

Comunicación de Progreso

Principios de Pacto Global

Principio 1
Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2
Las Empresas deben asegurar de que sus empresas no son cómplices de las violaciones de los derechos humanos.

Principio 3
Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de la negociación colectiva.

Principio 4
Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5
Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

Principio 7
Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente y anticorrupción.

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

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

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

Derechos Humanos

Principio 1

- Telefónica Guatemala consolidó su posición como operador de banda ancha con mayor capilaridad en el país: al llegar con este servicio a 311 municipios.

- En una escala de 1 a 10 el Índice de Satisfacción en 2011 fue de 8.47 puntos.
- Los reclamos se redujeron en un 5% pasaron de cantidad en enero a cantidad casos en diciembre.

Indicador/es GRI equivalentes

- **ENV** Valor monetario de las multas por incumplimientos de las normativas de privacidad de datos.

Principio 2

- En 2011 las compras realizadas en el país a nuestros proveedores, ascendieron a cantidad US\$ 166.585.
- A través de la plataforma electrónica se realizaron adjudicaciones por cantidad US\$ 218.590.

- La compañía aplicó a sus proveedores cantidad de auditorías.
- El 81.25% de los 240 proveedores son legales.

- **ENV** Principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

Principio 3

- La valoración de la confianza en el direccionamiento estratégico y las decisiones de la Alta Dirección se ubicó en un 83% de acuerdo con la medición de clima y los indicadores del estudio del GPTW.

- Telefónica Guatemala, logró como grupo empresarial ubicarse en el 13vo. lugar, entre los mejores lugares para trabajar del país.

Estándares laborales

Principio 4

- La salud y seguridad de los empleados son parte de las prioridades de la gestión que adelanta el Grupo Telefónica en el país, y se materializan a través del área de RRHH

- Se promueven un estilo de vida saludable en el trabajo, con respeto a las políticas internas.

- **SAF** Salud y seguridad en el trabajo

Tasa de absentismo: 11.5%
Enfermedades profesionales: 7.07%
Días perdidos: 121 días
Número de víctimas mortales: 0

Principio 5

- La Fundación Telefónica Guatemala brindó atención directa a 27,612 niños, niñas y adolescentes en situación de trabajo infantil, con una inversión equivalente a 34 millones de quetzales.

- Se registraron actividades de 194 voluntarios, los cuales representan el 28.5% de los colaboradores.

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

27,612
Beneficiarios del Programa Promito

Principio 6

- Telefónica Guatemala generó más de 3,662 empleados, 531 directos y 1,911 indirectos.
- La plataforma de e-learning se registró más de 19,754 horas de formación virtual.

- La empresa realizó un promedio de 22 convocatorias, las cuales fueron cubiertas en el 73 % por colaboradores internos.
- El grupo ofertó cantidad posiciones, de las cuales cerca del porcentaje fueron cubiertas en talento interno.

- **HRH** Número total de casos incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

- **SAE** Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla

26.5%
0
2

Medio Ambiente

Principio 7

- El Sistema de Gestión Ambiental de Telefónica está certificado bajo el estándar internacional de la norma ISO 14001 del 2004.

- Se realizaron 282 estudios de impacto ambiental.

- **ENV** Despliegue pro tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

- Gastos e inversión mediciones de campos electromagnéticos
- Inversión adecuaciones impacto acústico
- Inversión adecuaciones impacto visual

Principio 8

- El consumo de papel se redujo 37168.2 lbs.
- Telefónica entregó 769 kgs. de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Operaciones).

- Se redujo el consumo de agua y papel en oficinas administrativas en un 20%.

- **ENV** Materiales usados por peso o volumen

- Total consumo papel blanco (incluido facturas)
- Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)
- Consumo de agua

37,168 Libras
959,831 Litros
30,197,450 Litros

Principio 9

- El consumo de energía eléctrica se redujo en un 25 % en las oficinas.

- El porcentaje de los clientes de Telefónica utilizan factura electrónica.

- **ENV** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

- Consumo eléctrico edificios oficina
- Consumo eléctrico en operaciones

29,271 Kw
21,364,557

Principio 10

- Se reforzó el uso del Canal de Principios de Actuación como conducto virtual para la resolución de preguntas y denuncias.

- Se diseñó un código de Principios de Conducta para reforzar el comportamiento en las oficinas.

- **ENV** 92% de empleados formados en las políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos.

Anticorrupción