

2012/2013

Informe de Sostenibilidad
Corporativa
Telefónica-Movistar
Ecuador



Ser más sostenibles

Telefónica

Índice



1 La visión de Telefónica



- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia



3 Motor de progreso



4 Dimensión económica



5 Dimensión social



6 Dimensión ambiental



7 Indicadores



8 Pacto Mundial - GRI



9 Reconocimientos



10 Revisión independiente



La visión de Telefónica



Somos conscientes de la importancia de la gestión transparente del negocio, porque impulsa el progreso del entorno en el que operamos, fomenta el desarrollo social y precautela cualquier impacto ambiental de nuestra actividad.



La visión de Telefónica

En Telefónica estamos convencidos de que la sostenibilidad corporativa y la transparencia son fuentes de competitividad y progreso en el largo plazo

Es un placer para mí dirigirme a ustedes y presentarles el Informe Anual de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio de 2012/2013, que publicamos como muestra de nuestro ineludible compromiso por la transparencia con todos nuestros grupos de interés, y con el objetivo de recalcar la integridad y sostenibilidad de nuestra gestión.

En Telefónica vemos que la gestión sostenible es el mejor modo de alcanzar nuestra visión de transformar posibilidades en realidad, con el fin de crear valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y la sociedad en general.

En definitiva, la sostenibilidad corporativa es una fuente clara de competitividad y progreso para nuestra Compañía. En la relación con nuestros clientes aumenta el valor de marca y diferencia a Telefónica; ayuda a fidelizar a nuestros empleados y a ofrecer un proyecto estable; de cara a la sociedad, afianza nuestra legitimidad a la hora de ofrecer nuestros servicios digitales y permite el desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos.

En Telefónica participamos activamente en el debate para impulsar la sostenibilidad como parte de las agendas públicas a nivel regional e internacional. Por eso hemos publicado nuestro informe de acuerdo con los principios del Pacto Mundial y bajo estándares internacionales tales como Global Reporting Initiative (GRI-G3.1), al igual que en años anteriores, nuestro Informe está verificado externamente bajo los criterios de la AA1000. Adicionalmente, nos hemos adherido a nuevas iniciativas como el International Integrated Report o la plataforma Global Compact Lead, un proyecto formado por cerca de 50 compañías multinacionales que buscan impulsar la idea de la sostenibilidad bajo el impulso de las Naciones Unidas.

Una vez más quiero reiterar mi agradecimiento a todos los que cada día colaboran con nosotros, con el proyecto de Telefónica, porque entre todos conseguimos una empresa y una sociedad más sostenible.

César Alierta
Presidente de Telefónica



Continuar



Principios
de Actuación



Informes de
sostenibilidad



La visión de Telefónica

Somos conscientes de la importancia de la gestión transparente del negocio, porque impulsa el progreso del entorno en el que operamos, fomenta el desarrollo social y precautela cualquier impacto ambiental de nuestra actividad.

En el marco de nuestra rendición de cuentas, presentamos el Informe de Seguimiento que resume nuestra gestión en la triple cuenta de resultados, pues como Empresa comprometida con el desarrollo del Ecuador, somos conscientes de cuán importante es la gestión transparente del negocio, porque impulsa el progreso del entorno en el que operamos, fomenta el desarrollo social y precautela cualquier impacto ambiental de nuestra actividad.

Destacamos nuestro aporte a la sociedad buscando, en primer lugar, responder a nuestro principal grupo de interés: nuestros clientes, a quienes servimos con excelencia gracias a una inversión permanente en modernizar la infraestructura y en el desarrollo de productos y servicios innovadores. Destacamos, sobre todo, nuestro servicio online, que permite una atención más ágil y desde cualquier sitio en el que se encuentren nuestros usuarios. Pero, además, la implementación de los servicios M2M para mejorar la productividad de la industria y de los consumidores, en el marco de nuestro aporte al cambio de la matriz productiva como aliado estratégico del país.

Por otro lado, nos alegramos de haber sido parte de varios procesos de cooperación público-privada para impulsar el progreso social, en materia de erradicación de trabajo infantil, educación y emprendimiento.

Finalmente, agradecemos a nuestros clientes por la excelente respuesta dada a la mayor campaña de reciclaje de celulares del país, pues nos permitió retirar más de 112.000 equipos en desuso y cuidar, de esta manera, del ambiente.

Esperamos que la información presentada sea de su interés y agradecemos la confianza depositada en Telefónica Movistar (OTECEL S.A.).

Santiago Fernández Valbuena
Presidente de Telefónica Latinoamérica

José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo Telefónica Ecuador



Leer los
Casos



Regresar



Principios
de Actuación



Informes de
sostenibilidad



La visión de Telefónica



Innovación digital al servicio de los clientes

Para quienes hacemos Movistar, los clientes son nuestra razón de ser. Nos inspiramos en ellos y en sus necesidades para crear espacios de atención rápida, oportuna y a toda hora. Es así que, en 2012 y 2013, fortalecimos sustancialmente la atención en línea para brindar facilidades de acceso a nuestros usuarios.

Síguenos en: @Movistar



Compromiso superado: ¡Más de 112.000 celulares reciclados!

Alineados a nuestro compromiso ambiental, en Telefónica Movistar, mantenemos un programa de reciclaje de equipos celulares, que nos permite cerrar el ciclo de vida de los equipos que ponemos en manos de los ecuatorianos.



Regresar

Educación y TIC

La familia: Centro del VII Encuentro Internacional de Educación

A través de Fundación Telefónica, el Grupo contribuye con la educación de estudiantes, docentes y comunidad en general, mediante innovadores modelos pedagógicos basados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que propician el intercambio de valor intercultural entre varios países.





La visión de Telefónica

Para quienes hacemos Movistar, los clientes son nuestra razón de ser. Nos inspiramos en ellos y en sus necesidades para crear espacios de atención rápida, oportuna y a toda hora. Es así que, en 2012 y 2013, fortalecimos sustancialmente la atención en línea para brindar facilidades de acceso a nuestros usuarios.

Nos convertimos en la primera empresa del país en brindar soporte ininterrumpido a los ecuatorianos, mediante redes sociales. Brindamos servicio personalizado a través de la cuenta de Twitter @MovistarEC, para atender los requerimientos y consultas de más de 128.000 seguidores, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Aplicamos la misma modalidad de servicio para nuestra cuenta Facebook.com/MovistarECU para más de 882.000 fans.

Estas plataformas de comunicación se suman a los canales convencionales de servicio que, en Movistar, ponemos a disposición de los ecuatorianos: página web, call center -que atiende ininterrumpidamente todo el año, 44.370 centros y puntos de atención y sus canales de autoservicio; ofreciendo a nuestros 5.1 millones de clientes diferentes alternativas para comunicarse con la empresa, desde donde estén y cuando más lo necesiten.

Innovación
digital al servicio
de los clientes

uenos en: @Movistar



Regresar



La visión de Telefónica

Alineados a nuestro compromiso ambiental, en Telefónica Movistar, mantenemos un programa de reciclaje de equipos celulares, que nos permite cerrar el ciclo de vida de los equipos que ponemos en manos de los ecuatorianos.

En 2013, recopilamos más de 112.000 dispositivos para que sean tratados adecuadamente por la gestora ambiental calificada Intercia. Este resultado se consiguió por el lanzamiento de la campaña Verdes Movistar, una innovadora iniciativa para generar conciencia ambiental, con la que invitamos a nuestros clientes a entregar sus teléfonos en desuso.

Verdes Movistar basó su éxito en un plan de incentivos: a cambio de cada teléfono completo entregado para reciclar, los participantes recibieron un total de USD 15 de tiempo aire para llamadas de Movistar a Movistar. El monto de la inversión hecha por Telefónica Movistar superó los USD 2 millones.

Con los Verdes Movistar, motivamos a la ciudadanía a contribuir con el ambiente, ya que los celulares que están en desuso y no son correctamente tratados, se convierten en un foco de contaminación cuando están en contacto con fuentes de agua. Los estudios concluyen que, de un dispositivo de este tipo, se puede reciclar hasta el 95% de sus partes.

Compromiso
superado: ¡Más de
112.000 celulares
reciclados!



Regresar



La visión de Telefónica

La familia: Centro del VII Encuentro Internacional de Educación

A través de Fundación Telefónica, el Grupo contribuye con la educación de estudiantes, docentes y comunidad en general, mediante innovadores modelos pedagógicos basados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que propician el intercambio de valor intercultural entre varios países.

Por eso, en el marco de su compromiso con la educación y el aprendizaje, la Fundación desarrolló en Quito el VII Encuentro Internacional de Educación: ¿Cómo debería ser la educación del siglo XXI?, con el tema “La familia socio estratégico de la educación”.

El objetivo del tema tratado fue recalcar el papel de la familia como agente clave en la educación y comunidad educativa. Los ejes abordados en el encuentro fueron los siguientes:

- La nueva familia educadora
- Las relaciones dentro de la familia
- La relación familia-escuela
- La familia aprende

Como ponentes magistrales estuvieron César Coll, psicólogo, catedrático de la Universidad de Barcelona y experto en psicología de la educación; Daniel Contreras, del área de Educación de UNICEF Chile, y Fausto Segovia Baus, exministro de Educación del Ecuador y editor de la revista EducAcción.

El encuentro, en sus fases virtual y presencial, contó con cerca de 1.200 participantes. Esta última fase tuvo el apoyo de importantes organismos, empresas e instituciones, como la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), UNICEF, Universidad Técnica Particular de Loja, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad San Francisco de Quito, Santillana y Grupo El Comercio.



Educación y TIC



Regresar

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Principios de Actuación Telefónica



Inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad.



La visión de Telefónica

Nuestros Principios de Actuación

Inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad.

Sobre ellos construimos nuestra reputación, nos hacemos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés y maximizamos el valor, a largo plazo, para nuestros accionistas y para la sociedad en general.

Alineados a los Principios de Actuación, trabajamos a diario para transformar positivamente la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades en donde operamos.

Por esta razón, apostamos por socios y proveedores que persigan una filosofía semejante a los nuestros, para poder crecer juntos en la misma dirección y con valores similares.

1

Honestidad
y confianza

Leer

2

Respeto
por la ley

Leer

3

Integridad

Leer

4

Derechos
Humanos

Leer

Telefónica
en Ecuador



Derechos Humanos,
primer diagnóstico de gestión
empresarial



100% contratos
cuentan con cláusulas de ética
y Derechos Humanos



403 formularios
de Conflictos de Interés
presentados en 2012 y 2013



Visión



Informes de
sostenibilidad

La visión de Telefónica



Nuestros Principios

Inspiran y definen la manera

Sobre ellos construimos la confianza de nuestros grupos para nuestros accionistas

Honestidad y Confianza

Cumplimos los compromisos adquiridos, mostrando así que somos íntegros y que se puede confiar en nosotros.

Protegemos la confidencialidad de la información que nos ha sido confiada, sea de la Compañía, de clientes, accionistas, empleados o proveedores.

Facilitamos a nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.) información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales. Así mismo, les informamos sobre el modo de acceder a ellos.

Mantenemos sus datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.



rio para transformar el rollo de los negocios y amos.

persigan una filosofía en misma dirección y con

Derechos Humanos

Leer

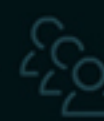
Telefónica
en Ecuador



Derechos Humanos,
primer diagnóstico de gestión
empresarial



100% contratos
cuentan con cláusulas de ética
y Derechos Humanos



403 formularios
de Conflictos de Interés
presentados en 2012 y 2013



Visión



Informes de
sostenibilidad

La visión de Telefónica

Nuestros Principios

Inspiran y definen la manera

Sobre ellos construimos la confianza de nuestros grupos para nuestros accionistas

1

Honestidad y confianza

Respeto por la ley

Velamos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas.

Proporcionamos información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

Competimos de forma íntegra en nuestros mercados. Consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres.



rio para transformar el desarrollo de los negocios y mejorarlos.

persigan una filosofía de negocio en la misma dirección y con

Derechos Humanos

Leer

Telefónica en Ecuador



Derechos Humanos, primer diagnóstico de gestión empresarial



100% contratos cuentan con cláusulas de ética y Derechos Humanos



403 formularios de Conflictos de Interés presentados en 2012 y 2013



Visión



Informes de sostenibilidad

La visión de

Nuestros Principios

Inspiran y definen la manera

Sobre ellos construimos la confianza de nuestros grupos para nuestros accionistas

1

Honestidad y confianza



Integridad

No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Evitamos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas. Nos comportamos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica.

Actuamos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstenemos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea en favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos.

No efectuamos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, fracciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.

rio para transformar
ollo de los negocios y
amos.

persigan una filosofía
misma dirección y con

Derechos
manos

Leer

Telefónica
en Ecuador



Derechos Humanos,
primer diagnóstico de gestión
empresarial



100% contratos
cuentan con cláusulas de ética
y Derechos Humanos



403 formularios
de Conflictos de Interés
presentados en 2012 y 2013



Visión



Informes de
sostenibilidad

La visión de Telefónica



Nuestros Principios

Inspiran y definen la manera

Sobre ellos construimos la confianza de nuestros grupos para nuestros accionistas

1

Honestidad y confianza



Derechos Humanos

Respetamos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

rio para transformar
ollo de los negocios y
ramos.

persigan una filosofía
misma dirección y con

Derechos
Humanos

Leer

Telefónica
en Ecuador



Derechos Humanos,
primer diagnóstico de gestión
empresarial



100% contratos
cuentan con cláusulas de ética
y Derechos Humanos



403 formularios
de Conflictos de Interés
presentados en 2012 y 2013



Visión



Informes de
sostenibilidad

Índice



1 La visión de Telefónica



- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- **Informes de sostenibilidad**

2 Sostenibilidad y transparencia



3 Motor de progreso



4 Dimensión económica



5 Dimensión social



6 Dimensión ambiental



7 Indicadores



8 Pacto Mundial - GRI



9 Reconocimientos



10 Revisión independiente



Informes de sostenibilidad



8 años reportando
nuestra gestión y
compromiso con el
desarrollo sostenible en
las comunidades en las
que estamos presentes.



La visión de Telefónica

Informes de sostenibilidad

2006

Leer
informe

Telefónica Movistar - Ecuador

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2006



"Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación."

Espíritu de Progreso

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2007

Leer
informe

Telefónica Movistar - Ecuador

Informe Anual de
Responsabilidad Corporativa

2007



"Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación."

Espíritu de Progreso

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2008

Leer
informe



2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

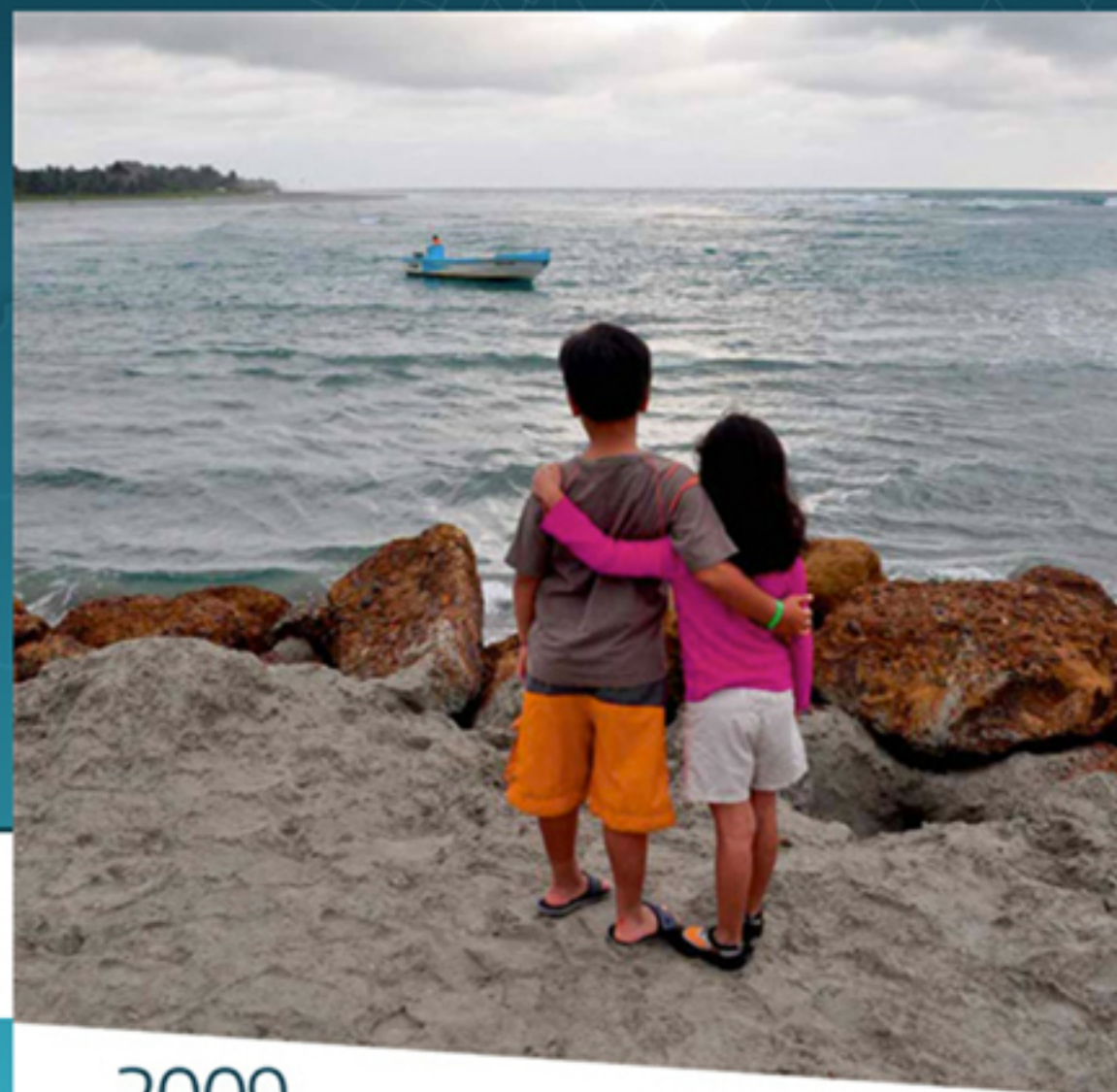
La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2009

Leer
informe



2009

de Responsabilidad
Corporativa Telefónica Ecuador

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica

*transparencia
e integridad*
para transformar el futuro

Telefónica |  movistar



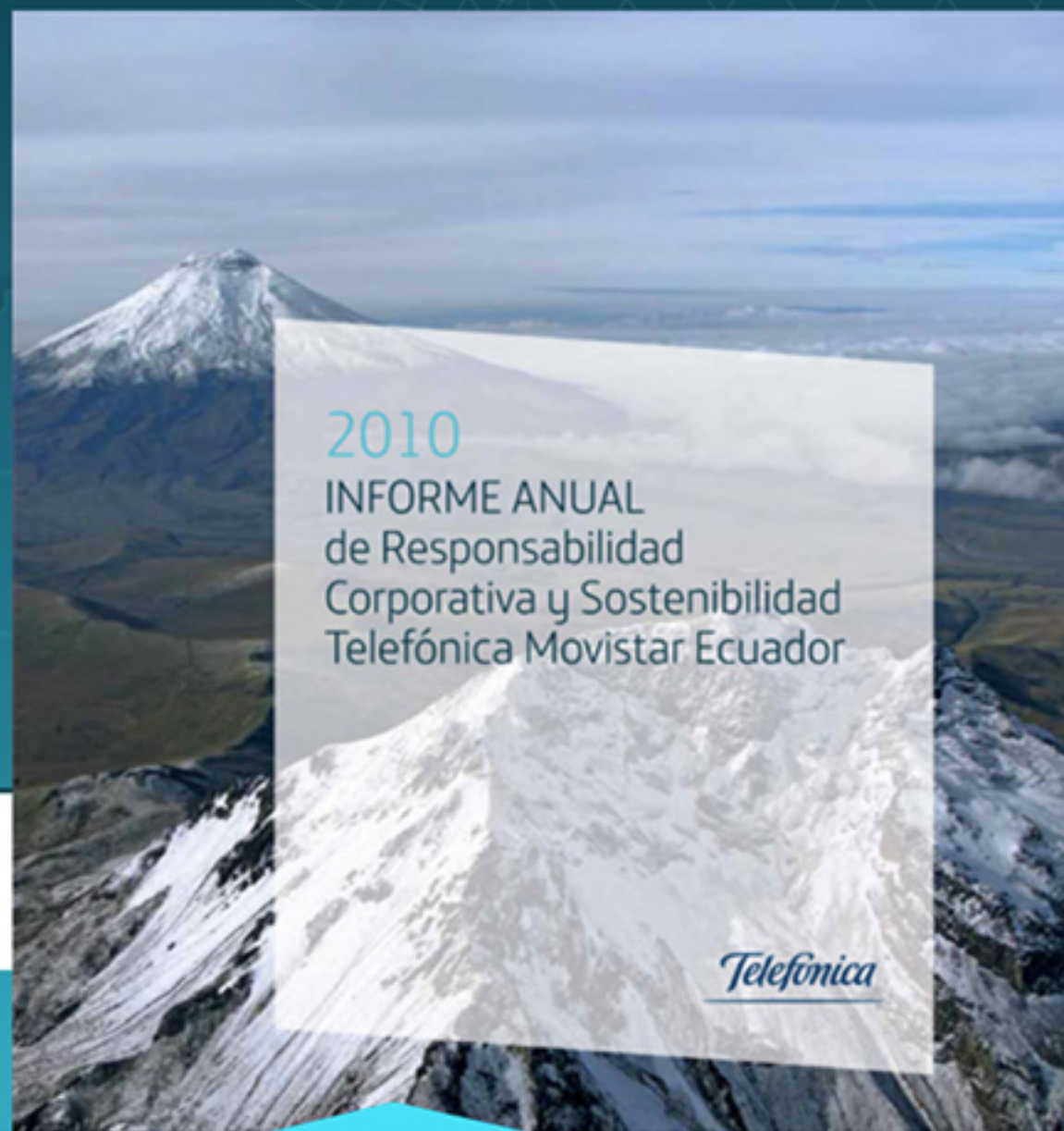
La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2010

Leer
informe



2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013



Conoce más del Grupo Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2011

Leer
informe



2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

La visión de Telefónica



Informes de sostenibilidad

2012/2013

Leer
informe

2012/2013

Informe de Sostenibilidad
Corporativa
Telefónica-Movistar
Ecuador

Ser más
sostenibles

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012/2013

 Conoce más del Grupo Telefónica

Telefónica



Visión



Principios
de Actuación

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Sostenibilidad y transparencia



Construimos relaciones de confianza, basadas en el diálogo y transparencia, que contribuyan al desarrollo sostenible de las comunidades.

