

COMUNICACIÓN DE PROGRESO TELEFÓNICA COLOMBIA





César Alierta
Presidente Ejecutivo
Telefónica S.A.

Querid@ amig@,

El ejercicio 2008 ha sido para Telefónica un buen año en términos de RC por varios motivos. En primer lugar, porque para 2011 nos hemos marcado como meta incorporar la sostenibilidad del negocio en nuestras líneas estratégicas, con el fin de incorporar el compromiso con la sociedad al *core business* de la Compañía y, en consecuencia, de vincular definitivamente el comportamiento responsable con la gestión y la cuenta de resultados.

Esa vinculación nos permite cada año tener un mismo modelo global que aplica de manera cada día más uniforme en todo el teatro de operaciones de una Compañía como Telefónica, presente en 25 países, con cerca de 260 millones de clientes, con más de 257.000 profesionales, y durante el ejercicio de 2008 invirtió 8.400 millones euros en infraestructuras y otros 4.614 millones adicionales en I+D+i. Además, vincular la Responsabilidad Corporativa al negocio nos ha permitido en 2008 incrementar el índice de satisfacción de nuestros clientes, que, en media, se ha situado en 6,92, o mejorar el índice de clima y compromiso laboral de nuestros empleados, que se sitúa en una media del 69%.

En segundo lugar, 2008 ha sido un buen año en términos de RC porque hemos avanzado significativamente en la puesta en marcha de sistemas y procesos internos que afianzan la integridad de nuestra gestión a través de la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa del Consejo de Administración de Telefónica S.A. Los más de 60.000 profesionales formados en nuestros Principios de Actuación o la firma de la declaración "Derechos Humanos: una llamada a la Acción", promovida por el Global Compact de Naciones Unidas;... son buenos ejemplos de cómo Telefónica avanza progresivamente en medidas para afianzar la integridad en nuestra gestión. Así nos lo han reconocido un año más renovando nuestra presencia en los dos índices de inversión socialmente responsable más relevantes del mundo: *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) y *FTSE4Good*.

Adicionalmente, 2008 ha sido un año en el que hemos hecho un énfasis extraordinario en poner en valor el impacto positivo de nuestros productos, servicios y soluciones en la sociedad. Así, Telefónica invirtió más de 370 millones de euros para reducir la brecha digital: 275 millones se destinaron a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones a actividades de formación en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

En cuarto lugar, el ejercicio de 2008 ha significado la ratificación del compromiso de Telefónica con los programas de acción social y cultural. Conforme al modelo de medición LBG, en 2008 la Compañía invirtió cerca de 115 millones de euros en estos programas. Entre ellos, quiero destacar especialmente Proniño, de Fundación Telefónica, que, por tercer año consecutivo, ha conseguido duplicar el número de niños escolarizados para contribuir a la lucha contra el trabajo infantil: hoy más de 107.000 niños y niñas pueden ver un futuro mejor gracias al trabajo conjunto de Fundación Telefónica y más de 100 ONG's que operan en América Latina.

Para terminar, considero que 2008 ha sido un buen ejercicio en materia de RC porque hemos ido mejorando el modelo de reporte y comunicación sobre nuestros logros. Este informe de RC forma parte de los 17 informes que ya editamos en los países donde estamos presentes, haciendo real la estrategia de que la RC tiene un doble componente: global (tal y como impulsan las iniciativas multilaterales de Naciones Unidas, GRI o los índices del tipo DJSI) y local (respondiendo así a las demandas de los grupos de interés de cada país). Un ejercicio más, también, quisiera dejar constancia del compromiso firme que Telefónica tiene con el Global Compact de Naciones Unidas, así como con el cumplimiento de sus principios.

Confío que la lectura de este Informe sea de su interés. Creemos que avanzamos cada año. Y ese avance es, en gran medida, gracias a quien, como usted, confía en nosotros y nos impulsa cada día a hacer las cosas mejor. Reciba mi más sincero agradecimiento.

Querid@s amig@s,

"Queremos mejorar la vida de las personas". Así se inicia la visión de Telefónica, nuestro Espíritu de Progreso, un espíritu global que busca el progreso local. El progreso es el motor central de la acción, el elemento básico de nuestro potencial innovador y la forma directa de participar en la construcción del país.

Nuestro compromiso de largo plazo nos permite acelerar los pasos del Espíritu de Progreso. Para ello contamos con el "Programa Ahora", que nos desafía a gestionar el desarrollo de corto y mediano plazo con cuatro ejes complementarios hacia nuestros grupos de interés: Clientes, Sociedad, Empleados y Accionistas.

La Responsabilidad Corporativa (RC) es hoy un direccionamiento empresarial de carácter universal, incorporada en la estrategia de negocio, inserta en nuestra cultura organizacional y promovida en todas las relaciones que el Grupo Telefónica tiene con sus grupos de interés. Este comportamiento responsable nos ayuda a crear valor, adaptamos con firmeza al entorno y transmitirlo a todos nuestros aliados.

Este informe de RC, resalta el compromiso con la gestión de un grupo empresarial confiable que permite afianzar la integridad de todas las operaciones y, describe el equilibrio entre la forma de ser y hacer las cosas.

