

The background of the cover is a night cityscape with light trails from traffic and buildings. A complex grid of white lines is overlaid on the image, creating a sense of depth and connectivity. The text is centered on a dark, semi-transparent rectangular area.

2011

Informe Anual

de Sostenibilidad
y Responsabilidad Corporativa

Telefónica Móviles Panamá, S.A.

Telefonica

2011

Informe Anual

de Sostenibilidad
y Responsabilidad Corporativa

Telefónica Móviles Panamá, S.A.

Telefónica



Fundación Telefónica

ÍNDICE

| | |
|-----------|---|
| 04 | 1 Carta de los Presidentes |
| 08 | 2 Sobre este Informe Principios de elaboración del Informe Perímetro de consolidación de la información contenida en este Informe Estructura del Informe |
| 12 | 3 Análisis de Materialidad |
| 14 | 4 La Sostenibilidad en Telefónica Estrategia y organización de la sostenibilidad |
| 16 | 5 Impacto Económico Motor de Progreso Código de Conducta: Principios de Actuación y Gestión de Riesgos Gestión de la relación con los clientes Privacidad y protección de datos Protección de menores Responsabilidad en la cadena de suministro |
| 24 | 6 Impacto Ambiental Gestión ambiental en Telefónica |
| 27 | 7 Impacto Social Empleados Inclusión Digital Regulación y competencia Fundación Telefónica |
| 33 | 8 Indicadores |
| 36 | 9 Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas |
| 40 | 10 Reconocimientos |
| 42 | 11 Informe de revisión independiente de Ernst & Young |

www.telefonica.com.pa

1

CARTA DE LOS PRESIDENTES

Carta del Presidente

Estimad@s amig@s:

Dentro del ADN de Telefónica está nuestra vocación de convertirnos en un aliado estratégico para el desarrollo tecnológico, económico y social de las sociedades en las que estamos presentes. Estamos convencidos de que nuestro sector está en el centro de la solución de los principales temas del planeta: allí donde hay TIC¹, se incrementa la productividad, se mejora la educación, se reducen los costes sanitarios y de la energía, y se impulsa la inclusión. En otras palabras: allí donde hay TIC, hay desarrollo.

Y en Telefónica, como compañía líder de Telecomunicaciones, queremos contribuir a ese desarrollo con dos líneas de trabajo. Con la primera, impulsamos la Sostenibilidad Corporativa, entendida como una estrategia basada en la creación de valor a largo plazo mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, social y ambiental (en línea con el concepto definido por el Dow Jones Sustainability Index)². Con la segunda, a través de Fundación Telefónica, promovemos la acción social y cultural, especialmente a través de programas educativos para erradicar el trabajo infantil y para facilitar el acceso al conocimiento y la aplicación de las TIC.

En este documento, Ud. encontrará un resumen de nuestra actividad en 2011 atendiendo a las tres dimensiones básicas de la Sostenibilidad: Dimensión económica (cadena de suministro, códigos de conducta, protección de menores, y privacidad); Dimensión social (clima y compromiso, seguridad y salud, diversidad, inclusión digital y proyectos sociales); y Dimensión ambiental (eficiencia energética y servicios green).

Estamos firmemente convencidos de que nuestra compañía puede ser un motor de desarrollo y progreso de las sociedades y países en los que trabajamos.

Nuestro reto es hacerlo cada día un poco mejor.



César Alierta
Presidente de Telefónica

¹ Tecnologías de la Información y la Comunicación.

² Es el índice de sostenibilidad de mayor relevancia a nivel mundial que considera la Responsabilidad Corporativa desde una óptica de negocio.

Carta de los Presidentes

Estimad@s amig@s:

Hace 15 años Telefónica inicia sus operaciones en Centroamérica y en todo momento hemos tenido un profundo compromiso con la región. Hemos contribuido al desarrollo económico, social, tecnológico y medioambiental de los países en los que operamos, pues somos conscientes de nuestro rol y del aporte que hacemos. Tenemos la profunda convicción de que la innovación también tiene que estar orientada a asegurar el desarrollo sostenible de nuestra sociedad y, como consecuencia de Telefónica.

Este año presentamos el 6º Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica Panamá, elaborado y revisado bajo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI). Además, este Informe cuenta con contenidos que respaldan el compromiso que tenemos con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Gracias al resultado del diálogo con nuestros grupos de interés, en este Informe desarrollamos temas que fueron priorizados por nuestros grupos de interés: cumplimiento y desempeño ambiental; cumplimiento de la normativa, regulación y competencia; protección de datos, protección del menor y Principios de Actuación.

Guiados por nuestros Principios de Actuación y en el marco estratégico de *bravo*, gestionamos nuestro recurso humano alcanzando un Índice de Clima y Compromiso Laboral de 90 puntos, lo que nos permitió obtener el 5to lugar en la lista de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y Caribe por país, y única empresa de telecomunicaciones en el ranking del estudio realizado por la empresa Great Place to Work.

Nuestros clientes también fueron parte importante del motor de compromiso. A finales de noviembre de 2011, anunciamos la culminación del Plan de Expansión y Mejoramiento de Red, el más agresivo de la empresa hasta el momento en Panamá, que nos permite un aumento en la capacidad de red que usualmente nos hubiese tomado tres años. Esta expansión nos permite absorber la creciente demanda en el tráfico de datos y ofrecer mejor cobertura, mayor penetración y mejor acceso a todas las tecnologías existentes en el mercado local (EDGE, 3.5G y 4G).

Sumado a esto, alcanzamos rápidamente el liderazgo en redes sociales entre las empresas de telecomunicaciones en Panamá con nuestra marca Movistar, para lo cual fue necesario adaptar el modelo de gestión de atención al cliente.

En beneficio del medioambiente, continuamos con nuestro programa de reciclaje de celulares "La tierra te llama, ¡contesta", que tenemos en marcha desde el año 2009 logrando evitar que casi 7 toneladas de celulares y accesorios llegaran a los vertederos de Panamá. Gracias a los resultados obtenidos del programa, hemos reforestado 35.5 hectáreas de tierra en áreas priorizadas de la estrategia nacional del ambiente.



Santiago Fernández Valbuena
Presidente Telefónica Latinoamérica

Nuestra acción social continuó enfocada en la erradicación del trabajo infantil a través del acceso al conocimiento, la capacitación de docentes y la inserción de las Tecnologías de la Información en escuelas públicas a través de Aulas Fundación Telefónica. Para el 2011, a través del programa Proniño de Fundación Telefónica, reintegramos a más de 8 mil niños, niñas y adolescentes en Panamá. También gestionamos importantes alianzas estratégicas con entidades de Gobierno y empresas privadas, lo que nos permitió ampliar aún más el programa.

Un año más nos sentimos orgullosos de ser una operación generadora de inversión, trabajo y riqueza para todos los panameños. Queremos agradecer a nuestros empleados y grupos de interés por hacer posible nuestro compromiso con el país y más aún, consideramos importante compartir la información que detallamos en este Informe para que conozcan lo que conlleva una operación de esta envergadura y lo que impacta en el desarrollo de nuestro país.

Muchas gracias,



Santiago Fernández Valbuena
Presidente Telefónica Latinoamérica



Osman Rodríguez
CEO Telefónica Centroamérica



Isaac Suárez
Gerente General
Telefónica Móviles Panamá



Osman Rodríguez
CEO Telefónica Centroamérica



Isaac Suárez
Gerente General
Telefónica Móviles Panamá

2

SOBRE ESTE INFORME

Principios de elaboración del Informe
Perímetro de consolidación de la información
contenida en este Informe
Estructura del Informe

Sobre este Informe

Principios para la elaboración del Informe Anual 2011 de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa

Presentamos el sexto Informe Anual de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Panamá. Este documento cubre los avances producidos en materia social, medioambiental y de buen gobierno a lo largo de 2011 y presenta los retos que nos marcamos para 2012.

Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia operativa en Europa y Latinoamérica. Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 306,6 millones a diciembre de 2011. Es una empresa constituida en España en 1924 y totalmente privada, con más de 1,5 millones de accionistas directos y cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires. Ocupa la séptima posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y la séptima en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro, a 31 de diciembre de 2011.

Telefónica dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 60% de su negocio fuera de su

mercado doméstico. Movistar, Vivo y O2 son las principales marcas bajo las que se articulará la oferta comercial de Telefónica en sus respectivos países: Vivo para Brasil, Movistar para España y el resto de Latinoamérica y O2 en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia.

Para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa de este Informe, se han utilizado herramientas y desarrollos informáticos tanto internos como externos, destacando eSIF para temas relacionados con Recursos Humanos y Credit 360 para temas relacionados con clientes y comunidad. La implementación de estas herramientas nos ha permitido el autodiagnóstico y la verificación de cada dato desde su división de origen, así como seguir su trazabilidad, desviación y confianza a distintos niveles de agregación, pasando a su vez por dos procesos de chequeo y revisión tanto interna (Control de gestión) como externa (Ernst & Young, Aenor).

La información que presentamos cuenta con revisión externa y toma los principios de Global Reporting Initiative (GRI) y AA1000 (APS) para su exposición, por ser los estándares más contrastados y utilizados en la elaboración de estas memorias, siempre con el ánimo de facilitar la comprensión, la comparabilidad y la máxima transparencia a nuestros grupos de interés.

ESTRUCTURA DE MARCA



Sobre este Informe

Perímetro de consolidación de la información contenida en este Informe

Telefónica es una empresa global con presencia en 25 países y 307 millones de clientes. En la Compañía trabajan más de 286,000 profesionales, contamos con cerca de 15,000 proveedores y más de 1.5 millones de accionistas.

Este Informe Anual recoge la información más relevante que se ha producido en el año 2011 en términos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa de Telefónica Panamá en sus vertientes económica, medioambiental y social.

Telefónica Móviles Panamá, S.A. es una sociedad anónima constituida en la República de Panamá y forma parte del Grupo Telefónica desde el año 2004; somos titulares de una concesión otorgada por el Estado Panameño para la prestación del servicio de telefonía móvil celular.

Para este Informe, también se considera información relacionada a la gestión realizada a través de la Fundación Telefónica, con sede en España pero cuya gestión e inversión social llega a nuestro país a través de sus diferentes ejes de actuación e intervención.

La Compañía emite un Informe Corporativo global, que describe datos de nuestras operaciones en los distintos países en que la Compañía opera. Este documento contempla aspectos relevantes publicados en el Informe Corporativo con el objeto de documentar la presencia global de la Compañía.

Las operaciones emiten Informes locales de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en sus países. En el caso de Panamá emitimos desde el año 2006 de manera consecutiva, con revisión externa y calificación GRI G3.

Para la coordinación y consolidación de la información, en Telefónica contamos con un sistema *on line* que permite recabar en cada país los indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos. Dicho sistema permite su análisis para cada uno de los países en los que se desarrollan las actividades de manera comparable, ponderada y medible, siempre con la finalidad de usarlo como herramienta de gestión. La puesta en marcha de dicho sistema corporativo ayuda también a mejorar el proceso de revisión externo del Informe por parte de la firma auditora Ernst & Young.

Para el periodo cubierto por este Informe, no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de Telefónica Móviles Panamá, S. A.



Sobre este Informe

Estructura del Informe

Para el ejercicio 2011, en Telefónica presentamos un año más nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa construido sobre los pilares de credibilidad, rigor y transparencia.

El Informe presenta, en primer lugar, el análisis de materialidad basado en las recomendaciones de la norma AA1000 para identificar aquellos aspectos que resultan más relevantes para la sostenibilidad de Telefónica.

