nuestra misión

Desarrollar una acción social y cultural relevante y transformadora, enfocada en facilitar el acceso al conocimiento, desde una gestión innovadora, integrada y global.

Cobertura de Fundación Telefónica por provincias



Invertimos cerca de **6 millones** de dólares en programas de desarrollo social para Ecuador

Nuestra acción cubre **17** provincias del país

35.964 niños y niñas dejaron el trabajo infantil para regresar a las aulas

Beneficiamos a **40.878** estudiantes y **1.444** docentes con la implementación de **55** aulas tecnológicas

Nuestra atención a niños trabajadores se dividió en **66%** trabajo rural infantil y **34%** urbano

Apoyamos el desarrollo formativo de **176** jóvenes, ex niños trabajadores, en su ciclo universitario

460 voluntarios participaron solidaria y activamente en nuestros programas

12 ONG conforman la Red Proniño en Ecuador

Red Proniño - Aliados (2010)

- Fundación Niños con Destino
- Fundación Pan y Miel
- Centro de Desarrollo y Autogestión
- Fundación Nuestros Jóvenes
- Casa de la Niñez 1 de la Fundación Patronato Municipal San José de Quito
- Centro de Desarrollo La Aurora
- Fundación Jefferson Pérez
- Corporación Viviendas Hogar de Cristo
- Asociación Cristiana de Jóvenes
- Patronato del Gobierno de la Provincia de Chimborazo
- Fundación General Ecuatoriana
- Expoflores

Acciones sociales con resultados transformadores

"La educación es la única herramienta que nos permitirá tener un futuro mejor para nuestra familia y sociedad en general, rompiendo las cadenas de la pobreza, que muchas veces nos limitan a ver mas allá de lo que nuestros recursos económicos nos permiten".

Rafael Ortega,
Joven beneficiado de Chimborazo



"Valoramos la colaboración de Fundación Telefónica, que apuesta con todo al logro de la erradicación del trabajo infantil, no solo con aporte económico sino aún más allá con el acompañamiento, seguimiento, asesoría..."

Fabián Valle,
Fundación Niños con Destino



"Las realidades de trabajo infantil y de pobreza, lamentablemente, son similares en Latinoamérica, pero eso nos motiva a seguir con el programa Proniño, ya que llegamos a un contacto con familias y niños que anhelan una vida diferente".

Fernando Cisneros,
Voluntario Telefónica



Jóvenes, el motor de la sociedad

Las vidas de 176 personas, que en su infancia fueron niños/as trabajadores, cambiaron gracias a una oportunidad de progreso. Actualmente, ellos forman parte del programa Jóvenes, que impulsamos desde Fundación Telefónica para dar continuidad a su formación universitaria y a su espíritu de emprendimiento.

En 2010, realizamos el Primer Encuentro de Jóvenes, en Quito, en el cual los universitarios de 12 provincias diseñaron actividades estratégicas de intervención para replicarlas posteriormente en cada una de sus comunidades.

Fundación Telefónica de Ecuador es la pionera en atender a jóvenes trabajadores con educación universitaria y se transforma en la mejor evidencia de cambio de vida a través de la educación. El modelo aporta a la experiencia de más de 12 años en acción social de Fundación Telefónica a nivel mundial.

Una red contra el trabajo infantil

Más de 35.000 niños, niñas y adolescentes del país han dejado de trabajar para regresar a las aulas. Este logro es el resultado de la articulación y fortalecimiento de la red de ONGs, que han acogido el programa Proniño de Fundación Telefónica y han colaborado para luchar contra el trabajo infantil en botaderos de basura, minas, mercados, venta ambulante, explotación sexual comercial infantil, sector agropecuario, servicio doméstico y pesca.

En 2010, Fundación Telefónica, con el aval de la Organización Internacional del Trabajo (OIT-IPEC), convocó a concurso a nuevas organizaciones para combatir esta problemática. Centro de Promoción Rural, Junto con los Niños - JUCONI, RET - Protecting Through Education, Gobierno Parroquial de Nanegal, Centro de Investigaciones Sociales de Loja - CISOL y Tierra Nueva fueron las nuevas organizaciones seleccionadas, que desde 2011 iniciarán su intervención. Esta iniciativa fortalecerá la Red Proniño que cuenta con 12 ONG aliadas.