A lo largo del 2008, la premisa de "hacer bien nuestro negocio" fue el eje fundamental de todas nuestras estrategias de relacionamiento con los diferentes Grupos de Interés.

Clientes: nuestra gestión excelente la logramos al desplegar una infraestructura de red sólida y moderna, ofrecer productos y tarifas acordes a sus necesidades y garantizar un respaldo efectivo en la atención de los servicios de la Compañía. Esta oferta de satisfacción para nuestros clientes se basa en mejores modelos comerciales, con mayor movilidad y aplicaciones novedosas.

Empleados: sabemos la directa relación que existe entre una adecuada gestión de empleados y la satisfacción de los clientes. Por este motivo tenemos el objetivo de ser el mejor lugar para trabajar. Esto se vió realizado en el 2008 ya que las empresas del grupo estuvieron entre las 20 mejores empresas para trabajar en Colombia.

Accionistas: proporcionamos equilibrio entre crecimiento y rentabilidad. Telefónica en Colombia generó ingresos cercanos a los 6 billones de pesos, lo que consolida a las operaciones del grupo como empresas sólidas, prósperas y bien preparadas para enfrentar la actual crisis económica.

Sociedad: para la sociedad anhelamos el desarrollo tecnológico, impulsamos la inclusión digital y fortalecemos la capacidad de nuestros aliados. Así mismo, promovemos el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para tal efecto en 2008, implementamos el proyecto de generaciones interactivas.

La gestión íntegra y transparente de la Compañía se ve realizada por medio de nuestros Principios de Actuación. Este marco ético empresarial se desarrolla por medio de programas de divulgación, formación y seguimiento, que aseguran su aplicación y cumplimiento.

La acción social y cultural se concreta con los planes y programas de la Fundación Telefónica que se articulan con las acciones que emprende la Compañía en la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, su uso responsable y su aporte a la educación.

Proniño, nuestro programa para contribuir a erradicar el trabajo infantil y fomentar la escolarización, cerró el año 2008 con 12.639 niños beneficiados, además de ampliar la cobertura a 19 ciudades.

La gestión ambiental y la perspectiva de sostenibilidad la fortalecimos de manera significativa durante el 2008 por medio de un proceso de planeación estratégica, que permite orientar con objetivos y estrategias nuestro rumbo hasta el 2012.

Este informe es para dialogar y comunicar, para acercarnos cada vez más a nuestros grupos estratégicos de forma abierta y transparente, contando nuestros logros y asumiendo nuevos retos. Los compromisos que adquirimos como Compañía se enmarcan siempre en la búsqueda continua de mejores resultados económicos, sociales y ambientales, proporcionando servicios diferenciados basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Este tercer informe de RC es además un ejercicio de transparencia que se refleja en



José María Álvarez Pallete
Presidente Telefónica
Latinoamérica



Alfonso Gómez Palacio
Presidente Ejecutivo
Telefónica Colombia

la verificación obtenida para el estándar AA1000/AS -que revisa la inclusión y el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés-, y el alineamiento con las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) para informes de sostenibilidad.

Nuestro compromiso con el Pacto Global, la contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, formar parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y del FTSE 4Good, aseguran que el trabajo que presentamos cuenta con un enfoque sostenible.

Nuestro compromiso con los grupos de interés se refleja en el presente informe donde se recogen sus aportes y expectativas, las cuales se convierten en asuntos relevantes que nos permiten avanzar en nuestro ideario de ser un grupo empresarial de talla mundial, admirado en su sector y con sello de excelencia. Es por este motivo queremos hacerles llegar nuestro agradecimiento por su participación y por contribuir a superarnos constantemente.

Nos hemos transformado desde adentro, y nuestro gran objetivo para el 2009 es generar la confianza de todos nuestros clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general.

Todo esto es posible gracias a nuestro Espíritu de Progreso.

José María Álvarez Pallete
Presidente Telefónica
Latinoamérica

Alfonso Gómez Palacio
Presidente Ejecutivo
Telefónica Colombia

Comunicación de Progreso

Como parte de su compromiso voluntario con el Pacto Mundial y con algunas de las iniciativas más importantes de fomento de la responsabilidad social, Telefónica Colombia presenta anualmente un informe sobre el avance y los logros de la implementación de prácticas empresariales responsables en los ámbitos económico, social y ambiental, a través de la Comunicación de Progreso.

Telefónica Colombia hace explícito este compromiso en una matriz que articula las acciones y logros de la Compañía con los principios del Pacto Mundial, con los indicadores del GRI, con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, con los parámetros del *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* y con los criterios del índice *FTSE4Good*, como muestra del grado de integración de la responsabilidad social de Telefónica con sus objetivos corporativos y la operación de su negocio.

La iniciativa del Pacto Mundial es impulsada por las Naciones Unidas y promueve entre las empresas de todo el mundo, la adopción voluntaria de un compromiso con la responsabilidad social, a partir de diez principios relacionados con prácticas ambientales, laborales, de lucha contra la corrupción y respeto de los Derechos Humanos. Telefónica Colombia pertenece al Pacto desde el año 2005.