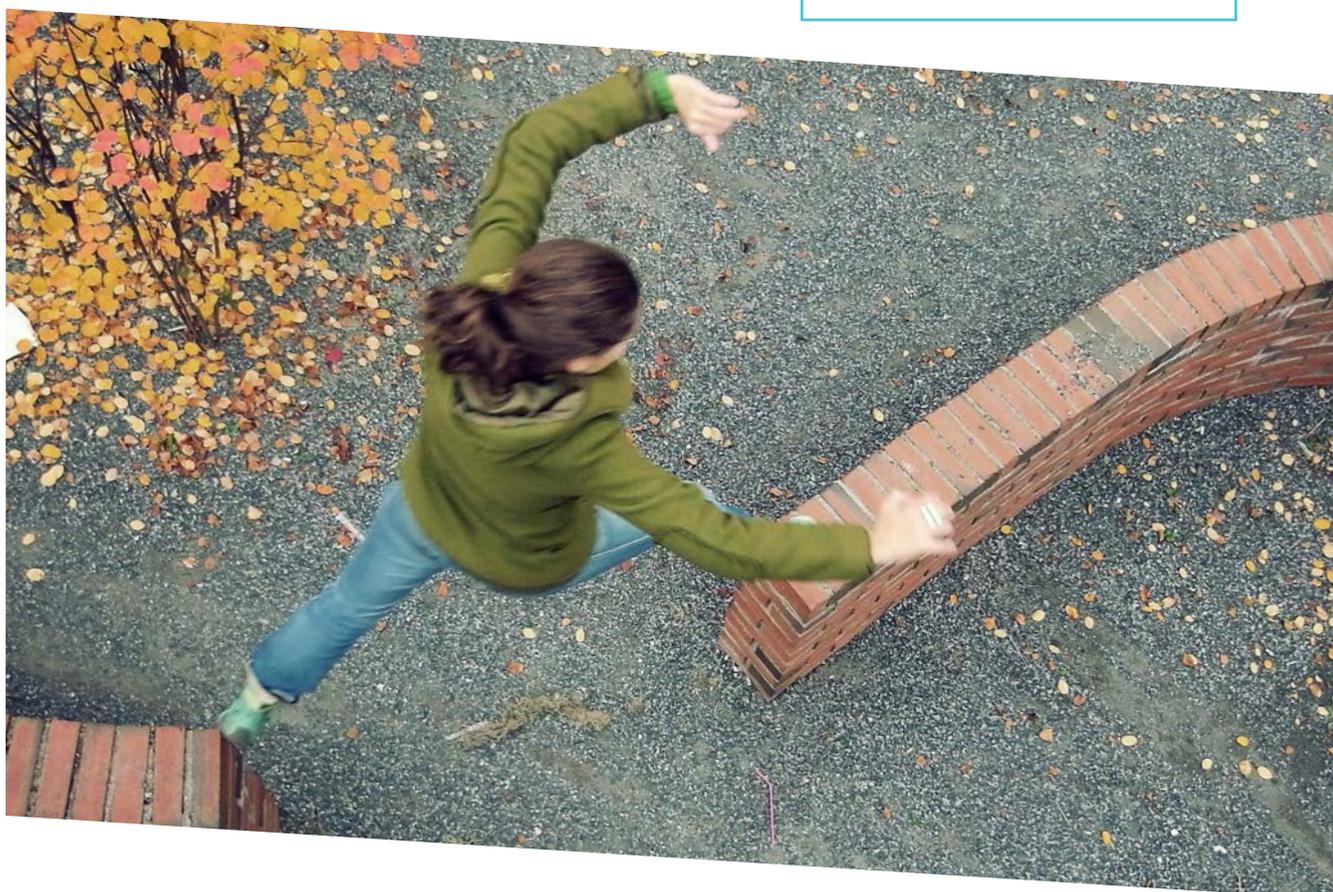
Posteriormente presentamos el Informe de Sostenibilidad de Telefónica desde la perspectiva de triple cuenta de resultados, aportando indicadores e informes de gestión de los avances más significativos producidos en la Compañía en materia de sostenibilidad económica, medioambiental y social.

A modo de resumen y para una más rápida representación cuantitativa de los aspectos materiales de Telefónica en materia de sostenibilidad económica, medioambiental y social, se ofrece una tabla con la evolución de los indicadores básicos (KPIs).

Al igual que en años anteriores, se incluye también la Comunicación de Progreso (COP) de los Principios del Pacto Mundial e indicadores GRI asociados a dichos Principios. Buscamos mantener un criterio general,

global e intersectorial que permita al lector la comparabilidad, mejore la transparencia de las acciones realizadas y refleje los avances en la gestión, siguiendo el espíritu de los informes de progreso del Pacto Mundial.

También incluimos algunos de los reconocimientos recibidos durante el 2011. Al final de este documento incorporamos el informe de revisión independiente de la información ofrecida a lo largo de toda esta Memoria.



3

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Análisis de Materialidad

El análisis de Materialidad es una matriz que incluye aquellos asuntos que son de importancia para los públicos de interés de la Compañía y son priorizados dentro de la estrategia del negocio.

Por segundo año consecutivo en Panamá la elaboración de este análisis se realiza conforme a la norma AA1000AS, con el objetivo de enfocar este nuevo Informe en aquellos temas que son relevantes para la operación local, atendiendo y respondiendo a las demandas e inquietudes de nuestros principales grupos de interés.

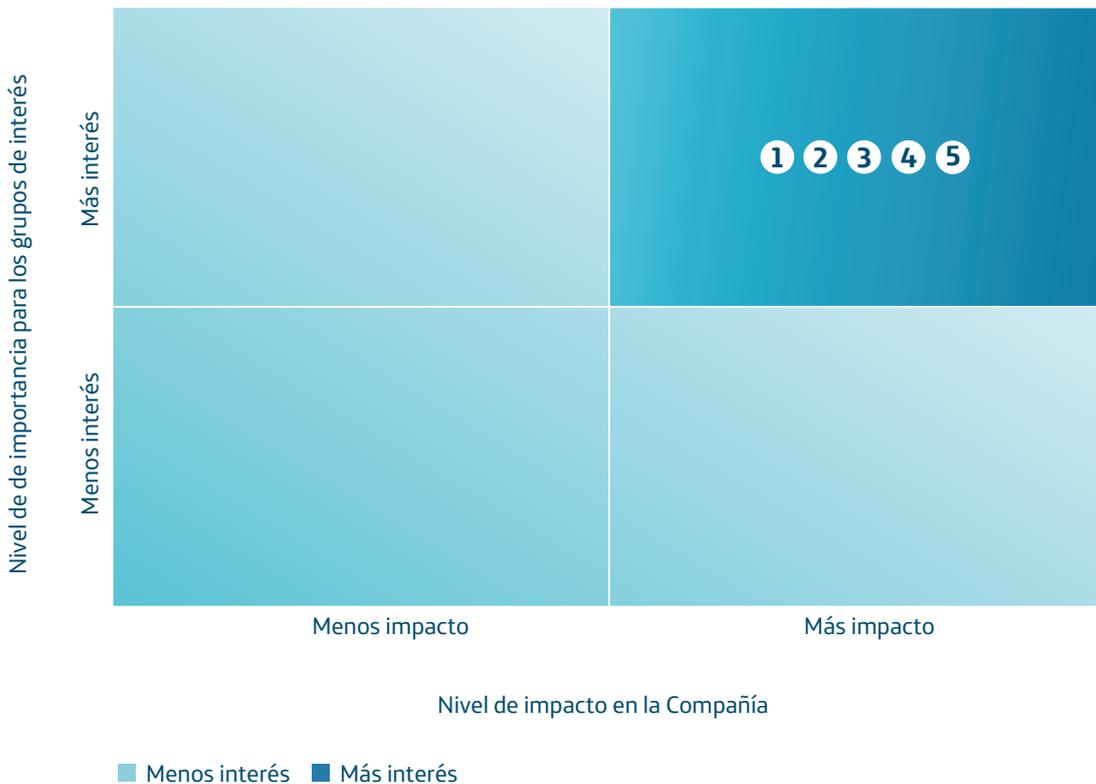
La definición de los asuntos relevantes se ha realizado en referencia a informes del sector de telecomunicaciones, nuestra estrategia y análisis de riesgos como compañía y las expectativas de los grupos de interés.

Adicionalmente, se utilizaron diversas fuentes como el Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good y el Pacto Mundial. Posteriormente fueron priorizados a nivel local en función del impacto actual o potencial en nuestra estrategia y nivel de preocupación de nuestros grupos de interés.

La gestión de Responsabilidad Corporativa en Panamá organizó un conversatorio con representantes de nuestros grupos de interés: proveedores, clientes, empleados, sociedad (representantes de diferentes sectores: experto en RSE, ONG, socios estratégicos, organismos públicos, medioambiente). En este espacio se definieron cinco asuntos que fueron priorizados y que serán desarrollados a lo largo de este Informe, entre otros:

1. Cumplimiento y desempeño ambiental
2. Cumplimiento de la normativa, regulación y competencia
3. Protección de datos
4. Protección del menor
5. Principios de Actuación

Matriz de Materialidad



4

LA SOSTENIBILIDAD EN TELEFÓNICA

| Estrategia y organización de la sostenibilidad

La sostenibilidad en Telefónica

Durante 2011, continuamos avanzando en nuestro enfoque de sostenibilidad, en línea con el principal índice de inversión responsable, el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*: "La sostenibilidad corporativa es 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".

La sostenibilidad es un activo intangible fundamental para la creación de valor. Esto se pone de manifiesto a través de la transparencia y la competitividad. La transparencia nos permite generar confianza en los mercados y, en general, entre nuestros grupos de interés. La competitividad de la empresa mejora gracias a la optimización de los costes y el incremento de los ingresos que se produce mediante

proyectos clave vinculados a la sostenibilidad desde una doble perspectiva de gestión del riesgo y la oportunidad.

Por todo ello, este año hemos evolucionado a un modelo de reporte bajo la perspectiva de la triple cuenta de resultados –dimensión económica, social y ambiental–, dando respuesta de forma integrada al DJSI y GRI A+, y revisado externamente bajo el criterio de la AA1000.

En cuanto al Gobierno Corporativo, como parte del Grupo Telefónica, nos acogemos a la estructura global de la empresa. Para conocer más detalles sobre su estructura y demás, conozca el Informe Anual de Gobierno Corporativo disponible en la página web www.telefonica.com en la sección Accionistas e inversores / Gobierno Corporativo.



El poder de
transformar.

