



**INFORME DE PROGRESO
TELEFONIA CELULAR DE NICARAGUA, S.A.
Año: 2012**

Managua 6 de diciembre 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 2012.

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 móvil a clientes particulares y empresas 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 2,6 millones de clientes y somos líderes en el lanzamiento de productos y servicios más innovadores en la telefonía móvil de Nicaragua.

En 2012, Telefónica incorpora el cumplimiento dos principios adicionales en relación con el Informe de Progreso del 2011. Los Principios son: El Principio 6 y el Principio 9. Importante destacar que continuamos implementando los programas mencionados en el Informe de Progreso del 2011, por tanto este informe refleja los mismos compromisos, pero con una variación en cuanto a acciones, indicadores y beneficiarios.

Estamos consientes de la importancia que tienen los derechos humanos en el quehacer de las empresas como consecuencia Telefónica este año hace énfasis a nueve principios sin restar importancia al principio número 3. A continuación detallamos los nueve principios:

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

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 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

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 2012. Este año hicimos énfasis en la visibilidad de la problemática del trabajo infantil movilizándolo a otros actores para que se unieran a la causa e implementamos dos programas nuevos: "La Tierra te Llama, ¡Contesta!" y "Telefónica Accesible".

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

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	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.
	Una descripción breve de nuestros Proceso
	<p>En 2012 Telefónica Nicaragua implementa el Programa Telefónica Accesible, con el objetivo de fomentar la inclusión en nuestros colaboradores y con nuestros clientes. El programa consiste en sensibilizar a colaboradores en el tema de personas con discapacidad, así como brindar acompañamiento a instituciones dedicadas a esta causa involucrando la participación de Voluntarios Telefónica y de nuestros clientes.</p> <p>Este año Telefónica da un paso adelante en materia de derechos humanos llevando a cabo una evaluación de su impacto en el tema, con dos objetivos: 1. Sensibilizar a la organización y desarrollar conocimiento y experiencia interna basándose en los equipos de trabajo. 2. Obtener una visión de las repercusiones de su actividad, lo que permite identificar riesgos y oportunidades.</p> <p>Con el afán de respetar y fomentar los derechos humanos en nuestra empresa propiciamos un entorno laboral que permite armonizar el ámbito profesional con el ámbito laboral. El Voluntariado Corporativo es un ejemplo que muestra como los colaboradores continúan su desarrollo personal participando y compartiendo en actividades que favorecen a los más vulnerables, mientras continúan su crecimiento profesional.</p> <p>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, adultos mayores y niñez y juventud con capacidades diferentes).</p>
	Actividades emprendidas en el último año
	<p>El tema de los derechos humanos se ha venido convirtiendo a través de los años en un pilar fundamental en nuestro diario que hacer el cual se materializa en el logro de nuestros resultados y metas corporativas.</p> <p>En 2012, reafirmamos nuestro compromiso con la inversión en el desarrollo sostenible y los derechos humanos, pero además fomentamos su aplicación en nuestros colaboradores, voluntarios, clientes y aliados en comunidades donde</p>

	<p>estamos presentes.</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 y adolescencia, 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"> • Actividades lúdicas, recreativas y deportivas que permiten a niños, niñas y adolescentes ser protagonistas y ejercer sus derechos a la educación y recreación. • Celebración Navideña se realizó en el norte del país en una escuela rural beneficiada por Fundación Telefónica. • 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. • Se realizó visita a Casa del Adulto Mayor San Pedro Claver, con el objetivo de compartir una mañana donde Voluntarios Telefónica conversan, escuchan música, comparten una merienda y donan víveres de primera necesidad. • Apoyamos a jóvenes con discapacidad beneficiados por el Instituto Medico Pedagógico Los Pipitos realizando unas "Mini Para olimpiadas Nacionales Los Pipitos Telefónica" donde también participaron Voluntarios Telefónica y clientes de Telefónica con el propósito de promover la igualdad de derechos. • Contribuimos con la realización del Primer Congreso Nacional en Educación y Discapacidad Intelectual en alianza con Fundación XXI Síndrome de Down, cuyo objetivo principal fue la sensibilización y formación de docentes y padres de familia de niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual. • El Instituto Medico Pedagógico Los Pipitos (IMPP) impartió dos charlas de sensibilización a colaboradores y Voluntarios Telefónica. • Realizamos un diagnóstico de espacios físicos en nuestro edificio principal y en los tres centros de atención más concurridos en la ciudad de Managua con el objetivo de identificar áreas de mejoras. • Voluntarios Telefónica apoyan logísticamente a Teletón (actividad nacional de recaudación de fondos en beneficio de niños, niñas y adolescentes con discapacidad). • Voluntarios Telefónica participan en carrera de 5K en apoyo a personas con discapacidad promovida por Instituto Medico Pedagógico Los Pipitos con el objetivo de sensibilizar a la población en el tema. • Colaboradores de la empresa donan un día a cuenta de vacaciones a Teletón con el fin de apoyar el funcionamiento de centros de atención y terapias impartidas a niños, niñas y jóvenes beneficiados por el Instituto Medico Pedagógico Los Pipitos (IMPP).
Resultados	Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía
	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en Voluntariado Corporativo: Contamos con 131 colaboradores como Voluntarios Telefónica, se ejecutaron 26 iniciativas y más de 1,496 horas dedicadas al voluntariado. Como el año anterior, participaron alrededor de 2000 niños, niñas y jóvenes y 60 padres de familia involucrados en actividades de promoción y restitución de derechos promovidas por Telefónica. Este año logramos contar con la