Sostenibilidad y transparencia

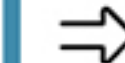
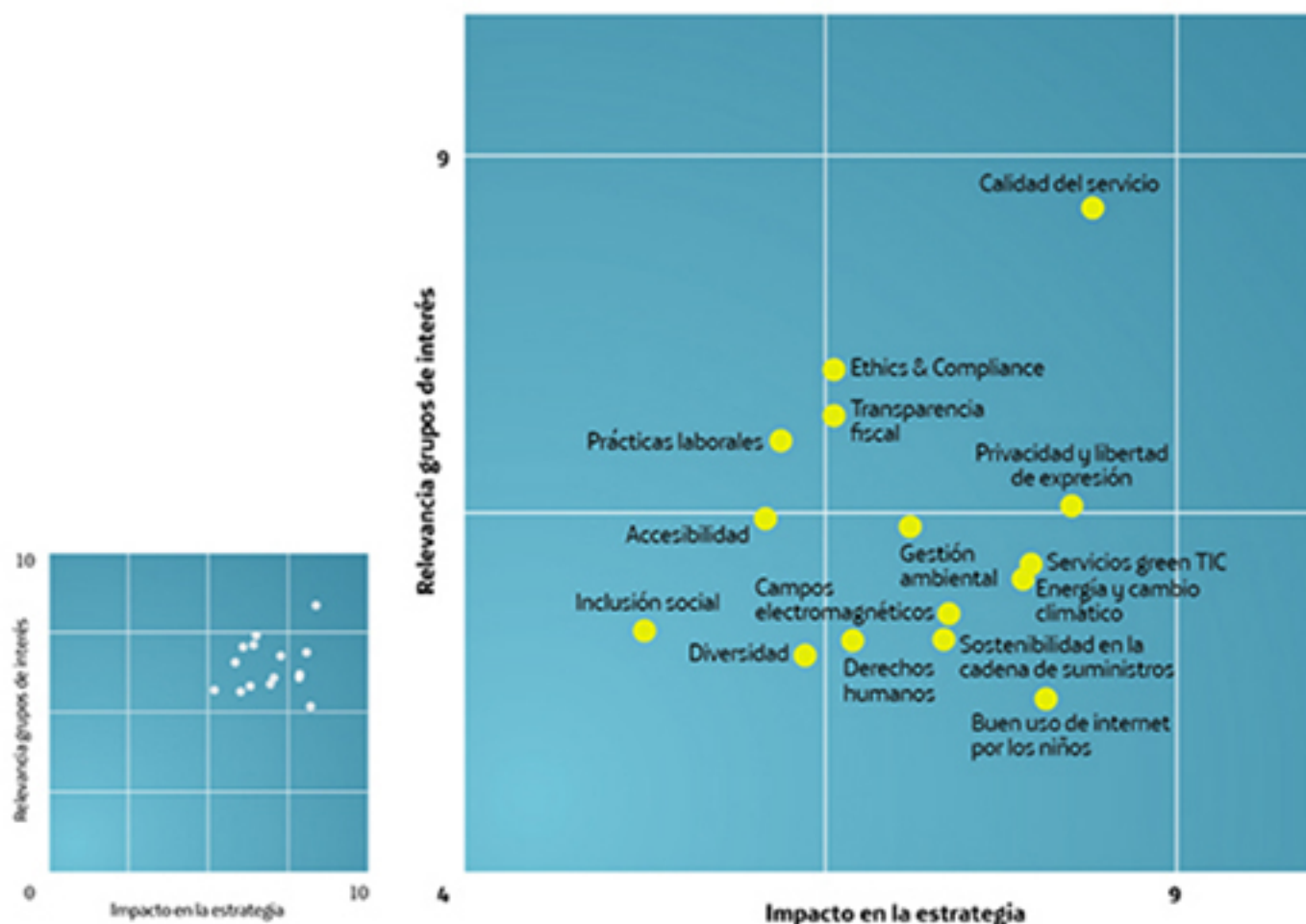


Matriz de Asuntos Relevantes

Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basamos nuestro análisis de materialidad en el marco de la versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Estos aspectos responden a las inquietudes de los clientes, proveedores, empleados y demás actores relacionados a la realidad de nuestro servicio, así como de aquellos que tienen una relevancia mayor en las evaluaciones y decisiones a escala corporativa.

Para identificar los asuntos generales relevantes se analizó las tendencias del sector, los indicadores de GRI G4 y se realizaron entrevistas con los grupos de interés internos. Se identificaron 15 temas relevantes que serán abordados en los contenidos de este Resumen Ejecutivo, que recoge el enfoque de Telefónica hacia la triple cuenta de resultados (dimensión económica, ambiental y social). De esta manera, respondemos por octavo año consecutivo, con nuestro mecanismo de reporte y rendición de cuentas, a pedido de nuestros grupos de interés.

Matriz de materialidad EC



Continuar

Identificación de asuntos generales relevantes

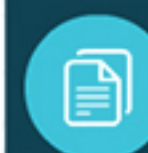


Fases del proceso de análisis

Para identificar los asuntos generales relevantes se analizó las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.

Cumplimientos y compromisos



Hitos 2011

Retos 2012

Sosteni

Matriz

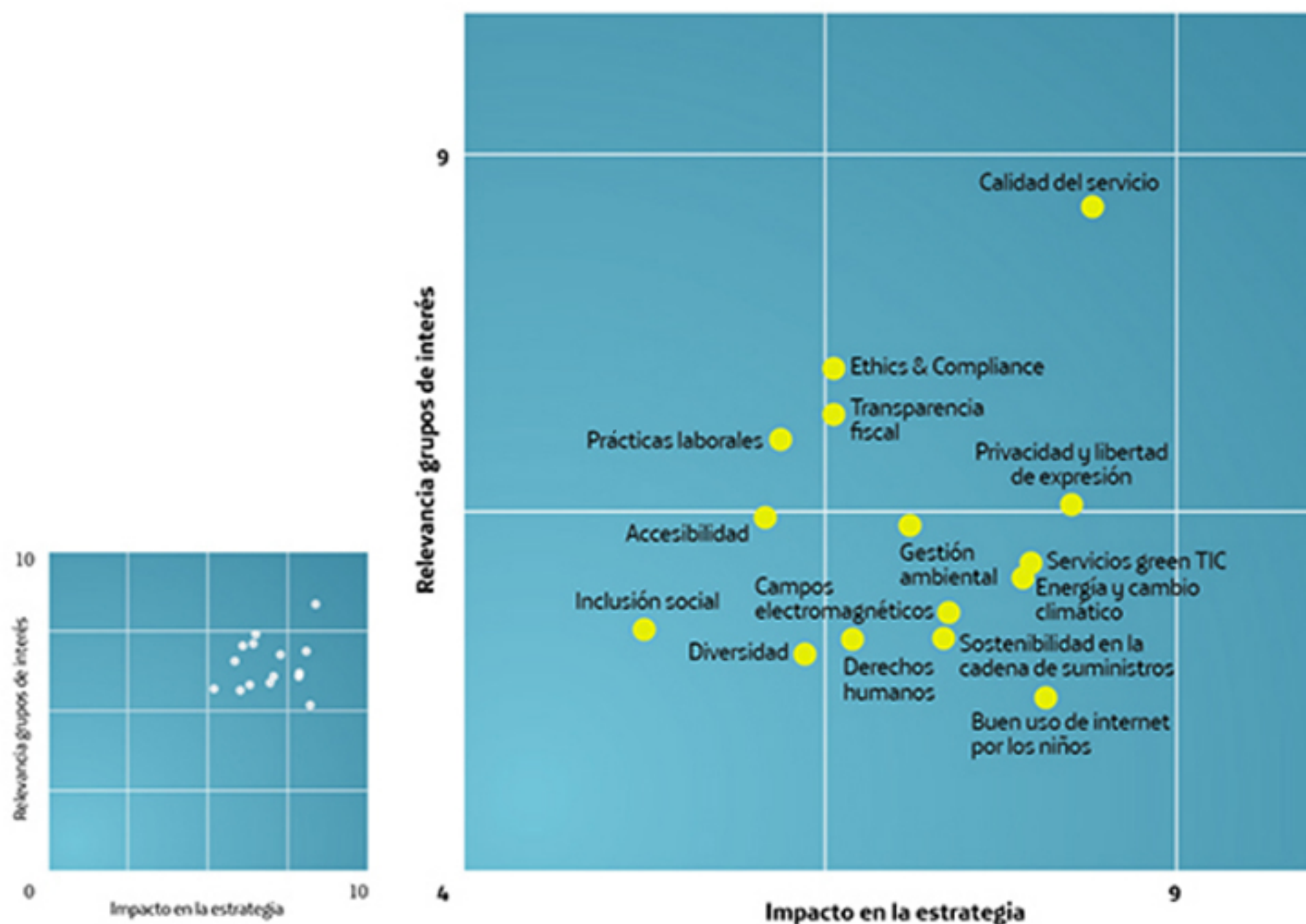
Para el 2013, en el marco del GRI. Esta matriz relaciona aquellos temas de evaluación

Para identificar las tendencias, se realizaron encuestas que identificaron los contenidos más relevantes desde el enfoque de los stakeholders (dimensiones: impacto en la estrategia, relevancia para los grupos de interés y nivel de riesgo). Nuestro propósito es

Identificación

Privacidad de los datos
Buen uso de internet por los niños
Prácticas laborales
Sostenibilidad en la cadena de suministro
Diversidad

