



**INFORME DE PROGRESO  
TELEFONIA CELULAR DE NICARAGUA, S.A.  
Año: 2011**

Managua 18 de marzo de 2013

H.E. Ban Ki-Moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General:

Me complace comunicarle que Telefónica en Nicaragua ha mantenido su compromiso con los Principios del pacto Mundial referente a los Derechos Humanos: Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

A continuación presento la Comunicación del Progreso logrado a través de nuestra gestión en el año 2011.

Atentamente,



Juan Manuel Arguello  
Director País  
Telefónica Nicaragua

## Descripción breve de la naturaleza de la empresa

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 en Europa, África y Latinoamérica.

La compañía dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 72% de su negocio fuera de su mercado doméstico, y se constituye como el operador de referencia en el mercado de habla hispano-portuguesa.

Con más de ocho décadas de experiencia y crecimiento constante, Telefónica es hoy un operador integrado de telecomunicaciones líder. Nuestro objetivo es mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las sociedades y comunidades en las que opera, invirtiendo en infraestructuras de telecomunicaciones, generando empleo y desarrollando servicios que mejoran la productividad y la competitividad. Pretende que el éxito empresarial camine paralelo.

**A partir de la Visión "Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidades, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global."**

Telefónica Nicaragua inició sus operaciones en Septiembre del 2004, al unificarse la imagen Movistar en 13 países de Latinoamérica, tras la adquisición del 100% de las acciones de BELLSOUTH internacional, concesionaria del servicio de telefonía móvil desde 1992.

Continuamente presentamos servicios y productos innovadores al mercado nacional que se caracterizan por una oferta comercial justa y adecuada a las necesidades de comunicación de nuestros clientes. Somos más de 990 nicaragüenses trabajando en un gran equipo, que se caracteriza por el dinamismo y las energías por garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Telefónica está presente en Nicaragua a través de la marca Movistar y ofrece servicios integrales de comunicación en telefonía móvil celular, telefonía fija celular e Internet a clientes particulares en modalidad prepago, cuenta controlada y pospago.

Además, trabajan con empresas del país como aliados en su comunicación a través de servicios de telecomunicaciones nacionales y regionales. En la actualidad contamos con 2,8 millones de clientes y somos líderes en el lanzamiento de productos y servicios más innovadores en la telefonía móvil de Nicaragua.

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, por lo que este año hemos hecho énfasis sin restar importancia a los demás en los siete principios detallados a continuación:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

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 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

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

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

La descripción abajo detallada de cada uno de estos principios demuestra en rasgos generales el compromiso de la empresa, así como la descripción de los procesos desarrollados de cara a los principios y se complementa con las actividades y resultados que nos hemos planteados para el año 2011.

PRINCIPIO 1		Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>	
	En Telefónica Nicaragua mantenemos nuestro compromiso con una gestión transparente e íntegra a través de nuestros Principios de Actuación, el código ético que nos rige, inspira y define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad y nos relacionamos con todos nuestros grupos de interés. Nuestros Principios de Actuación están compuesto por los siguientes: Honestidad y Confianza, Respeto por la Ley, Integridad y Derechos Humanos.	
	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso</b>	
	Con el propósito de promover y fomentar los derechos humanos en nuestra empresa propiciamos un entorno capaz de convenir la vida personal y profesional de nuestros colaboradores en agentes de cambios comprometidos con el desarrollo y las comunidades de la mano con nuestra empresa en calidad de voluntario corporativo.  Esta iniciativa tiene como objetivo canalizar el espíritu solidario de los colaboradores brindando la oportunidad de compartir su tiempo, conocimientos, recursos económicos y propuestas de actividades para ayudar e impulsar el desarrollo integral de la sociedad que más lo necesita, particularmente de niños, niñas y adolescentes que están en situaciones de vulnerabilidad o riesgo (niñez trabajadora, niños en abandono y con capacidades diferentes).	
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>	
	A lo interno de la empresa se ha ido adaptando a través de los años el tema de los derechos humanos como un pilar fundamental para lograr nuestros resultados y metas corporativas.  En Telefónica, reconocemos que hay que darle un nuevo ímpetu a la inversión en el desarrollo sostenible y los derechos humanos, a fin de extender y profundizar la aplicación de los derechos humanos como la arista que nos garantiza tener colaboradores altamente satisfechos y comprometidos con nuestra	