Incentivo al espíritu solidario

En Telefónica, el voluntariado no tiene fronteras. Es por eso que, en 2010, un total de 20 ejecutivos de nuestras filiales de Europa y Latinoamérica llegaron a Ecuador para compartir sus vacaciones con 600 niños y niñas del programa Proniño, en Quito y Cuenca.

Dentro de este proyecto denominado Vacaciones Solidarias, nuestros voluntarios utilizan herramientas lúdicas, como títeres, teatro, zancos, deportes y excursiones, para difundir mensajes de progreso y optimismo en la comunidad.

Por parte de Ecuador, el ejecutivo Fernando Cisneros donó su periodo de vacaciones al trabajo de Proniño en Brasil, país en el que pudo compartir experiencias para el fortalecimiento de las acciones solidarias de los empleados de Telefónica.



"Había una necesidad urgente en mi comunidad de rescatar los valores humanos. Esto me motivó a trabajar con mis estudiantes e investigamos recursos educativos, gráficos e interactivos en Internet para promover, a través de Facebook, actividades que demuestren el amor, la responsabilidad y otros valores que nos llevan a tener paz en nuestra sociedad."

Felícita Soledispa,
Docente de Manabí

TIC: Aprendizaje en red

Desde Fundación Telefónica, promovemos espacios de debate y análisis sobre el impacto de las TIC en la educación y la sociedad.

Durante 2010, realizamos el Primer Congreso de TIC y Educación, en el que participaron más de 400 docentes de escuelas públicas y privadas del país, en coordinación con los Ministerios de Educación, de Telecomunicaciones, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Municipio de Quito.

En este espacio, se compartieron experiencias enriquecedoras, como la de la Escuela Carabobo de San Juan, de Manta que, a través del Aula Fundación Telefónica en sus instalaciones, impulsó en la comunidad el valor de la paz, desde un enfoque cultural, familiar y social mediante Facebook.

Con el uso de esta red social se logró sensibilizar a la comunidad e impulsar destrezas en la solución de conflictos, permitiendo mayor seguridad, confianza y serenidad en el entorno.

Protección al menor

Somos conscientes de la importancia del uso adecuado de las TIC por parte de niños, niñas y adolescentes. Es por eso que desarrollamos acciones de investigación, capacitación y prevención, con el fin de fomentar entre los menores de edad, sus padres y maestros un uso responsable de las herramientas tecnológicas.

A través del Foro Generaciones Interactivas iniciamos una investigación piloto sobre los hábitos de consumo de televisión, celular, Internet y video juegos entre los infantes y jóvenes, con la meta de contar con un diagnóstico que permita la expedición de normas para el buen uso de la tecnología en Ecuador.

También continuamos con la aplicación de la Normativa de Provisión de Contenidos para Adultos de Telefónica, lo que nos permitió seguir aplicando restricciones de acceso a estos contenidos para niños, niñas y adolescentes.



Alfabetización digital

La disminución de la brecha digital, en Ecuador, es un compromiso permanente de Fundación Telefónica con la sociedad.

En 2010, con el apoyo de diferentes instituciones educativas y de nuestros dinamizadores, logramos acercar a la tecnología a 6.028 madres y padres de familia de escasos recursos, a nivel nacional.

Las jornadas de capacitación se desarrollaron en 12 aulas tecnológicas de Fundación Telefónica, y se enfocaron en módulos de 40 horas, en donde los asistentes aprendieron a utilizar herramientas básicas de los sistemas operativos Windows y Linux.

La alfabetización digital es el reflejo de grandes objetivos sociales que contribuyen al desarrollo de la comunidad.

Con nuestros proveedores

Nuestra cadena de suministro es fundamental en la actividad diaria, es por ello que impulsamos prácticas responsables y sostenibles

Buscamos aliados para el desarrollo social, laboral y el equilibrio ambiental

En 2010, contamos con más de 400 aliados adjudicados en base a estándares éticos, laborales y ambientales, de los cuáles más del 60% fueron locales. Esto nos permite contribuir de manera responsable y sostenible al mejoramiento de la calidad de vida del Ecuador.

Nuestro compromiso como generador de desarrollo económico productivo se vio reflejado al destinar cerca del 50% de los ingresos a la cadena de suministro, lo que representó 256 millones de dólares al cierre del periodo.

En concordancia con lo anterior, las compras realizadas se distribuyeron a distintos sectores de adquisición de bienes y servicios, categorizados en cinco líneas: productos, infraestructuras y redes, servicios y obras, publicidad y mercadeo, y sistemas de información.