Matriz de materialidad EC

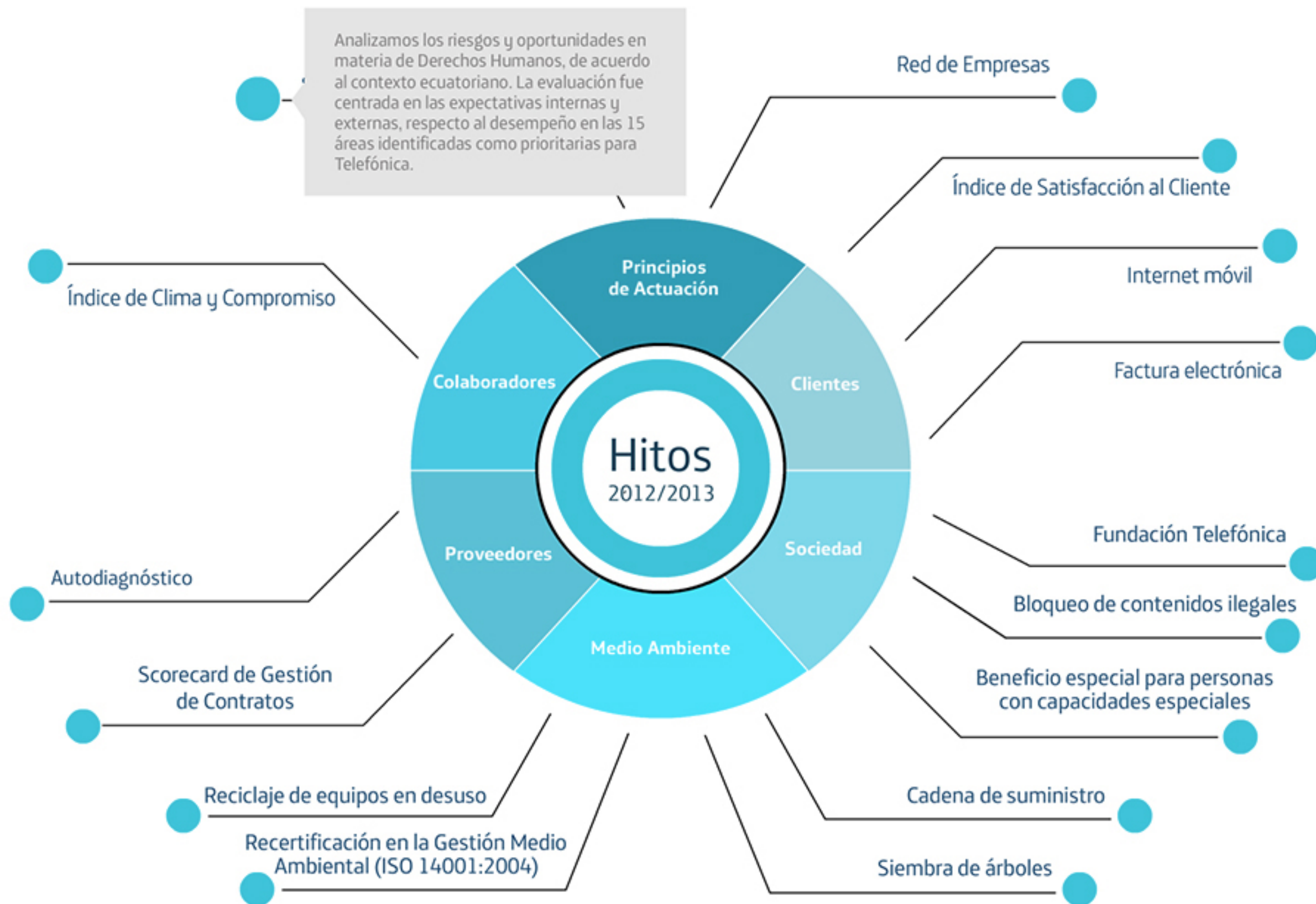


Continuar

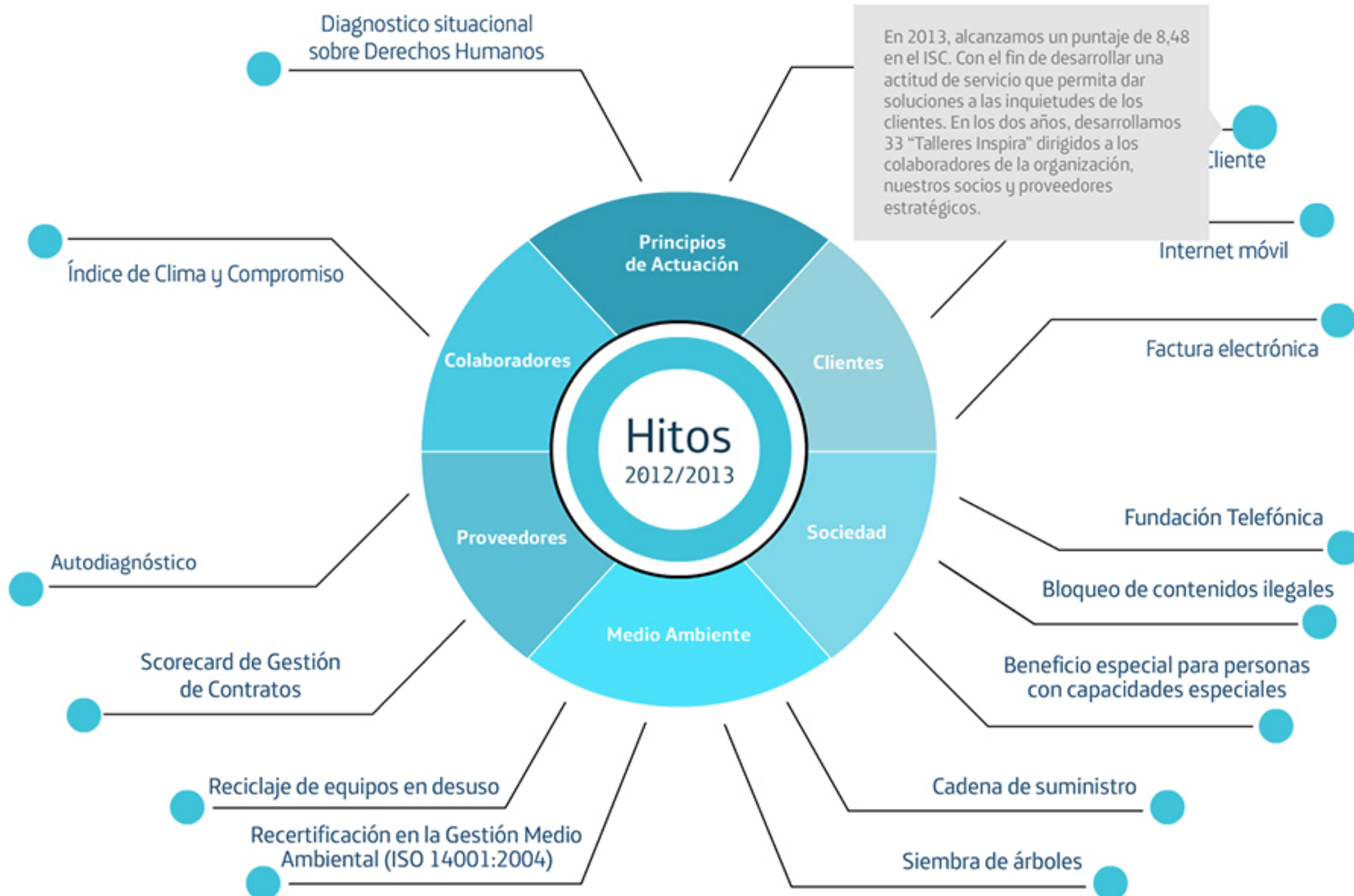
Compromisos

2011
2012

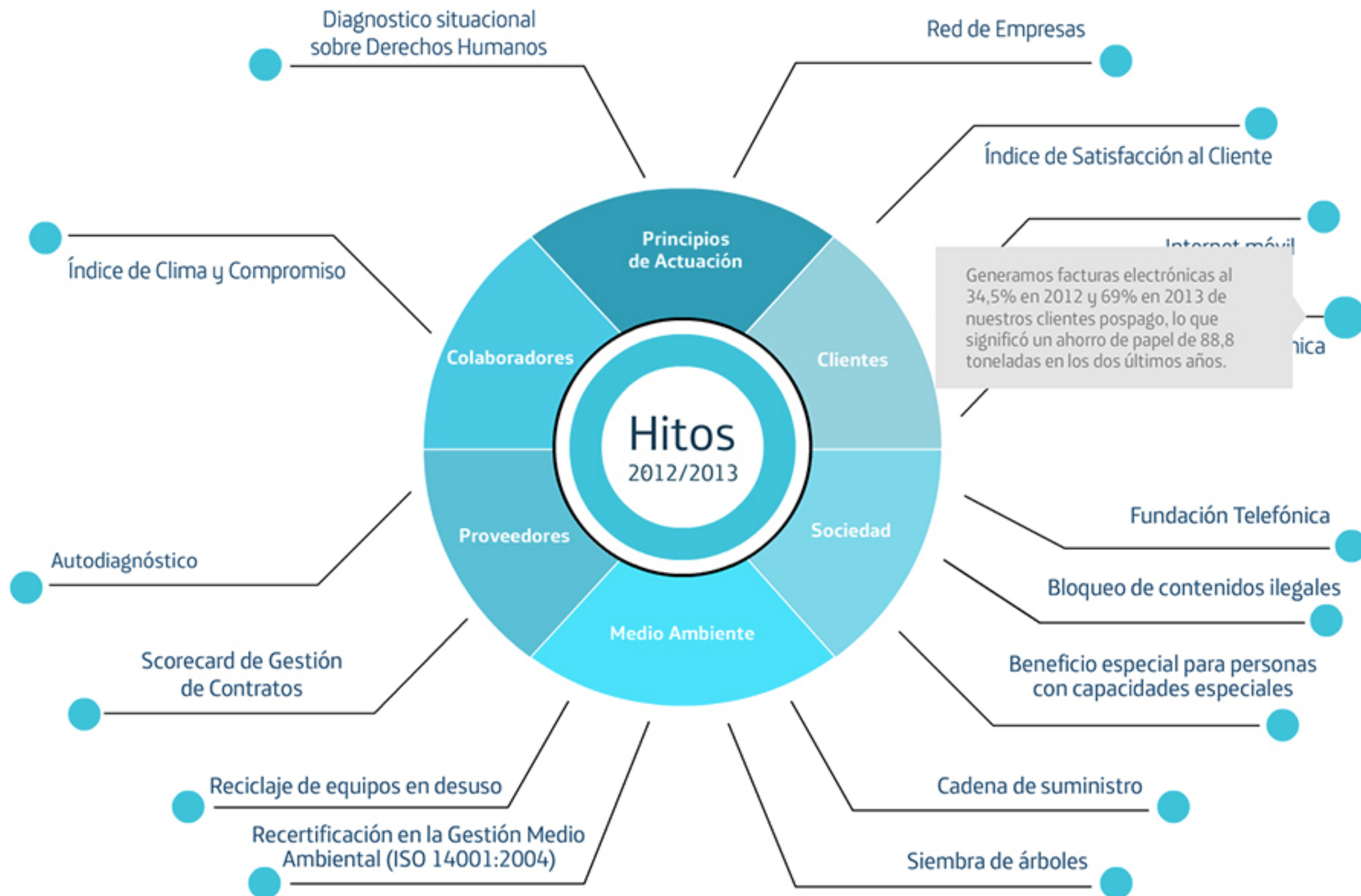




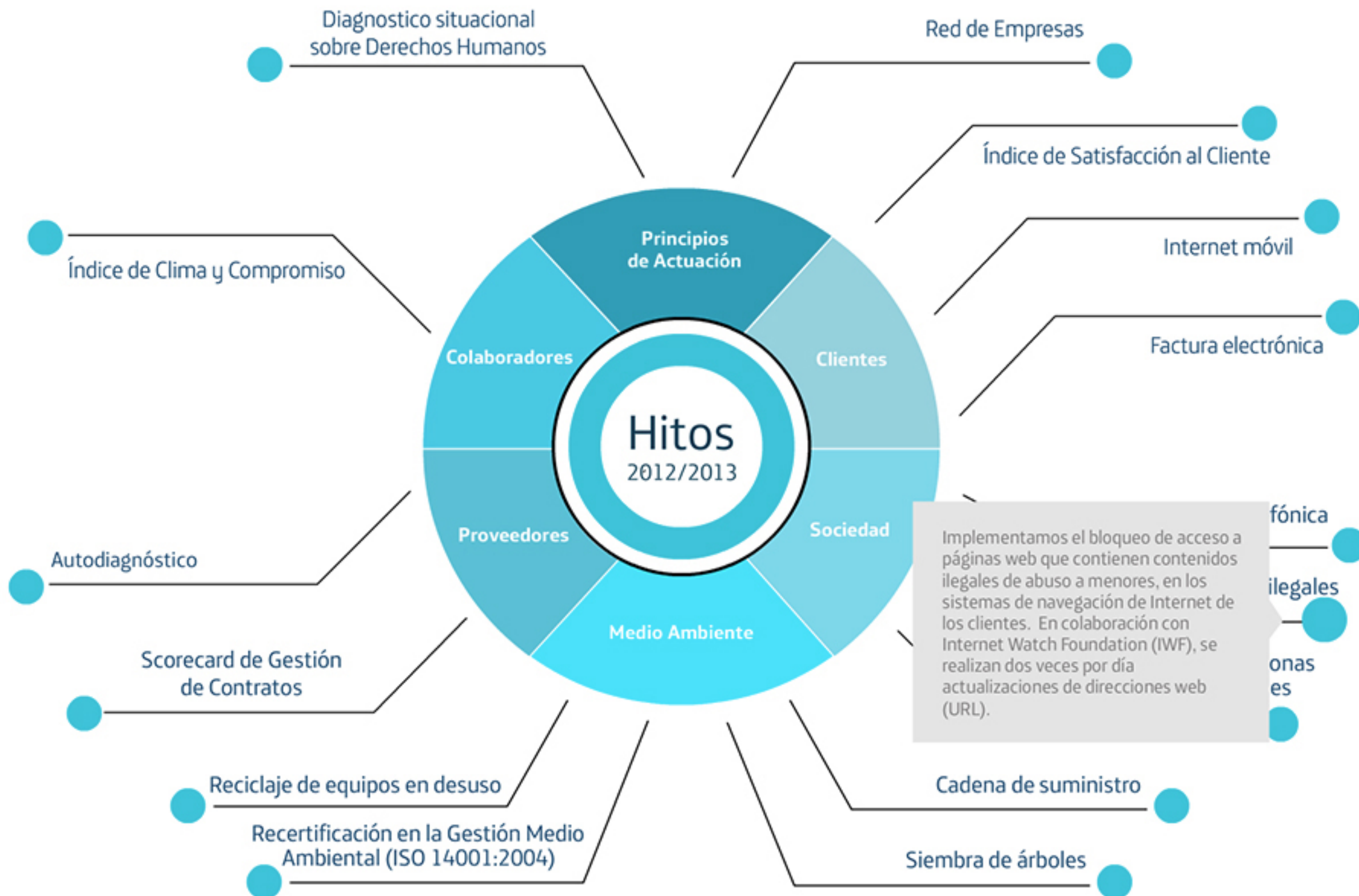






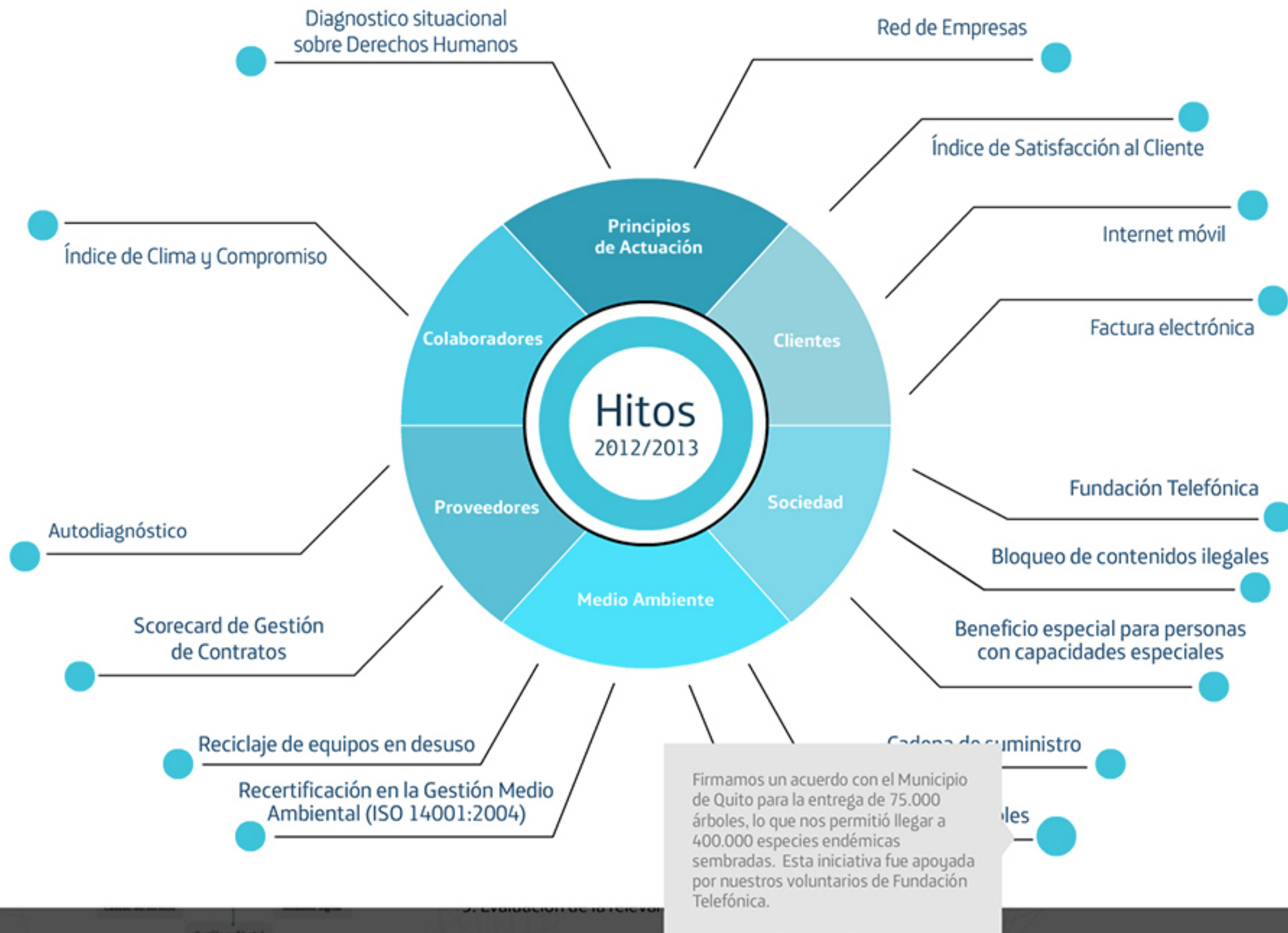




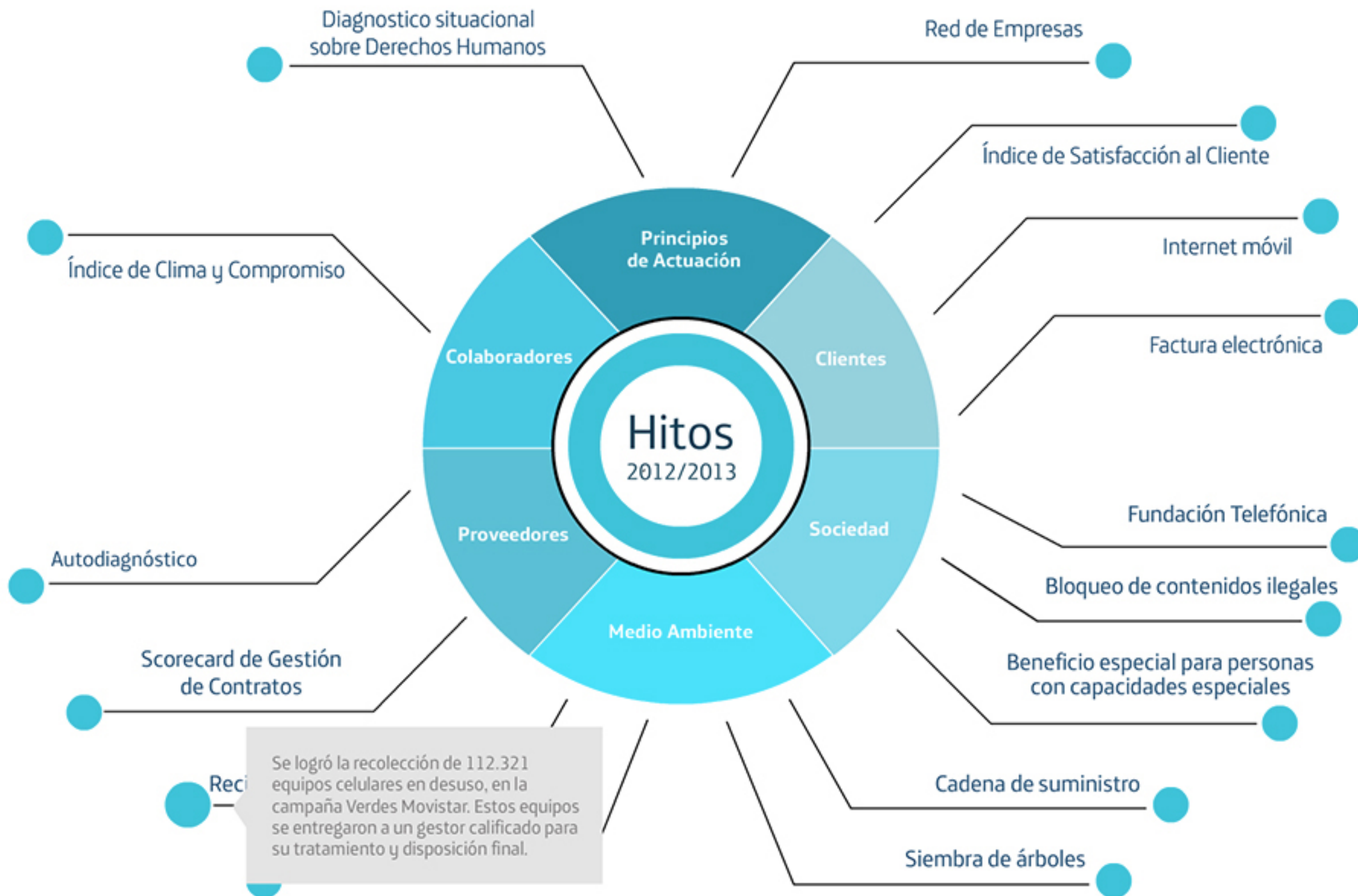




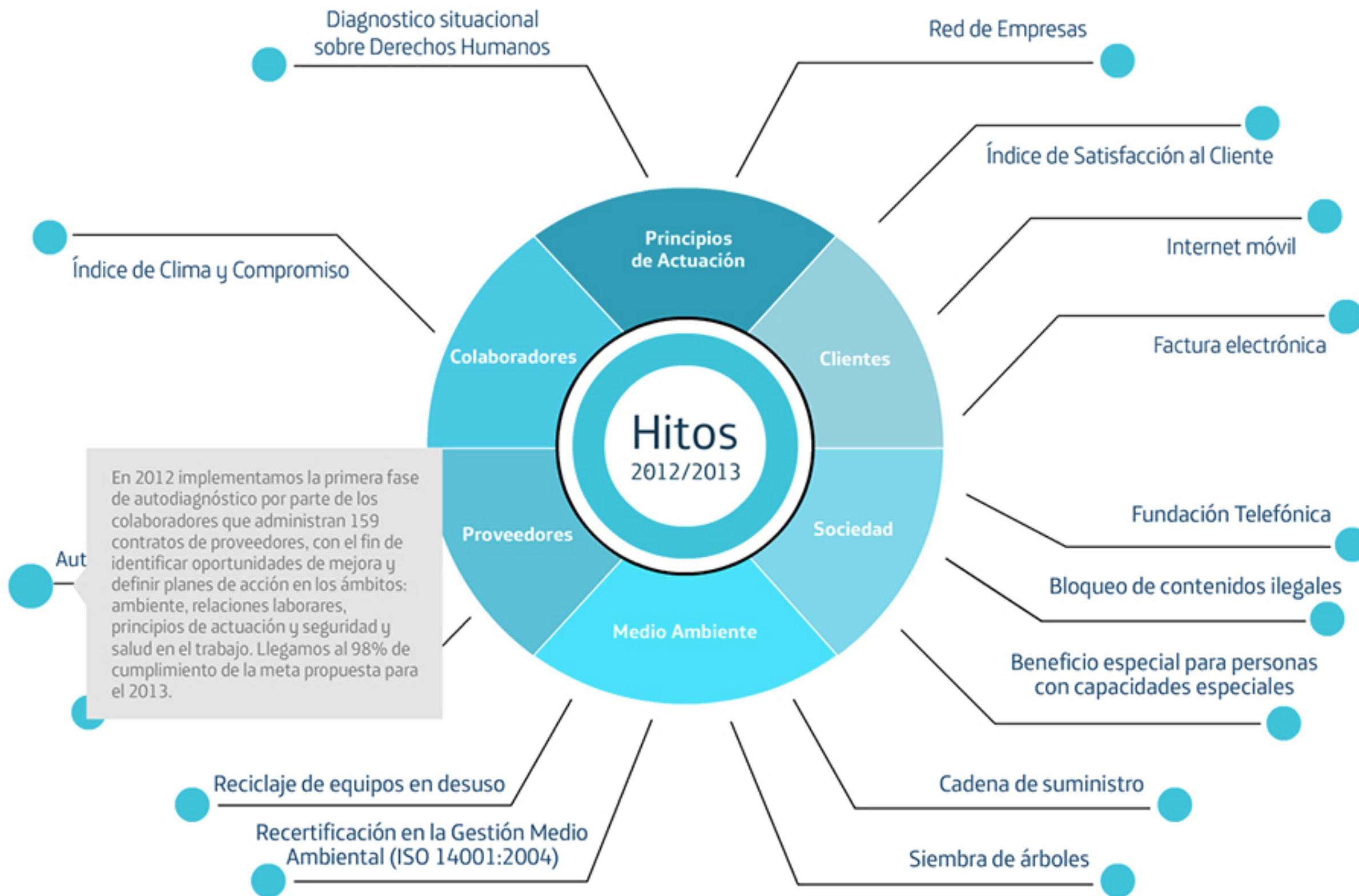


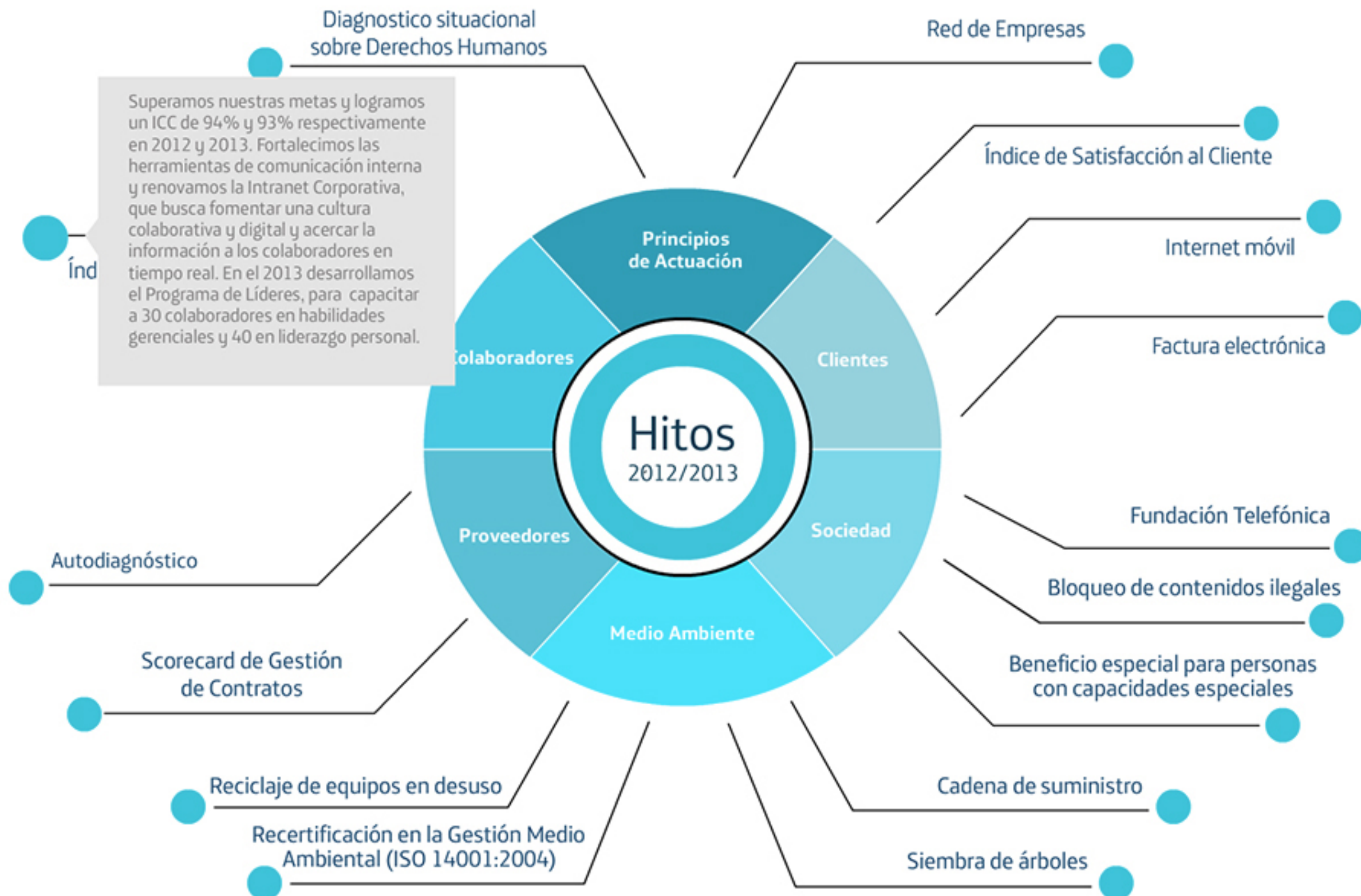












Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

Matriz de materialidad EC

Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 4.0 del Global Reporting Initiative (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y otros grupos de interés relacionados a la realidad de la compañía, aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones de la compañía.

Para identificar los asuntos relevantes, se analizaron las tendencias del sector y se realizaron entrevistas con expertos. Se identificaron 15 temas relevantes que se relacionan con los contenidos de este informe. En el enfoque de Telefónica, se priorizaron los contenidos de este enfoque de Telefónica (dimensión económica y social). De esta manera, respondemos a las expectativas de nuestro mecanismo de gestión y al pedido de nuestros grupos de interés.



Identificación de asuntos

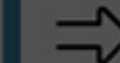


las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.

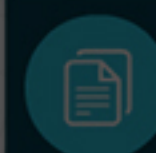
del servicio	
ed y libertad de expresión	
Servicios green TIC: energía y cambio climático	
idad en la cadena de suministros	
o de internet niños	

9



Continuar

Hitos y compromisos



Hitos 2011

Retos 2012

Sostenibilidad y transparencia

Matriz de Asuntos Relevantes

Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 2.0 del GRI (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones.

Para identificar los asuntos relevantes, se realizaron entrevistas con los stakeholders y se identificaron 15 temas. Los contenidos de este informe se basan en el enfoque de Telefónica (dimensión económica y social), respondiendo a la demanda de nuestro mecanismo de gestión y pedido de nuestros grupos de interés.