	<p>empresa y las comunidades con las que trabajamos.</p> <p>Pero ir más allá del marco legal que nos rigen en Nicaragua, hemos trascendido a la promoción de los derechos humanos con nuestras partes interesadas y en particular con la comunidad. En lo que respecta la restitución de derechos de la niñez, realizamos actividades en escuelas donde Fundación Telefónica tiene influencia y en alianzas con instituciones en temas de discapacidad. Otras actividades que realizamos en beneficio de los Derechos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración del Día del Niño</li> <li>• Celebración Navideña</li> <li>• Actividades lúdicas, recreativas y deportivas</li> <li>• Apoyamos a personas con discapacidad visitando el Instituto Medico Pedagógico Los Pipitos y compartiendo una mañana recreativa y musical donde también participan niños y niñas beneficiadas por Fundación Telefónica con el propósito de promover la igualdad de derechos.</li> <li>• Se realizan visitas a niños y niñas desfavorecidos (en situaciones de abandono) proporcionando juguetes, ropa y alimento para dedicarles tiempo y cariño a estos niños y niñas.</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía</b>
	Finalizamos el año 2011 con 164 colaboradores como Voluntarios Telefónica, se ejecutaron 15 iniciativas y más de 1,170 horas dedicadas al voluntariado. Participaron 1,825 niños, niñas y jóvenes y 50 padres de familia involucrados en actividades de promoción y restitución de derechos promovidas por Telefónica.

<b>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</b>	
<p>La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: <a href="http://www.movistar.com.ni">www.movistar.com.ni</a></p>	
<b>PRINCIPIO 2</b>	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	<p>En Telefónica creemos que la satisfacción de nuestros clientes está estrechamente relacionada con la satisfacción de nuestros colaboradores, es por eso que damos especial atención a la gestión del capital humano, su bienestar y la garantía de trabajar en condiciones laborales óptimas que no vulneren bajo ninguna circunstancia los derechos humanos y por el contrario se estimule su eficiencia y eficacia.</p> <p>En 2011 obtuvimos grandes avances en los temas relacionados a la seguridad y salud de los</p>