	<p>participación de 44 adultos mayores en actividades y beneficiamos de manera directa e indirecta aproximadamente a 500 personas con discapacidad a través de las actividades realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del Primer Congreso Nacional en Educación y Discapacidad Intelectual: participación 350 personas conformados por madres y padres de familia de niños, niñas y jóvenes con discapacidad intelectual y docentes de escuelas públicas y privadas de todo el país. Resultado de la evaluación interna en derechos humanos, se logro establecer prioridades en los asuntos más significativos y definir un plan de acción 2013-2015.
--	--

¿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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni

PRINCIPIO 2

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

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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 optimas que no vulneren bajo ninguna circunstancia los derechos humanos y por el contrario se estimule su eficiencia y eficacia.</p> <p>En 2012 obtuvimos grandes avances en los temas relacionados a la seguridad y salud de los colaboradores. Por lo que nuestro compromiso va más allá que lo que establece la ley en relación a esta materia.</p>
	Una descripción breve de nuestros Proceso
	<p>Como parte de los proceso de seguridad y garantía de las condiciones laborales tanto logísticas como de desarrollo humano, en Telefónica contamos con 23 Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad del Trabajo donde cada comisión está integrada por colaboradores que trabajan en las instalaciones, miembros propietarios y suplentes. 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. Telefonica cuenta con una clínica para atender las necesidades de salud de sus colaboradores durante las jornadas de trabajo, la clínica esta ubicada en el Edificio Principal de Telefónica y cuenta con la atención de una Doctora y una Enfermera pertenecientes al Ministerio de Salud.</p>
	Actividades emprendidas en el último año
	<p>La Comisión Mixta de Telefónica participo en eventos teniendo presencia y participación activa en charlas, encuentros y talleres sobre Higiene y Seguridad Laboral tales como:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Congreso Nacional de Higiene y Seguridad organizado por ANISHA. • Simposio de Higiene y Seguridad organizado por INECHSA. • Capacitación de Prevención de Incendio y Uso de Extintores. <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"> • Feria de Salud con la colaboración de laboratorios y farmacias nacionales que nos ofrecieron promociones y descuentos para los colaboradores. • La brigada de respuesta a emergencias continuó con su entrenamiento para la lucha contra incendios, primeros auxilios y evacuación de personal. • 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.
Resultados	Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía
	<p>Resultados en Seguridad y Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mantuvo el mismo número de accidentes laborales que en 2011 siendo este 9. • La eficiencia en el uso de las instalaciones y equipos de la compañía ha mejorado significativamente de manera que se reportan 65 días en total que la planilla a presentado ausencia por accidentes de trabajo. • Continúan funcionando 23 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. • Se brindo 3,885 consultas médicas colaboradores y 398 chequeos médicos.
¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
<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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni</p>	
PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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>

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.

Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas

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.

A continuación señalamos algunos hitos que ponen en evidencia nuestro compromiso de no desarrollar prácticas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción:

Condiciones físicas y apoyo al desempeño profesional: 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.

Cultura de reconocimiento: 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.

Comunicación abierta: Telefónica como parte de su cultura de participación integral ha implementado mecanismos formales e informales de comunicación ascendente y descendente, presencial y estática que permiten informarse e informar al personal desde cumpleaños, actividades de personal, de Integración, cambios organizacionales, entre otros, tanto local como corporativo.