Identificación de asuntos

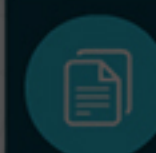


- Llegar al 100% de personas formadas bajo el nuevo esquema de formación de Principios de Actuación.
- Implementar el Reglamento de Conducta para un Internet Mejor para Niños y Adolescentes, a través de una colaboración multisectorial, con el fin de proporcionar una experiencia más segura para nuestros clientes y sus hijos.
- Sensibilizar a colaboradores y proveedores sobre la incidencia, normativas y políticas relacionadas al Trabajo Infantil, en el marco de nuestro compromiso con la Red de Empresas.



las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.



Hitos 2011

Retos 2012



Continuar

Hitos y compromisos

Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

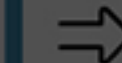
Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 4.0 del Global Reporting Initiative (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones.

Para identificar los asuntos relevantes, se realizaron entrevistas con los stakeholders y se identificaron 15 temas. Los contenidos de este informe se basan en el enfoque de Telefónica (dimensión económica y social), respondiendo a nuestro mecanismo de gestión y pedido de nuestros grupos de interés.

Identificación de asuntos



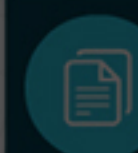
Matriz de materialidad EC



Continuar

las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.



Hitos 2011

Retos 2012

Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

Matriz de materialidad EC

Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 4.0 del Global Reporting Initiative (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y otros grupos de interés relacionados a la realidad de la compañía, aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones de la compañía.

Para identificar los asuntos relevantes, se analizaron las tendencias del sector y se realizaron entrevistas con expertos. Se identificaron 15 temas relevantes y se organizaron los contenidos de este informe en un enfoque de Telefónica (dimensión económica, social y ambiental). De esta manera, respondemos a las expectativas de nuestro mecanismo de gestión y al pedido de nuestros grupos de interés.



Identificación de asuntos

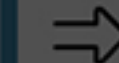


las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.



Hitos 2011
Retos 2012



Continuar

Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

Matriz de materialidad EC



Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 4.0 del GRI (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones.

Para identificar los aspectos más relevantes, se realizaron entrevistas con los stakeholders y se identificaron 15 temas. Los contenidos de este informe se basan en el enfoque de Telefónica (dimensión económica y social). De esta manera, respondemos a la demanda de nuestro mecanismo de gestión y al pedido de nuestros grupos de interés.



- Certificar al 75% de los colaboradores en las prácticas de gestión ambiental relacionadas con sus actividades.
- Valorizar el 70% de los residuos generados en las actividades de la operación.
- Reforzar e innovar los mecanismos de reciclaje y aprovechamiento de equipos celulares en desuso.

4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.

Identificación de asuntos relevantes



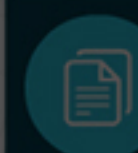
del servicio	
ed y libertad de expresión	
Servicios green TIC: energía y cambio climático	
idad en la cadena de suministros	
o de internet por los niños	

9



Continuar

Hitos y compromisos



Hitos 2011
Retos 2012

Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

Matriz de materialidad EC



Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013 se realizaron entrevistas a los grupos de interés (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y aquellos que tienen evaluaciones y d

Para identificar las tendencias de sostenibilidad se realizaron entrevistas a los grupos de interés y se identificaron 15 temas. Los contenidos de este informe se basan en el enfoque de Telefónica (dimensión económica y social). De esta manera, respondemos a nuestro mecanismo de pedido de nuestros g

- Desarrollar mecanismos presenciales y digitales de formación y concienciación, en la gestión empresarial responsable y sostenible para nuestra cadena de valor, con el fin de promover buenas prácticas y disminuir riesgos para el negocio.
- Lanzar, desde Ecuador, un proyecto regional de buenas prácticas en la gestión de terceros, para desarrollar contratos que disminuyan las contingencias, garanticen las relaciones sustentables y previsibles, para fortalecer en su gestión a toda Latinoamérica.;



Identificación de asuntos



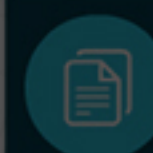
las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.



Continuar

Hitos y compromisos



Hitos 2011

Retos 2012

Sostenibilidad y transparencia



Matriz de Asuntos Relevantes

Matriz de materialidad EC



Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2012/2013, basados en el marco de la versión 4.0 del Global Reporting Initiative (GRI). Estos aspectos se relacionan con los clientes, proveedores y otros grupos de interés relacionados a la realidad de la compañía, aquellos que tienen un impacto en las evaluaciones y decisiones.

Para identificar los asuntos relevantes, se analizaron las tendencias del sector y se realizaron entrevistas con expertos. Se identificaron 15 temas relevantes que se relacionan con los contenidos de este informe. En el enfoque de Telefónica, se priorizó la dimensión económica y social, de manera, respondiendo a las expectativas de nuestro mecanismo de gestión y al pedido de nuestros grupos de interés.

- Superar el 92% en el Índice de Clima y Compromiso al desarrollar planes de corto y mediano plazo para fortalecer la dimensión de liderazgo y la gestión por microclimas.

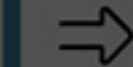


Identificación de asuntos



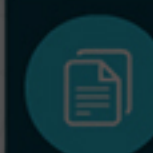
las tendencias mediante los siguientes fases:

1. Identificación de asuntos generales relevantes.
2. Identificación de asuntos específicos relevantes.
3. Identificación de 'stakeholders' involucrados.
4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía.
5. Evaluación de la relevancia para los grupos de Interés.



Continuar

Hitos y compromisos



Hitos 2011

Retos 2012



Sostenibilidad y transparencia

Escuchamos a nuestros grupos de interés

Continuamos trabajando para mantener los canales de diálogo con nuestros públicos estratégicos.

Realizamos más de 180 encuentros públicos y privados con actores de la sociedad civil durante el 2012 y 2013. Reunimos, por tercer año consecutivo, a más de 2.500 aficionados a la tecnología, denominados "campuseros", en el encuentro de innovación, creatividad, cultura digital y ocio más grande del mundo, liderado por Movistar: Campus Party.

Diálogo y canales online

Empleamos diferentes canales digitales para llegar a nuestros públicos de interés y seguir sumando a más personas e instituciones a la interacción en línea.

	Movistar:	+883k fans
	Movistar Futbol Club:	+78k fans
	Fundacion Telefónica:	7k fans
	EducaRed:	6,9k fans
	Movistar:	+128k seguidores
	Prensa Movistar:	+900 seguidores
	Fundación Telefónica:	+2k seguidores
	Movistar:	+247k reproducciones
	Telefónica:	+8k reproducciones
	Fundación Telefonica:	+870 reproducciones



Y somos pioneros en estas redes sociales alternas:

	MovistarEC: +800 seguidores
	MovistarEC: +300 seguidores

Canales de
participación
y consulta

gestionambiental@telefonica.com
 ssoecuador@telefonica.com
 responsabilidadcorpo@telefonica.com

Casos prácticos

CSRAmericas 2012
 IV Encuentro Internacional
Contra el Trabajo Infantil



Regresar



Sostenibilidad y transparencia

El Banco Interamericano de Desarrollo, a través de su Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), y CERES de Ecuador organizaron el evento internacional CSRAMéricas 2012, que reunió a representantes de más de 35 países para compartir mejores prácticas empresariales y propiciar un desarrollo equitativo y sostenible en la región. Entre los temas abordados más destacados, se encontraron:

La medición de impacto

Media docena de paneles, sesiones y plenarias de la Conferencia tuvieron que ver directa o tangencialmente con la necesidad de medir los impactos de la Responsabilidad Social Empresarial. Ya sea con metodologías probadas, pero que aún necesitan expandirse, como la huella de carbono y el GRI, o por sistemas de gestión globales diseñados por jugadores grandes como SAP. Diversos actores señalaron la necesidad de pasar de las acciones a los procesos mensurables.

Alianzas sectoriales para el desarrollo

La Conferencia presentó dos experiencias de coaliciones sectoriales que dejaron como mensaje la necesidad de la articulación.

Por un lado, el Programa Nuevas Oportunidades de Empleo para Jóvenes (NEO) que involucra el trabajo de CEMEX, Arcos Dorados y Microsoft junto al BID, varias ONG y cámaras empresarias de la región y busca generar un millón de empleos para jóvenes de la región.

En otro orden, se conoció el lanzamiento del laboratorio CSR Innolabs destinado a indagar el siempre esquivo vínculo entre RSE y competitividad. La iniciativa aúna al BID y Forética con empresas como Cemex, Citi, Gas Natural Fenosa, Microsoft y PepsiCo.

¿Legislar la RSE?

El presidente Rafael Correa comentó que la iniciativa legislativa de gravar con un impuesto a los envases plásticos había sido mucho más eficaz que los programas voluntarios de reciclaje.

Un estudio sobre la Percepción de los Ecuatorianos sobre la RSE presentado la primera jornada arrojó que el 86 % estaría de acuerdo con que la RSE fuera obligatoria.

Durante el panel sobre medición de huella de carbono sobrevoló la idea de que esta medición -que hoy es voluntaria- podría ser muy pronto obligatoria para todo tipo de empresas como ya está sucediendo en algunas ciudades y países.

Crecen las B Corporation en la región

Fue una de las sorpresas de la CSRAMéricas 2012. Las B Corporations, un fenómeno nacido y desarrollado en Estados Unidos, están creciendo lenta pero sostenidamente en América Latina. Uno de sus fundadores, Bart Houlahan, fue una de las estrellas de la Conferencia en Quito y participó de un panel dedicado exclusivamente al tema y de la plenaria de cierre junto a grandes corporaciones "A" como Coca Cola y Telefónica.

Según se supo, ya existen 25 de estas empresas en la región y sólo en Chile hay 30 en proceso de certificación actualmente. Además, la organización regional "Corporaciones B" está empujando la idea de legislar este tipo de empresas en Argentina, Colombia, Chile y México.

CSRAMéricas 2012



Regresar



Sostenibilidad y transparencia

Quito fue sede del IV Encuentro Internacional Contra el Trabajo Infantil, organizado por Fundación Telefónica, que reunió a diferentes organizaciones e instituciones latinoamericanas para abordar esta problemática social que afecta a la región.

Durante el evento, desarrollado de manera presencial y virtual, los asistentes recogieron y compartieron experiencias sobre prevención y erradicación del trabajo infantil en América Latina; también se motivó la participación de organismos gubernamentales, sociales y académicos.

Los cinco temas debatidos en profundidad fueron los siguientes:

- Peores formas de trabajo infantil (PFTI)
- Trabajo adolescente protegido y empleo juvenil decente
- Trabajo infantil en pueblos indígenas y afro descendientes
- Respuestas políticas y legislativas al trabajo infantil
- Responsabilidad Social Empresarial

Rigoberta Menchú Tum, premio Nobel de la Paz y defensora de los derechos humanos, fue la ponente magistral de este encuentro que contó con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), UNESCO y el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador.

En el encuentro presencial, participaron 430 asistentes y 23 expertos internacionales para presentar 16 ponencias temáticas y dos ponencias magistrales. En el streaming se generaron 196 horas con las cuales se alcanzó 356 visualizaciones. Además, se contó con la participación de asistentes de Colombia, Perú, Argentina y Brasil.

Esta es la segunda vez que Quito se ubica como sede de esta cita internacional, que celebró su primera edición en esta ciudad, en 2006.

Más Información:



Vídeo oficial del IV Encuentro



Conferencia magistral de Rigoberta Menchú



Página oficial del Encuentro



Regresar



Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Motor de progreso



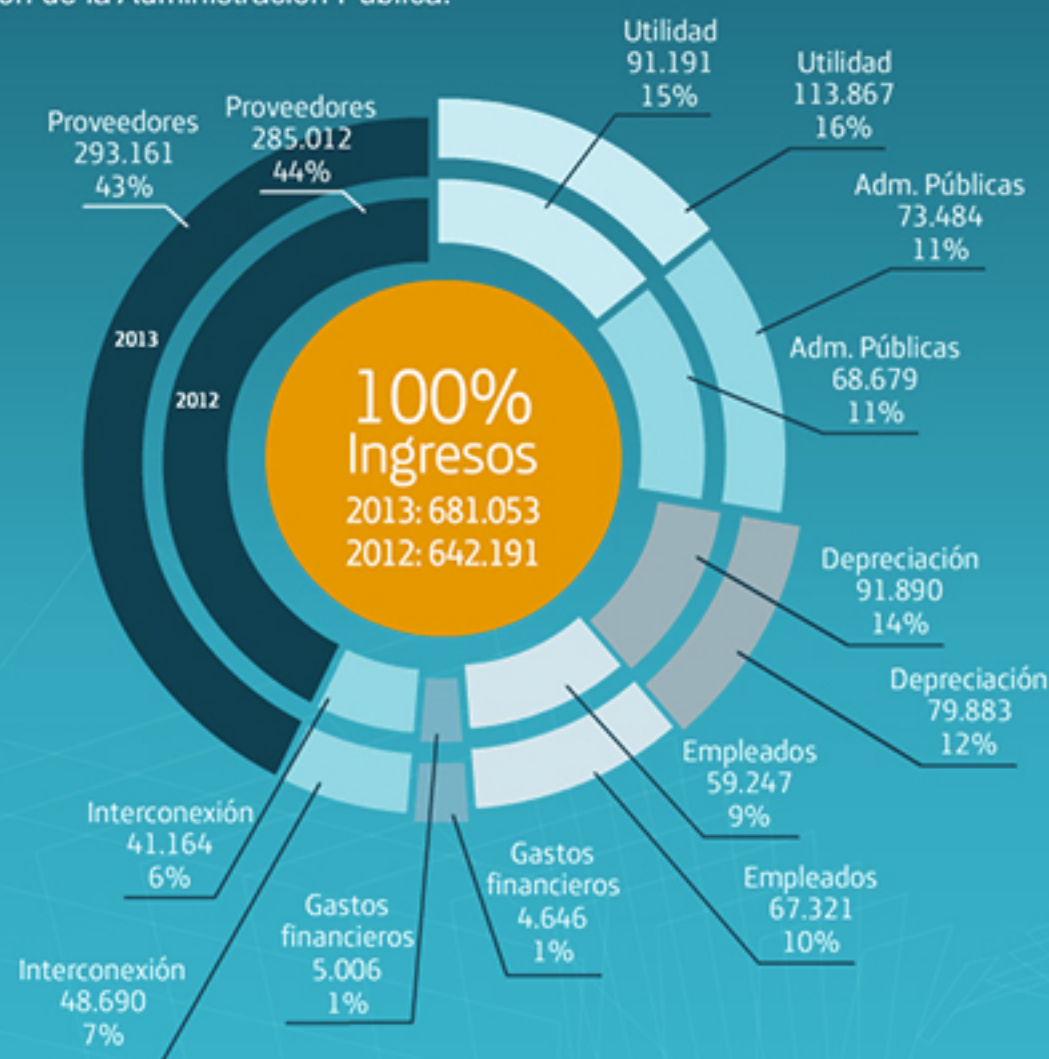
Seguimos dinamizando la economía local debido a que generamos fuentes de empleo y promovemos el trabajo de proveedores nacionales. Aportamos cerca del 1 % del PIB, contribuyendo así al desarrollo integral del país.

*Motor de progreso



Como aliado estratégico del Ecuador, en 2012 y 2013, orientamos nuestras actividades a la consolidación de las relaciones sostenibles con nuestros grupos de interés, así como al fortalecimiento de nuestro compromiso con la innovación tecnológica. En estos dos años, estos esfuerzos nos llevaron a percibir ingresos por más de USD 1.323 millones, lo que generó un aporte anual al PIB de casi 1 % y una utilidad para la empresa de USD 205.058 millones.

Telefónica contribuyó con más de USD 10.614 millones al Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones (FODETEL) durante los dos años, cuya finalidad es la expansión del servicio de telecomunicaciones y la implementación de las TIC en la educación en los sectores más vulnerables del país. Así mismo, aportó con el 11 % de sus ingresos (cerca de USD 142.163 millones en el 2012-2013) al Estado ecuatoriano para la gestión de la Administración Pública.



En 2012 y 2013, la inversión en la educación también despuntó. Desde Fundación Telefónica, invertimos más de USD 12 millones para la ejecución de programas enfocados al desarrollo integral de los diferentes actores sociales.

En la cadena de suministro, la empresa destinó a sus proveedores más de USD 578.173 millones, que generaron más fuentes de empleo y mayor movimiento a la economía local, puesto que el 78% de los proveedores adjudicados son nacionales. En estos dos años se dedicaron cerca de USD 127 millones al pago de salarios a trabajadores de la Compañía.

Utilidad operativa (OIBDA)

USD (miles)

226.337
2012

241.840
2013

109.177
2012

124.115
2013

Inversión (Capex)

USD (miles)

6.326
2012

5.729
2013

Inversión en educación

USD (miles)

5.149
2012

5.465
2013

FODETEL¹

USD (miles)

1. Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

* Datos en millones de dólares

* Los ingresos totales, incluyen los valores de intragrupo

* Los pagos de impuestos no incluyen los impuestos indirectos

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Triple Cuenta Dimensión económica



Generamos acciones que impactan positivamente al país. Somos un motor de desarrollo para más de 420 proveedores y más de 5 millones de clientes.



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que prioriza las acciones de impacto para la organización: Ambiente, Relaciones Laborales, Principios de Actuación y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta iniciativa permitió que 159 contratos de alto impacto se incorporen a una cultura de gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras adjudicadas fueron locales y destinamos el 43 % de nuestros ingresos a proveedores, generando así una cadena de impacto productivo para el país.

Fortalezas encontradas en proveedores



Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de responsabilidad

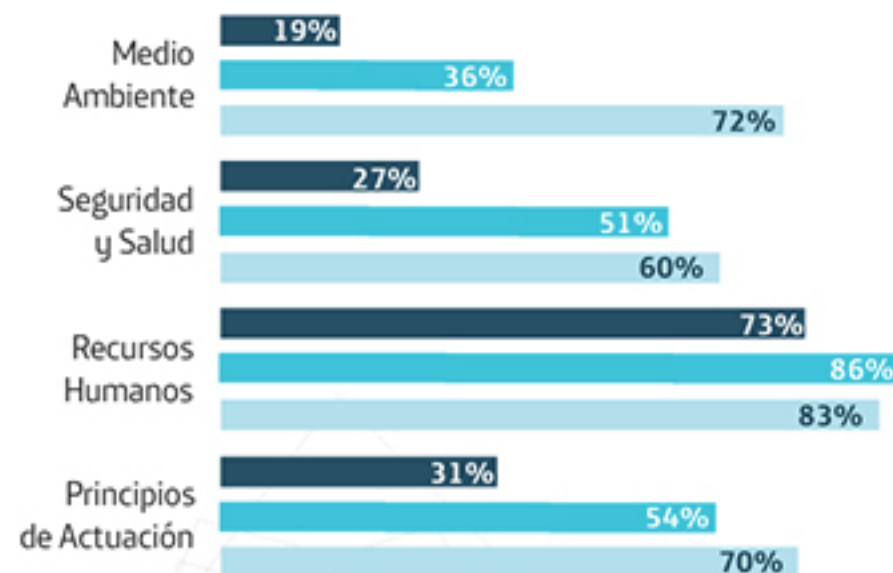
Gestión de riesgo y aseguramiento

Diálogo, formación y concientización

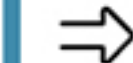
Auditorías en prácticas responsables

A diferencia de los últimos cuatro años, las doce auditorías que realizamos en 2012 fueron auditorías de seguimiento, con el objetivo de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas en los ejes de Ambiente, Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Principios de Actuación. El estudio verificó el esfuerzo realizado por los proveedores para el cierre de los hallazgos detectados en la auditoría del 2011. Verificamos que hubo mejoras significativas en 7 de los 12 proveedores, los cuales cerraron más del 50 % de los riesgos detectados el año anterior.

Cumplimiento por dimensión



* Auditorías de seguimiento de no conformidades detectadas en el año 2011. Se realizó seguimiento durante el año 2013.



Continuar



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que garantiza el cumplimiento de los estándares de la organización: Ambiente, Recursos Humanos, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Gestión de Riesgos. En 2013, se firmaron 159 contratos de alto impacto que garantizan una gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras se destinaron al 43 % de nuestros proveedores, así una cadena de impacto productiva.

Fortalezas encontradas en



Principios de Actuación

- Sistema de traslado de los principios de actuación hacia colaboradores.



Recursos Humanos

- Metodología de capacitación para nuevo personal.
- Programa de capacitaciones técnicas.
- Consideraciones especiales para personal con discapacidad.



Seguridad y Salud

- Programa de Salud Preventiva y Seguridad Industrial.
- Atención médica gratuita para el personal.
- Programa de capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional a los colaboradores.
- Capacitaciones a las brigadas de emergencias.

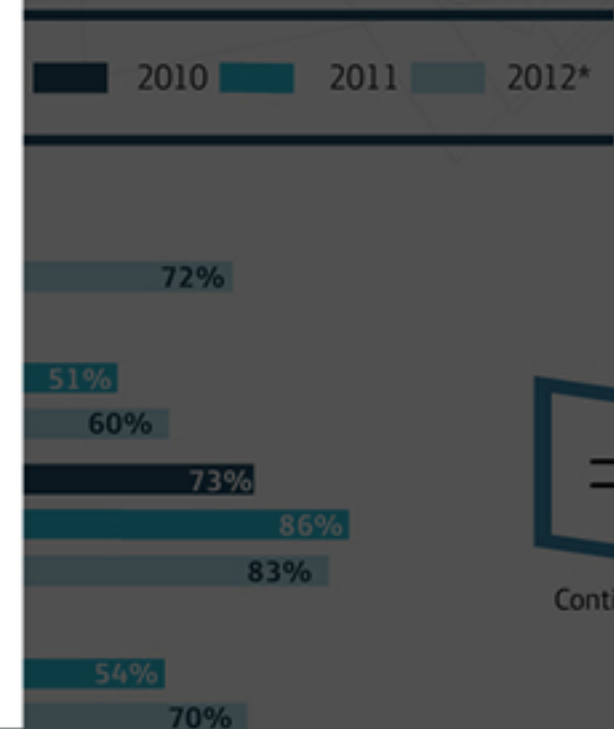


Ambiente

- Programas y campañas internas de reciclaje.