	<p>colaboradores. Por lo que nuestro compromiso va más allá que lo que establece la ley en relación a esta materia.</p> <p>En Telefónica los colaboradores son de suma importancia dentro del modelo de gestión, ya que gracias a ellos se debe el éxito y la calidad de sus productos y servicios, es por eso que se estimula el desarrollo profesional y humano de cada uno para lograr colaboradores comprometidos y satisfechos. Los colaboradores en Telefónica cuentan con la oportunidad de crecer profesional dentro de la empresa ya que fomentamos la participación de los mismos en las convocatorias de plazas vacantes lo cual está contenido como parte de la política de contratación de nuestra empresa, procurando cubrir siempre los puestos con personal que ya formaba parte de la empresa y que posee experiencia.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Proceso</b></p> <p>Como parte de los proceso de seguridad y garantía de las condiciones laborales tanto logísticas como de desarrollo humano, en Telefónica contamos con doce Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad del Trabajo donde cada comisión está integrada por colaboradores que trabajan en las instalaciones, miembros propietarios y suplementes. Todos los integrantes de las comisiones participaron activamente en capacitaciones que involucran la parte teórica y práctica sobre la seguridad durante todo el año.</p> <p>Trabajamos por la salud de todos desarrollando un plan de trabajo que incluye múltiples actividades para ofrecer información a los colaboradores sobre diferentes temas, adicionalmente se ofrecen beneficios médicos y se fortalecen las capacidades de las diferentes brigadas de colaboradores.</p> <p>Mantenemos un plan de formación continua que garantizan una excelente gestión comercial, una mejor atención al cliente y el fortalecimiento de las relaciones humanas el cual es la clave para lograr una efectiva gestión del talento ubicando a los profesionales más idóneos en los distintos puestos de trabajo dentro de Telefónica.</p>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año</b></p> <p>La Comisión Mixta de Telefónica participo en eventos teniendo presencia y participación activa en foros, congresos y simposios sobre Higiene y Seguridad Laboral tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6to Simposio de Higiene y Seguridad donde se impartieron charlas con temas de interés en la materia y los participantes pudieron realizar consultas e intercambiar mejores prácticas.</li> <li>• VIII Congreso Nacional de Higiene, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.</li> <li>• Capacitación de Prevención de Incendio y Uso de Extintores con Bomberos Unidos.</li> </ul> <p>Recursos Humanos en conjunto con el personal de la Clínica ubicada en la Compañía realizaron varias charlas educativas de acuerdo a efemérides internacionales de salud. Se abordaron temas como control prenatal, primeros auxilios y manejo del stress, cáncer de mamas, Parto Psicoprofiláctico, entre otras. A continuación algunas actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feria de Salud con la colaboración de laboratorios y farmacias nacionales que nos ofrecieron promociones y descuentos para los colaboradores.</li> <li>• La brigada de respuesta a emergencias continuó con su entrenamiento para la lucha contra incendios, primeros auxilios y evacuación de personal.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas Internas de Vacunación con el apoyo del Ministerio de Salud para garantizar el acceso a todos los colaboradores de las diferentes vacunas que se aplican durante el año.</li> </ul> <p>En Telefónica ofrecemos dos tipos de formación, la formación presencial y la formación on-line. Telefónica cuenta con una plataforma e-learning con una diversidad de contenidos formativos los cuales están disponibles para todos los empleados. El Catálogo Corporativo, donde ellos pueden acceder a más de 1200 cursos, los cuales están divididos desde cursos comerciales, de atención al cliente hasta cursos sobre tecnología y telecomunicaciones. Contando también con un aparto de estudio de Ingles el cual esta apalancado con la Universidad de Oxford.</p> <p>Los cursos presenciales más relevantes que se impartieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Universidad Corporativa de Telefónica formó a 3 colaboradores con un enfoque en la gestión de clientes, liderazgo e innovación en el mercado.</li> <li>• Talleres de Motivación y Liderazgo para líderes, comité ejecutivo y personal de ventas.</li> <li>• Talleres de Generación de Confianza para líderes.</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía</b>
	<p><b>Resultados en Seguridad y Salud:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra una disminución de accidentes laborales a 9 en el año 2011, como resultado de la efectividad de los procesos de preparación y formación de nuestros colaboradores</li> <li>• La eficiencia en el uso de las instalaciones y equipos de la compañía a mejorado significativamente de manera que son pocos los días que la planilla a presentado ausencia por accidentes de trabajo.</li> <li>• Conformadas 12 comisiones mixtas y de seguridad como parte de los procesos que integran a las y los colaboradores en la prevención de accidentes y la salud, higiene y seguridad ocupacional.</li> </ul> <p><b>Resultados de formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 99% de los colaboradores de Telefónica en el país utilizaron los programas de formación on-line.</li> <li>• En total se invirtieron 6, 801 horas de formación on-line (un crecimiento del 45% en relación al 2010).</li> <li>• Se invirtieron cerca de 7,772 horas en diferentes áreas de capacitación, para un promedio de 20.5 horas por colaborador.</li> </ul>
<b>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</b>	

La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni)

#### PRINCIPIO 4

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

Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	<p>Nuestro capital humano se traduce en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, garantizando el mejor ambiente para trabajar y desarrollarse profesionalmente, es por esto que disponemos de un plan de gestión de Recursos Humanos que incluye el bienestar personal, la salud, el desarrollo profesional y la recreación.</p> <p>Nuestra empresa desde el primer acercamiento con sus colaboradores garantizara las mejores condiciones que garanticen el óptimo desempeño del mismo y por el contrario no atenten contra su desarrollo integral y profesional dentro de la empresa. A continuación algunas actividades desarrolladas de cara al desempeño laboral de nuestros colaboradores.</p>
	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</b>
	<p>Telefónica goza de un clima laboral muy ameno para trabajar donde los colaboradores disfrutan de un ambiente de colaboración, respeto, compromiso y lealtad. Nuestros colaboradores están convencidos del compromiso de la empresa de garantizar un clima laboral con condiciones que no atentan contra la libertad y la dignidad humana. El compromiso hacia el cliente, la rapidez y velocidad de la toma de decisiones y de la implementación de las mismas, el reconocimiento de los esfuerzos por lograr los resultados, la integridad en cada una de las cosas que hacemos, la alegría y el entusiasmo y el firme convencimiento de que nuestro trabajo sirve para cambiar y mejorar el país, la vida de las personas y el mundo en que vivimos.</p> <p>A continuación señalamos algunos hitos que ponen en evidencia nuestro compromiso de no desarrollar prácticas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción:</p> <p><u>En lo que respecta el proceso de reclutamiento y selección:</u> Cumpliendo nuestros Principios de Actuación, debemos garantizar que el proceso de reclutamiento y selección sea objetivo, transparente y que no manifiesta por ningún medio acciones de discriminación por genero, raza, condición social o credo, por lo que contamos con pruebas de selección y un proceso de entrevista que consta de acciones que garantizan su objetividad.</p> <p><u>Condiciones físicas y apoyo al desempeño profesional:</u> Ofrecemos a nuestros colaboradores un entorno laboral seguro, establecemos los mecanismos adecuados para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociados con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales.</p> <p><u>Cultura de reconocimiento:</u> En Telefónica realizan reconocimientos públicos por distintos logros y meritos obtenidos ya sean grupales o individuales y en la mayoría de las veces se entrega un estímulo.</p> <p><u>Comunicación abierta:</u> Telefónica como parte de su cultura de participación integral ha implementado mecanismos formales e informales de comunicación ascendente y descendente, presencial y estática</p>