Modelo de Compras

Nos basamos en un Modelo de Gestión que prioriza la globalización de las compras, la transparencia en los procesos y la igualdad de oportunidades.

Actualmente, 750 mil empresas integran el Modelo de Compras del Grupo Telefónica a nivel mundial, entre los cuales constan los proveedores ecuatorianos.



Comercio electrónico

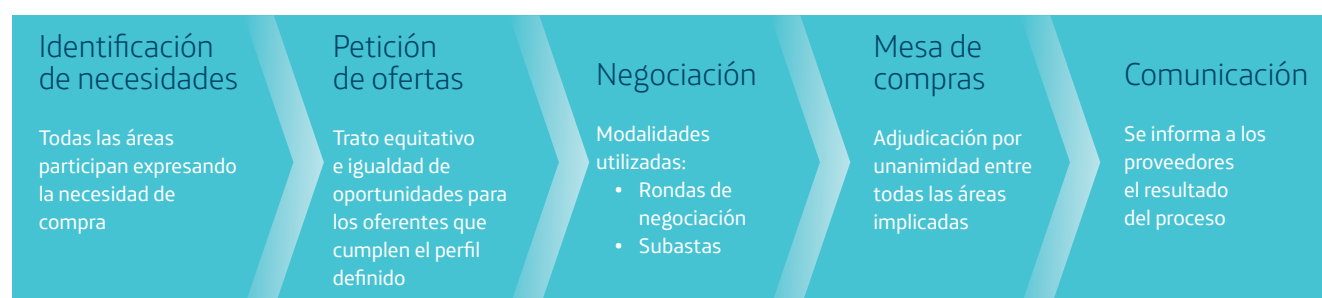
Contamos con un Sistema Avanzado de Compras (SAC) que permite procesos más dinámicos y eficientes a partir de las nuevas tecnologías.

Telefónica emplea la plataforma de negociación electrónica de e-Sourcing, para facilitar la gestión de ofertas y negociación con proveedores, así como la realización de todo tipo de subastas de compras.

Mecanismos electrónicos de compras

	2010	2009
% de negociaciones e-Sourcing	90	86
% de subastas	24	23

Nuestro Proceso de compras



Compartiendo responsabilidades con nuestros proveedores

En 2010, presentamos a nuestra cadena de suministro las Políticas de Responsabilidad, que buscan el cumplimiento de estándares generados por Telefónica; así como una guía para que cada una de las empresas puedan fomentar los mejores comportamientos en su ámbito de acción, basados en cinco principios:

- 1 Trabajamos juntos
- 2 Marcando la diferencia
- 3 Promoviendo la sensibilización y formación
- 4 Supervisando y verificando con criterio independiente
- 5 Persiguiendo la mejora continua

Programa Aliados

Por la importancia de nuestra cadena de valor, desplegamos el Programa de Gestión de Aliados como una iniciativa para reforzar las relaciones de confianza y transparencia con nuestros proveedores.

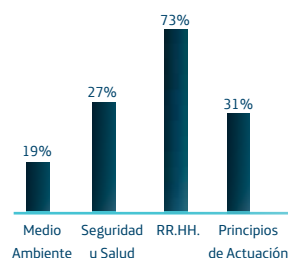
Este marco de gestión lo trabajamos desde varios proyectos para materializar nuestra visión y compartir prácticas estratégicas, comprendidas en los Principios de Actuación de Telefónica.

Para asegurar el cumplimiento de los Principios de Actuación a través de nuestra Política de Compras Responsables, formamos auditores internos del Área de Calidad y Mejoramiento Continuo. Esta iniciativa nos permite cubrir un mayor número de proveedores en los procesos de verificación.

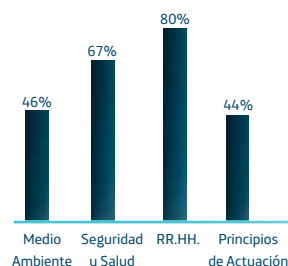
Incorporamos a nuestras auditorías en sitio, que verifican 4 dimensiones, a los Distribuidores Autorizados, cubriendo así los distintos tipos de proveedores con los que cuenta Telefónica.

Auditorías realizadas por dimensión

Telefónica Ecuador



Grupo Telefónica



Transformándonos para crear beneficios junto a la cadena de valor

A finales de 2010, reunimos en Quito a más de 150 ejecutivos de nuestra cadena de valor, para compartir las buenas prácticas de nuestra empresa, así como nuestra estrategia de sostenibilidad.