Auditorías en prácticas responsables

A diferencia de los últimos cuatro años, las doce auditorías que realizamos en 2012 fueron auditorías de seguimiento, con el objetivo de mantener un continuo de buenas prácticas en Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Gestión de Riesgos. Se verificó el esfuerzo realizado por los proveedores en hallazgos detectados en la auditoría de 2011. Hubo mejoras significativas en 7 de los 12 hallazgos, más del 50 % de los



* Auditorías de seguimiento de no conformidades detectadas en el año 2011. Se realizó seguimiento durante el año 2013.

Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de responsabilidad

Gestión de riesgo y aseguramiento

Diálogo, formación y concientización

Continuar



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de gestión, el Scorecard, enmarcada en la Política de Cadena de Valor de Telefónica, que garantiza la gestión responsable para la organización: Ambiente, Recursos Humanos, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras destinamos el 43 % de nuestros recursos a fortalecer así una cadena de impacto positivo.

Fortalezas encontradas en



Auditorías en prácticas responsables



Principios de Actuación

- Conocimiento y aplicación de los Principios de Actuación (PdA) y alineamiento con cadenas de suministro y proveedores.



Recursos Humanos

- Canales y procesos para mejorar la gestión del RR.HH. y desarrollo organizacional.
- Desarrollo de canales de comunicación.
- Políticas de Reclutamiento y Selección de Personal.



Seguridad y Salud

- Programa de Salud Preventiva y Seguridad Industrial.

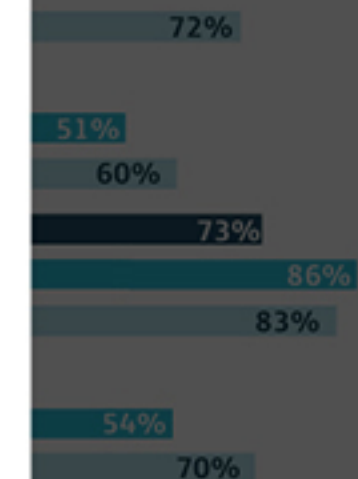


Medio Ambiente

- Autogestión de programas que contribuyen a mejorar el ecosistema.
- Programas ambientales para disminuir el impacto en la naturaleza.

Así, las doce auditorías que se realizaron durante el año 2013, con el objetivo de garantizar el continuo de buenas prácticas en Salud, Recursos Humanos y Medio Ambiente, verificó el esfuerzo realizado por las empresas. Se hallazgos detectados en la auditoría, hubo mejoras significativas en 7 de las 12 áreas, más del 50 % de los

2010 2011 2012*



Continuar

Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de responsabilidad

Gestión de riesgo y aseguramiento

Diálogo, formación y concientización



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que garantiza el cumplimiento para la organización: Ambiente, Recursos Humanos, Actuación y Seguridad y Salud en el trabajo, así como que 159 contratos de alto impacto se gestionen de forma eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras destinamos el 43 % de nuestros recursos a así una cadena de impacto positivo.

Fortalezas encontradas en



Recursos Humanos

- Programa de capacitación técnica, administrativa, financiera y RR.HH.



Seguridad y Salud

- Programa de Salud Preventiva y Seguridad Industrial.

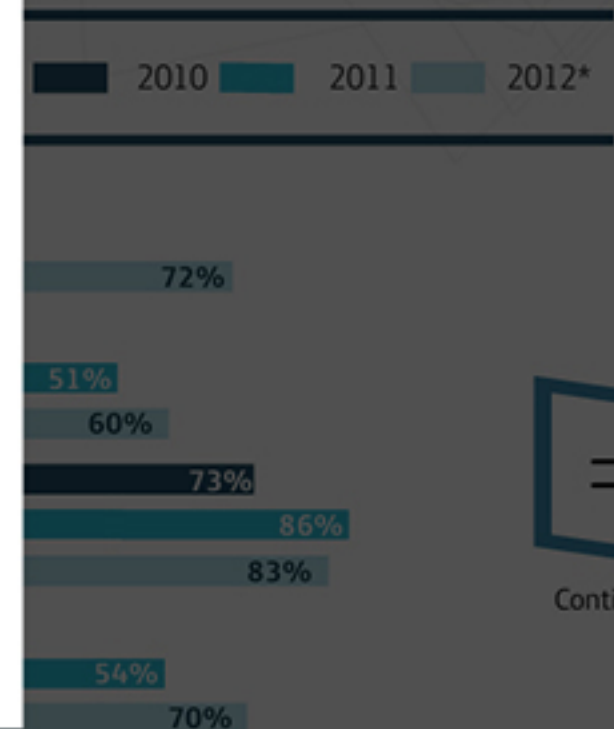


Medio Ambiente

- Cláusulas ambientales en contratos con proveedores.
- Programa de gestión de residuos.

Auditorías en prácticas responsables

A diferencia de los últimos cuatro años, las doce auditorías que realizamos en 2012 fueron auditorías de seguimiento, con el objetivo de garantizar el continuo de buenas prácticas en Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Medio Ambiente. Se verificó el esfuerzo realizado por los proveedores en los hallazgos detectados en la auditoría de 2011. Hubo mejoras significativas en 7 de los 12 aspectos, más del 50 % de los



* Auditorías de seguimiento de no conformidades detectadas en el año 2011. Se realizó seguimiento durante el año 2013.

Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de responsabilidad

Gestión de riesgo y aseguramiento

Diálogo, formación y concientización

Continuar



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que prioriza las acciones de impacto para la organización: Ambiente, Relaciones Laborales, Principios de Actuación y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta iniciativa permitió que 159 contratos de alto impacto se incorporen a una cultura de gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras adjudicadas fueron locales y destinamos el 43 % de nuestros ingresos a proveedores, generando así una cadena de impacto productivo para el país.

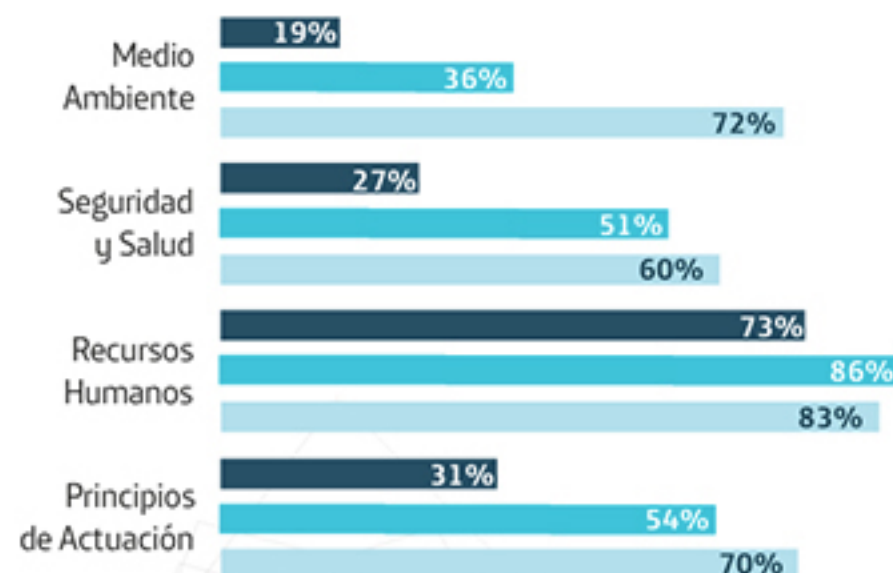
Fortalezas encontradas en proveedores

- ✓ Modelo de Compras Responsables
- ✓ Política de Responsabilidad a la Cadena de Suministro
- ✓ Política de Administración de Contratos
- ✓ Norma General de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro

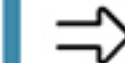
Auditorías en prácticas responsables

A diferencia de los últimos cuatro años, las doce auditorías que realizamos en 2012 fueron auditorías de seguimiento, con el objetivo de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas en los ejes de Ambiente, Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Principios de Actuación. El estudio verificó el esfuerzo realizado por los proveedores para el cierre de los hallazgos detectados en la auditoría del 2011. Verificamos que hubo mejoras significativas en 7 de los 12 proveedores, los cuales cerraron más del 50 % de los riesgos detectados el año anterior.

Cumplimiento por dimensión



*Auditorías de seguimiento de no conformidades detectadas en el año 2011. Se realizó seguimiento durante el año 2013.



Continuar

Estándares de
responsabilidad

Gestión de riesgo y
aseguramiento

Diálogo, formación
y concientización



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

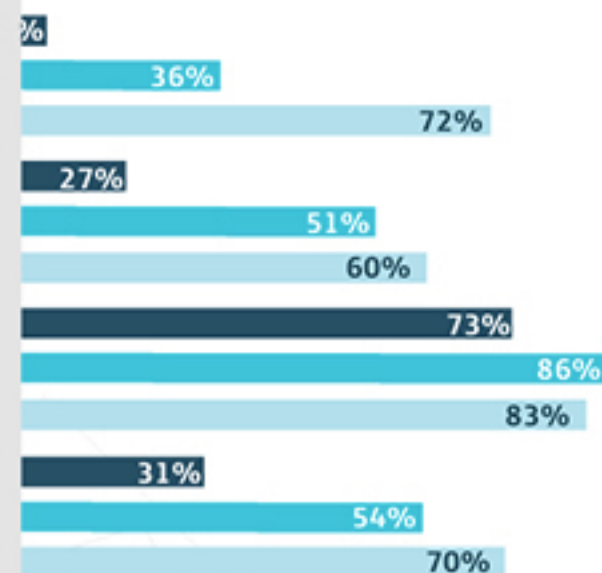
Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que prioriza las acciones de impacto para la organización: Ambiente, Relaciones Laborales, Principios de Actuación y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta iniciativa permitió que 159 contratos de alto impacto se incorporen a una cultura de gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras adjudicadas fueron locales y destinamos el 43 % de nuestros ingresos a proveedores, generando así una cadena de impacto productivo para el país.

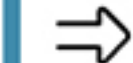
Fortalezas encontradas en proveedores



- ✓ Identificación de proveedores de riesgo
- ✓ Auditorías de cumplimiento en prácticas responsables
- ✓ Seguimiento y planes de mejora a estándares mínimos (éticos, laborales, salud y seguridad, medio ambiente)
- ✓ Indicadores de seguimiento
- ✓ Programa Aliados



* Cumplimiento de no conformidades detectadas en el año 2011. Seguimiento durante el año 2013.



Continuar

Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de responsabilidad

Gestión de riesgo y aseguramiento

Diálogo, formación y concientización



Dimensión económica

Responsabilidad en la cadena de suministro

Desarrollamos una herramienta de cumplimiento y desempeño, Scorecard, enmarcada en la Política de Gestión Responsable a la Cadena de Valor de Telefónica, que prioriza las acciones de impacto para la organización: Ambiente, Relaciones Laborales, Principios de Actuación y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta iniciativa permitió que 159 contratos de alto impacto se incorporen a una cultura de gestión eficiente y sostenible.

En 2013, el 78 % de las compras adjudicadas fueron locales y destinamos el 43 % de nuestros ingresos a proveedores, generando así una cadena de impacto productivo para el país.

Fortalezas encontradas en proveedores



Sostenibilidad en la cadena de suministro

Estándares de
responsabilidad

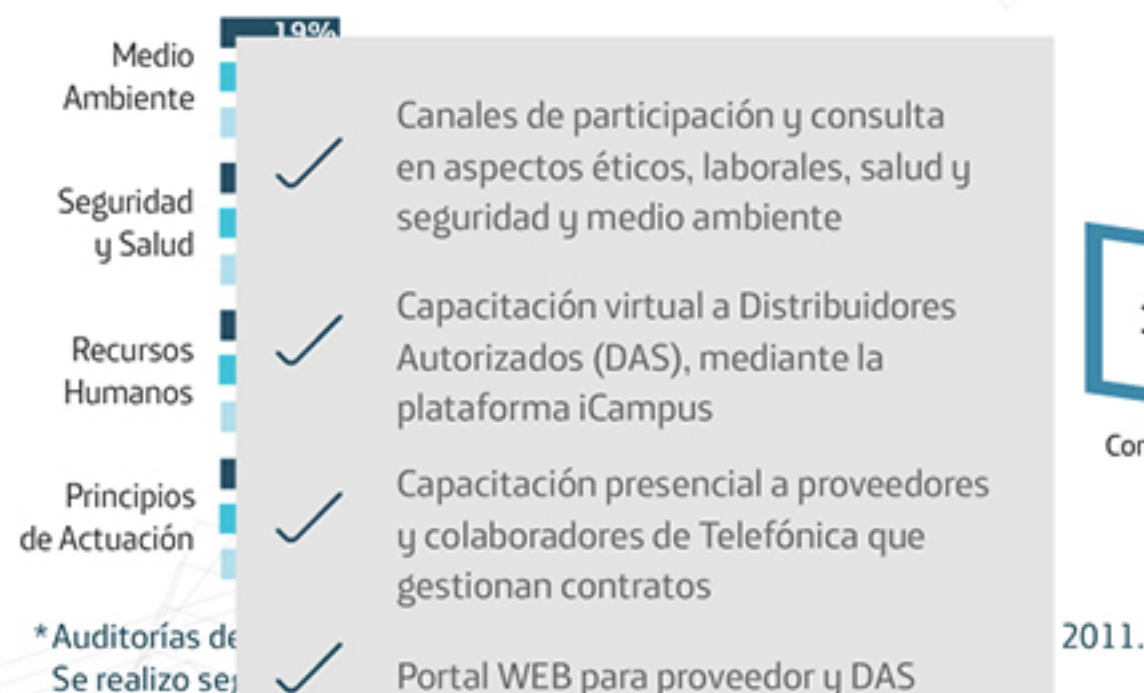
Gestión de riesgo y
aseguramiento

Diálogo, formación
y concientización

Auditorías en prácticas responsables

A diferencia de los últimos cuatro años, las doce auditorías que realizamos en 2012 fueron auditorías de seguimiento, con el objetivo de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas en los ejes de Ambiente, Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Principios de Actuación. El estudio verificó el esfuerzo realizado por los proveedores para el cierre de los hallazgos detectados en la auditoría del 2011. Verificamos que hubo mejoras significativas en 7 de los 12 proveedores, los cuales cerraron más del 50 % de los riesgos detectados el año anterior.

Cumplimiento por dimensión



Canales de participación y consulta en aspectos éticos, laborales, salud y seguridad y medio ambiente

Capacitación virtual a Distribuidores Autorizados (DAS), mediante la plataforma iCampus

Capacitación presencial a proveedores y colaboradores de Telefónica que gestionan contratos

Portal WEB para proveedor y DAS

Continuar



Dimensión económica

Relaciones sostenibles con nuestros clientes

En el 2013, implementamos la atención 24/7 en Twitter y Facebook, gracias a esto, Telefónica Movistar se convirtió en la primera y única operadora del país en brindar soporte ininterrumpido a los ecuatorianos, vía redes sociales. En Twitter, la empresa extendió su servicio personalizado a través de la cuenta @MovistarEC, donde se atienden los requerimientos y consultas de sus más de 128.000 seguidores. Mes a mes atendemos más de 6.000 casos en nuestras redes sociales y cerramos el 2013 con un rango de respuesta superior al 95 % y un engagement de 0,54.

Esta iniciativa forma parte de la estrategia que la empresa está desarrollando para reforzar la comunicación con sus clientes, ofreciéndoles canales de vanguardia para el servicio digital. Hemos lanzado un blog (<http://telefonica.com.ec/blog/>) de tecnología, celulares, aplicaciones y consejos. En Ecuador somos pioneros en redes sociales que tienen marcado crecimiento, como Instagram y Pinterest. Esto se suma a los canales convencionales de servicio de Movistar, como la página web, call center, centros de atención y sus canales de autoservicio, con los que brindamos a todos los usuarios diferentes alternativas para comunicarse con la empresa, desde donde estén y cuando más lo necesiten.

Además, ampliamos nuestra red de servicios a 44.057 puntos de venta de recargas automáticas y 313 puntos de venta, a diciembre de 2013.

También extendimos la certificación ISO 27001 al servicio de recargas electrónicas, lo cual garantiza nuestros procesos en seguridad de la información desde la solicitud hasta la confirmación de la recarga al cliente.

Todo esto ubicó a nuestro Índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.



Leer los
Casos



Regresar



Continuar



Dimensión económica

Relaciones sostenibles

En el 2013, implementamos una estrategia de atención al cliente gracias a esto, Telefónica Ecuador se convirtió en la operadora del país en brindar el mejor servicio a través de redes sociales. En Twitter, a través de la cuenta @MovistarEcuador, recibimos más de 1.6.000 consultas de sus más de 1.6.000 casos en nuestras redes sociales, con una respuesta superior al 95 %.

Esta iniciativa forma parte de nuestra estrategia para reforzar la comunicación y ser vanguardia para el servicio al cliente (http://telefonica.com.ec/consejos). En Ecuador somos reconocidos por nuestro crecimiento, como Instagram y Facebook, canales convencionales de servicio al cliente, centros de atención y suscripciones, atendiendo a todos los usuarios diferentes, desde donde estén y cuando lo necesiten.

Además, ampliamos nuestros servicios de recargas automáticas y 31 millones de usuarios.

También extendimos la cobertura de nuestros servicios electrónicos, lo cual garantiza la disponibilidad de información desde la solicitud.

Todo esto ubicó a nuestro Índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.

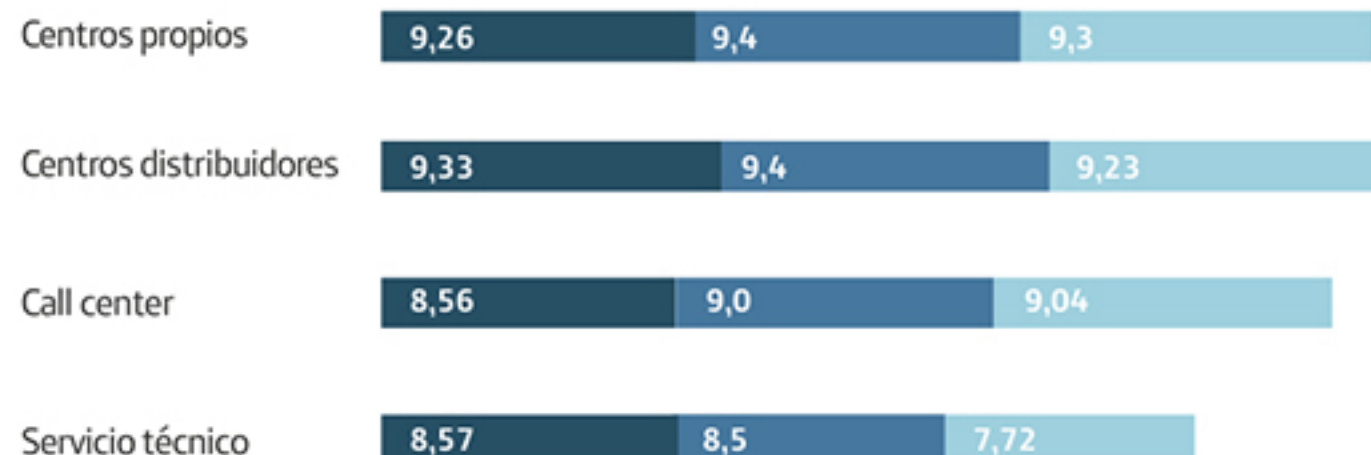
Satisfacción a clientes

Mantuvimos el Índice de Satisfacción al Cliente sobre los 8 puntos. La medición por canales de servicio aumentó significativamente, en comparación con los años anteriores, debido a que implementamos procesos de mejora continua.

ISC¹ General

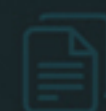


ISC¹ por canales de servicio



■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

1. Índice de Satisfacción al Cliente, escala de 1 a 10, en la que 1 significa nada satisfecho y 10 completamente satisfecho



Leer los
Casos



Regresar



Continuar

Dimensión económica

En el 2013, implementamos la atención 24/7 en Twitter y Facebook, gracias a esto, Telefónica Movistar se convirtió en la primera y única operadora del país en brindar soporte en redes sociales. En Twitter, la empresa respondió a través de la cuenta @MovistarEC, a las consultas de sus más de 128.000 seguidores y a 6.000 casos en nuestras redes sociales, con una respuesta superior al 95 % y un error menor al 1 %.

Esta iniciativa forma parte de la estrategia de Telefonía para reforzar la comunicación con los clientes y ser vanguardia para el servicio digital. (http://telefonica.com.ec/blog/) con consejos. En Ecuador somos pioneros en el crecimiento, como Instagram y Pinterest, y canales convencionales de servicio de Movilizer, como centros de atención y sus canales de atención. En todos los usuarios diferentes alteramos la experiencia desde donde estén y cuando más.

Además, ampliamos nuestra red de recargas automáticas y 313 puntos

También extendimos la certificación ISO 27001 al servicio de recargas electrónicas, lo cual garantiza nuestros procesos en seguridad de la información desde la solicitud hasta la confirmación de la recarga al cliente.