	<p>que permiten informarse e informar al personal desde cumpleaños, actividades de personal, de Integración, cambios organizacionales, entre otros, tanto local como corporativo.</p> <p><u>Evaluación al desempeño:</u> La evaluación de desempeño es la herramienta de liderazgo utilizada por todos los líderes de la organización, para definir los objetivos individuales de sus colaboradores directos alineados con los objetivos y metas corporativas y con la planeación estratégica de cada área. Este proceso se realiza cada año en forma de cascada desde el gerente país hasta la base. Este año está implementando una nueva metodología las “<b>4 Disciplinas de la Ejecución</b>” de Franklin Covey. En la empresa sabemos que la evaluación del desempeño es una oportunidad para la empresa pero también reconocemos que es un derecho de nuestros colaboradores.</p> <p>Nuestra compañía ha implementado desde hace dos años el programa FISH en el que se engloba la diversión, integración y compañerismo de todos los colaboradores, Fish es un programa que se basa en la Filosofía Fish escrita por <a href="#">John Christensen</a>, <a href="#">Stephen Lundin</a>, <a href="#">Harry Paul</a>, que es concretamente la diversión en el lugar de trabajo.</p>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año</b></p> <p>En Reclutamiento y Selección: El proceso de reclutamiento inicia abriendo una convocatoria de plazas vacantes internas de acuerdo al perfil solicitado por el área (si es que el puesto lo amerita). De no existir candidato interno, se procede a realizar convocatoria externa. Se inicia con la búsqueda del candidato, los candidatos pasan una entrevista y realizan pruebas psicométricas, Recursos Humanos elabora una matriz de selección la cual comparte con el área solicitante, el candidato realiza entrevista con el área solicitante. Recursos Humanos y el área solicitante se reúnen para validar y tomar la decisión. Finalmente se confirma al candidato en el puesto y se inicia con el proceso de contratación.</p> <p>Condiciones físicas y apoyo al desempeño profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamiento estrés y ergonomía: Mediante esta capacitación a todo el personal de la empresa, dimos a conocer acerca de las posturas físicas adecuadas para prevenir enfermedades laborales, así como las consecuencias que esto desencadena para nuestra salud.</li> <li>Distribución de Botiquines en Sucursales y Vehículos de trabajo: Este año se garantizó que cada sucursal (Centro de Atención al Cliente en Managua y en los Departamentos), así como los (microbusitos) obtenga el botiquín de primeros auxilios dotado de los medicamentos básicos que establece la ley.</li> <li>Técnicas de ascenso y descenso seguro: Como parte de nuestra responsabilidad como empleadores y en pro de la seguridad de nuestros colaboradores, se realizan capacitaciones donde se proporcionan técnicas al personal que trabaja en altura con el objetivo de poder realizar un trabajo responsable y seguro.</li> <li>Inspecciones de seguridad: Mensualmente se realizan inspecciones de seguridad en el edificio y sucursales, las cuales nos sirven de insumo para asegurar la seguridad en nuestro entorno.</li> <li>Simulacro de evacuación: Con el apoyo de los miembros de la Brigada de Respuesta a Emergencia, efectuamos simulacros de evacuación en caso de incendio o sismos, integrando a todo el personal de la compañía.</li> </ul> <p>En lo que respectan actividades de reconocimiento:</p>