5

IMPACTO ECONÓMICO

- Motor de Progreso
- Código de Conducta: Principios de Actuación y Gestión de Riesgos
- Gestión de la relación con los clientes
- Privacidad y protección de datos
- Protección de menores
- Responsabilidad en la cadena de suministro

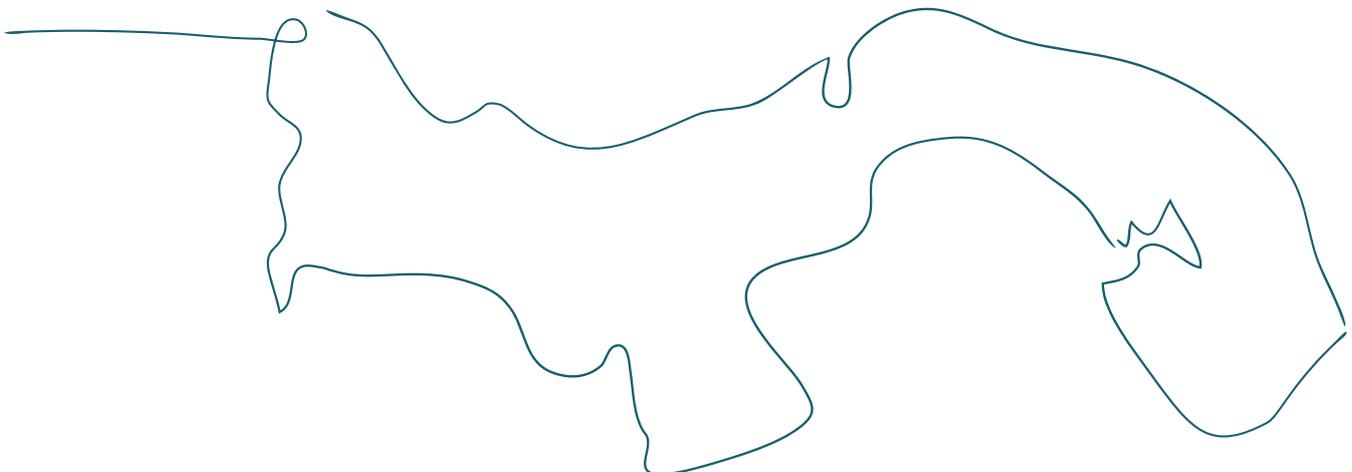
Impacto económico

Telefónica en Panamá

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

Somos parte activa de las sociedades y mercados donde operamos, ofreciendo nuestra experiencia y perspectiva como profesionales del mundo de las telecomunicaciones. Mostramos la realidad global y local tal y como es, con coherencia y compromiso, siendo innovadores, abiertos, comprometidos y honestos en todo lo que hacemos.

- Somos motor de desarrollo tecnológico, económico y social, al aportar cerca del 0.8% al Producto Interno Bruto panameño. Esta cifra representa el importante papel que tenemos en la sociedad panameña y el alto compromiso adquirido con el futuro del país.
- Generamos riqueza por valor de 219 millones de dólares aportando a la movilización de la economía panameña.
- Ofrecemos soluciones de comunicación a más de 2 millones de clientes activos quienes han depositado su confianza en nosotros a través de la marca Movistar con un Índice de Satisfacción de Cliente de 8.
- Generamos más de 430 empleos directos para construir este gran proyecto de comunicación en Panamá, con un Índice de Clima y Compromiso Laboral de 90 puntos.
- Ocupamos el 5to. lugar en la lista de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por país según el estudio de *Great Place to Work*. Somos la única empresa de telecomunicaciones en este *Ranking*.
- Adjudicamos 109 millones de dólares a 208 proveedores, de los cuales el 79% son proveedores locales.
- Gracias a la Fundación Telefónica 8,465 niñas, niños y adolescentes panameños están en un aula de clase, gracias al compromiso con la educación y la erradicación del trabajo infantil con una inversión directa que supera los 2.3 millones de dólares durante el 2011.
- Más de 20,300 personas, entre estudiantes y docentes, cuentan hoy con una oferta formativa de calidad a través del programa Educared de Fundación Telefónica.
- 77% de los empleados están inscritos en el programa Voluntarios Telefónica gestionado por la Fundación Telefónica. El programa cerró la gestión 2011 con un 92% de los voluntarios activos, invirtiendo más de 3,900 horas de labor social.
- Somos empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas. Recibimos reconocimiento por ser el primer participante en Panamá en obtener el nivel de Pacto Global Avanzado en nuestra Comunicación de Progreso del año 2010.



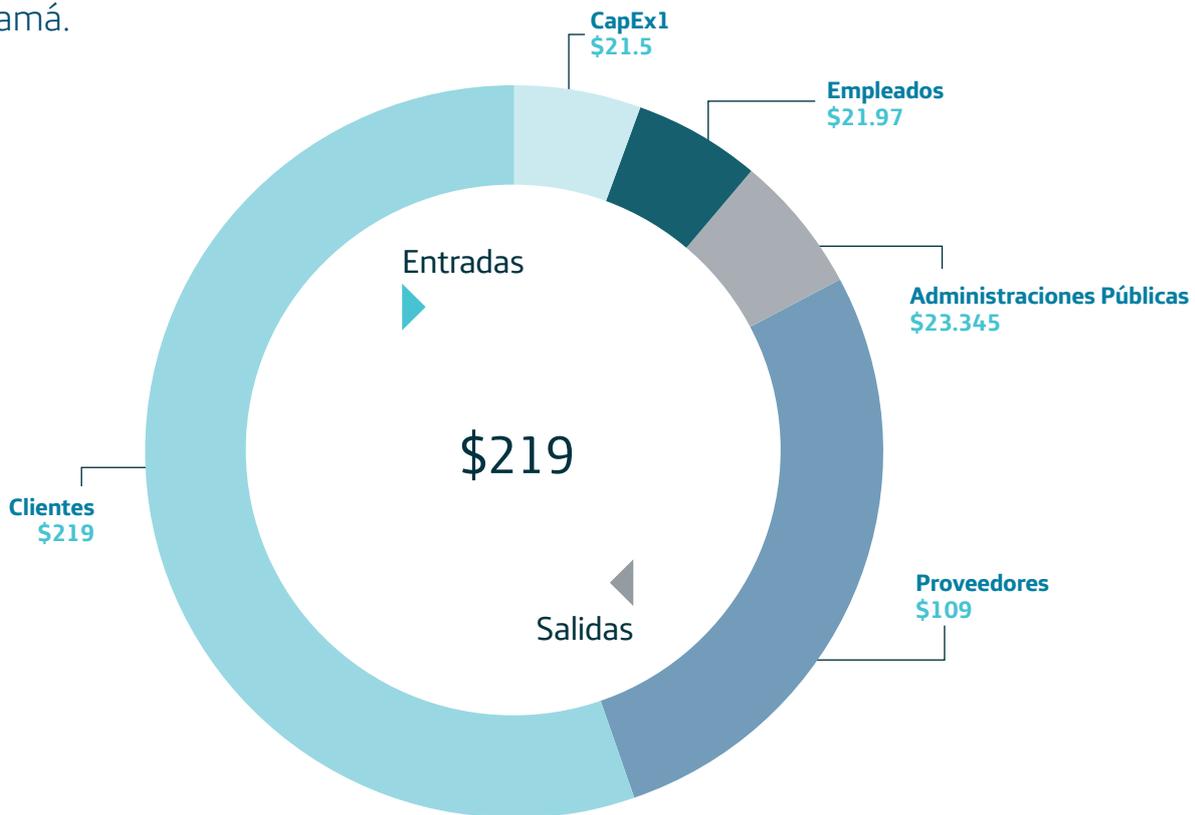
Impacto económico

Motor de Progreso

En 2011 Telefónica movilizó recursos por 219 millones de dólares en la economía panameña, estimando un aporte al PIB panameño de 0.8%.

A través de las entradas generadas por sus clientes en más de 219 millones de dólares, Telefónica Panamá gestionó 22 millones de dólares en pagos a sus empleados, 23 millones 345 mil dólares a las administraciones públicas y 109 millones de dólares a sus proveedores. Se invirtió 1.6 millones de dólares en esfuerzos de investigación y desarrollo.

Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social en Panamá.



• Cifras en millones de dólares.

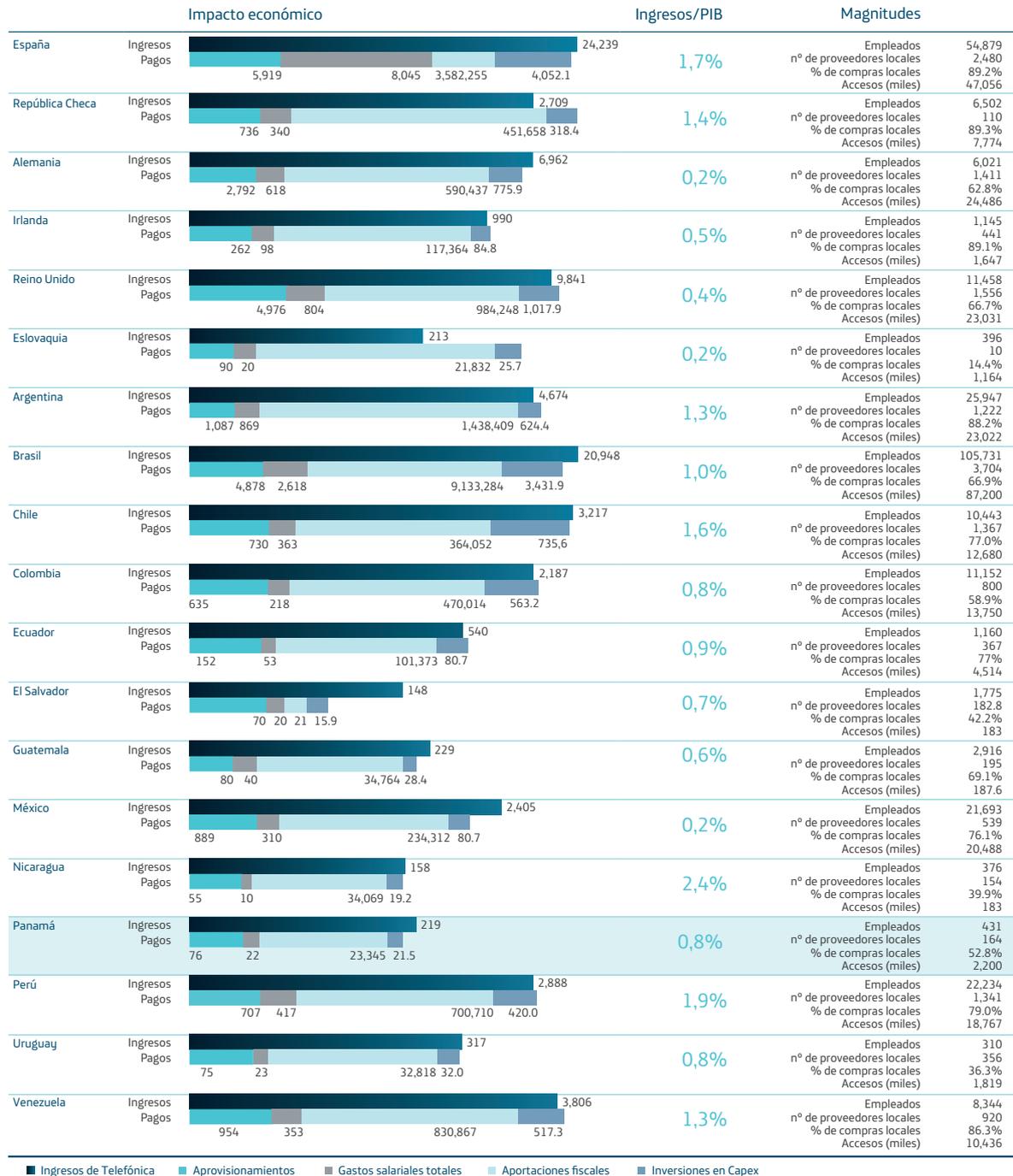
1. CapEx: Capital Expenditur. Inversiones realizadas, tanto iniciales como de mantenimiento y mejora por parte de la Compañía.

Nota:

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

Impacto económico

Contribución al Progreso 2011



Nota:

Todos los datos económicos en millones de dólares.

La información de este gráfico está calculada con criterios de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable auditado en los estados financieros de Telefónica. Esto es, incluyen todas las partidas de entradas y salidas 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.