Durante el evento, extendimos el código de ética de nuestra compañía denominado Principios de Actuación de Telefónica, que rige a nivel global la cultura del Grupo e invitamos a los asistentes a elaborar un código de ética para el beneficio de sus organizaciones.

También aprovechamos esta oportunidad para presentar nuestra Política de Responsabilidad para Proveedores, con el fin de alinear mensajes y comportamientos, en beneficio de la armonía de nuestras relaciones.

Este encuentro nos ayudó a propiciar espacios de diálogo entre nuestros directivos y los aliados. De igual manera, nos sirvió para relacionar directamente a nuestra cadena de suministro con diferentes organizaciones que impulsan la Responsabilidad Corporativa, y motivarlos a adherirse a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Iniciativas Aliados

	2010
No. de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	11
% colaboradores internos capacitados en Políticas de Contratos con Terceros ¹	70
Horas de formación on line a Distribuidores Autorizados (Plataforma Icampus)	3.695
No. de ejecutivos formados en la "Escuela de coordinadores" para Distribuidores	147

1. Capacitación dirigida a todos los Administradores de Contratos de Telefónica.

Con nuestros reguladores

Gestionamos más de 800 comunicaciones anuales

Participamos por una competencia sustentable y transparente en el sector

En Telefónica, creemos en la competencia sustentable y transparente. Es por eso que promovemos el desarrollo de actividades que impulsen una cultura leal y eficiente en el sector de las telecomunicaciones. Esto, a pesar de que el país no cuenta actualmente, con una legislación propia que regule el comportamiento de los agentes económicos en el mercado local.

Desde organizaciones nacionales e internacionales, como Asetel, Ahciet, Aseta y Aeprovi, mantenemos una participación activa en las dinámicas más importantes de la industria, a través de foros, revisión de acuerdos y toma de decisiones.

Los Principios de Actuación de Telefónica nos motivan a competir de forma íntegra al considerar que los espacios abiertos y libres son los mejores escenarios para el desenvolvimiento de la economía.

Gestión regulatoria

En el desarrollo de nuestras actividades, estamos muy pendientes del cumplimiento de todos los compromisos contractuales adquiridos con el Estado ecuatoriano para estar al servicio del país.

Esto implica la comunicación fluida y continua con los organismos reguladores, la presentación de informes, así como la prestación de todas las facilidades para la verificación de los niveles de calidad de los servicios concesionados.

Además, cooperamos con el Estado en el impulso de una regulación dinámica que responda a la constante innovación del sector de telecomunicaciones.

Más de **800** comunicaciones generadas a autoridades regulatorias

419 informes presentados a SENATEL y SUPATEL

Cerca de **70** inspecciones de cumplimiento a los servicios concesionados



Entorno regulatorio

En 2010, el entorno regulatorio ecuatoriano se vio marcado por el impulso de la competencia justa y la masificación de los servicios de telecomunicaciones en el país.

La necesidad de normativas que velen por un crecimiento equitativo del negocio de la telefonía móvil originó que las autoridades apliquen la figura de operador dominante en la normativa vigente para garantizar la integridad del mercado y un mayor beneficio para los consumidores ecuatorianos.

Por otro lado, fue un año en el cual se promovió con mayor fuerza la compartición de infraestructura entre los operadores. Esta práctica permite una optimización de los espacios públicos, reducir el impacto visual en zonas urbanas y rurales, así como disminuir costos de instalación, lo cual redundará en favor de la comunidad en general.

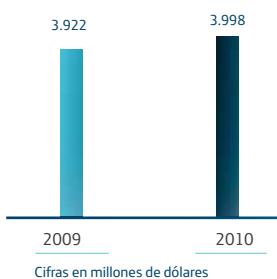


Servicio Universal

En Telefónica, trabajamos para que más ecuatorianos tengan acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y amplíen sus conocimientos para un mejor aprovechamiento de sus beneficios.

Durante el 2010, entregamos al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FODETEL) cerca de 4 millones de dólares, con el objeto de expandir el servicio universal en la sociedad. Esta aportación representa el 1% de todos nuestros ingresos facturados y percibidos.

Aportes realizados a FODETEL



Plan amanecer

Plan Amanecer

Bajo el marco de los proyectos impulsados por el Ministerio de Telecomunicaciones, Telefónica contribuyó con el programa Plan Amanecer de la Conferencia Episcopal Ecuatoriana, para lograr que más unidades educativas rurales y marginales del país mejoren la calidad de su enseñanza, con el uso de herramientas pedagógicas virtuales.