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 [John Christensen](#), [Stephen Lundin](#), [Harry Paul](#), que es concretamente la diversión en el lugar de trabajo.

Actividades emprendidas en el último año

Condiciones físicas y apoyo al desempeño profesional:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

En lo que respectan actividades de reconocimiento:

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:

- 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.
- 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.
- 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).
- 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
- 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.

Algunas estrategias y modelos de comunicación abierta que implementamos dentro de la empresa:

- 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
- Mailing de Comunicaciones Internas: Canal de comunicación masiva para toda la empresa, donde se comunican temas relevantes de la empresa
- 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.
- 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.
- 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.

Algunas actividades de integración y recreación que desarrollamos con nuestros colaboradores:

- Fish amistoso: Actividad para compartir con compañeros de trabajo de otras áreas.
- Fish Cultural: Aguilotes-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.
- 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.
- Celebración del día de la madre y el padre en Telefónica: Se celebró el día de las Madres y Padres.

	<ul style="list-style-type: none"> • Celebrando Cumpleaños: Se celebra el natalicio por área de trabajo o por mes. • Celebrando Navidad con los Niños: Se realizó una tarde familiar, donde todos los padres pudieron convivir con sus hijos en una feria navideña, donde se realizaron actividades con payasos, brinca-brinca, piñatas, pinta caritas, globos, actividades infantiles, Santa Claus entre muchas más. • 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. • 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 18 números participando personal de todas las áreas de la compañía y de los diferentes lugares del país. Se premiaron las tres mejores categorías.
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<ul style="list-style-type: none"> • PREMIO GREAT PLACE TO WORK: Estas buenas prácticas que hemos compartido nos han hecho merecedores del segundo lugar premio Great Place to Work. 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. • Obtuvimos un Índice Global de Clima y Compromiso (ICC) de 96%, aumentado un 5% más que el año anterior.
¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
<p>La información acá contenida está 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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni</p>	
PRINCIPIO 5	
Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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 2012: Proniño, Aulas de Fundación Telefónica, Vive Fundación Telefónica y Jóvenes.</p>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

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.

El programa se apega al primer Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM)¹ “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.

Nuestra estrategia de intervención contribuye en la erradicación progresiva del trabajo infantil, generando condiciones adecuadas para que el retiro sea sostenible a través de:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- La integración de padres y madres y comunidad educativa 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.

Actividades emprendidas en el último año

En 2012 Fundación Telefónica beneficio a 10,163 niños, niñas y adolescentes de 97 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.

Al igual que 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.

Con el objetivo de incentivar la lectura en niños y niñas de primer grado, apoyamos la Campaña Nacional de lectura en primer grado “Todos y Todas a Leer” en alianza con CIASES, ONG´s, y fundaciones de empresas privadas.

En el marco de la celebración del Día Mundial Contra el Trabajo Infantil se celebro en alianza con IPEC-OIT, ONG´s, instituciones aliadas y empresas clientes de Telefónica la Primera Carrera Proniño Contra el Trabajo Infantil, cuyo objetivo es visibilizar la problemática y sensibilizar en el tema al público en general.

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 y a la educación se mantiene la iniciativa llamada Vive Fundación Telefónica, una iniciativa Global que se implemento en Nicaragua desde 2011.

Esta iniciativa tiene como objetivo específico estrechar los vínculos con determinados públicos de interés a través de

¹Objetivos del Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.