	<p>Parte de la estrategia que nos permite que los colaboradores reconozcan el compromiso de la empresa para propiciar las condiciones optimas para su trabajo, es el reconocimiento e incentivo por sus meritos y desempeño; a continuación algunas de las medidas de reconocimiento que implementamos en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Foros Informativos mensuales: se premia al personal que ha participado en la Implementación de proyectos grupales o individuales, colaboradores de alto desempeño, liderazgo de equipos, sobre cumplimiento de metas.</li> <li>• Reconocimiento por antigüedad: A todos los colaboradores que cumplen los 5, 10 ó 15 años de laborar en la compañía se les realiza una celebración anual por su lealtad, experiencia y compromiso.</li> <li>• Premios Telefónica Nicaragua a la Excelencia: Se selecciona a los mejores colaboradores de cada una de las áreas de la empresa, los colaboradores que representan la cultura de Telefónica (alegre, creativo, orientado a resultados y dinámico).</li> <li>• Premios a la trayectoria: Entregado a aquellos colaboradores que han cumplido su tiempo reglamentario de trabajo, es decir están por jubilarse, colaboradores que han estado comprometidos con la empresa</li> <li>• Reconocimientos en reuniones de áreas: Se entregan a los colaboradores que cumplen o sobre cumplen sus metas y objetivos, se realizan mensualmente o bimensualmente en dependencia del área.</li> </ul> <p>Algunas estrategias y modelos de comunicación abierta que implementamos dentro de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro Informativo: Lo dirige nuestro Director país mensualmente, donde son invitados todos los mandos medios así como personal clave de la empresa para compartir dos objetivos principales</li> <li>• Mailing de Comunicaciones Internas: Canal de comunicación masiva para toda la empresa, donde se comunican temas relevantes de la empresa</li> <li>• Boletín Electrónico: Canal de comunicación que tiene como objetivo mantener informados a todos los colaboradores de los temas más relevantes sobre promociones, capacitaciones y más, así como temas de sociales de la empresa, celebración de cumpleaños, ligas deportivas, actividades de integración, entre otros.</li> <li>• Diario TV: Canal de Comunicación participativo que fomenta la cercanía entre los colaboradores a través de capsulas de las noticias más relevantes que suceden en la empresa, narradas o contadas por los propios colaboradores, siendo ellos la cara principal.</li> <li>• Intranet: Plataforma de Información Corporativa de la empresa, donde todos los colaboradores pueden tener acceso a herramientas de contacto, información corporativa de todas las áreas y herramientas de trabajo y desarrollo.</li> </ul> <p>Evaluación al desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta metodología consiste en enfocarnos en las metas crucialmente importantes de toda la</li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>empresa y partiendo de estas definir las metas de cada área y colaborador. El proceso inicia con el Director País hacia el Comité Ejecutivo (líderes de las principales áreas), cada líder retoma el proceso con su grupo de trabajo hasta llegar a la primera línea de la empresa, de tal manera que cada colaborador ve de manera fácil y rápida su impacto en los resultados de empresa.</p> <p>Algunas actividades de integración y recreación que desarrollamos con nuestros colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fish amistoso: Actividad para compartir con compañeros de trabajo de otras áreas.</li> <li>• Fish invita a Sembrar un árbol: como forma de crear conciencia del problema de cambio climático en nuestros colaboradores, se invitó combatir la tala de bosques, a través de la siembra de árboles en una zona estratégica de la capital.</li> <li>• Fish Cultural: Aguizotes-Halloween donde se celebraron los días de los muertos y todos los santos, nuestros colaboradores se disfrazaron de diferentes personajes para participar de diferentes dinámicas.</li> <li>• Día del Contador se celebran a todos los contadores de la empresa con la tarde libre, una cena, música y actividades para que pasen un día ameno.</li> <li>• Celebración del día de la madre y el padre en Telefónica: Se celebró el día de las Madres y Padres.</li> <li>• Celebrando Cumpleaños: Se celebra el natalicio por área de trabajo o por mes.</li> <li>• Celebrando Navidad con los Niños: Se realizó una tarde familiar, donde todos los padres pudieron convivir con sus hijos a en una feria navideña, donde se realizaron actividades con payasos, brinca-brinca, piñatas, pinta caritas, globos, actividades infantiles, Santa Claus entre muchas más</li> <li>• Fish Verano: Telefónica celebró el inicio del verano con todos los colaboradores realizando actividades que constan de torneos de volleyball, semana playera y se escoge al chico y chica verano.</li> <li>• Talent Show: Una noche donde todos los colaboradores tuvieron la oportunidad de mostrar sus diferentes talentos en las categorías de canto, baile y socio drama. En este año se presentaron 22 números participando personal de todas las áreas de la compañía y de los diferentes lugares del país. Se premiaron las tres mejores categorías.</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica Nicaragua contaba con una plantilla física de 991 profesionales, de los cuales 376 era empleos directos y 615 empleos indirectos, que trabajaron en funciones comerciales y operativas relacionadas directamente con la gestión de la compañía.</li> <li>• Un 100% de la plantilla directa de Telefónica mantuvo un contrato indefinido con la Compañía.</li> <li>• PREMIO GREAT PLACE TO WORK: Estas buenas prácticas que hemos compartido nos han hecho merecedores por dos años consecutivos del premio Great Place to Work. En 2011, Telefónica fue</li> </ul>