Percepción de los grupos de interés

Telefónica como empresa responsable valora la percepción de los grupos de interés por eso ha definido indicadores que muestran su comportamiento económico, social y medioambiental.



Nivel de Aplicación- GRI

Este informe ha sido catalogado por el GRI como "3th party checked" con un nivel A+. La verificación del mismo ha sido realizada por Ernst & Young, entidad que comprobó el nivel de cumplimiento de los indicadores GRI-G3.

Esta comprobación no implica ninguna opinión sobre la calidad y contenido del informe, sino una opinión acerca de la aplicación del modelo de reporte establecido por el GRI-G3, que se encuentra descrito en la versión *online* del informe.

Iniciativas Telefónica	Principios del Pacto mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Indicadores GRI – G3	Variables Dow Jones Sustainability index (DJSI)	Criterios Financial Times Stock Exchange (FTSE4Good)	Pág.
Principios de Actuación	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10	O1, O8	HR1, HR2, HR3, HR6 SO2, SO3, SO4, LA11	Económico – Gobierno corporativo	Social Derechos Humanos Política para contrarrestar el soborno	32 - 33
Fundación Telefónica	P1, P2, P5	O1, O2, O3, O4, O8	HR6, EC3, SO1	Social – Ciudadanía corporativa Inversión social	Derechos humanos Gestión Social y grupos de interés	46 - 49
Compras responsables	P1, P2, P4, P5, P6, P10	O1, O8	HR1, HR2, HR3, HR6, HR7, EC7, LA11, EC6	Económico – Criterio específico del sector Gestión de la relación con la cadena de suministros Económico – Anticorrupción y soborno	Social Derechos humanos Gestión Estándares laborales en la cadena de suministros	34 - 37
Gobierno corporativo	P1, P6		LA13	Económico - Gobierno corporativo Códigos de conducta Anticorrupción y soborno	Social Política Derechos Humanos	29 - 33
Productos y servicios responsables	P1	O8	PR6	Económico – Criterio específico del sector Social – Criterio específico del sector	Social Gestión en Derechos Humanos	44
Clientes: satisfacción clientes; infraestructura; productos y servicios	P1	O8	PR8, IO1, IO7, IO8	Económico – Criterio específico del sector Gestión de la relación con clientes	Social Gestión en Derechos Humanos	16 - 22
Empleados	P1, P3, P4, P5, P7, P10	O1, O3	LA1, LA2, LA3, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14	Social – Desarrollo capital humano Atracción y retención del talento Indicadores de prácticas laborales	Social Gestión en Derechos Humanos Social y grupos de interés	23 - 26
Seguridad y salud	P1	O1, O4, O5, O6	LA7	Social – Criterio específico del sector Salud Ocupacional Indicadores de prácticas laborales: HSE		27
Motor de progreso	P1, P5, P10	O1, O8	EC1, EC5	Económico – Criterio específico del sector Inversión I+D Gestión de la relación con clientes Gestión de la cadena de suministro	Social Gestión en Derechos Humanos Estándares laborales en la cadena de suministros	4
Inclusión digital	P1	O1, O8	SO1, IO7, IO8, PA1, PA7, PA11	Económico – Criterios específicos del sector Innovación y desarrollo		40 - 43
Especial: medio ambiente	P7, P8, P9	O7	EC2, EN1, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN12, EN17, EN18, EN22, EN26, EN27, EN30 IO7, IO8 PA08	Medio ambiente	Medio ambiente Cambio climático	52 - 58

Objetivos de Desarrollo del Milenio



Principios Pacto Global

Derechos Humanos

Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

Estándares Laborales

Principio 3: las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

Principio 10: las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Índices bursátiles sociales

El Grupo Telefónica pertenece, desde su creación en abril de 2008, al listado de compañías incluidas en el *FTSE4Good* Ibx, el primer índice español de empresas sostenibles. Este índice fue creado por el Grupo FTSE⁵ y al igual que su equivalente

⁵ Por sus siglas en inglés Financial Times Stock Exchange. El Grupo FTSE es líder mundial en la creación, cálculo, administración y gestión de índices, entre los que se destaca la serie FTSE Global Equity, que incluye índices reconocidos mundialmente que van desde el Índice FTSE

internacional el *FTSE4Good* al que también pertenece la Compañía, incluye a empresas que han superado evaluaciones de su desempeño en las dimensiones medioambiental y social, realizadas por el *Ethical Investment Research Service* (EIRIS) y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), su socio en España.

Telefónica también hace parte del grupo de empresas calificadas por el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), un índice bursátil de la bolsa de Nueva York que mide el compromiso con la sostenibilidad de las empresas, mediante la evaluación en criterios de gobierno corporativo, gestión de riesgos, códigos de conducta y anticorrupción, criterios medioambientales, desarrollo del capital humano, retención y atracción del talento, filantropía e informes sociales, entre otro.

 Dow Jones Sustainability Indexes

 FTSE4Good

All-World a la serie FTSE4Good y la serie de índices FTSEurofirst, así como el prestigioso Índice FTSE 100.