Todo esto ubicó a nuestro Índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.

Atención a clientes

Implementamos el concepto de experiencia tecnológica en nuestros centros de atención, para que nuestros visitantes puedan probar equipos de última tecnología. Adicionalmente, incrementamos 2.284 nuevos puntos de venta automática para recargas de saldo, a nivel nacional.

Red Comercial de Servicio

Centro de atención	2011	2012	2013
Centros de venta automática ¹	36.500	43.197	44.057
Centros de atención y ventas	325	319	313

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013



[Regresar](#)



Continuar

Productos y tarifas

Dimensión económica

Relaciones

En el 2013, gracias a la operadora del redes sociales. través de la cu consultas de s 6.000 casos en respuesta sup

Esta iniciativa para reforzar la vanguardia pa (http://telefon consejos. En E crecimiento, co convencionale centros de ate todos los usua desde donde e

Además, ampli recargas autor También exten electrónicas, lo información de

Todo esto al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.

Productos y tarifas

Facilitamos el acceso a las comunicaciones móviles en el Ecuador, al brindar productos, tarifas y promociones que permitan a nuestros clientes disponer de tiempo aire y conexión para navegar de manera continua en las modalidades prepago y pospago.

Evolución en planes y tarifas¹

Recargas de saldos 2X1 y 3X1 On net			Planes Smart desde \$16 voz/datos/sms			Voz prepago USD 0,10 /min con todos los números del país		Paquete Facebook y Whatsapp ilimitado, \$1 por día
Microrecargas a partir \$0,10			Tarifa HSPA+ \$32 hasta 10 Mbts/sg voz/datos/sms			Un día de datos de navegación por USD 1 incluido IVA 15 mbps		Nuevos paquetes de internet Prepago, 7, 15 y 30 días
Plan datos 3G desde \$6 hasta 2 Mbts/sg prepago			Tarifa Movistar \$0,04 On net			Carga Full SMS 50 SMS por USD 1, vigencia 3 días		Paquetes de Internet de 3 días por \$3 con 50MB
Recargas 2X1 y 3 X 1 On - Off net pospago			Plan Compartidos 2 amigos gratis voz / On net			Carga Full Voz 20 min por USD 1, vigencia 3 días		Chat SMS diario por \$1, incluye 5000 SMS todo destino
Habla 100 minutos al día con tu mejor amigo por \$1								
2008	2009	2010	2011	2012	2013			

1. Tarifas sin incluir impuesto (IVA).



Leer los Casos

Atención



Regresar



Continuar

Dimensión económica



Relaciones

En el 2013, gracias a esta iniciativa, la operadora del país mejoró sus redes sociales. E

través de la cuenta de consultas de sus 6.000 casos en respuesta superior

Esta iniciativa fortalece la confianza para reforzar la calidad de vanguardia para el cliente (http://telefonos.consejos). En Ecuador, el crecimiento, como los convencionales centros de atención, todos los usuarios desde donde están

Además, ampliar las recargas automáticas

También extendió las electrónicas, lo que proporciona información desc

Todo esto ubica a nuestro índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.

Calidad

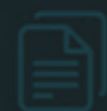
Realizamos inversiones en Ecuador con el objetivo de ofrecer servicios de última tecnología, bajo estándares de calidad. Esta evolución de innovación ha permitido a los usuarios del país una mejor experiencia, especialmente, en el manejo de velocidades de datos y calidad de voz.

Evolución tecnológica

HSPA+				HSPA+: (Evolved High-Speed Packet Access) Desde el año 2011, hemos implementado HSPA+ en 14 ciudades del país.
WCDMA	WCDMA	WCDMA	WCDMA	WCDMA: (Wideband Code Division Multiple Access) Tecnología implementada en la banda de 850MHz en el año 2009.
GSM	GSM	GSM	GSM	GSM: (Groupe Special Mobile) Tecnología implementada en la banda de 850MHz en el año 2005 y, desde el 2007, se maneja también en la banda de 1900MHz.
CDMA	CDMA	CDMA	2009 2010 2011 2012/2013	CDMA: (Code Division Multiple Access) Tecnología implementada en la banda de 850MHz en el año 2002 y fue apagada el 31 de diciembre de 2011.

3 certificaciones ISO en procesos de comercialización, atención y seguridad de información

7 proyectos Seis Sigma para optimización de procesos de servicio al cliente



Leer los Casos



Regresar



Continuar

Dimensión económica

Relaciones s

En el 2013, imp
gracias a esto
operadora del país
redes sociales. En
través de la cuent
consultas de sus r
6.000 casos en nu
respuesta superio

Esta iniciativa for
para reforzar la co
vanguardia para e
(http://telefonica
consejos. En Ecu
crecimiento, como
convencionales de
centros de atenci
todos los usuarios
desde donde esté

Además, ampliam
recargas automát

También extendin
electrónicas, lo cu
información desde

Todo esto ubico a nuestro índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.

Derechos del consumidor

Día a día, buscamos nuevas iniciativas para escuchar al cliente. Continuamos fortaleciendo los mecanismos de atención, consulta y reclamos a través de medios digitales; generando así un ecosistema de servicio que combina los canales tradicionales con el sistema en línea y tiempo real.



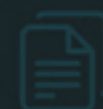
Uso responsable de las TIC



Bloqueamos contenidos ilegales para menores, en coordinación con el Internet Watch Foundation (IWF).



Certificamos nuestros procesos de protección de datos personales bajo la norma ISO 27001.



Leer los Casos

Atención



Regresar



Continuar

Dimensión económica



Relaciones sostenibles

En el 2013, implementamos una estrategia de atención al cliente gracias a esto, Telefonía se convirtió en la operadora del país en redes sociales. En Twitter, a través de la cuenta @MovistarEcuador recibimos consultas de sus más de 6.000 casos en nuestra respuesta superior al 90%.

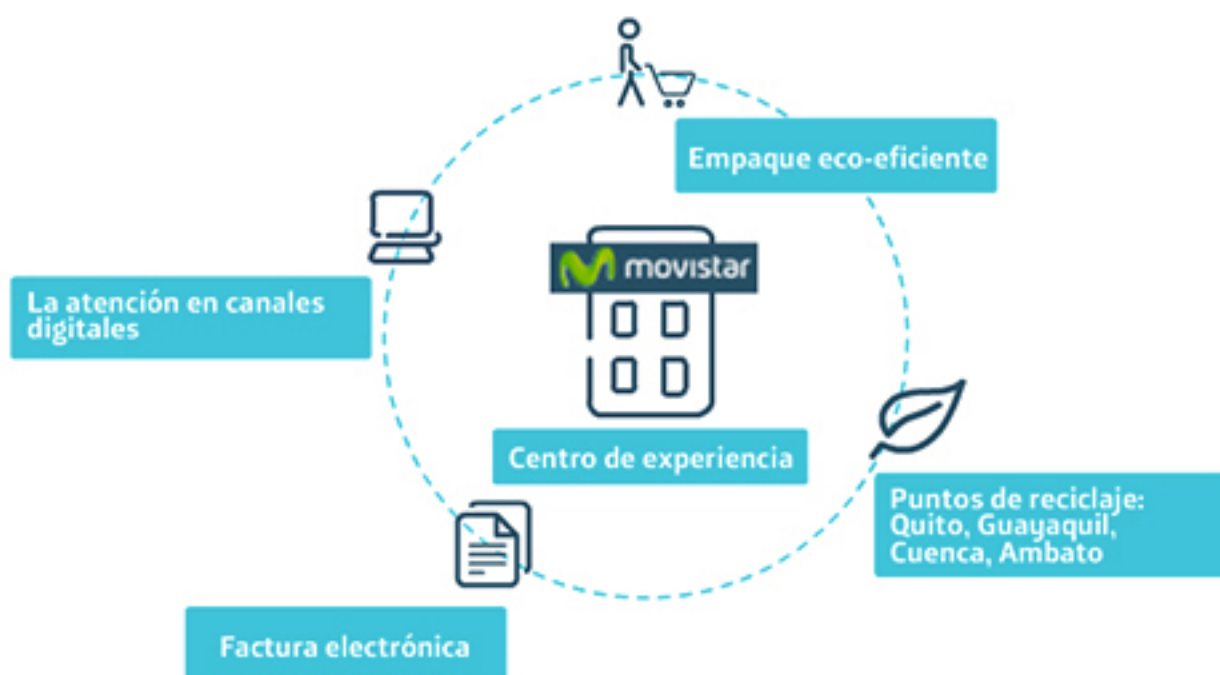
Esta iniciativa forma parte de nuestra estrategia para reforzar la comunicación y ser vanguardia para el servicio al cliente (http://telefonica.com.ec/consejos). En Ecuador se ha logrado un crecimiento, como Instituciones convencionales de servicios, centros de atención y servicios para todos los usuarios diferenciados desde donde estén y con la tecnología.

Además, ampliamos nuestra oferta de recargas automáticas y servicios de valor agregado.

También extendimos la oferta de servicios electrónicos, lo cual garantiza la información desde la sección de atención al cliente.

Experiencia verde

Buscamos generar una cultura verde en los clientes, que permita cerrar el ciclo de consumo de manera eco-eficiente. A través de iniciativas cotidianas de reciclaje, como la optimización de recursos de papel y empaque, trasladamos nuestra visión sustentable a los usuarios.



112.321

celulares reciclados

4.2 mill.

facturas electrónicas enviadas

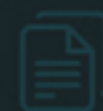
25.2 mill.

hojas no impresas (Formato A5)

4.2 mill.

sobres ahorrados

Todo esto ubicó a nuestro Índice de Satisfacción al Cliente en 8,48/10 en el 2013, que refleja los parámetros de calidad y compromiso que nos caracteriza.



Leer los
Casos

Atención



Regresar



Continuar



Dimensión económica



En junio de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales impulsó la creación de la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, con el objetivo de prevenir y erradicar la contratación de niños, niñas y adolescentes en las organizaciones, así como en sus respectivas cadenas de valor.



II Encuentro de Proveedores y DAS

En el marco de nuestra Política Interna de Extensión de Nuestros Principios de Actuación a la cadena de suministro, el 24 de julio de 2013, realizamos el II Encuentro de Proveedores y Distribuidores Autorizados, en Quito.



Regresar



Desplazar



Dimensión económica



Ciudades Inteligentes

Telefónica Movistar apostó por incorporar a su cartera de servicios una serie de soluciones empresariales mediante la conexión remota de máquinas, a través de las redes móviles, para favorecer la optimización de costos y la eficiencia de procesos.



Internet móvil al alcance de todos

En 2012 y 2013, dimos un importante paso para reducir la brecha digital y facilitar el acceso al Internet de los ecuatorianos, con una solución económica orientada a masificar su uso en el país.



Regresar





Dimensión económica

En junio de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales impulsó la creación de la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, con el objetivo de prevenir y erradicar la contratación de niños, niñas y adolescentes en las organizaciones, así como en sus respectivas cadenas de valor.

Esta Red, inicialmente, estuvo constituida por 12 organizaciones empresariales, pertenecientes a siete sectores de la economía del país, entre las que consta Telefónica Movistar, como miembro fundador.

Con un modelo operativo diseñado para cumplir el objetivo de prevenir y erradicar el trabajo infantil, se puso en marcha la cooperación público-privada para articular estrategias y buenas prácticas empresariales.

Para el funcionamiento de la Red de Empresas, se establecieron cuatro compromisos e indicadores de cumplimiento hasta el 2014.

En el marco de esta corresponsabilidad, Telefónica Movistar implementó y gestionó diferentes iniciativas dirigidas a sus proveedores como: el Modelo de Compras Responsables, la Política de Responsabilidad a la Cadena de Suministro, Política de Administración de Contratos y la Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro. Todo esto permitió a la Empresa alcanzar un nivel alto en el diagnóstico situacional para la planificación y objetivos del primer año.

Para el 2013, nuestro compromiso con la Red de Empresas está orientado a informar y sensibilizar sobre trabajo infantil a colaboradores, proveedores y distribuidores, para superar el 50 % de nuestra base actual.

Compromisos e indicadores de avance

- | | | | |
|---|------|---|------|
| 1. Cumplir con la normativa legal nacional e internacional para erradicar toda forma de trabajo infantil de nuestra cadena de valor. | 100% | 4.1. Sensibilizar y/o capacitar de manera constante y permanente a todos nuestros colaboradores y proveedores acerca del compromiso de erradicar todo tipo de trabajo infantil en la cadena de valor. | 50% |
| 2. Apoyar la creación de una red pública-privada amplia que permita cumplir con este objetivo país en la erradicación del trabajo infantil. | 100% | 4.2. Incorporar en las Políticas de Compra de las empresas participantes la obligación de garantizar el cumplimiento legal nacional e internacional en esta materia a todos sus proveedores. | 100% |
| 3. Incorporar como un objetivo empresarial el garantizar la erradicación del trabajo infantil en toda nuestra cadena de proveedores. | 100% | 4.3. Monitorear y evaluar el cumplimiento de estos compromisos internamente y en su cadena de proveedores hasta el nivel de sub-proveedor. | 100% |
| 4. Implementar un sistema de gestión interna para monitorear y evaluar la erradicación de trabajo infantil en la cadena de proveedores. | 100% | 4.4. Monitorear y evaluar el cumplimiento de estos compromisos internamente y en su cadena de proveedores hasta el nivel de sub-proveedor. | 100% |
| | | 5. Comunicar de manera oportuna la implementación de estos compromisos y planes de acción a sus grupos de interés más relevantes. | 100% |

Para mayor información, ingrese a nuestra sección de proveedores: <http://bit.ly/1jBS4ln>



Regresar



Dimensión económica

En el marco de nuestra Política Interna de Extensión de Nuestros Principios de Actuación a la cadena de suministro, el 24 de julio de 2013, realizamos el II Encuentro de Proveedores y Distribuidores Autorizados, en Quito. Esta iniciativa tuvo como objetivos crear espacios de diálogo e intercambio de buenas prácticas empresariales con nuestros socios estratégicos, y disminuir riesgos para el negocio y potenciar las oportunidades de contar con más de 400 proveedores y distribuidores autorizados, que Telefónica tiene en Ecuador.

En el evento, cuatro temas fueron abordados mediante paneles temáticos: Gestión de ética y transparencia, Cómo construir un clima organizacional óptimo, colaboradores sanos, empresa segura, y finalmente, la gestión empresarial desde un contexto verde. Los temas fueron desarrollados por expertos de Telefónica de las áreas de Sostenibilidad y Gestión Ambiental, Desarrollo Humano y Organizacional, Auditoría Interna y Seguridad. Los ponentes internos compartieron estrado con los principales representantes de CERES (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social), Asociación de Gestión Humana del Ecuador, Universidad SEK y expertos en salud y seguridad ocupacional.

El II Encuentro también fue propicio para impulsar la política de Cero Tolerancia ante el Trabajo Infantil de la Red de Empresas. La Gerente del proyecto del Ministerio de Relaciones Laborales ofreció la conferencia de cierre en la que destacó la iniciativa de Telefónica Movistar por realizar estos encuentros, ya que se pueden “compartir estos principios empresariales y trasladarlos a su cadena de valor para fortalecer la iniciativa de la Red de Empresas que busca conseguir aliados estratégicos, en el sector privado, para erradicar totalmente el trabajo infantil en el Ecuador”.

Al finalizar el evento, se realizó una encuesta para que nuestra cadena de valor identificara los temas de interés para los próximos encuentros: seguridad y salud ocupacional, reciclaje, legislación laboral, organigrama estructural, manejo de desechos peligrosos, comunicación interna, desarrollo humano, reputación corporativa, entre otros. En la encuesta, 83 % de los participantes evaluaron al evento como Excelente o Muy Bueno, y el 100 % consideró que los temas abordados aportaron a su gestión empresarial.

II Encuentro de Proveedores y DAS



Regresar



Dimensión económica

Con estrategia global y visión de futuro, proveemos de nuevas tecnologías al Ecuador para el desarrollo de sus ciudades y negocios.

Telefónica Movistar apostó por incorporar a su cartera de servicios una serie de soluciones empresariales mediante la conexión remota de máquinas, a través de las redes móviles, para favorecer la optimización de costos y la eficiencia de procesos. Esta tecnología es conocida como "Machine-to-machine" (M2M) y marca la tendencia de lo que hoy se conoce como el "Internet de las cosas".

En 2012, desde Movistar, mejoramos sustancialmente la productividad de las empresas con productos como:

- **TankLink:** Tecnología exclusiva que facilita la supervisión efectiva y segura del funcionamiento de tanques, bombas y maquinaria. El equipo es sencillo de instalar y fue diseñado para tanques estáticos y no requiere conexión eléctrica. Además, permite acceder y generar reportes de alarmas y estados de inventario en cualquier momento.
- **Wireless VPN:** Permite crear un canal privado de datos o un "túnel virtual" sobre una red móvil. Un ejemplo lo dan los cajeros de pago bancario, que se comunican con otros sistemas para realizar las transacciones solicitadas por los clientes.
- **RFID:** Ideal para realizar inventarios físicos aplicables a supermercados, tiendas de ropa, hospitales, universidades u otros.

Telefónica Movistar brinda facilidades y alternativas sostenibles para transformar urbes convencionales en ecosistemas eficientes. Sus diferentes soluciones están orientadas a mejorar la movilidad urbana, la calidad de vida, la eficiencia en recursos y energía, entre otros valores que aportan a la construcción de las ciudades inteligentes en el país.



Regresar

Ciudades
Inteligentes



El mundo de Telefónica M2M



Dimensión económica

En 2012 y 2013, dimos un importante paso para reducir la brecha digital y facilitar el acceso al Internet de los ecuatorianos, con una solución económica orientada a masificar su uso en el país.

Con Internet Prepago Diario, abrimos la posibilidad de que cualquier usuario pueda acceder a Internet móvil por solo USD 1 más IVA. El servicio incluye navegación, chat y correos electrónicos para celulares.

Para activar el servicio, el cliente debe enviar la palabra DÍA al 333, cada vez que lo requiera. El paquete promocional tiene vigencia máxima de un día e incluye hasta 10 MB.

Internet móvil al
alcance de todos



Regresar



Dimensión económica

Gestión de riesgos

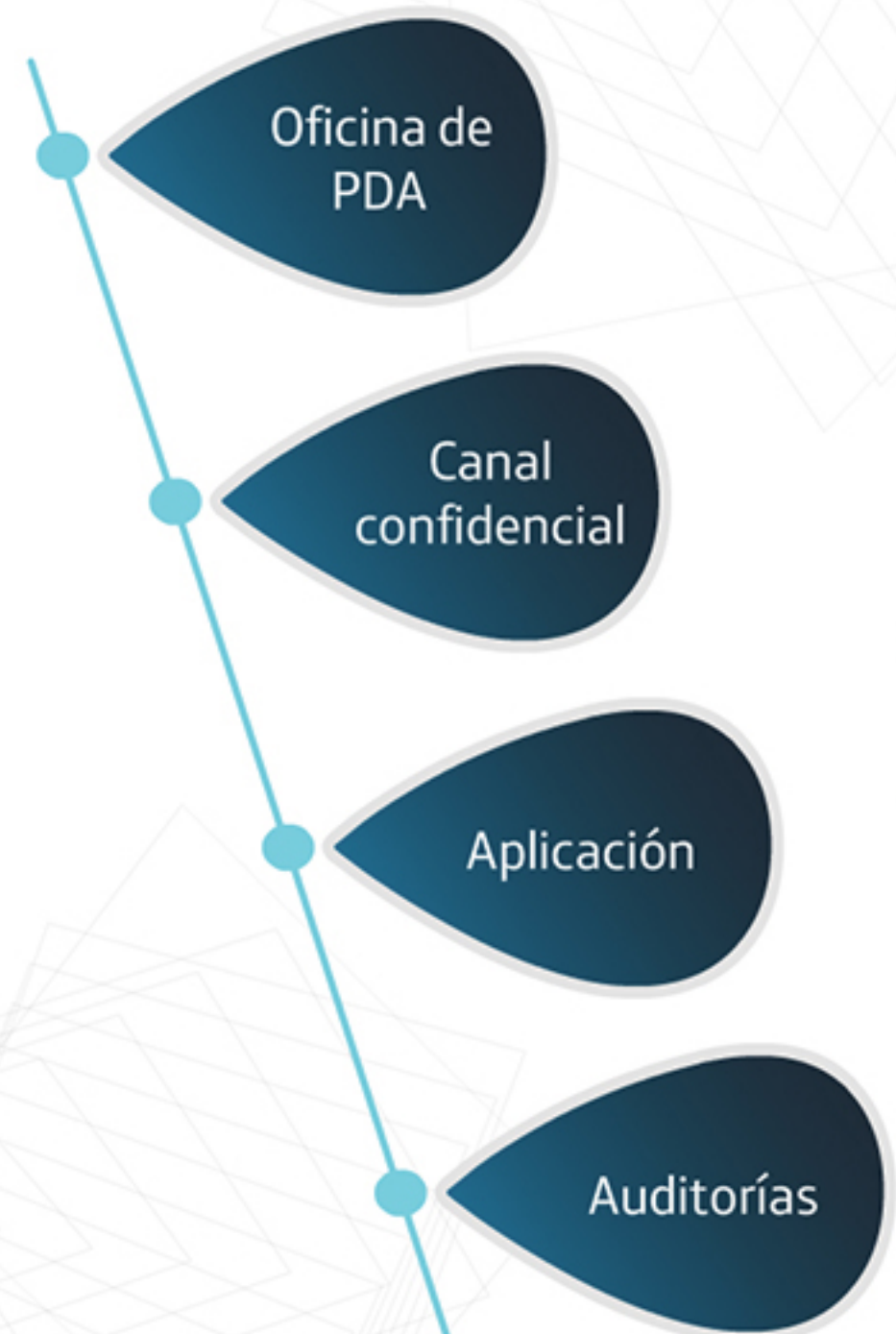
Orientamos nuestras acciones sobre la base de la Política y Procedimiento Corporativos de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, para mejorar de manera continua el desempeño del negocio:

- Riesgo del negocio
- Riesgos financieros
- Riesgos operacionales
- Riesgos globales

En 2012 y 2013, dimos continuidad a los siete proyectos relacionados a los riesgos globales que afectan en menor o mayor grado a la reputación de la empresa y están vinculados, de manera directa, a nuestros Principios de Actuación de Telefónica (PdA).