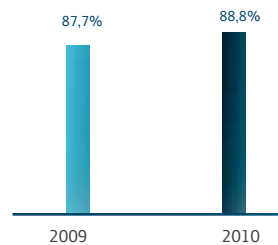
El apoyo al Plan Amanecer consistió en la dotación de todo el soporte tecnológico de acceso a las TIC para las escuelas y colegios involucrados.

Telefónica hizo posible que estas instituciones gocen de servicios avanzados, como Internet satelital, web de alta velocidad y capacidad de videoconferencia.

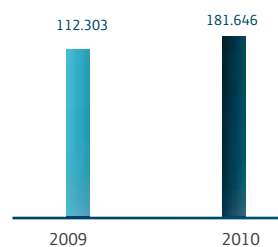
Esta iniciativa, de alcance nacional, beneficia a más de 15.000 maestros, 350.000 estudiantes y sus familias, en casi 500 establecimientos educativos.

Indicadores de accesibilidad

Cobertura poblacional



Clientes de internet en el móvil



05 1

INDICADORES

Principales indicadores de Telefónica que reflejan su comportamiento económico, social y medioambiental

Impacto Económico

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Ingresos	Millones de dólares	524	483	449	8,5
Inversión en innovación tecnológica ¹	Millones de dólares	30	70	32	- 57,1
Pago a Administraciones Públicas	Millones de dólares	55	43	93	27,9
Pago a empleados	Millones de dólares	48	43	38	11,6
Volumen compras adjudicadas	Millones de dólares	256	233	275	9,9

Impacto Social

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Beneficiarios Fundación Telefónica ²		78.286	26.337	11.676	197,2
Inversión Programa Social de Atención a la Infancia " Proniño"	Millones de dólares	5.961	3.274	2.617	82,1

Derechos Humanos

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Empleados formados en los Principios de Actuación		1.056	1.014	989	4,1
Índice Global de Satisfacción del Cliente (ISC)	Unidades	8,2	8,1	8,1	1,2
No. total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	Unidades	11	10	5	10,0

1 Se considera innovación tecnológica la nueva tecnología de red y plataformas; sin embargo, la inversión en CAPEX fue de 80 millones de dólares.

2 Beneficiarios de Fundación Telefónica: Proniño 35.964 niños, niñas y adolescentes; 40.878 estudiantes; 1.444 docentes en Aulas Fundación Telefónica.

Estándares Laborales

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Numero total de empleados	Unidades	1.160	1.136	1.083	2,1
Gastos totales de formación en el ejercicio	Dólares	528.047	587.059	461.616	- 10,1
Mujeres ³	Porcentaje	43	43	44	-
Mujeres directivas	Unidades	1	1	1	-
Número de personas con discapacidad	Empleados	46	43	32	7,0

Medio Ambiente y Cambio Climático

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Despliegue de red					
Mediciones de ruido	Unidades	434	527	218	- 17,6
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	592	40	535	1.380,0
Horas de formación ambiental a empleados	Unidades	66	147	56	- 55,1
Gastos e inversión mediciones de campos electromagnéticos	Dólares	0	0	11.100	-
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red	Dólares	12.093	221.081	593.884	- 94,5
Gasto e inversión en medio ambiente	Dólares	208.876	726.699	1.929.060	- 71,3
Inversión adecuaciones impacto visual	Dólares	n/d	247.487	752.102	-
Ecoeficiencia					
Total consumo papel blanco (incluido facturas)	Kilogramos	70.026	70.475	107.151	- 0,6
Residuos de papel y cartón	Kilogramos	962	1.616	350	- 40,5
Consumo de agua	Miles de litros	17.216	20.719	16.907	- 16,9
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica	Unidades	33.978	38.100	0	- 10,8
Residuos de baterías	Kilogramos	8.290	26.950	21.226	- 69,2
Residuos de aceites	Litros	1.643	2.138	1.422	- 23,2
Reutilización de equipos	Unidades	33.960	65.210	0	- 47,9
Derrames combustible	Unidades	1	0	3	-
Energía y CO₂⁴					
Alcance 1					
Consumo de combustible flota (gasoleo y gasolina)	Miles de litros	172	166	130	3,6
Consumo diesel en oficinas	Miles de litros	19	17	n/d	11,8
Consumo diesel en operaciones	Miles de litros	248	246	n/d	0,8
Emisiones directas ⁵	tCO ₂ eq	1.114	1.087	754	2,5
Alcance 2					
Consumo eléctrico edificios / oficinas	MW/h	2.876	2.938	3.291	- 2,1
Consumo eléctrico en operaciones	MW/h	26.440	21.997	19.325	20,2
Emisiones indirectas (electricidad) ⁵	tCO ₂ eq	11.602	9.868	8.950	17,6
Alcance 3					
Viajes por trabajo en avión ⁸	Unidades	3.663	3.510	3.882	4,4
Emisiones indirectas procedentes de viajes ⁵	tCO ₂ eq	562	583	1.035	- 3,6
Emisiones Totales ^{5/6}	tCO ₂ eq	13.277	11.538	10.740	15,1
Autogeneración de energía renovable	MWh	14	n/d	n/d	-
Emisiones evitadas ^{5/7}	tCO ₂ eq	6	n/d	n/d	-