En Panamá los accesos son diferentes al corporativo, pues se utilizan criterios diferentes.

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

Empleados: empleados directos de Telefónica en cada país.

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

Accesos: número de accesos consolidados por Telefónica.

Impacto económico

Código de conducta: Principios de Actuación y Gestión de los Riesgos

El código ético de la Compañía, expresado en los Principios de Actuación, rige desde 2007 el funcionamiento interno de Telefónica y su relación con el entorno, además de ser un elemento fundamental en la formación de su personal.

En Telefónica mantenemos nuestro compromiso con una gestión íntegra y transparente a través de nuestros Principios de Actuación, código ético que inspira y define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad y las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

Constituyen la norma básica de la que se desprenden políticas y normativas concretas para su cumplimiento en el desarrollo de nuestra actividad diaria.

Durante el año 2011, en Telefónica Panamá continuamos trasladando a nuestros empleados los Principios de Actuación a través del curso *on line*. El objetivo de esta actividad formativa es dar a conocer a todos los empleados el Código de Conducta de la Compañía y reflexionar sobre la importancia de contar con unos estándares que les ayuden en el desarrollo de su actividad diaria. A diciembre de 2011, el 83% de los empleados se ha formado en el tema.

Para garantizar su cumplimiento, contamos con la Oficina de Principios de Actuación Panamá formada por las áreas de Recursos Humanos, Intervención, Secretaría General y Jurídica, y Responsabilidad Corporativa. Esta Oficina reporta a su vez a la Oficina Corporativa de Principios de Actuación con sede en nuestra Casa Matriz en España.

Entre los objetivos de la Oficina en Panamá, está mantener una cultura corporativa común basada en los valores de Telefónica, dar seguimiento a los proyectos relacionados con la gestión de los riesgos asociados a los principios; entre otros. También vela por mantener disponible el Canal Confidencial, a través del cual nuestros empleados, clientes, proveedores, comunidad en general

puede realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios, y está disponible a través de www.telefonica.com.pa.

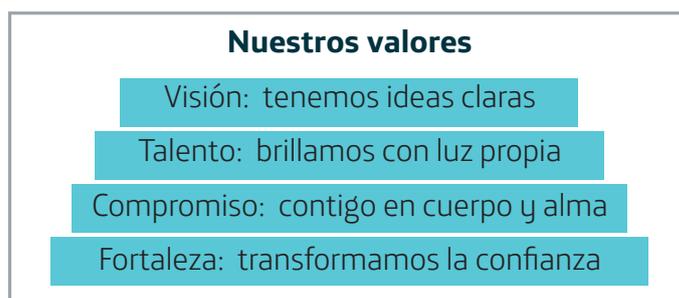
En cuanto a la gestión de los riesgos, el Grupo Telefónica ha definido cuatro categorías de riesgos:

- Riesgos de Negocio
- Riesgos Financieros
- Riesgos Operacionales
- Riesgos Globales.

Dentro de esta última categoría y del modelo corporativo de gestión de riesgos, se enmarcan los Riesgos Reputacionales y los asociados al incumplimiento de los Principios de Actuación, es donde se recogen eventos que pueden afectar a Telefónica como empresa global y son transversales a la operación.

Producto del análisis de estos riesgos reputacionales, se inició la implementación de proyectos en los países donde tenemos presencia. Los mismos están proyectados a cumplirse durante el 2011, 2012 e inclusive algunos llegan al 2013. Desde Panamá, estamos participando en la implementación de proyectos asociados a temas como:

- Menores y uso de las TIC ⁽¹⁾, Emisiones de Campos Electromagnéticos, Bienestar, salud y seguridad.
- Para el 2012 se tratarán proyectos sobre Derechos Humanos, Inclusión de personas con discapacidad, Aliados.



(1) Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Impacto económico

Gestión de las relaciones con los clientes

Ofrecemos soluciones de comunicación a más de 2 millones de clientes activos quienes han depositado su confianza en nosotros con un Índice de Satisfacción de Cliente de 7.89.

Más cerca de nuestros clientes Movistar: ¡mejor servicio, capacitación, nuevo modelo de facturación y más!

Enfocados en mejorar la atención y llegar aún más cerca de nuestros clientes, durante el 2011 pusimos en marcha un plan para incrementar nuestro servicio técnico personalizado en tiendas Movistar, de 6 en el 2010 a 32 puntos de atención para el 2011. Con este plan, logramos una importante mejora en los tiempos de respuesta de 6.2 días en promedio a 4.7 días de reparación al finalizar el año 2011.

Otro punto detectado para reforzar nuestra atención, fue el grado de conocimiento del cliente en cuanto al uso de las nuevas tecnologías y de nuevos modelos de celulares que estaban entrando en el mercado, especialmente con el nuevo sistema Android. Se realizaron 16 capacitaciones, llegando así aproximadamente a 150 clientes.

Debido al gran interés mostrado y a la necesidad de conocimiento de nuestros clientes, se tiene planificado continuar con las capacitaciones a lo largo del 2012.

Realizamos otros ajustes en nuestros servicios, como actualizar el modelo de facturación a partir del mes de julio 2011. Cambiamos la imagen, estructura y presentación de la

información. Incorporamos mensajes corporativos, mayor claridad y transparencia en la facturación a detallar en KB, MB, GB.

Continuamos con nuestros diálogos "Movistar te escucha", realizando siete conversatorios. Este año 2011 nuevamente procuramos la participación de clientes propios y de la competencia pues así ampliamos nuestro conocimiento de la percepción del mercado en temas como:

- Mejoras a la promoción "Habla, navega y chatea"
- Temas varios de prepago
- Preferencia de jóvenes
- Percepción de servicios de valor agregado
- Ofertas del servicio roaming

Reforzamos nuestra presencia y abrimos nuevos centros de atención en:

- Kiosko Chaguinola, provincia de Bocas del Toro
- Tienda Isla Colón, provincia de Bocas del Toro
- Kiosko Almirante, provincia de Bocas del Toro
- Tienda Bugaba, provincia de Chiriquí

También abrimos nuestra segunda tienda en el Centro Comercial Albrook Mall en la provincia de Panamá, con la novedad de habilitarle nuestro Centro de Experiencia Android para que nuestros clientes conozcan mejor las facilidades que ofrece este sistema.



Impacto económico

Privacidad y Protección de Datos

Nuestros Principios de Actuación enmarcan en los Principios Generales dos aspectos relevantes en este tema: Honestidad y Confianza, y Respeto por la Ley.

Protegemos la confidencialidad de la información que nos ha sido confiada, sea de la Compañía, de clientes, accionistas, empleados o proveedores. Mantenemos los datos personales con las medidas de seguridad adecuadas.

Velamos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas. En este sentido, Telefónica Panamá vela por la implementación y cumplimiento de la Ley 51 de 2009, que dicta normas para la conservación, protección y suministro de datos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en Panamá.

Protección de menores

A través de nuestra Fundación Telefónica contribuimos al desarrollo social y promovemos alianzas que potencien nuestros esfuerzos por apoyar la protección del menor.

Desde Fundación Telefónica llevamos adelante la principal iniciativa desarrollada por una empresa privada para contribuir a la erradicación del trabajo infantil que vulnera los derechos de niños, niñas y adolescentes en países de América Latina.

Para el 2011 continuaron en efecto los convenios firmados en el 2010 para promover acciones de protección al menor con Defensoría del Pueblo, Consejo Asesor de la Primera Infancia con el Despacho de la Primera Dama de la República de Panamá, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. Sin embargo, seguimos promoviendo alianzas y para el 2011 en Panamá firmamos nuevos convenios de colaboración los que también se incentiva la protección al menor:

- **Convenio de Colaboración con la Contraloría General de la República:** busca diseminar los resultados de la Encuesta sobre Trabajo Infantil en Panamá en los Encuentros de todos los docentes y tutores del programa Proniño a nivel nacional.
- **Convenio de Colaboración con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral:** comprende, por primera vez, la entrega de 35 becas a personal de este Ministerio para un Diplomado contra el Trabajo Infantil. Adicionalmente, se incluyen actualizaciones sobre:
 - o Adecuación de un protocolo de actuación en materia de trabajo infantil, que comprende un plan de acción y coordinación de las responsabilidades de cada institución responsable en la lucha contra esta problemática (CETIPPAT: Comité para la Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección del Adolescente Trabajador).
 - o Actualización de un protocolo intrainstitucional, para la actuación de cada oficina responsable dentro del Ministerio en materia de trabajo infantil.
- o Actualización, diseño e impresión de la herramienta de trabajo: Manual de Inspección Laboral, el cual contiene toda la normativa necesaria en materia de trabajo infantil.
- o Participación en la actualización y validación del "Rotafolio sobre los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes explotados laboralmente" el cual fue creado en conjunto con la Defensoría del Pueblo durante el 2010, con el propósito de involucrar a CETIPPAT y difundirlo a nivel nacional.
- **Convenio de Colaboración con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF):** con este convenio se incluye a los niños y niñas trabajadores del área de Kuna Nega en el programa Proniño de atención extraescolar, se divulga material informativo sobre la labor de SENNIAF, se reformulan los manuales para las trabajadoras sociales que atienden casos de niños, niñas y adolescentes explotados laboralmente. También se acuerda dictar un seminario a todas las trabajadoras sociales de SENNIAF para apoyar su formación.
- **Convenio de Colaboración con la Defensoría del Pueblo:** en seguimiento al Convenio de Colaboración firmado en el 2010, se firma el Convenio 2011, a fin de continuar brindando charlas sobre derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes y taller de dos horas a docentes de las escuelas del programa Proniño en el uso de la herramienta creada en conjunto durante el 2010 ("Rotafolio sobre los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes explotados laboralmente").

Impacto económico

Responsabilidad en la cadena de suministro

Invertimos más de \$57 millones de dólares en compras locales y 79% de nuestros proveedores son locales.

En Telefónica somos conscientes del impacto de nuestra Cadena de Suministro que en Panamá alcanzó un volumen de compras de más de \$109 millones de dólares adjudicados a un total de 208 proveedores. De este total, más de \$57 millones de dólares fueron adjudicados a compras locales a 164 proveedores locales.

Todos estos factores nos hacen seguir promoviendo y velando por el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad, recogidos en nuestros Principios de Actuación, multiplicando así el impacto positivo de nuestra actividad. Esta actitud no responde a una cuestión de cumplimiento empresarial, sino mejora en las

condiciones de vida y de trabajo de las personas que participan en nuestra cadena de suministro.

Contamos con una Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, que detalla la actitud y estándares que esperamos de los proveedores. Además, la Política es una herramienta de sensibilización, que nos ayuda a fomentar comportamientos sostenibles dentro de la propia cadena de suministro de nuestros proveedores.

A través de estándares internos como la Norma de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro, las Instrucciones de Compras, Normativas Corporativas de Control, se establecen los procesos, indicadores y herramientas para el seguimiento del nivel de cumplimiento de los proveedores.



6

IMPACTO AMBIENTAL

| Gestión ambiental en Telefónica

Impacto ambiental

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medioambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno.



Promovemos la facturación electrónica

Al cierre del año 2010, el 45.87% de los clientes pospago habían aceptado la emisión de la facturación mensual de manera electrónica. Al cierre del año 2011, el 72% de nuestros clientes pospago se les genera facturación electrónica, lo que representa un incremento de 26% en comparación con el 2010.

| Indicador | 2010 | 2011 | Incremento |
|-------------------------|--------|------|------------|
| % facturas electrónicas | 45.87% | 72% | 26% |

Realizamos diferentes iniciativas a lo largo del año para incentivar la facturación electrónica:

1. Campañas mediante llamadas a los clientes pospago.
2. Inclusión de mensajes en la facturación.
3. Mensajes de texto (SMS).
4. Adhesión de calcomanías en los sobres de las facturas impresas con el mensaje: "Por un mundo más verde".