	<p>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>Fundación Telefónica refuerza su compromiso con la educación como el factor clave para el desarrollo social y la igualdad de oportunidades beneficiando a jóvenes graduados de secundaria que pertenecieron al Programa Proniño y también a jóvenes beneficiados por otras instituciones como por ejemplo jóvenes beneficiados por el Centro Juvenil Don Bosco. El apoyo consistió en participar en charlas de crecimiento personal, en un curso de emprendimiento cuyo fin es participar en una muestra de proyectos para lograr asesoría y capital semilla para el proyecto. El apoyo también incluyó fomentar espacios de participación en foros y encuentros de juventud que les permite compartir e intercambiar ideas con otros jóvenes en temas como estudios, empleo y emprendimiento.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p>En el último año, hemos logrado que el 56 % de los niños, niñas y adolescentes beneficiados por Fundación Telefónica deje de trabajar y que un 61% disminuya sus horas laborales a la mitad.</p> <p>En lo que respecta Aulas Fundación Telefónica 54% de docentes participantes en el Programa se certificaron en módulos de formación y 1,735 docentes Intercampus participaron en la Red de Educadores Proniño y un total de 27,700 beneficiarios fueron beneficiados en escuelas.</p> <p>Algunos resultados obtenidos a través de Vive Fundación Telefónica han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con el objetivo de generar mayor conocimiento de la problemática del trabajo infantil Fundación Telefónica invito a 16 líderes de opinión a compartir experiencias e historias de vida con un grupo de niños, niñas y adolescentes beneficiados por el Programa. ▪ Como consecuencia de las visitas se generaron 3 alianzas. <p>Algunos resultados del programa Jóvenes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29 jóvenes beneficiados por Fundación Telefónica participando activamente en la red social de jóvenes. • Se impartieron cuatro charlas en crecimiento personal (valores, autoestima, administración del tiempo) y para orientación para el empleo. • Participación de jóvenes en encuentros nacionales e internacionales. Importante destacar que un joven beneficiado por Fundación Telefónica participo en la Cumbre Mundial One Young Word en Pittsburg, USA. • Se realizó un curso de emprendimiento donde Fundación Telefónica apoyo con asesoría y capital semilla a dos proyectos que se destacaron en muestra empresarial de la Universidad Americana. <p>La Primera Carrera Proniño Contra el Trabajo Infantil conto con la participación de aproximadamente 900 personas, logrando dar visibilidad a dicha problemática.</p> <p>Por el quehacer de los programas de Fundación Telefónica fuimos merecedores del Premio Nacional de RSE en Categoría: "Empoderamiento Económico e Impacto en la Comunidad".</p>
	<p>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</p> <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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni</p>

PRINCIPIO 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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> <p>Nuestros Principios de Actuación contemplan dentro de los Principios Generales el respeto por los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.</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>
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	<p>Telefónica impulsa 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.</p> <p>Telefónica considera a sus colaboradores como uno de los valores más importantes de la empresa, estamos conscientes de la importancia de atraer y retener el talento humano. Nuestros colaboradores son la esencia para poder transformar ideas en realidades.</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>Evaluación al desempeño es un proceso transparente y medible: 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.</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>
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

	<p>En lo que respecta el proceso de reclutamiento y selección: 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>La evaluación al desempeño se realiza a través de una metodología consiste en enfocarnos en las metas crucialmente importantes de toda la 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>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"> • Cuatro Disciplinas de la Ejecución • Embajadores de Telefónica • Programa de Habilidades Directivas
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónica Nicaragua contaba con una plantilla física de 1224 profesionales, de los cuales 398 era empleos directos y 826 empleos indirectos, que trabajaron en funciones comerciales y operativas relacionadas directamente con la gestión de la compañía. • Un 100% de la plantilla directa de Telefónica mantuvo un contrato indefinido con la Compañía. <p>Resultados de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 80% de los colaboradores de Telefónica en el país utilizaron los programas de formación on-line. • 17,339.45 de horas totales dedicadas a la formación: 12,796 presenciales y 4,543.45 on-line.
<p>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</p>	
<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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni</p>	
PRINCIPIO 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
Acciones	Nuestro Compromiso o Política

	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.
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	En el 2012, la empresa realizo el Mapa de Riesgos el cual contempla un apartado dedicado a riesgos ambientales, el cual permitió un análisis en temas tales como: contaminación por pasivos ambientales (tanques y depósitos de combustible; equipos con gases fluorados; impacto visual); gestión de campos electromagnéticos en redes móviles, gestión de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) y residuos peligrosos de operaciones y clientes.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
	El Mapa de Riesgos permitió identificar áreas de mejoras, lo que trajo como resultado la construcción de una estrategia de mitigación y protección al medio ambiente en los siguientes años.
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	Identificado acciones de mitigación y prevención de la contaminación. Elaborar un plan de acción a mediano y largo plazo. Se impartieron 5 horas de formación sobre la importancia del cuidado del medio ambiente a nuestros colaboradores y Voluntarios Telefónica en alianza con una ONG experta en medio ambiente.
¿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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni	
PRINCIPIO 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	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 inciden en el cuidado y la preservación del medio ambiente.
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	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. Implementamos el Programa “La Tierra te Llama, ¡Contesta! el cual consta de tres ejes de acción: sensibilización, cuidado de mantos acuíferos y reciclaje de celulares en desuso y sus partes. En el eje de sensibilización, fomentamos el cuidado y preservación a través de charlas a colaboradores y Voluntarios Telefónica imparten charlas sobre el cuidado del medio ambiente en escuelas beneficiadas por Fundación Telefónica. Esto se hace a través de cuentos, finalizando la actividad con una pequeña jornada de reforestación. En lo que respecta el eje de cuidados de mantos acuíferos, se realizan limpiezas de playas o bahías y reforestaciones. En cuanto al eje de reciclaje, se promueve la recolección de celulares en desuso, cargadores y baterías en buzones ubicados en todos los centros de atención de telefónica. Para un eficiente tratamiento del material recolectado, se trabaja en alianza con Solucel (empresa que compra el material y se encarga de enviarlo a ERT (empresa experta en reciclaje de material electrónico en USA), quien certifica a