Gestión de la ética y transparencia



Regresar

Privacidad y protección de datos

Proyecto de Certificación ISO 27001 de Seguridad de la Información en los servicios de Recargas Electrónicas, Provisión y Soporte del Servicio de Datos Fijos e Internet Dedicado para el Segmento Grandes Empresas.

Servicio al cliente

Plan de impulso de autogestión de clientes y consolidación del vínculo con la comunidad en redes sociales, Proyecto de Desarrollo de Centros de Experiencia.

Emisiones electromagnéticas

Programa de participación ciudadana de diálogo y comunicación, que aclara inquietudes sobre Radiaciones No Ionizantes (RNI), con el soporte técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Cadena de suministro

Programa Aliados, orientado a crear una cultura de trabajo sostenible en distribuidores autorizados y proveedores, bajo parámetros y políticas de Telefónica y cumplimiento legal.

Cumplimiento de requisitos legales ambientales

Plan de regularización de la red de estaciones bases a nivel nacional, de acuerdo a la legislación ambiental aplicable.

Capacidad de respuesta ante desastres naturales

Se implementó dos de las tres etapas de la metodología de Continuidad del Negocio.

Relaciones con la comunidad

Programas y proyectos de innovación social a través de las TIC, tales como Proniño, Jóvenes, Educared, ejecutados por Fundación Telefónica y redes colaborativas.





Dimensión económica

Gestión de riesgos

Orientamos nuestras acciones sobre los Principios de Gestión de Riesgos Corporativos de Telefónica para asegurar el continuo desempeño del negocio.

- Riesgo del negocio
- Riesgos financieros
- Riesgos operacionales
- Riesgos globales

En 2012 y 2013, dimos continuidad a la gestión de riesgos globales que afectan en nuestra empresa y están vinculados, de manera directa, a la Actuación de Telefónica (PdA).



Oficina de PDA

- Resolución diaria de dilemas éticos receptados a través de los canales confidenciales
- Mapeo y evaluación de riesgos enmarcados en los Principios de Actuación
- Definir acciones orientadas a la adecuada gestión de los riesgos, así como a la implantación de políticas, normativas y procedimientos locales y del Grupo Telefónica

Respeto
por la ley

Derechos humanos

Aplicación

Auditorías



Regresar



Dimensión económica

Gestión de riesgos

Orientamos nuestras acciones sobre los Principios de Gestión de Riesgos Corporativos de Telefónica para continuar el desempeño del negocio.

- Riesgo del negocio
- Riesgos financieros
- Riesgos operacionales
- Riesgos globales

En 2012 y 2013, dimos continuidad a la gestión de riesgos globales que afectan en nuestra empresa y están vinculados, de manera directa, a la Actuación de Telefónica (PdA).



Canales confidenciales

En 2012 y 2013, la Oficina de Principios de Actuación recibió cuatro casos a través de los canales confidenciales.

- 2 sospechas de vulneración de integridad
- 1 conflicto de interés
- 1 honestidad y transparencia

Adicionalmente, se realizaron 13 consultas:

- 5 conflictos de interés por matrimonio
- 2 cláusulas de trabajo infantil
- 2 conflictos de interés laborales
- 1 conflicto de interés por venta de servicios
- 1 relación con autoridades
- 1 regalo de proveedor
- 1 discriminación publicada

Respeto
por la ley

Derechos humanos

Transparencia

de

Canal
confidencial

Aplicación

Auditorías



Regresar



Dimensión económica

Gestión de riesgos

Orientamos nuestras acciones sobre la base de la Política y Procedimiento Corporativos de Gestión de Riesgos, lo que nos permite continuar el desempeño del

- Riesgo del negocio
- Riesgos financieros
- Riesgos operacionales
- Riesgos globales

En 2012 y 2013, dimos con los riesgos globales que afectan a la empresa y están vinculados a la Actuación de Telefónica (P

Gestión de la ética y transparencia

Aplicación

- Cláusulas de conducta ética incorporadas en el 100% de los contratos con proveedores
- 88% de los colaboradores formados en PDA
- Se ha tomado en cuenta las personas que integran la plantilla fija y con estatus activo en la plataforma A+
- Cláusulas contra el trabajo infantil en contratos con proveedores y distribuidores autorizados
- Parámetros éticos de evaluación a proveedores, en los procesos de auditoría a prácticas sostenibles
- Curso online de PdA a cadena de suministro, Portal del Proveedor
- Despliegue de la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro
- Incorporación interna de la Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro



Respeto
por la ley

Derechos humanos

Auditorías



Regresar

Auditorías

Telefónica gestiona su negocio respetando y aplicando la legislación ecuatoriana y todos los acuerdos internacionales. Contamos con prácticas de autorregulación que garantizan un trabajo responsable y sostenible hacia nuestros grupos de interés. Nos sometemos anualmente a verificaciones externas que certifican nuestras acciones y procedimientos internos.

Ejes de actuación	Áreas y/o grupos funcionales	Certificaciones y metodologías aplicadas
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Inventoría - Auditoría Interna - Control de Fraude 	Todas las unidades de auditoría están certificadas bajo las Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NEPAI), otorgada por Instituto Global de Auditores Internos.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo Humano Organizacional - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios de validación de buenas prácticas laborales en Ecuador y América Latina, otorgado por el Instituto Great Place to Work. - OHSAS 18000 en Seguridad y Salud Ocupacional, otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y Mejoramiento Continuo 	Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO9001:2008, para la ejecución de cobros, comercialización, facturación, gestión de clientes, redes, tecnología funcional y servicio técnico, otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
Seguridad de información	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de Información Integral 	Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), según la norma UNE-ISO/IEC 27001:2007 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad, certificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad - Comité Ambiental - Oficina de Gestión de Continuidad del Negocio 	<ul style="list-style-type: none"> - Principios e indicadores de la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y AA1000 APS 2008, emitida por AccountAbility para la rendición y transparencia de informe anual e indicadores de sostenibilidad, revisado por Ernst Y Young, S.L. - Sistema de Gestión Ambiental, según la norma UNE- EN ISO 14001:2004, otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). - Lineamientos recogidos por la ISO 22301 y la BS 25999 para la implementación del Plan de Continuidad de Negocio de Telefónica Ecuador, en proceso de ejecución.
Ética y Políticas Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Principios de Actuación 	Aplicación de los 10 principios bajo los estándares de Derechos Humanos, Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, revisado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Regresar

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Triple Cuenta
Dimensión social




A través de la tecnología, forjamos el camino para el progreso de las comunidades, la reducción de la brecha digital y la erradicación del trabajo infantil.

Dimensión social



Nuestros Profesionales 2012 / 2013

 **1.365**
Colaboradores

A diciembre de 2013 contamos con 1.365 colaboradores en nuestra plantilla, entre los cuales se encuentran 47 personas con discapacidad. El 41 % de la cifra global corresponde a mujeres.

 **93%**
Índice de Clima Compromiso

Para mantener nuestro índice sobre los 90 puntos, trabajamos en mejorar los microclimas de las distintas áreas de la Compañía, lo que permitió aumentar el sentido de orgullo interno de nuestros profesionales y su compromiso con un servicio de excelencia.

 **1.961**
Exámenes médicos en

Durante estos dos años modificamos nuestra Vigilancia de la Salud incluyendo información de historia clínica y verificando los riesgos de cada colaborador. En la primera fase, hemos alcanzado el 77% de la plantilla.


Proyectos Sociales

USD 12 mill.
Inversión social

En 2012 y 2013, se destinaron 12 millones dólares para la ejecución de proyectos de acción social y educativa, enfocados en los objetivos de erradicación del trabajo infantil, desarrollo de competencias educativas, generación de conocimiento y voluntariado. Estos proyectos se desarrollaron en 20 provincias del país, en conjunto con 19 organizaciones coejecutoras del sector social, gobiernos locales, internacionales y académicos.

 **205**
Jóvenes formados

Son jóvenes participantes de los programas sociales de Fundación Telefónica en iniciativas vinculadas a continuidad educativa, desarrollo de competencias para la vida y gestión de emprendimientos sociales.

 **48.151**
Niños, niñas, ad

Este universo de población infantil participó hasta el 2013 en el programa de trabajo infantil Proniño, en actividades de desarrollo de competencias para la vida.

Inclusión Digital

 **Mejora tecnológica con HSPA+**

Continuamos con nuestro plan de mejora continua de la tecnología ampliando nuestros servicios con la red de datos HSPA+ para mayor velocidad en la navegación móvil en las principales ciudades, a la vez que ampliamos nuestra capacidad de 3G en todo el país.

USD 10.614 mill.
Servicio Universal

Durante los dos años entregamos este monto al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FODETEL) para impulsar la masificación del acceso a la Internet.

 **6.744**
Personas forma

Fueron capacitados en el uso de tecnología educativa 281 docentes y 6.463 adolescentes.



Desplazar

Dimensión social



1.961

Exámenes médicos en dos años

niso

90 puntos,
de las distintas
umentar el sentido
nales y su
cia.

Durante estos dos años modificamos nuestro Plan de Vigilancia de la Salud incluyendo información adicional a la historia clínica y verificando los riesgos laborales de cada colaborador. En la primera fase, hemos llegado a más del 77% de la plantilla.

USD 46.8 mill.

Utilidades

Distribuidas entre 4.626 y 5.214 colaboradores directos e indirectos y sus familias, durante los años 2012 y 2013 respectivamente, correspondiente a la rentabilidad generada por el negocio. Además de esta bonificación, nuestros profesionales gozan de otros beneficios, tanto para ellos como para sus familiares.



Beneficios adicionales



48.151

Niños, niñas, adolescentes y jóvenes

mados

de los programas sociales de
ciativas vinculadas a
arrollo de competencias para
dimientos sociales.

Este universo de población infantil, adolescente y juvenil participó hasta el 2013 en el programa de erradicación del trabajo infantil Proniño, en actividades de formación de competencias para la vida.



2.193

Horas de voluntariado

Dedicaron alrededor de 506 colaboradores activos de Telefónica Ecuador, para servir a la comunidad a través de 59 actividades solidarias, como jornadas de reforestación, refuerzo educativo, espacios de recreación y de sensibilización, en cuatro ciudades: Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta, durante 2012 y 2013.



Leer los Casos



6.744

Personas formadas en TIC

este monto al Fondo
iones (FODETEL) para
a la Internet.

Fueron capacitados en el uso de las TIC con fines educativos 281 docentes y 6.463 niños, niñas y adolescentes.



Dos proyectos educativos tecnológicos

Se diseñaron, programaron y ejecutaron para aportar en el desarrollo del conocimiento del entorno para la promoción de la lectura (Palabra Viva) <http://fundaciontelefonica.com.ec/palabraviva/> y educación ambiental (Recorrido Virtual del Jardín Botánico de Quito). www.visitavirtualjbq.com



Dimensión social












1.961

Exá

USD 46.8 mill.

Beneficios Adicionales

	Seguros de asistencia médico, de vida y dental	✓
	Día de vacación por el cumpleaños del colaborador	✓
	Plan de compra de acciones para colaboradores	✓
	Planes familiares de voz y datos móviles	✓
	Plan celular para colaboradores	✓
	Vacaciones anuales de 15 días laborables	✓
	Subsidio en el servicio de cafetería	✓
	Tarjeta de descuentos para alimentos y medicinas	✓
	Caja de ahorro y crédito	✓



27.840

Personas formadas en TIC



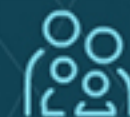
Dos proyectos educativos tecnológicos

Fueron capacitados en el uso de las TIC con fines educativos 1.160 docentes y 26.680 niños, niñas y adolescentes.

Se diseñaron, programaron y ejecutaron para aportar en el desarrollo del conocimiento del entorno para la promoción de la lectura (Palabra Viva) <http://fundaciontelefonica.com.ec/palabraviva/> y educación ambiental (Recorrido Virtual del Jardín Botánico de Quito). www.visitavirtualjbq.com



Leer los Casos



Dimensión social




Telefónica Accesible

A finales del 2013, lanzamos la iniciativa Telefónica Accesible, que promueve ideas para satisfacer necesidades sociales y crear nuevas relaciones o colaboraciones entre agentes e instituciones del mundo público, privado y tercer sector. Esta iniciativa abordó tres ejes: oferta de servicios y productos inclusivos, espacios de diálogo con grupos de interés, y desarrollo humano y organizacional.



Proyecto de mejora de la Calidad Educativa, en la ciudad de Cuenca

La Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y Fundación Telefónica, en alianza con el Ilustre Municipio de Cuenca y la Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Educación, ejecutaron un proyecto de mejoramiento de la calidad educativa para los niños



Ecuador recibió a Voluntarios Telefónica extranjeros para tres proyectos solidarios

Voluntarios Telefónica de España, México, Alemania, Reino Unido, Guatemala, Perú, Colombia, República Checa y Argentina destinaron dos semanas de sus vacaciones para contribuir a la erradicación del trabajo infantil





Dimensión social

A finales del 2013, lanzamos la iniciativa Telefónica Accesible, que promueve ideas para satisfacer necesidades sociales y crear nuevas relaciones o colaboraciones entre agentes e instituciones del mundo público, privado y tercer sector. Esta iniciativa abordó tres ejes: oferta de servicios y productos inclusivos, espacios de diálogo con grupos de interés, desarrollo humano y organizacional.

Telefónica Movistar tuvo el orgullo de traer a Ecuador a Juan José Bilbao, el desarrollador de EsAccesible App, una aplicación que permite a los usuarios identificar y valorar las características de acceso a los dispositivos móviles y fijos en los lugares que visiten. La aplicación es gratuita y está pensada para las personas que deciden visitar un lugar determinado y necesitan asegurarse, previamente, de que el sitio es accesible para personas que tienen movilidad limitada, por ejemplo, aquellas que usan sillas de ruedas. Durante su visita, más de 600 lugares en Ecuador fueron valorados.

Juan José participó como ponente magistral en el Encuentro Mundial de Discapacidades, realizado el 25 y 26 de noviembre de 2013 en la ciudad de Guayaquil, donde habló sobre cómo la tecnología ofrece soluciones que pueden mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad. Este evento, organizado por la Secretaría Técnica de Discapacidades, tuvo más de 2.000 participantes al evento, 6.000 visitantes a la feria y 15.000 transmisiones en vivo, en aproximadamente 20 países.

El 28 de noviembre, en el Centro de Convenciones Eugenio Espejo de la ciudad de Quito, Telefónica Ecuador realizó el lanzamiento de EsAccesible App en Ecuador. El exvicepresidente de la República y Enviado Especial de la ONU, Lenín Moreno, y más de 200 personas, acompañaron a Juan José cuando compartió su historia de vida. Él padece de artrogriposis múltiple, una patología que afecta a la forma y desarrollo de los miembros, por lo que su forma de desplazarse es por medio de una silla especial de ruedas. Desde su experiencia, apoyó el desarrollo de una herramienta digital interactiva que socialice la accesibilidad de los lugares.

En el transcurso de estos dos eventos, compartimos nuestras ofertas laborales y receptamos las hojas de vida de personas con capacidades especiales. Además, ofertamos nuestros servicios inclusivos al público asistente. Los descuentos especiales son para aquellos que presenten su carnet del CONADIS (Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades), en nuestros centros de atención y ventas.

Telefónica Accesible

[Regresar](#)



Dimensión social

La Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y Fundación Telefónica, en alianza con el Ilustre Municipio de Cuenca y la Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Educación, ejecutaron un proyecto de mejoramiento de la calidad educativa para los niños y niñas de educación general básica, que incluyó la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Esta iniciativa contó con un aporte de USD 18.412 de Fundación Telefónica y USD 75.732 de OEI Ecuador, para implementar la metodología de TICs y Educación en instituciones educativas y Centros del Saber, de Cuenca y zonas rurales aledañas, en donde participaron estudiantes, docentes y miembros de la comunidad.

Como resultado, el programa capacitó al 80 % de los docentes de 10 escuelas de Cuenca en el uso de las TICs en el aula, en distintos niveles, de acuerdo a la metodología. Por otro lado, se premió a tres ganadores destacados del concurso "Buenas Prácticas en el Uso de TICs", en modalidad con y sin Internet.

Además, se dotó de material bibliográfico y digital a los Centros del Saber participantes. Entre los aportes figuran las colecciones de cuentos digitales "Palabra Viva", el recorrido Virtual del Jardín Botánico de Quito (de Fundación Telefónica – Movistar) y en materia de emprendimiento "TIC para las PYMES", y "Nacidos para emprender".

Finalmente, cada Centro Comunitario contó con 50 personas capacitadas en temas de emprendimiento y uno de sus representantes sigue, en la actualidad, un curso de Gestión de Desarrollo local.

Todo el proceso dejó, también, como resultado, 10 Códigos de Convivencia Escolar y una Propuesta de estándares TIC validada en las escuelas de Cuenca.

Proyecto de mejora
de la Calidad
Educativa, en la
ciudad de Cuenca



Regresar



Dimensión social

Voluntarios Telefónica de España, México, Alemania, Reino Unido, Guatemala, Perú, Colombia, República Checa y Argentina destinaron dos semanas de sus vacaciones para contribuir a la erradicación del trabajo infantil en Ecuador, a través del proyecto de voluntariado corporativo Vacaciones Solidarias, que nació con el propósito de canalizar el espíritu solidario de más de 25.000 voluntarios de 24 países donde está presente Telefónica.

Los voluntarios desarrollaron tres proyectos en las ciudades de Cacha, Quito y Nanegal, en coordinación con el Gobierno Autónomo de la Provincia de Chimborazo, la Casa de la Niñez 1 del Patronato Municipal San José de Quito y la Junta Parroquial de Nanegal.

Los voluntarios Telefónica desarrollaron una serie de actividades educativas y recreativas para niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se destacaron la creación de ludotecas, refuerzo escolar, deportes, actividades artísticas (danza, teatro, pintura), adecuación de espacios como huertos y centros educativos.


De igual forma, dos voluntarios de Telefónica Ecuador fueron seleccionados para contribuir en el desarrollo de dos proyectos en Chile y Panamá.

Más Información:

 Vídeo del proyecto de Vacaciones Solidarias en Quito

 Vídeo del proyecto de Vacaciones Solidarias en Nanegal

 Vídeo del proyecto de Vacaciones Solidarias en Cacha



Ecuador recibió a
Voluntarios
Telefónica
extranjeros para
tres proyectos
solidarios



Regresar

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente

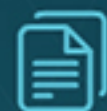


Triple Cuenta Dimensión ambiental



Mantenemos un sistema de Gestión Ambiental, que ubica a la eco-eficiencia como eje transversal del negocio. Promovemos, entre nuestros públicos, experiencias verdes para el cuidado del planeta.

Dimensión ambiental



Leer los
Casos



Dimens

Para instalar nuestras infraestructuras, debemos cumplir estándares exigentes de despliegue responsable de red, leyes y normas nacionales y municipales; contar con la participación activa de las comunidades; promover y respetar lineamientos internacionales.

1. Planificación de la Red

- ⇒ Impacto potencial en uso de suelo
- ⇒ Inquietud social

- Selección óptima de sitios
- Estudio de impacto ambiental
- Análisis de fragilidad visual
- Participación ciudadana
- Medición de campos electromagnéticos

2. Construcción

- ⇒ Impacto visual
- ⇒ Generación de residuos
- ⇒ Campos electromagnéticos

- Reducción de impacto visual
- Gestión de residuos

3. Operación y mantenimiento

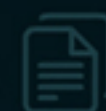
- ⇒ Emisiones electromagnéticas
- ⇒ Generación específica de residuos y ruido
- ⇒ Consumo de energía
- ⇒ Emisiones de residuos

- Medición de campos electromagnéticos
- Información y transparencia
- Control de ruido
- Gestión de residuos

4. Desmantelamiento

- ⇒ Generación de residuos y ruido

- Restauración de paisaje
- Gestión de residuos



Leer los
Casos

do el

nática y
o ambiental, a
y el
ambientales.

SOS

origen y
uosos con el
do el consumo de
ción de residuos.
recuperación de
duos.

procesos necesarios para garantizar la
comunicación, sensibilización y formación
de los empleados, en materia ambiental.

Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Cumplimiento legal

Trabajamos por minimizar el impacto de nuestra actividad sobre el entorno.
Desarrollamos prácticas que nos orienten a un despliegue responsable de nuestras redes.