Apoyo a iniciativas ambientales

Nuevamente apoyamos el programa "Granjas de Desarrollo y Producción Auto Sostenible" gestionado por el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición. Estamos patrocinando dos granjas ubicadas en El Chileno en Capira (Panamá) y San Miguel Arriba en Penonomé (Coclé), beneficiando a familias panameñas.

También participamos en la Eco Feria celebrada el 30 de abril y 1 de mayo, en la ciudad de Panamá. En esta feria, promovimos la cultura de reciclaje de celulares y aprovechamos el escenario para difundir nuestro mensaje ambiental referente a los daños que puede causar los metales pesados que contienen los equipos móviles al entrar en contacto con la tierra cuando son desechados incorrectamente después de su vida útil.



Impacto ambiental

Reciclaje de celulares

Convencidos del impacto positivo de nuestro programa de reciclaje de celulares, para el año 2011 seguimos reforzando las actividades de promoción.

Desde mayo 2009 somos la única empresa de telecomunicaciones en Panamá con un programa formal y sostenible de reciclaje de celulares. "La tierra te llama, ¡contesta!" consiste en la recolección de celulares, baterías y cargadores en desuso, a través de buzones especiales ubicados en las principales tiendas Movistar. Recibimos equipos de cualquier marca, modelo y operador, y como incentivo del programa, ofrecemos sembrar un árbol por cada equipo entregado para su respectivo reciclaje.

Para el 2011 continuamos nuestra alianza con Fundación Natura, encargados de la siembra de árboles en la cuenca alta del Río Santa María (Provincia de Veraguas), y cuenca alta y media del Río La Villa (Provincia de Herrera), áreas priorizadas en la estrategia nacional del ambiente y la biodiversidad.

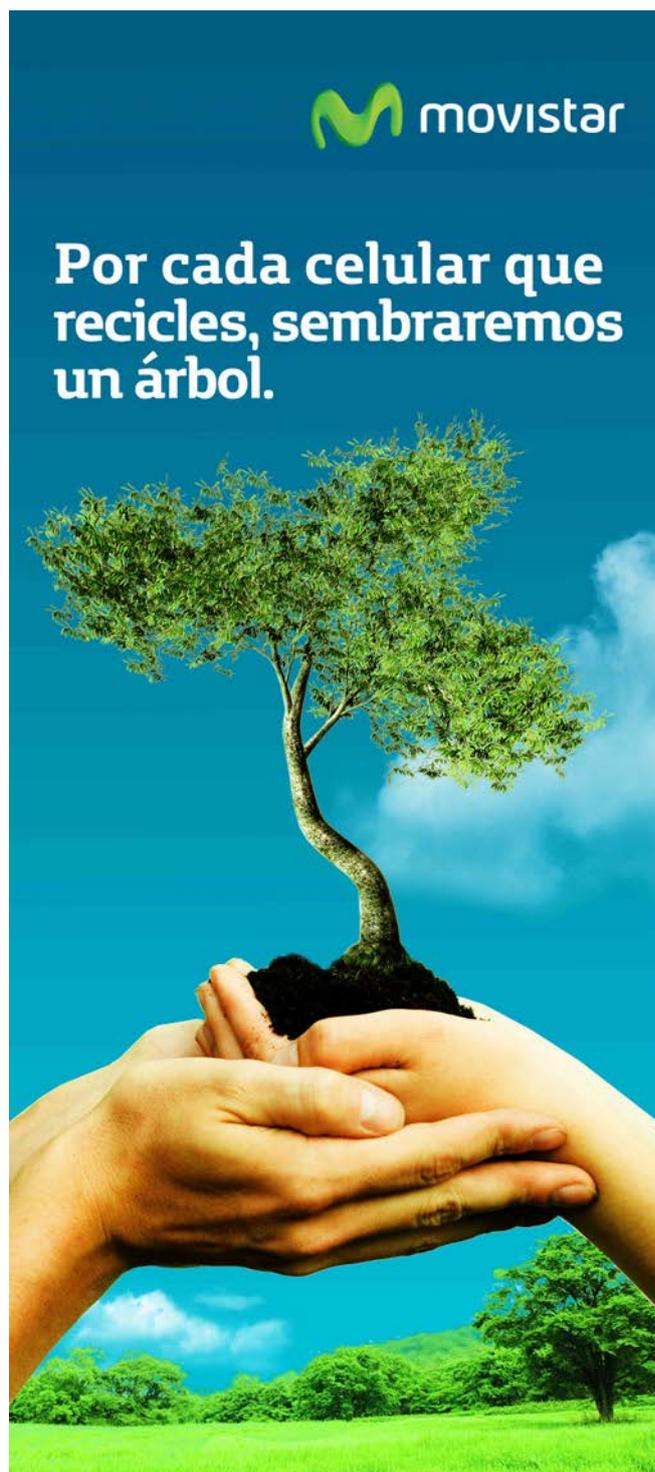
| Indicador | * Logros al 2010 | * Logros al 2011 |
|----------------------|------------------|------------------|
| Equipos recolectados | 38,087 | 42,882 |
| Peso en toneladas | 5.88 aprox. | 7.02 aprox. |
| Árboles sembrados | 10,883 | 49,817 |
| Hectáreas | 10 | 35.5 |

* Datos acumulados del 2009 al año de cierre de referencia (2010 y 2011).

Comprometidos con la transparencia, durante el mes de febrero de 2011 realizamos una gira radial con el objetivo de divulgar los resultados obtenidos con el programa y de promover la conciencia de reciclaje. Compartimos información relevante del programa como los dos procesos a los que son sometidos los equipos recibidos: reciclaje (vidrio y plástico) y refinamiento (proceso químico de extracción de metales para transformarlos a un estado neutro).

Nuestra gestión ambiental en cifras

| Indicador | 2011 |
|--|-------------------|
| Consumo de papel | 22,732 Kg. |
| Consumo de agua | 12,484,137.5 Lts. |
| Residuos no peligrosos | 45,722.9 Kg. |
| Residuos peligrosos | 42 Kg. |
| Residuos eléctricos y electrónicos reciclados o debidamente destruidos | 6,057.8 Kg. |
| Números de emplazamientos | 606 |
| Número de mediciones de campos electromagnéticos | 606 |
| Gastos, ingresos e inversiones relacionadas a medioambiente | \$197,623 |



7

IMPACTO SOCIAL

Empleados
Inclusión Digital
Regulación y competencia
Fundación Telefónica

Impacto social

Empleados

Involucramos y cuidamos a nuestros empleados para avanzar juntos más rápido.

Formamos parte del motor de progreso y desarrollo de los países en los cuales operamos, basando nuestra gestión en políticas y principios de aplicación corporativa. A lo interno de nuestra compañía, trabajamos de la mano día con día con nuestros empleados, con quienes manejamos una relación enmarcada en nuestros Principios de Actuación, código ético de la empresa, resaltando temas como:

- Desarrollo Profesional
- Compensación
- Derechos Humanos
- Seguridad y Salud

Índice de Clima y Compromiso Laboral de 90 puntos

Telefónica Panamá generó en 2011 más de 430 empleos directos, basando nuestras políticas de selección, contratación, formación y promoción interna, en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Gracias a nuestra gestión de los recursos humanos, cerramos el 2011 con un Índice de Clima y Compromiso Laboral de 90 puntos, superando el obtenido para el 2010 de 77.8 puntos.

Desarrollo Profesional

Potenciando la presencia de Telefónica en 25 países alrededor del mundo, continuamos promoviendo entre nuestros empleados el Programa de Rotación Internacional con el que fomentamos el desarrollo de nuestros profesionales con conocimientos técnicos y la capacidad de trabajar en grupos multiculturales. Fomentar el intercambio de conocimientos y la adquisición de las mejores prácticas.

Este Programa tiene 2 ediciones al año y Panamá participó en ambas, enviando a 2 profesionales panameños a la operación de Telefónica Perú, para la implementación de proyectos cuya duración oscila entre 3 a 6 meses cada uno.

Formación

En la agenda de capacitación presencial para el 2011, podemos resaltar los Talleres de Líderes denominados "Líderes en Acción" y dirigidos a mandos medios (Gerentes y Jefes). El principal objetivo de estos talleres fue facilitar herramientas para gestionar a sus equipos de trabajo.

Al cierre del año, logramos 523 horas de capacitación al personal con una inversión superior a los 103 mil dólares.

Estamos entre las mejores empresas para trabajar

Para el 2011, ocupamos el 5to. lugar de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por país, según el estudio de *Great Place to Work*.

Indicadores relevantes

| Indicador | 2010 | 2011 |
|---|-------------|-----------|
| Total de empleados | 432 | 431 |
| Horas de formación | 18,957 | 523 |
| Inversión en formación (000) | \$168 | \$103.85 |
| Índice de Clima y Compromiso laboral | 77.8 puntos | 90 puntos |



Impacto social

Inclusión digital

Telefónica Movistar con la red más robusta y moderna de Panamá

A finales de noviembre 2011, anunciamos la culminación del Plan de Expansión y Mejoramiento de Red, el más agresivo de la empresa hasta el momento en Panamá, que nos permite un aumento en la capacidad de red que usualmente nos hubiese tomado tres años.

El tráfico de datos en Panamá, sólo en el último año, ha experimentado un incremento de más del 300%. Esta expansión nos permite absorber la creciente demanda en el tráfico de datos y ofrecer mejor cobertura, mayor penetración y mejor acceso a todas las tecnologías existentes en el mercado local (EDGE, 3.5G y 4G).

También ofrecimos a nuestros clientes Movistar el acceso a una red 4G en varias áreas de la ciudad capital y sus alrededores. Al finalizar el año, la red 4G se encontraba disponible en el Área Bancaria, Costa del Este, el Aeropuerto Internacional de Tocumen, Multiplaza, Albrock Mall, Metromall, y en las ciudades de Colón, Santiago y David.

Inclusión económica: Promoción "Data por 30 Días GRATIS"

La utilización de data en Panamá ha crecido sustancialmente debido a la penetración de *Smartphones* activos en el mercado, reflejando el deseo de los clientes de mantenerse comunicados utilizando los servicios de mensajería instantánea, como *Whatsapp* y *BlackBerry Messenger*, así como también las redes sociales.

Conociendo a nuestros clientes a través de la marca Movistar y buscando que la mayor cantidad de panameños disfrutaran de nuestro servicio de data, lanzamos la promoción "30 Días de Data GRATIS". Esta promoción consistía en dar 30 días de data GRATIS por cada recarga de \$3 o más para que el cliente pueda para navegar por WAP, Internet y hasta usar los servicios de *BlackBerry*.

Al finalizar la promoción, incrementamos nuestros clientes y días de data activada, logrando así alcanzar el objetivo trazado con esta promoción.

Con mayor dinamismo, nos adaptamos a los cambios

Antes de finalizar al año 2011, lanzamos el Android más económico del mercado panameño. Lanzamos el Movistar One, un terminal inteligente de gama alta y sistema operativo *Android Gingerbread* a un precio muy competitivo. Con esta iniciativa de inclusión digital, Panamá se convirtió en el primer país de la región en comercializar el Movistar One.