	<p>Telefónica que el tratamiento utilizado para el reciclaje fue el adecuado. El producto de la venta del material electrónico es administrado por el Fundación Nicaragüense de Desarrollo Sostenible (Fundenic), quien asesora a Telefónica en temas de medio ambiente, imparte charlas a colaboradores y en alianza con Telefónica invierten el dinero recaudado en reforestar áreas verdes. De esta manera Telefónica apoya a enfrentar el cambio climático involucrando a su público de interés (colaboradores, empresas clientes y comunidad).</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p> <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> <p>En alianza con empresas privadas, instituciones, el Fundación Nicaragüense de Desarrollo Sostenible (Fundenic) y Telefónica se llevo a cabo el evento más relevante que ha ocurrido en el país en pro del cuidado y preservación del medio ambiente llamada “I Carrera Verde” donde participación más de 1800 personas, más de 20 empresas, 2 embajadas y aproximadamente 10 instituciones dedicadas al medio ambiente. La segunda fase del evento consistió en una reforestación donde por cada corredor que participo en la Carrera Verde se debía sembrar tres arboles en Reserva Natura (área protegida). En la reforestación Telefónica participo con Voluntarios y niños, niñas y adolescentes beneficiados por Fundación Telefónica con el objetivo de promover y sensibilizar en dicho tema.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<p>El 41% de las facturas emitidas electrónicamente.</p> <p>El 99% de nuestros colaboradores implementan medidas de uso de las TIC como estrategia para disminuir desechos, particularmente papel.</p> <p>Como resultado d La Tierra te Llama, ¡Contesta! logramos gestionar 1.83 kilos de celulares en desuso y reforestamos un parque en la Ciudad de San Juan del Sur, Rivas acompañados de la Alcaldía de San Juan del Sur, Voluntarios Telefónica y Fundenic.</p> <p>Limpieza de la Bahía de San Juan del Sur, Rivas en coordinación con el Fundación Nicaragüense de Desarrollo Sostenible (Fundenic), Alcaldía de San Juan del Sur, comunidad, Voluntarios Telefónica y estudiantes universitarios.</p> <p>Como resultado de la I Carrera Verde logramos la sensibilización de aproximadamente 1800 personas y se realizo la siembra de 1200 árboles en peligro de extinción por lo que se sembraron arboles que alimenta la fauna existente y que cosechan agua. Algunos de estos son: Guanacaste, Caña fístula, Genízaro, Aceituno, Madroño y Cortez.</p>
<p>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni

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

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	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.
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	Apoyamos el progreso tecnológico y económico en las comunidades donde tenemos presencia, en 2012 implementamos dos proyectos uno de eficiencia energética y el segundo de energía renovable.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
Resultados	En cuanto a eficiencia energética, se realizo el cambio de unidades de más de 12 años de operación, por unidades de alta eficiencia, en shelter sites.
	En lo que se refiere a energía renovable, la iniciativa consistió en construcción de dos sitios de difícil accesos y aislados de la red eléctrica. Logrando la instalación de una RBS y gabinetes para enlaces adicionales.
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<ul style="list-style-type: none"> El cambio de las unidades produjo una reducción del consumo de energía en 37,620 kwh, logrando reducir costos en US \$ 9,690. Como resultado de la construcción de los dos sitios, se logro generar 27,579 kwh.

¿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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni

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

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	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.
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas

	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.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
	<p>Capacitación de los Principios de Actuación a colaboradores de nuevo ingreso e implementar el curso de los Principios de Actuación on-line.</p> <p>Se reforzó el uso del canal de Principios de Actuación como un único canal para la resolución de consultas y denuncias.</p>
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<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>
¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
<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 2012 al cual se puede tener acceso a través de la siguiente dirección: www.movistar.com.ni</p>	

Contacto: Catalina Chavez, Experta en Responsabilidad Corporativa
Email: catalina.chavez@telefonica.com **Teléfono:** 505-88809999 Ext: 35230