Anticorrupción

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% variación Ejercicio anterior
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	0	0	0	-
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	0	0	0	-

3 Los datos auditados en términos comparables. El cálculo de indicadores es: No. de mujeres directivas (dirección y alta dirección) sobre total directivos de la Compañía (dirección y alta dirección).

4 Datos de energía 2009, verificados en 2010. Datos energía y emisiones 2010, en proceso de verificación.

5 El inventario en ambos años incluye las emisiones de efecto invernadero (t CO₂eq): Directas – Indirectas – Totales (equivalentes).

6 Incremento de las emisiones totales en 2010 por el aumento de nuestras redes para soportar el crecimiento del 13% del parque de clientes.

7 Emisiones evitadas gracias a la autogeneración de energía renovable.

8 Conversión de indicador 2009 (3.510 viajes) a nueva metodología de cálculo: se considera 2 viajes a un vuelo de ida y retorno.

Principios de Actuación Política de conflictos de interés	Implementamos la Política de Conflicto de Interés, estableciendo los parámetros para un relacionamiento ético y transparente entre nuestros colaboradores y con nuestros grupos de interés.
Extensión de los Principios de Actuación a la cadena de suministro	Comunicamos la Política de Responsabilidad y compartimos nuestro código de ética para impulsar la adopción de prácticas similares por parte de los proveedores.
Clientes Red y cobertura	Instalamos un total de 208 estaciones base para mejorar la cobertura, calidad y capacidad de nuestra red, llegando con la tecnología 3.5G a las principales ciudades del país.
Internet móvil	Expandimos nuestra oferta de banda ancha móvil 3.5G, llegando a diciembre 2010 al 41% de la población del país, con un crecimiento de usuarios del 62% con respecto al 2009.
Atención a Pequeñas y Medianas Empresas	Fortalecimos nuestro modelo de atención posventa e incrementamos los puntos de servicio a PYMES en Distribuidores Autorizados, pasando de 8 Centros de Atención destinados al segmento en el 2009 a 27 en el 2010.
Empleados Índice de Clima Compromiso	El nivel de satisfacción de empleados pasó del 90% a 93% como resultado de la vigencia sostenida de nuestro modelo de compromiso laboral.
Proveedores Auditorías en Responsabilidad Corporativa	Incorporamos en las 11 auditorías de verificación en sitio a los Distribuidores Autorizados, cubriendo así los distintos tipos de proveedores con los que cuenta Telefónica.
Formación de auditores internos	Para poder verificar el cumplimiento de los aspectos de RC, ambientales y laborales por parte de un mayor número de proveedores, formamos auditores internos en el Área de Calidad y Mejoramiento Continuo.
Sociedad Inicio de operaciones de Fundación Telefónica	Dimos inicio a las actividades de Fundación Telefónica como un organismo autónomo, bajo parámetros de integridad y responsabilidad. Destinamos cerca de 6 millones de dólares a los proyectos de desarrollo social.
Proniño	Beneficiamos a 35.964 niñas, niños y adolescentes que dejaron de trabajar y se incorporaron al sistema de educación formal, superando la meta propuesta inicialmente con un cumplimiento del 103,5%.
Estudio de Generaciones Interactivas	Lanzamos la encuesta piloto en Ecuador del uso de las cuatro pantallas por los menores impulsada por Fundación Telefónica y el Foro de Generaciones Interactivas. Llegamos a 10.768 estudiantes.
Medio Ambiente Campaña “Vamos a los 500.000”	Completamos la siembra de 326.200 árboles a nivel nacional, creando conciencia de conservación del medio ambiente e incentivando labores de reforestación en la comunidad.
Reciclaje de equipos celulares	Instalamos 80 puntos de recolección de celulares y accesorios en desuso, recolectando un total de 68.901 unidades electrónicas que fueron enviadas a Norteamérica para ser sometidas a un proceso técnico de disposición final.
Mediciones de campos electromagnéticos	Coordinamos con la SUPERTEL la medición de campos electromagnéticos en 600 sitios de nuestra red de estaciones base. Esto significó una gestión 15 veces mayor a la realizada en 2009. El 100% de las estaciones cumplen los parámetros establecidos.