Impacto social

Regulación y competencia

Para el mes de noviembre de 2011, la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) de la República de Panamá, inició formalmente la Portabilidad Numérica en nuestro país. Este nuevo procedimiento, les permite a los clientes cambiar de operador de telefonía sin perder el número.

A través de nuestra marca Movistar nos preparamos para recibir a nuevos clientes y atender todas las consultas referentes al proceso. Con nuestro lema "Pórtate bien, pórtate a Movistar", iniciamos una interesante campaña de retención y atracción de clientes.

Entre las iniciativas que implementamos, está la publicación de un material guía que incluye información relevante del proceso de Portabilidad, como Deberes y Derechos para servicios de telecomunicaciones. Habilitamos la línea telefónica 378-7999 para brindar asesoría personalizada.

Para celebrar el nacimiento de la Portabilidad Numérica en Panamá, regalamos celulares y minutos a los niños y niñas nacidos el 29 de noviembre de 2011. Recorrimos las salas de maternidad del Hospital del Niño y el Santo Tomás obsequiando a los recién nacidos, a través de sus padres, un celular Nokia C1 con un número prepago y una recarga de 50 dólares. Los únicos requisitos fueron presentar el certificado de nacimiento de recién nacido y fotocopia de la cédula de uno de los padres.



Fundación Telefónica: conocer para transformar

Fundación Telefónica impulsa el acceso al conocimiento con el fin de contribuir al desarrollo social de las comunidades en donde está presente.

Su trayectoria de 14 años, la convierte en una entidad global, presente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Perú y Venezuela. Su labor también se extiende a otros cinco países de Latinoamérica: El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Uruguay; y a cinco países en Europa: Alemania, Eslovaquia, Irlanda, Reino Unido y República Checa; en los que se trabaja conjuntamente con las operadoras locales de Telefónica.

Fundación Telefónica actúa a través de proyectos propios de innovación social, ejecutados en redes colaborativas. Su foco principal son los niños y los jóvenes.

Sus líneas de actuación son:

- Acceso a la educación y al conocimiento
- Mejora de calidad educativa
- Difusión del conocimiento

Además, Fundación Telefónica gestiona la red multicultural de Voluntarios Telefónica, canalizando el espíritu solidario de los empleados de la Compañía. A través del voluntariado corporativo se contribuye a hacer mejores ciudadanos.

Impacto social

Línea de actuación #1: Acceso a la educación y al conocimiento

Contribuimos a la erradicación del trabajo infantil a través de la escolarización de niños explotados laboralmente.



Proniño es la principal iniciativa desarrollada por una empresa privada para contribuir a la erradicación del trabajo infantil que vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes en América Latina y en el mundo.

Para el cierre del 2011, atendimos a 8,465 niños, niñas y adolescentes en 7 provincias y la comarca Ngäbe Buglé, apoyándolos en continuar sus estudios y reforzando las competencias básicas a través de tutorías especializadas.

Esta gran labor no la hacemos solos. Por eso, trabajamos en alianza con Organizaciones No Gubernamentales, con los más altos estándares de exigencia en la gestión y reporte, ofreciéndoles las herramientas para conseguirlo.



Jóvenes, otro programa de Fundación Telefónica, promueve la superación personal de los jóvenes egresados del programa Proniño, facilitándoles oportunidades de continuidad educativa, mejorando sus posibilidades de inserción laboral y brindándoles proyectos de emprendimiento.

Para el 2011, beneficiamos a más de 50 jóvenes panameños con:

- **Continuidad educativa:**
 - o Becas universitarias, técnicas y de oficios
 - o Cursos de formación
- **Empleabilidad y emprendimiento**
 - o Pasantías
 - o Proyectos de emprendimiento
- **Red social**
 - o Encuentros de jóvenes a nivel nacional e internacional

Línea de actuación #2: Mejora de calidad educativa

Promovemos la transformación social a través de la captación y divulgación del conocimiento. Esto lo articulamos a través de:

- Contribución a la innovación en la educación panameña
- Instalación de 33 Aulas Fundación Telefónica
- Itinerario de formación a docentes (presencial y virtual) para aplicar las TIC en el aula de clases
- Acceso a materiales digitales de Educared (portal educativo)
- Participación en la Red Social de docentes de Latinoamérica en donde comparten pedagogía.

Aulas Fundación Telefónica es un proyecto de inclusión digital que promueve el uso de las nuevas tecnologías como herramienta esencial para la mejora de la calidad educativa en América Latina.

El Portal Educared se constituye como una comunidad de aprendizaje intercultural en red y en un referente internacional en el análisis de la innovación educativa. A través de la interrelación de tres componentes clave (tecnología, pedagogía y contenido educativo), promovemos la interacción entre maestros, alumnos, padres de familia y centros de enseñanza para intercambiar valores pedagógicos entre culturas.

Buscamos crear un modelo educativo que pueda extenderse y replicarse globalmente de forma autónoma y sostenible. En Panamá, más de 20,300 personas cuentan con una oferta formativa de calidad a través de nuestro portal.

Línea de Actuación #3: Difusión del conocimiento

A través de la generación y divulgación del conocimiento, creamos, difundimos y compartimos el conocimiento cultural y tecnológico. Para ello, desde Fundación Telefónica trabajamos en:

- Desarrollo de agentes
- Generación de conocimiento
- Posicionamiento contra el Trabajo Infantil
- Movilización de políticas públicas.

Impacto social

Trabajamos en red

En los últimos años, hemos formalizado una serie de convenios y alianzas con diversas entidades públicas y privadas de gran trayectoria y reconocimiento en España y América Latina que buscan generar mayor transparencia en los procesos y garantizar mayor sostenibilidad de los programas y mejores resultados.

En Fundación Telefónica apostamos por el trabajo en red a través de la articulación de las políticas públicas, el sector privado y el tercer sector para el desarrollo de estrategias sociales efectivas e integrales.

Apoyamos en fortalecer a las instituciones y ofrecer las herramientas necesarias para sistematizar y difundir buenas prácticas y conocimiento colaborativo.

Durante el 2011, en adición a los convenios firmados y descritos en la sección Impacto Económico, Protección de menores, firmamos:

- *Convenio con Ópticas Metro:* beneficia a 300 niños y niñas del programa Proniño, en Panamá, Chiriquí y Herrera con evaluaciones y exámenes oftalmológicos gratuitos, así como la posterior entrega de aros, también gratuitos, para aquellos que lo necesiten.
- *Convenio de Colaboración con el Ministerio de Salud:* brinda atención en salud a los 5,000 niños, niñas y adolescentes del programa Proniño, con servicios médicos de: 2 consultas pediátricas, 1 cita odontológica, 2 consultas psicológicas, 1 control de salud con laboratorios, 1 cita oftalmológica, 1 certificado de buena salud.

El programa Voluntarios Telefónica es gestionado desde Fundación Telefónica, promoviendo la participación activa de los empleados de Telefónica en acción social.

Las actividades que realizaron los voluntarios en Panamá para el 2011, se enmarcaron en ámbitos de actuación como cultura, educación, inclusión social y medioambiente.

En el 2011 celebramos nuevamente el Día Internacional del Voluntario Telefónica, esta actividad se realiza de forma simultánea en los 19 países en los que el programa de voluntariado se implementa. Con el lema "Con voluntad transformamos el mundo", en Panamá movilizamos a 229 voluntarios en un mismo día para beneficiar a 198 niños y niñas beneficiarios del programa Proniño de Fundación Telefónica. Esta actividad se hizo realidad, gracias al apoyo de otras entidades como: Ciudad Deportiva Kiwanis, Aid for Aids, Cruz Roja, Policía Nacional, Autoridad Nacional del Ambiente, entre otros.

Para el 2011 nuevamente participamos en el proyecto global Vacaciones Solidarias, cuyo objetivo principal es involucrar a voluntarios de la compañía en el potenciamiento de actividades de carácter social y de cooperación. Los voluntarios donan 15 días de sus vacaciones para participar en proyectos sociales en diferentes países de Latinoamérica en los que Telefónica tiene presencia.

Para este año, de las 100 vacantes del proyecto, enviamos a un voluntario panameño a realizar su labor en Perú y en Panamá recibimos a 9 voluntarios para implementar un proyecto en Boquete, Chiriquí trabajando de la mano con niños, niñas y adolescentes beneficiarios del programa Proniño. Recibimos voluntarios Telefónica procedentes de Colombia, Argentina, Brasil, España, Alemania, México e Irlanda.

Voluntariado Corporativo



Indicadores relevantes

| Indicador | 2010 | 2011 |
|--|----------------|----------------|
| Inversión social | \$2.3 millones | \$2.3 millones |
| Niños, niñas y adolescentes atendidos en Proniño | 5,000 | 8,465 |
| Aulas Fundación Telefónica | 33 | 33 |
| % Empleados inscritos en voluntariado | 53% | 77% |
| % Voluntarios activos | 76% | 92% |
| No. Total de horas de voluntariado | 1,878 | 3,995 |
| Horas laborables | 1,052 | 2,885 |
| Horas no laborables | 826 | 1,110 |



8 INDICADORES

Indicadores

Tablas KPI Telefónica Panamá

Económicos

| Tabla GRI | | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | Unidad de medida | 2010 | 2011 | Variación |
| Ingresos de Telefónica Panamá | Mill. Dólares | 223.75 | 219.29 | -4.46 |
| Esfuerzo en I+D | Mill. Dólares | 3.26 | 1.6 | -1.66 |
| Aportaciones fiscales | Miles de Dólares | 39,401 | 23,345 | -16,056 |
| Gastos salariales totales | Mill. Dólares | 20.24 | 21.97 | 1.73 |
| Inversiones en Capex | Mill. Dólares | 31.68 | 21.48 | -10.2 |
| Volumen de compras adjudicado | Dólares | 113,451,748 | 109,172,002 | -4,279,746 |
| Proveedores Adjudicatarios Locales | Unidades | 179 | 164 | -15 |
| Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo | Unidades | N/D | 0 | -N/D |
| Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación | Unidades | N/D | 0 | N/D |
| Empleados formados en los PdA | Porcentaje | 98 | 83 | -15 |

Sociales

| Tabla GRI | | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | Unidad de medida | 2010 | 2011 | Variación |
| Plantilla Total física | Unidades | 432 | 431 | -1 |
| Plantilla Fija | Unidades | 432 | 431 | -1 |
| Número de horas de formación en el ejercicio | Unidades | 18,957 | 523 | -18,434 |
| Número de Mujeres en plantilla | Unidades | 198 | 195 | -3 |
| Número de mujeres directivas | Unidades | 0 | 1 | 1 |
| Número de personas con discapacidad | Unidades | 4 | 3 | -1 |
| Horas de voluntariado | Horas | 1,878 | 3,995 | 2,117 |
| Tasa de absentismo (GRI) | Unidades | N/D | 790 | N/D |

Medioambientales

| Tabla GRI | | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | Unidad de medida | 2010 | 2011 | Variación |
| Consumo de papel blanco en facturas | Kilogramos | N/D | 9,951 | N/D |
| Consumo de papel reciclado en oficinas | Kilogramos | N/D | N/D | N/D |
| Consumo de Agua | Litros | 1,188,000 | 12,484,138 | 11,296,138 |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Operaciones) | Kilogramos | N/D | 3,938.80 | N/D |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes) | Kilogramos | N/D | 116 | N/D |
| Cantidad de residuos de equipos eléctricos y electrónicos que son enviados a reciclaje | Kilogramos | N/D | 2,666 | N/D |
| Consumo total combustible | Miles de litros | N/D | N/D | N/D |
| Consumo gas natural operaciones y oficinas | Normal metros cúbicos | N/D | N/D | N/D |
| Consumo eléctrico total | MWh | N/D | N/D | N/D |
| Numero de clientes con factura electronica | Miles | 41.8 | 55.4 | 13.6 |