	<p>reconocida como el mejor lugar para trabajar en Nicaragua según el ranking país que anualmente realiza el Instituto Great Place to Work, siendo la única empresa del sector de telecomunicaciones en ser galardonada dentro de este ranking. Esta distinción refleja el alto valor que Telefónica Nicaragua da a sus colaboradores y se evidencia en la calidad del servicio que ofrece a los clientes en todo el país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtuvimos un Índice Global de Clima y Compromiso (ICC) de 91%.</li> </ul>
<b>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</b>	
<p>La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: <a href="http://www.movistar.com.ni">www.movistar.com.ni</a></p>	
<b>PRINCIPIO 5</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	<p>Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en comunidades donde tenemos presencia y convencidos que la niñez y la adolescencia requieren de acompañamiento para salir adelante y lograr un proyecto de vida en esta línea en Telefónica Nicaragua desarrollamos programas de Fundación Telefónica en coordinación y siguiendo las directrices de nuestra Sede Central de Fundación Telefónica en España.</p> <p>La misión de Fundación Telefónica es el desarrollo de una acción social y cultural relevante y transformadora, enfocada a facilitar el acceso al conocimiento desde una gestión innovadora y global. Para ello, trabaja en programas propios de innovación social que utilizan las nuevas tecnologías y las redes colaborativas, dirigidos especialmente a niñez y juventud.</p> <p>En línea con esta misión, en Nicaragua hemos evidenciado este compromiso a través del desarrollo de la ejecución de cuatro programas que impactan de forma directa en la erradicación progresiva del trabajo infantil y la calidad de la educación; Los programas que se desarrollaron en 2011: Proniño, Aulas de Fundación Telefónica, Vive Fundación Telefónica, Jóvenes. A continuación una descripción general de los resultados de estos programas:</p>
	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</b>
	<p>Uno de los Programas más relevantes de Fundación Telefónica es Proniño, cuyo objetivo es contribuir a la erradicación del trabajo infantil promoviendo la escolarización y atención de niños, niñas y adolescentes en Latinoamérica. Proniño se ha alineado con las metas regionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ha apostado firmemente por la implementación y avance de la Hoja de Ruta. OIT busca erradicar las peores formas de trabajo infantil para 2016 y erradicarlo en su totalidad al 2020.</p>