Reconocimientos en el Grupo Telefónica

Lideramos, por segundo año consecutivo, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) -el índice de inversión socialmente responsable más importante del mundo- en el denominado supersector de las Telecomunicaciones, que incluye operaciones fijas y móviles.

La revista Fortune nos ha reconocido como la “Compañía más Admirada” del sector de las telecomunicaciones, entre otros motivos, por liderar el ranking de Responsabilidad Corporativa en el sector.

Telefónica forma parte del Comité Ejecutivo de la plataforma para el liderazgo en sostenibilidad corporativa creada por la ONU y es una de las 54 multinacionales elegidas por Naciones Unidas para formar parte de la iniciativa Global Compact LEAD.

Telefónica es reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar alcanzando las primeras posiciones en el ranking del Great Place to Work, en todos los países en los que operamos.

Analistas como Frost&Sullivan o Gartner han reconocido el liderazgo de Telefónica en Sostenibilidad. Expertos de las principales casas de analistas del sector, como IDC, Ovum, Analysys Mason y Verdantix han podido conocer de primera mano nuestra estrategia de eficiencia energética, cambio climático y sostenibilidad.

Reconocimientos

El Gobierno de la Provincia del Pichincha otorgó a Telefónica el máximo galardón como la Empresa Multinacional con Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en los aspectos: Económico, Social y Ambiental, Laboral, Inclusión Laboral a Personas con Discapacidad, Diálogo con Stakeholders, Liderazgo Ciudadano Corporativo y Anticorrupción; así como Marketing Responsable y Gobierno Corporativo.

La Vicepresidencia de la República y la Fundación General Ecuatoriana otorgaron a Telefónica el reconocimiento empresarial a las Mejores Prácticas en Inserción Sociolaboral de Personas con Discapacidad.

Telefónica fue reconocida como la 2da mejor empresa para trabajar en Ecuador según el Instituto Great Place to Work y 4ta mejor empresa para trabajar en América Latina en 5 macro-categorías: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo.

En 2010 Telefónica fue reconocida por parte de Effie Awards Ecuador haciéndose merecedora a dos reconocimientos: el Gran Effie, que es el mayor premio otorgado a la eficiencia publicitaria y el Effie de Oro en la categoría “promociones”.

La consultora chilena Praxis, junto con Deloitte & Touche, en un evento organizado por la Corporación EKOS, entregó los premios a las marcas más destacadas por su energía, valores, visibilidad y bonding. Telefónica recibió el primer lugar en el sector de telefonía móvil.

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador entregó un reconocimiento a Telefónica por ser la única empresa del país que cuenta con una certificación internacional por aplicar de manera efectiva las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna (NEPAI), en los diferentes estamentos de la Compañía.

La Corporación Ekos reconoció a Telefónica como la Empresa con Mayor Capital de Marca, en telefonía celular.

Certificaciones

Telefónica es la 1ra operadora del Ecuador en contar con el Sistema de Gestión Integrado TRINORMA, que la certifica en tres áreas: calidad de procesos (ISO 9001:2000), ambiental (ISO 14000) y seguridad y salud ocupacional (OHSAS 18000).

Contamos con la calificación de “AAA” por las firmas Humpreys y Pacific Credit Ranting para la emisión de títulos valores en el mercado bursátil ecuatoriano.

Certificación de Evaluación de Calidad en el Cumplimiento de Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna, otorgado por el Instituto de Auditores Internos de España.

06

HITOS Y RETOS

1

Retos

Principios de Actuación

Impulsar acciones que mitiguen posibles impactos detectados en la matriz de riesgos de Principios de Actuación a fin de gestionarlos adecuadamente.

Promover acuerdos institucionales que impulsen la aplicación de prácticas éticas en el marco de los Principios del Pacto Global y nuestros Principios de Actuación.