Indicadores

Indicadores KPI Corporativos

Grupo Telefónica

| | Unidad de medida | 2009 | 2010 | 2011 | % Var. |
|---|------------------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Aspectos Económicos | | | | | |
| Ingresos de Telefónica | Mill. Euros | 56,731 | 60,737 | 62,837 | 3.5% |
| Innovación tecnológica | Mill. Euros | 4,291 | 4,814 | 5,091 | 5.8% |
| Aportaciones fiscales ⁽¹⁾ | Mill. Euros | 11,744 | 12,894 | 13,768 | 6.8% |
| Gastos salariales totales | Mill. Euros | 6,775 | 8,409 | 11,080 | 31.8% |
| Inversión en infraestructuras | Mill. Euros | 7,064 | 10,844 | 10,224 | -5.7% |
| Volumen de compras adjudicado | Mill. Euros | 23,048 | 26,828 | 27,295 | 1.7% |
| Inversión en I+D | Mill. Euros | 693 | 797 | 983 | 23.3% |
| Proveedores locales | % | 79.3 | 87.5 | 90.2 | 3.1% |
| Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación | Unidades | 8 | 7 | 5 | -28.6% |
| Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación | Unidades | 13 | 5 | 2 | -60.0% |
| Empleados formados en Principios de Actuación | % | 57.0 | 59.7 | 48.4 | -19.0% |
| Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo | Unidades | 840 | 1,163 | 1,773 | 52.5% |
| Aspectos Sociales | | | | | |
| Plantilla Total física | Personas | 257,426 | 285,106 | 291,027 | 2.1% |
| Plantilla fija | Personas | 213,525 | 231,124 | 238,783 | 3.3% |
| Índice de absentismo ⁽²⁾ | Días | 6,046 | 5,560 | 4,436 | -20.2% |
| Número de horas de formación | Miles de horas | 11,218 | 13,052 | 17,438 | 33.6% |
| Mujeres en plantilla | % | 50.1% | 51.5% | 53.9% | 4.6% |
| Mujeres directivas | % | 15.6% | 16.8% | 19.1% | 13.7% |
| Número de personas con discapacidad | Personas | 1,420 | 1,610 | 1,568 | -2.6% |
| Total inversión social (LBG) | Miles de Euros | 108,471 | 131,959 | 143,676 | 8.9% |
| Horas de voluntariado | Horas | 126,122 | 109,796 | 112,943 | 2.9% |
| Aspectos Medioambientales | | | | | |
| Consumo de recursos | | | | | |
| Total consumo de papel blanco (incluidas facturas) | Toneladas | 16,941 | 14,720 | 13,171 | -10.5% |
| Total consumo de papel reciclado | Toneladas | 637 | 523 | 492 | -5.9% |
| Numero de clientes con factura electrónica | Miles | 12,597 | 10,338 | 29,618 | 186.5% |
| Consumo de agua | Metros cúbicos | 4,436,869 | 4,004,086 | 3,927,601 | -1.9% |
| Residuos | | | | | |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Operaciones) | Toneladas | 1,571 | 2,048 | 2,180 | 6.5% |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes) | Toneladas | 1,895 | 1,644 | 1,702 | 3.5% |
| Residuos de equipos eléctricos y electrónicos que son enviados a reciclaje | Toneladas | 3,462 | 4,056 | 3,998 | -1.4% |
| Energía ⁽⁵⁾ | | | | | |
| Consumo total combustible ⁽³⁾ | Miles de litros | 39,441 | 45,371 | 39,555 | -12.8% |
| Consumo gas natural operaciones y oficinas | Nm3 | 6,637,096 | 6,623,162 | 5,413,698 | -18.3% |
| Consumo eléctrico total ⁽⁴⁾ | MWh | 5,828,832 | 5,853,842 | 5,987,248 | 2.3% |
| Generación y compra de energía renovable | MWh | 493,678 | 674,772 | 740,596 | 9.8% |
| Emisiones de GEI ⁽⁵⁾ | | | | | |
| Emisiones directas (Alcance 1) | tCO2eq | 114,604 | 125,511 | 110,878 | -11.7% |
| Emisiones indirectas (Alcance 2) | tCO2eq | 1,564,194 | 1,604,103 | 1,612,373 | 0.5% |

(1) Esta cifra difiere de la publicada en el apartado Motor de Progreso por expresarse aquí bajo el criterio de devengo contable y no bajo el criterio de caja.

(2) Tasa de Absentismo (AR) AR = (nº total de días perdidos, por incapacidad durante el periodo / nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo) x 200.000.

(3) Consumo total de operaciones, oficinas y flotas, tanto en gasolina, diesel, etanol y biodiesel.

(4) Incluye consumo de operaciones y oficinas.

(5) Datos de energía y emisiones 2010 verificados en 2011. Datos de energía y emisiones 2011 en proceso de verificación.

9

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas

Informe de Progreso del Pacto Mundial

El Pacto Mundial, Global Compact, es la iniciativa de Naciones Unidas en materia de Sostenibilidad por la que las empresas firmantes se comprometen a gestionar sus operaciones de acuerdo a 10 Principios en los ámbitos de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Telefónica es socio del Pacto Mundial desde el año 2000 y ha colaborado muy activamente en la tarea de difusión y promoción de los Principios con la Oficina del Pacto Mundial en Nueva York, así como con las Redes Nacionales del Pacto presente en la mayoría de los países en los que operamos.

En Panamá no solamente participamos y apoyamos a Sumarse, organización representante del Pacto Mundial en Panamá, también formamos parte de su Junta Directiva teniendo un rol activo en las decisiones y estrategias de ésta en Panamá como ente referente en temas de responsabilidad social.



En enero de 2011 el Pacto Mundial anunció en el World Economic Forum, en Davos, la creación de una plataforma empresarial que nace para impulsar la sostenibilidad en todo el mundo y que está constituida por 54 empresas. Telefónica es una de las empresas del LEAD y, por tanto, una de las 54 multinacionales que fueron identificadas por Naciones Unidas como líderes mundiales en materia de sostenibilidad. Además somos miembros del Comité Ejecutivo del LEAD.

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"

Durante el 2011, a nivel Corporativo, trabajamos junto con BSR "The Business of a Better World", que cuenta con una gran experiencia en el desarrollo de Programas de Derechos Humanos en el mundo empresarial, en la identificación de las necesidades que tenemos desde un punto de vista global y en la definición de un plan de trabajo a desarrollar durante el siguiente ejercicio. Nuestro reto consiste en construir un marco común a toda la Compañía, lo que supone el refuerzo de nuestra estrategia global y en concreto de los objetivos de sostenibilidad.

En una escala de 1 a 10, para el 2011 obtuvimos 7.89 puntos en el Índice de Satisfacción de Clientes.

La red GSM de Telefónica Movistar cubre actualmente al 77% de la población nacional.

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|-----|--|------------|------|
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización | Porcentaje | 83% |

Principio 2: "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

Contamos con una Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, que detalla la actitud y estándares que esperamos de los proveedores. Además, la Política es una herramienta de sensibilización, que nos ayuda a fomentar comportamientos sostenibles dentro de la propia cadena de suministro de nuestros proveedores.

En Telefónica somos conscientes del impacto de nuestra Cadena de Suministro que en Panamá alcanzó un volumen de compras de más de \$109 millones de dólares adjudicados a un total de 208 proveedores. De este total, más de \$57 millones de dólares fueron adjudicados a compras locales a 164 proveedores locales (79%).

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|-----|--|----------|------|
| HR2 | Nº total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo | Unidades | 0 |

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

Nos enmarcamos en lo establecido en nuestros Principios de Actuación, código ético de Telefónica, a través del cual garantizamos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales. En la Telefónica Panamá no hay sindicato organizado; sin embargo, respetamos la libre asociación.

La valoración de la confianza en el direccionamiento estratégico y las decisiones de la alta dirección, se ubicó en un 90%, de acuerdo con la medición de clima y los indicadores del estudio del *Great Place to Work Institute*.

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|-----|----------------------------------|------------|------|
| LA4 | Empleados con convenio negociado | Porcentaje | 0 |

Informe de Progreso del Pacto Mundial

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

Nuestros Principios de Actuación especifican que no toleramos, ni directa ni directamente, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso o violencia o intimidación en nuestro entorno laboral.

En Telefónica asumimos la responsabilidad de llevar a nuestra cadena de suministros el Principio impulsando una mejora en las condiciones de vida y de trabajo de las personas que forman parte de nuestra cadena de suministro y asegurarnos de la no vulneración de sus Derechos Humanos.

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|-----|--|----------|------------|
| LA7 | Salud y seguridad en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> Tasa de absentismo Enfermedades profesionales Días perdidos Número de víctimas mortales | Unidades | 790.104200 |

Principio 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

En 2011, en el Día Mundial contra el Trabajo Infantil, se reportó que de los 215 millones de menores que trabajaban en todo el mundo, 74 millones de niños y 41 millones de niñas lo hacían en trabajos peligrosos para su salud física, su seguridad y su desarrollo emocional y moral.

En Telefónica abordamos este problema también desde nuestra Fundación, que tiene como uno de sus principales objetivos sociales la erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica.

Gracias a la Fundación Telefónica 8,465 niñas, niños y adolescentes panameños están en un aula de clase, por el compromiso que tenemos con la educación y la erradicación del trabajo infantil con una inversión directa que supera los 2.3 millones de dólares durante el 2011.

El 77% de los empleados de Telefónica Panamá están inscritos en el programa Voluntarios Telefónica gestionado por la Fundación Telefónica. El programa se mantuvo con un 92% de los voluntarios activos durante el 2011, invirtiendo más de 3,900 horas de labor social.

| GRI | Indicador | 2011 |
|-----|--|---|
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | 8,465 beneficiarios del programa Proniño. |

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

Nuestros Principios de Actuación, recogen explícitamente que "impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".

Además, en Telefónica creemos en nuestra fuerza de trabajo diversa como una verdadera palanca de generación de valor. La diferenciación, los distintos orígenes, experiencias y perspectivas que se integran en nuestra Compañía son una ventaja competitiva y uno de los pilares de nuestro éxito.

Telefónica Panamá generó 431 empleos directos. Invertimos más de 100 mil dólares en temas, registrando más de 520 horas de capacitación durante el 2011.

Indicadores GRI asociados

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|------|---|------------|------|
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas. | Unidades | 0 |
| LA13 | Mujeres directivas | Unidades | 1 |
| LA13 | Empleados con discapacidad | Porcentaje | 3 |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres | Porcentaje | N/D |

MEDIOAMBIENTE

Principio 7: "Las empresas deberán soportar el principio de precaución ante los grandes retos ambientales"

La estrategia ambiental que desarrollamos en Telefónica se enmarca dentro de una política integrada de sostenibilidad para toda la Compañía y firmada y asumida por la alta dirección. En Telefónica somos conscientes del enorme reto a nivel mundial que es el Cambio Climático, y que incide en nuestro sector de las telecomunicaciones en una doble vertiente de riesgos y oportunidades de negocio.