	<p>El programa se apega al primer Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM)<sup>1</sup> “Erradicar la pobreza extrema y el hambre”, y se vincula ampliamente con el ODM 2 “lograr la enseñanza primaria universal” incidiendo a través del cumplimiento de los indicadores del Programa Proniño, como es la disminución de horas laborales de los niños, niñas y adolescentes, asistencia, permanencia y promoción escolar.</p> <p>Nuestra estrategia de intervención contribuye en la erradicación progresiva del trabajo infantil, generando condiciones adecuadas para que el retiro sea sostenible a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora de la calidad educativa con reforzamiento escolar a niños, niñas y adolescentes en competencias básicas, actividades extracurriculares que fomentan el uso alternativo del tiempo libre y capacitaciones a docentes, de esta forma se fortalece la retención escolar y contribuye al desarrollo de un proyecto de vida.</li> <li>• La transformación de patrones culturales por medio de la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, implementando talleres de sensibilización a la niñez, la familia, la escuela y la comunidad.</li> <li>• La movilización de la causa a través de diferentes acciones que permiten sensibilizar al público en general sobre la problemática, en este sentido se realizan foros, campañas, carreras, marchas, conversatorios, entre otros.</li> <li>• El trabajo colaborativo en Red y alianzas que permite compartir espacios con otros actores para sumar esfuerzos en pro de la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>• La integración de padres y madres en el desarrollo de las actividades que se desarrollan con el ánimo de generar mayor conciencia sobre la necesidad del estudio y la disminución de las horas de trabajo de los niños hasta lograr que el niño o niña se retire del trabajo infantil.</li> </ul>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año</b></p> <p>En 2011 Fundación Telefónica beneficio a 7,435 niños, niñas y adolescentes de 52 escuelas públicas de todo el territorio nacional brindando reforzamiento escolar, talleres de sensibilización contra el trabajo infantil a la comunidad educativa, realizando actividades extracurriculares y capacitaciones a docentes a través del portal de Educared, el cual impulsa un proceso de formación para maestros mediante la Red de Educadores Proniño del Programa de Aulas de Fundación Telefónica ubicadas en escuelas beneficiadas por Fundación Telefónica.</p> <p>En 2011 realizamos la campaña nacional llamada “Todos y Todas a Estudiar” en alianza con el Foro Educativo Nicaragüense Eduquemos con el objetivo de apoyar la matrícula escolar.</p> <p>En 2011 con el objetivo de hacer una reflexión sobre la situación actual del trabajo infantil en el país y dar a conocer buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en el tema realizamos en el Foro “Buenas Prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial en Nicaragua”, en conjunto con UNICEF, Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC/OIT), Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE), Foro Educativo Nicaragüense (EDUQUEMOS), Fundación Pantaleón y la empresa Agricorp.</p> <p>Con el ánimo de dar a conocer y compartir de forma más impactante y perdurable lo que hacemos en Fundación Telefónica para contribuir a la erradicación del trabajo infantil se ha creado Vive Fundación</p>

<sup>1</sup>Objetivos del Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.

	<p>Telefónica, una iniciativa Global que se implementa en Nicaragua desde 2011.</p> <p>Esta iniciativa tiene como objetivo específico estrechar los vínculos con determinados públicos de interés a través de una experiencia vivencial. Invitamos a Instituciones, Empresas, Medios de Comunicación, Académicos, Culturales para compartir nuestros resultados del Programa Proniño, de una manera colaborativa con experiencias transformadoras, logrando trascender y sumar esfuerzos</p> <p>Como estrategia de sostenibilidad y seguimiento a los adolescentes que culminan sus estudios de primaria y secundaria con el acompañamiento de Proniño, Se implementó el programa JÓVENES el cual nace con vocación global, con el objetivo de apoyar a este colectivo, mejorar sus expectativas y generar oportunidades para una transición a la vida adulta independiente y responsable. Jóvenes centra su actividad en los siguientes aspectos: Facilitar la continuidad educativa, la empleabilidad y el emprendimiento de los jóvenes egresados de secundaria de Proniño en Nicaragua. De esta forma, Fundación Telefónica refuerza su compromiso con la educación como el factor clave para el desarrollo social y la igualdad de oportunidades.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b></p> <p>En el último año, hemos logrado que 5 de cada 10 niños, niñas y adolescentes beneficiados por Fundación Telefónica deje de trabajar y que 4 de cada 10 disminuya sus horas laborales a la mitad y que 9 de cada 10 no deje de asistir a la escuela.</p> <p>En lo que respecta Aulas Fundación Telefónica 39% de docentes participantes en el Programa se certificaron en módulos de formación y 862 docentes Intercampus participaron en la Red de Educadores Proniño y un total de 26,472 estudiantes fueron beneficiados.</p> <p>Algunos resultados obtenidos a través de Vive Fundación Telefónica han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar mayor conocimiento de Proniño y de Fundación Telefónica, por parte de los Grupos de Interés a través de 5 visitas.</li> <li>▪ Promover conocimiento vivencial de Proniño, estimulando el compromiso con la niñez y su problemática.</li> <li>▪ Movilizar la causa a través de la sensibilización de líderes de opinión que contribuyen a la visibilización del problema.</li> </ul> <p>Algunos resultados del programa Jóvenes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se creó una red social de jóvenes que pertenecieron al Programa Proniño.</li> <li>• Se impartieron dos charlas para orientación para el empleo y tres para crecimiento personal (valores, autoestima, administración del tiempo).</li> <li>• Participación de jóvenes en encuentros nacionales e internacionales.</li> <li>• Se impartió un curso de emprendimiento donde Fundación Telefónica apoyo con asesoría y capital semilla al proyecto más destacado.</li> </ul>

**¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?**

La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni)

**PRINCIPIO 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	La empresa manifiesta su compromiso con la protección del medio ambiente a través un enfoque preventivo que disminuye el impacto negativo y reduciendo los potenciales riesgos ambientales asociados a nuestra actividad.
	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</b>
	En el 2011, la empresa inicio con un exhaustivo análisis del impacto de sus operaciones en el medio ambiente. Particularmente el área de operaciones implemento la realización de un estudio para el despliegue de la red.
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>
	Se realizo un estudio de impacto ambiental para el despliegue de la red. Permittiéndonos identificar brechas que limitan a nuestra empresa ser más amigables con el medio ambiente, lo que trajo como resultado la construcción de una estrategia de mitigación y protección al medio ambiente en los siguientes años.
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b>
	Un estudio realizado. Identificación de brechas reconocido. Identificado acciones de mitigación y prevención de la contaminación.

**¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?**

La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: [www.movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni)

**PRINCIPIO 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	Nuestra filosofía empresarial nos orienta a trabajar en función a las tres dimensiones del desarrollo

	sostenible: económico, social y ambiental. En este último promovemos iniciativas que trasciende al impacto ambiental que puede causar el quehacer de la empresa.
	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</b>
	Brindamos a nuestros clientes la oportunidad de ser parte de nuestros procesos en la prevención y cuidado del medio ambiente recibiendo bajo su propio criterio y decisión la factura electrónica.
	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	<p>En Telefónica vemos en la factura electrónica un buen modo de conjugar el compromiso de nuestra empresa con la necesidad de hacer del cliente parte del cambio para la protección del medio ambiente, y hacer este compromiso con la claridad de la información y solidario con el medio ambiente por lo que partir de este año impulsamos el uso de la factura electrónica en clientes y empleados.</p> <p>Del mismo modo, en Telefónica fomentamos la compra de equipos, infraestructuras y servicios más eficientes y amigables para el medio ambiente.</p> <p>Y en nuestras oficinas, promovemos una cultura de eficiencia energética a través del teletrabajo y el uso de las herramientas de Green TIC de colaboración remota (videoconferencia, web conference e internet) que nos permiten aprovechar los recursos tecnológicos y a disminuir el uso de papel e impresión.</p>
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b>
	<p>Hemos logrado que más de 200,000 clientes y empleados utilicen factura electrónica, esto contribuyo a la reducción de páginas impresas en la factura en un 22%.</p> <p>El 99% de nuestros colaboradores implementan medidas de uso de las TIC como estrategia para disminuir desechos, particularmente papel.</p>
<b>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</b>	
<p>La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: <a href="http://www.movistar.com.ni">www.movistar.com.ni</a></p>	
<b>PRINCIPIO 10</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	<p>En Telefónica Nicaragua mantenemos nuestro compromiso con una gestión transparente e íntegra a través de nuestros Principios de Actuación, el código ético que nos rige, inspira y define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad y nos relacionamos con todos nuestros grupos de interés. Nuestros Principios de Actuación están compuesto por los siguientes: Honestidad y Confianza, Respeto por la Ley, Integridad y Derechos Humanos.</p>

	<b>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</b>
	La empresa cuenta con un reglamento interno y el comité de Principio de Actuación cuyo objetivo es velar por la implementación de Los Principios de Actuación, prevenir riesgos y resolver conflictos relacionados con el tema.
	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	Capacitación de los Principios de Actuación a colaboradores de nuevo ingreso e implementar el curso de los Principios de Actuación on -line.
<b>Resultados</b>	
	<p>No se reporto ningún caso de corrupción ni de fraude.</p> <p>El 100% de los nuevos ingresos realizaron el curso de Principios de Actuación en línea</p>
<b>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</b>	
<p>La información acá contenida esta específicamente vinculada a la gestión de la empresa de cara a los principios del global compact, sin embargo esta, forma parte del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Telefónica del año 2011 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: <a href="http://www.movistar.com.ni">www.movistar.com.ni</a></p>	

**Contacto: Catalina Chavez, Experta en Responsabilidad Corporativa**

**Email: [catalina.chavez@telefonica.com](mailto:catalina.chavez@telefonica.com) Teléfono: 505-88809999 Ext:35230**