Cientes

Ratificar nuestro compromiso con los clientes, alcanzando el nivel de 8,3 puntos en el Índice de Satisfacción (ISC).

Ofrecer servicios de cuarta generación.

Poner a disposición el servicio de factura electrónica como un medio rápido y fácil de obtención de datos en línea, así como contribuir a preservar el medio ambiente.

Empleados

Mantener el Índice del Clima y Compromiso de la organización sobre los 90 puntos porcentuales, con el fin de asegurar colaboradores comprometidos y satisfechos.

Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que desplegar dentro de la organización el Plan de Vigilancia de la Salud.

Proveedores

Implementar el proceso de seguimiento y resolución de hallazgos de los resultados obtenidos durante las verificaciones de cumplimiento de los Principios de Actuación por parte de proveedores.

Crear espacios de diálogo con nuestra cadena de suministro a fin de compartir buenas prácticas y proporcionar contenidos basados en nuestra política de conducta ética.

Sociedad

Atender de manera integral a un mayor número de niños, niñas y adolescentes trabajadores, extendiendo la cobertura del programa Proniño a 40.205 participantes. Así como ampliar la participación en el programa de Jóvenes a 446 bachilleres y universitarios.

Ejecutar el estudio pormenorizado de Generaciones Interactivas para la línea base establecida por MINTEL atendiendo a 1.900 instituciones educativas a fin de contar con la información nacional, así como informes técnicos por institución y herramientas digitales de gestión.

Medio Ambiente

En el marco de la campaña de reforestación, completar 500.000 especies endémicas sembradas en 2011.

Promover, a través del Programa de Reciclaje de equipos en desuso, la recolección de 20.000 equipos entre celulares y accesorios.

Mantener nuestro compromiso de reducir el 10% del consumo de energía y buscar mecanismos del uso eficiente de los recursos en nuestras oficinas y edificios operativos.



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
Tel: +34 915 727 200
Fax: +34 915 727 455
www.ey.com/es

Revisión Independiente

Un mensaje de Ernst & Young

Por encargo de la Comisión de Auditoría y Control, realizamos la revisión del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 de Telefónica Movistar Ecuador. El Informe consta de dos partes: el presente documento impreso y la versión online completa del mismo, que estará disponible en www.telefonica.com.ec/informes.php

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 de Telefónica Movistar Ecuador, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Telefónica, que han elaborado dicho informe en base a:

- Los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI).
- Los principios recogidos en la guía AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en Ecuador.

Alcance de los trabajos

Nuestro trabajo consiste en:

• Revisión 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 del criterio seguido para su consideración, en su caso, como no aplicables, con el alcance determinado en nuestro Informe de Revisión Independiente.

• Revisión bajo la consideración de la norma AA1000AS

Los procedimientos de revisión se han desarrollado para valorar, que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 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.

Asimismo, se han considerado las directrices establecidas en la norma ISAE 3000 (Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) aplicable para la realización de estas revisiones.

Los procedimientos de revisión 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 base a pruebas selectivas, para las informaciones reportadas en relación a cada uno de los indicadores.

Nuestra Independencia

Las políticas de independencia de Ernst & Young son de aplicación a la Firma, socios y sus profesionales. Estas políticas prohíben cualquier interés financiero o conflicto de interés en nuestros clientes que pudieran comprometer nuestra independencia. Cada año, los socios y el personal son requeridos para confirmar el cumplimiento de las políticas de la Firma. Las normas de independencia de Ernst & Young exceden, en algunos apartados, los requerimientos del IFAC (International Federation of Accountants).

Nuestro Informe de Revisión Independiente contiene el alcance del trabajo, los criterios de revisión, los procedimientos realizados, nuestra independencia, así como las conclusiones y recomendaciones identificadas como resultado de nuestro trabajo. Dicho Informe estará disponible en www.telefonica.com.ec/informes.php.

ERNST & YOUNG, S.L.

Madrid a 18 de mayo de 2011

Comisión Social: Pl. Pablo Ruiz Picasso, 1, 28020 Madrid
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al
Tomo 1.2749, Libro 6, Folio 215, Sección 6.
Hoja M-23123. Inscripción 116. C.I.F. B-39870306

Telefónica Movistar Ecuador

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2010

El presente Informe está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet: www.telefonica.com.ec

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:

Jorge Anhalzer (portada)

Demás fotos e imágenes: Archivo de Telefónica

Impresión:

Imprenta Mariscal

Fecha de Edición: Agosto 2011



Este Informe ha sido producido
usando materiales reciclables.