Desde el año 2009 en Panamá tenemos en marcha el programa La Tierra te llama, ¡contesta!, a través del cual hemos sembrado más de 49,800 árboles en 35.5 hectáreas de tierra, principalmente en la cuenca del río Santa María (Provincia de Veraguas), y cuenca alta y media del río La Villa (Provincia de Herrera), áreas priorizadas en la estrategia nacional del ambiente y la biodiversidad.

Informe de Progreso del Pacto Mundial

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2009 - 2011 |
|------|--|-------------------|-------------|
| AM18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. | Árboles sembrados | 49,817 |

Principio 8: "Las empresas deberán realizar actividades para promover mayor responsabilidad ambiental"

Los potenciales riesgos ambientales asociados a nuestra actividad en Telefónica se concentran en el despliegue

de red. Durante la operación debemos gestionar residuos de red, reducir los consumos de papel y agua, gestionar los consumos de energía en nuestras operaciones, entre otros. Además debemos gestionar también la vida útil de los residuos.

En Panamá somos la única empresa de telecomunicaciones que ofrece una alternativa para el reciclaje de los celulares en desuso. En nuestras principales tiendas Movistar tenemos habilitados buzones debidamente identificados con el programa "La tierra te llama, ¡contesta!" para que los clientes y público en general depositen sus celulares para reciclaje. Desde el inicio de este programa en el 2009 hasta el cierre de 2011, reciclamos 42,882 celulares, es decir, más de 15 mil libras de material (considerando accesorios).

| | Unidad de medida | 2011 |
|--|-----------------------|------------|
| Consumo de papel blanco en facturas | Kilogramos | 9,951 |
| Consumo de papel reciclado en oficinas | Kilogramos | N/D |
| Consumo de agua | Litros | 12,484,138 |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Operaciones) | Kilogramos | 3,938.80 |
| Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes) | Kilogramos | 116 |
| Cantidad de residuos de equipos eléctricos y electrónicos que son enviados a reciclaje | Kilogramos | 2,666 |
| Consumo total combustible | Miles de litros | N/D |
| Consumo gas natural operaciones y oficinas | Normal metros cúbicos | N/D |
| Consumo eléctrico total | MWh | N/D |
| Número de clientes con factura electrónica | Miles | 55.4 |

Principio 9: "Las empresas deberán promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medioambiente"

Al cierre del año 2010 el 45.87% de los clientes pospago habían aceptado la emisión de la facturación mensual de manera electrónica. Al cierre del año 2011, el 72% de nuestros clientes pospago se les genera facturación electrónica, lo que representa un incremento de 26% en comparación con el 2010.

Realizamos diferentes iniciativas a lo largo del año para incentivar la facturación electrónica:

- Campañas mediante llamadas a los clientes pospago.
- Inclusión de mensajes en la facturación.
- Mensajes de texto (SMS).
- Adhesión de calcomanías en los sobres de las facturas impresas con el mensaje: "Por un mundo más verde".

Indicador GRI asociado

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|-----|--|---|---------|
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | Gastos, ingresos e inversiones relacionadas con medio ambiente. Expresado en dólares. | 197,623 |

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

En Telefónica mantenemos nuestro compromiso con una gestión íntegra y transparente a través de nuestros Principios de Actuación, código ético que inspira y define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad y las relaciones con todos nuestros grupos de interés. En la sección Impacto Económico, puede encontrar más información sobre nuestros Principios de Actuación.

En el año 2011 publicamos la página web de Telefónica Panamá: www.telefonica.com.pa, en la cual creamos una sección para el tema de Principios de Actuación. En ella podrá encontrar, y disponible para todos nuestros grupos de interés, canales para hacernos llegar sus consultas y/o denuncias.

Indicadores GRI asociados

| GRI | Indicador | Medida | 2011 |
|------|--|---------------------|------|
| HR4 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | % | 83 |
| LA13 | Medidas tomadas a incidentes de corrupción. | Personas despedidas | 0 |

10

RECONOCIMIENTOS

Reconocimientos



Algunos de los reconocimientos a la gestión de la sostenibilidad en Telefónica fueron:

GLOBALES

- Miembro del *Sustainability leaders del Dow Jones Sustainability Index 2011*.
- Líder del sector en el *Carbon Disclosure Project (CDP)*.
- Primera operadora europea en soluciones de eficiencia energética según el "*Green Quadrant*" de Verdantix.
- Primera operadora europea en el ranking Fortune "*The 2011 World's Most Admired Company*".

EN TELEFÓNICA PANAMÁ

- Reconocimiento del Patronato Nacional de Nutrición por el apoyo continuo que hemos brindado al proyecto "Granjas Sostenibles".
- 5to lugar en Panamá y única empresa de telecomunicaciones en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en Centroamérica y Caribe por país de acuerdo al estudio realizado por la empresa *Great Place to Work*.
- Certificación de la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), a través de su proyecto "Yo también Incluyo" por la accesibilidad para discapacitados.
- Primer participante en Panamá del Pacto Global de las Naciones en obtener el nivel de Pacto Global Avanzado en nuestra Comunicación de Progreso del año 2010.

**Tienda Movistar
Certificada por el proyecto
*Yo también Incluyo.***

La Tienda Movistar Los Andes recibió recientemente la certificación de la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS). A través de su proyecto "Yo también Incluyo", el SENADIS capacita, asesora con profesionales idóneos, en la adecuación de las infraestructuras, entornos y medios de comunicación e información, para que sean accesibles a las personas con discapacidad.

Todas las Tiendas Movistar, y en especial la ubicada en Los Andes, cuenta con mobiliario de exhibición completamente adaptado para las personas discapacitadas, y cumple con las normas establecidas por la ley, ofreciendo así toda la comodidad que este segmento de la población requiere". En esta misma línea, Anibal Miranda, Subdirector de SENADIS, asegura que "el personal de MOVISTAR recibió una capacitación por parte de profesionales del SENADIS y nuestros técnicos validaron que la tienda es físicamente accesible."

Con esta certificación de accesibilidad para discapacitados Telefónica confirma el compromiso con sus clientes y la sociedad panameña.

Telefonica

11

INFORME DE REVISIÓN
INDEPENDIENTE DE
ERNST & YOUNG



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL 2011 DE SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A.

A la atención del Departamento de Comunicaciones y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A. por encargo de la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe Anual 2011 de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A. (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica Móviles Panamá, S.A. para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Perímetro de consolidación" del Informe adjunto.

La preparación del Informe Anual 2011 de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Comunicaciones y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- 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), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Unidad de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe Anual 2011 de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables del área corporativa de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, la Unidad de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A. y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica Móviles Panamá, S.A.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica Móviles Panamá, S.A. establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI versión 3.1.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe Anual 2011 de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no ha sido objeto de revisión y sobre los cuales no emitimos conclusión.

Independencia

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



Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Anual 2011 Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos o que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el capítulo "Análisis de Materialidad" del Informe adjunto.
 - ✓ **Relevancia:** Se ha realizado un análisis de materialidad para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su capítulo "Análisis de Materialidad" del Informe adjunto.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** En los diferentes capítulos del Informe adjunto se incorpora la información más significativa demandada por los grupos de interés en las comunicaciones mantenidas con ellos.

Recomendaciones

Nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados se refieren a:

a) **Inclusividad:**

En el año 2011 se han mantenido comunicaciones con los diferentes grupos de interés, tal como se refleja en el Informe. Nuestra recomendación es ampliar estos mecanismos de forma que se permita una comunicación de forma continua.

b) **Relevancia:**

En el año 2011 Telefónica Móviles Panamá, S.A. ha realizado un análisis de materialidad que identifica cinco aspectos claves para el diálogo con los grupos de interés. Nuestra recomendación es incluir información relevante de los riesgos más significativos identificados por la Oficina de Principios de Actuación de Telefónica, S.A. en materia de reputación en la medida en que también tengan aplicación en Telefónica Móviles Panamá, S.A.

c) **Capacidad de Respuesta:**

Nuestra recomendación es que se establezca un procedimiento que contribuya a definir los objetivos y compromisos en Panamá con cada uno de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con los diferentes grupos de interés:

1) **Clientes:**

Durante el año 2011 se ha continuado con los diálogos con clientes para conocer y entender sus expectativas a través del programa "Movistar te escucha". Nuestra recomendación es mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones así como a otros parámetros de servicio.

2) **Empleados:**

Las políticas desarrolladas en materia de Recursos Humanos han permitido que la empresa figure entre las mejores empresas del país, según el estudio de "Great Place to Work". Nuestra recomendación es ampliar la información referente a diversos aspectos de compensación y seguridad y salud.

3) **Proveedores:**

Durante el año 2011 se ha continuado con la aplicación de la "Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro". Nuestra recomendación es establecer sistemas de monitorización de la aplicación de las políticas establecidas e incluir información sobre los plazos de pago.

4) **Sociedad:**

Durante el año 2011 Telefónica Móviles Panamá, S.A. ha continuado trabajando en su compromiso con la Sociedad a través de los programas de Fundación Telefónica, aumentando significativamente el número de niños incluidos en el programa "Proniño". Nuestra recomendación es establecer métodos para medir el impacto de los proyectos de "inclusión digital".

5) **Medio Ambiente:**

Durante el año 2011 se ha continuado trabajando en los aspectos relacionados el respeto al medioambiente, como el programa de reciclaje de celulares. Nuestra recomendación es aumentar la información sobre programas internos de gestión medioambiental e eficiencia en el uso de energía.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Departamento de Comunicaciones y Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles Panamá, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

Ana M^a Prieto González
Socia
Madrid, 23 de julio de 2012



Telefónica Móviles Panamá, S.A.

Fundación Telefónica

Informe Anual de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa 2011

El presente informe está disponible en el sitio web de Telefónica Panamá: www.telefonica.com.pa

Como empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas, también está publicado: www.unglobalcompact.org

Para mayor información sobre este Informe, puede contactarnos al 378-7500, departamento de Comunicación y Responsabilidad Corporativa en Panamá.

Perfil de Telefónica en Panamá

Al 31 de diciembre de 2011

A través de una gestión responsable, contribuimos año tras años al desarrollo sostenible de nuestro país.

- Más de 430 personas trabajan con nosotros y construyen este gran proyecto de comunicación en Panamá.
- Adjudicamos 109 millones de dólares a 208 proveedores, de los cuales el 79% son proveedores locales.
- Ofrecemos soluciones de comunicación a más de 2 millones de clientes activos quienes han depositado su confianza en nosotros a través de la marca Movistar con un Índice de Satisfacción de Cliente de 8.
- Generamos riqueza por valor de 219 millones de dólares aportando a la movilización de la economía panameña.
- Estimamos que aportamos con nuestros ingresos el 0.8% al PIB panameño.
- 77% de los empleados están inscritos en el programa Voluntarios Telefónica de Fundación Telefónica. El programa cerró la gestión 2011 con un 92% de los voluntarios activos, invirtiendo más de 3,900 horas de labor social.
- Ocupamos el 5to. lugar de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por país, según el estudio de *Great Place to Work*.
- 8,465 niñas, niños y adolescentes panameños están en un aula de clase, gracias al aporte del programa Proniño de la Fundación Telefónica, con una inversión directa que supera los 2.3 millones de dólares durante el 2011.
- Somos empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas. Recibimos reconocimiento por ser el primer participante en Panamá en obtener el nivel de Pacto Global Avanzado en nuestra Comunicación de Progreso del año 2010.



Informes de RC Panamá



2006
✓ GRI (G3)



2007
✓ GRI (G3)



2008
✓ GRI (G3)



2009
✓ GRI (G3)



2010
✓ GRI (G3)



2011
✓ GRI (G3)