Despliegue de Red		2011	2012	2013	%Var
Mediciones de campos electromagnéticos ¹	Unidades	54	88	242	175,0
Gastos en estudio de impacto ambiental ²	Dólares	1.673	311.245	90.285	-71,0
Gastos gestión de residuos	Dólares	2.123	26.795	31.614	18,0
Inversión en adecuaciones / reducción impacto visual	Dólares	23.855	476.353	312.821	-34,3
Compartición de infraestructuras	Unidades	8	8	8	-
Ubicaciones en Espacios Naturales Protegidos o áreas de especial interés	Unidades	44	45	50	11,1
Volumen combustible derramado	Litros	0	100	4	-96,0

1. Mediciones realizadas por la autoridad competente, SUPERTEL.

Gastos en estudios de impacto ambiental de acuerdo a la legislación nacional para la mayoría de estaciones base se regulan a través de una Ficha Ambiental por lo que se elabora en menor

2. porcentaje Estudios de Impacto Ambiental

hacer público, anualmente, el comportamiento ambiental de la Compañía, incluyendo los indicadores más relevantes y los objetivos alcanzados.

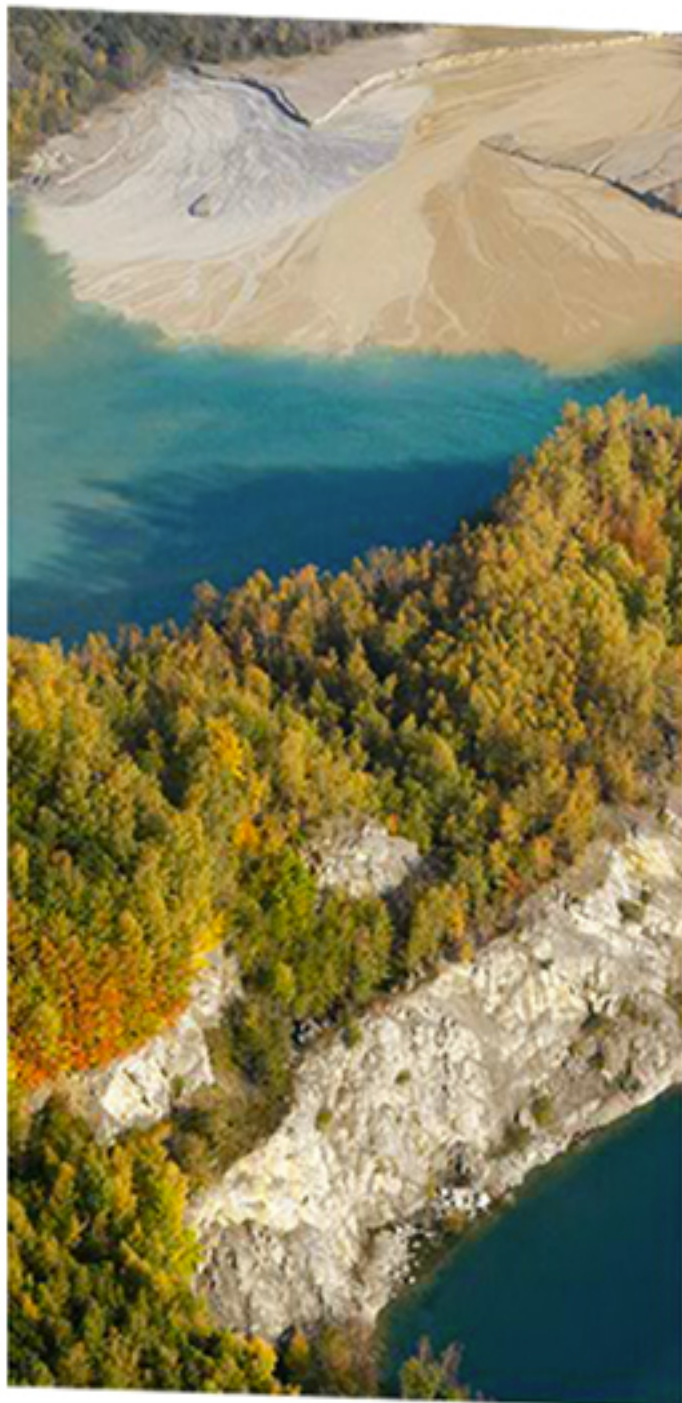
Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

Cadena de suministro

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Global, bajo el estándar ISO 14001:2004. Por sexto año, nos alineamos a metodologías de mejora continua que fortalecen nuestras prácticas operativas de red y el uso eficiente de los recursos.

Oficina de Cambio Climático

Líneas de trabajo:

- Operaciones
- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Sociedad

Objetivos:

- Eficiencia interna
- Productos y servicios eficientes

Sistema de Gestión Ambiental

Líneas de trabajo:

- NA¹ Aspectos Ambientales
- NA Requisitos Legales
- NA Auditoría Ambiental
- NA Patrocinio Ambiental
- NA Control Cadena de Valor

Objetivos:

- Cumplimiento legal
- Productos y servicios eficientes

Índice de comportamiento ambiental: IGA + ICO + IE

1. Normas ambientales del grupo / IGA: Índice de gestión ambiental / ICO: Índice de comportamiento ambiental / IEF: Índice de eficiencia energética



Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Buscamos gestionar eficientemente los recursos escasos, a través de los principios de Eco-eficiencia, para garantizar el desarrollo sostenible de nuestra actividad.

Eco-eficiencia		2011	2012	2013	%Var
Consumo de papel blanco (incluidas facturas) ¹	Kilogramos	80.182	86.290	91.900	6,5
Consumo de agua	Metros Cúbicos	16.544	16.133	15.007	-7,0
Residuos de papel y cartón ²	Kilogramos	565	1.350	830	-38,5
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ³	Kilogramos	76.279	10.499	10.133	-3,5
Residuos de baterías ⁴	Kilogramos	0	0	4.280	-
Residuos de aceites ⁵	Litros	674	n/d	2.740	-
Derrames de combustibles	Unidades	0	1	1	0,0

1. Consumo de papel blanco (incluidas facturas) a pesar del aumento de casi el 9% del parque de clientes seguimos implementado acciones como "Factura electrónica" para reducir el consumo de hojas en los estados de cuenta entregados a nuestros colaboradores y clientes.
2. Residuos de papel y cartón: En el año 2012 se incrementó el número de empleados en un 11% por lo cual se produjo el incremento en el consumo de papel.
3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: incluye teléfonos obsoletos, tarjetas de teléfono, terminales en desuso y accesorios (cables, modems, auriculares.etc). En el año 2011 este indicador se contabilizó en unidades; mientras que desde el 2012 en adelante se lo mide en toneladas.
4. Residuos de baterías: durante el 2012 no se realizaron entregas al gestor de desechos autorizado. Se espera completar el lote para la disposición final de baterías.
5. Residuos de aceites: durante el 2012 se generaron cambios de procedimiento lo que impidió la disponibilidad de indicadores.

relevantes y los objetivos alcanzados.

Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Contamos con una política ambiental que integra toda la cadena de valor. Velamos por el cumplimiento de prácticas ambientales sostenibles de nuestros proveedores y cadena de distribución.

Oportunidades de mejora para proveedores

- Conformar comités ambientales
- Programas de capacitación en el manejo de residuos
- Disposición final de residuos reciclables
- Implementar planes de eficiencia energética y agua
- Registrar indicadores eco-eficientes
- Contar con procesos formales de evacuación de desechos peligrosos por medio de gestores calificados.

77 riesgos
detectados en aspectos ambientales

8 aspectos
clave identificados como prioritarios



Durante el 2012 y 2013, continuamos con los procesos de auditorías de seguimiento a proveedores y distribuidores autorizados, en el marco de la legislación ambiental vigente (aplicable a sus actividades) y buenas prácticas ambientales.

compañía, incluyendo los indicadores más relevantes y los objetivos alcanzados.

Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Cumplimiento legal

En 2012, diagnosticamos, formamos y evaluamos a nuestros profesionales que administran contratos de proveedores.

Setenta mandos medios que administran los contratos con la cadena de suministro y distribución fueron capacitados en políticas ambientales, con especial atención en clasificación de desechos y adecuada gestión, y en aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades de telecomunicaciones.

Nuestro objetivo para 2014 es generar una cultura en el manejo adecuado de los residuos eléctricos y electrónicos de la organización.

100% de profesionales evaluados que administran contratos



Conocimientos ambientales

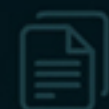
- Política Ambiental de Telefónica
- Manejo de desechos sólidos
- Requisitos ambientales para proveedores
- Aspectos/impactos ambientales
- Legislación ambiental

Cadena de suministro

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

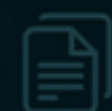
Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.



Leer los Casos

Dimensión



Leer los
Casos



Por octavo año, rendimos cuentas de nuestra gestión ambiental. Evaluamos y sometemos a verificaciones externas la evolución de indicadores, acciones y compromisos ambientales adquiridos por la compañía.

Servicios s

promover la crea
telecomunicació
desarrollo sosten

Cambio climát

ayudar a combatirlo,
reducción interna de
de efecto invernadero
servicios y productos
que otros sectores pu
emisiones.

Rendici

hacer públic
comportam
Compañía, i
relevantes u

Eco-eficiencia

Comportamiento del
consumo de los recursos y
gestión de los residuos de la
compañía:

- Eficiencia
- Reutilización de
recursos
- Disposición de
desechos

Energía y CO2

Inventario de indicadores de
consumo de energía y
emisiones de gases de
efecto invernadero,
generadas por la empresa:

- Emisiones directas
- Emisiones indirectas
- Otras emisiones

Despliegue de red

Aspectos ambientales para
la gestión de un despliegue
responsable de nuestras
redes, bajo parámetros de
cumplimiento ambiental:

- Diseño
- Planificación de red
- Construcción
- Mantenimiento
- Desmantelamiento

Asegurar su cumplimiento.

Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la
comunicación, sensibilización y formación
de los empleados, en materia ambiental.

Dimensión ambiental



Trabajamos para fomentar la eficiencia energética interna y la reducción de los gases de efecto invernadero (GEI) de nuestra actividad. Somos conscientes de que nuestras acciones contribuyen a mitigar el cambio climático.

Inventario Energía y CO ₂ ⁽¹⁾⁽²⁾		2011	2012	2013	%Var
Consumo combustible flotas (gasolina y diesel)	Miles de litros	141	133	125	-6,0
Consumo de gasóleo operaciones y oficinas	Miles de litros	116	163	194	19,0
Consumo eléctrico operaciones	MWh	29.114	38.460	41.689	8,4
Consumo eléctrico oficinas	MWh	1.810	3.951	3.614	-8,5
Generación y compra de energía renovable	MWh	22,7	23,5	21,84	-7,1
Emisiones de GEI ⁽³⁾⁽⁴⁾					
Emisiones directas (Alcance 1)	TCO ₂ eq ⁴	634	741	811	9,4
Emisiones indirectas (Alcance 2)	TCO ₂ eq	10.669	14.632	15.630	6,8
Emisiones evitadas ⁴	TCO ₂ eq	8	8	8	0,0
Emisiones totales	TCO ₂ eq	11.303	15.373	16.441	6,9

1. Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420

2. Datos de energía y emisiones 2011 verificados en 2012. Datos de energía y emisiones 2012 no verificados

3. CO₂eq = CO₂, CH₄ & N₂O

4. Emisiones evitadas gracias a la generación y compra de energía renovable

relevantes y los objetivos alcanzados.

Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Dimensión ambiental



Incorporamos servicios y soluciones ecorresponsables, bajo el modelo de Green Customer Experience, de Telefónica.

Durante estos años y proyectándonos en los siguientes, hemos trabajado para impulsar entre nuestros clientes, una cultura de cuidado y consumo responsable orientada a conocer los beneficios de la tecnología, y así minimizar los impactos en favor del ambiente.



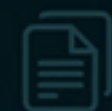
Modelo: Green Customer Experience

-  Dispositivos
-  Aplicaciones
-  Servicios
-  Oferta
-  Espacios
-  Eco-responsabilidad



Soluciones verdes

- ⇒ Recargas electrónicas
- ⇒ Centros de venta automática
- ⇒ Reciclaje de celulares en desuso
- ⇒ Factura electrónica
- ⇒ Geo-Locator
- ⇒ Soluciones M2M (Machine to Machine)



Leer los Casos

Servicios

promover la comunicación y el desarrollo sostenible.

Cambio climático

ayudar a combatir el cambio climático mediante la reducción interna de emisiones de efecto invernadero, la implementación de servicios y productos que otros sectores no emiten.

Rendimiento

hacer públicos los datos de comportamiento de la compañía y los objetivos alcanzados.

Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación de los empleados, en materia ambiental.

procedimientos y requisitos ambientales relativos a la actividad de los proveedores. Asegurar su cumplimiento.

Cursos

curso de origen y respeto con el medio ambiente, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. La recuperación de residuos.

Dimensión ambiental

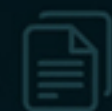


A través de la participación activa en redes locales, promovemos prácticas de sostenibilidad ambiental, que ratifican nuestro compromiso.

En 2012 y 2013, participamos de manera activa en los directorios de las redes locales que promueven la incorporación de buenas prácticas ambientales. Formamos parte de los directorios de CERES (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Corporativa) y de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas.

En este marco, y bajo la dirección del Banco Interamericano de Desarrollo, participamos de manera activa en el CSRAMélicas, en Quito. Se abrieron espacios de diálogo y debate de aspectos relacionados con una gestión sostenible, bajo el enfoque preventivo de los impactos ambientales, mayor responsabilidad y la búsqueda de alternativas y soluciones respetuosas con el medio ambiente.

Además, compartimos nuestras buenas prácticas ambientales con expertos del sector, empresa pública y empresa privada, como se ejecutó durante el I Foro Internacional de Basura Electrónica y Campos Electromagnéticos.



Leer los
Casos

Servicios

promover la cr
telecomunicac
desarrollo sost

Cambio clim

ayudar a combatir
reducción interna d
de efecto invernado
servicios y product
que otros sectores
emisiones.

Rendi

hacer pút
comporta
Compañi
relevante

CURSOS

uyo origen y
espetuosos con el
nizando el consumo de
neración de residuos.
o, la recuperación de
e residuos.

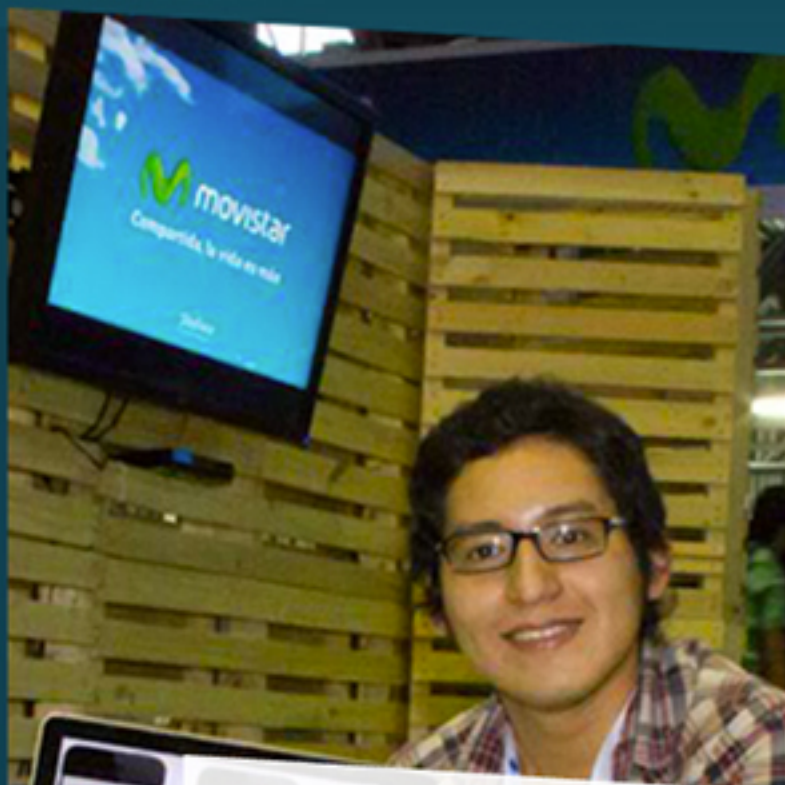
Formación y sensibilización

procesos necesarios para garantizar la
comunicación, sensibilización y formación
de los empleados, en materia ambiental.

relativos a la actividad de los proveedores.
Asegurar su cumplimiento.



Dimensión ambiental



Telefónica pone sello green a Campus Party Quito

Durante el tercer Campus Party realizado en Ecuador (18 al 22 de septiembre), Telefónica le apuntó a la sostenibilidad y ventajas de la tecnología para cuidar, proteger y aportar al ambiente.



I Foro Internacional de Basura Electrónica y Campos Electromagnéticos

La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), organización especializada de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).



Regresar



Desplazar

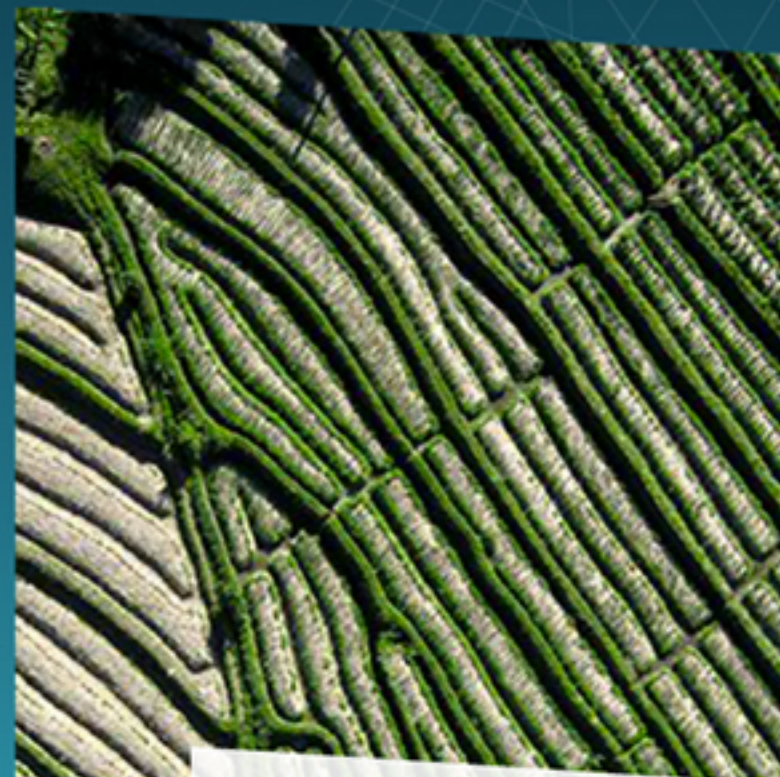


Dimensión ambiental



Recertificación bajo la norma ISO 14001

Durante estos dos años de gestión, obtuvimos la segunda recertificación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo la norma ISO 14001:2004. Con ello hemos certificado durante siete años nuestro desempeño ambiental en todas las actividades a nivel nacional.



Sumamos 400.000 árboles donados para reforestación

En el marco del compromiso ambiental y lucha contra el cambio climático, Telefónica Movistar firmó un acuerdo con el Municipio de Quito para la entrega de 75.000 árboles endémicos que fueron sembrados en las campañas de reforestación y recuperación de espacios naturales afectados por incendios del verano de 2012.



Regresar



Dimensión ambiental

Durante el tercer Campus Party realizado en Ecuador (18 al 22 de septiembre), Telefónica le apuntó a la sostenibilidad y ventajas de la tecnología para cuidar, proteger y aportar al ambiente.

Como aliado estratégico – e histórico – del evento, Telefónica impulsó iniciativas alineadas a su estrategia ambiental, para los más de 2.500 campuseros asentados en Quito.

Con el anuncio de un Reto Green, Telefónica empezó a marcar la historia verde de los Campus ecuatorianos. La empresa, por primera vez, desafió a los geeks locales a desarrollar aplicaciones móviles, en las categorías de gestión de residuos, gestión de energía, transporte y movilidad, educación ambiental, adaptación al cambio climático. Se receptaron aproximadamente treinta propuestas, de entre las cuales se destacó la aplicación Ayni como ganadora del reto.

Ayni funciona como una plataforma de intercambio entre personas y empresas gestoras y recicladoras de tecnología. Identifica geográficamente piezas de computadoras para reciclaje y permite la adquisición de equipos en desuso para asegurar su adecuado tratamiento. Esta propuesta se desarrolla tras la problemática y desconocimiento que existe, en el Ecuador, sobre la gestión de desechos eléctricos y electrónicos, además, muestra estadísticas de eficiencia de recolección y actualiza la base de datos de donación y entrega responsable de equipos en desuso.

Telefónica pone
sello green a
Campus Party Quito



[Regresar](#)



Dimensión ambiental

La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), organización especializada de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información del Ecuador y en colaboración con Telefónica Movistar, ejecutaron el Primer Foro Internacional sobre Basura Electrónica y Campos Electromagnéticos, que se llevó a cabo en el mes de agosto del 2013.

El primer día se reunió a gestores autorizados para manejar residuos eléctricos y electrónicos, fabricantes, y autoridades ambientales del gobierno, instituciones académicas y usuarios de tecnología de más de diez países, para que compartan su experiencia, buenas prácticas y resultados obtenidos en el gran reto ambiental de gestionar adecuadamente a los equipos y otros elementos eléctricos y electrónicos en desuso, para recuperar la materia prima de la que están hechos y así evitar la contaminación que se ocasiona cuando se los trata como basura común.

El segundo día se destinó a los expertos en Campos Electromagnéticos (CEM) de instituciones internacionales y gobiernos locales para que mostraran las metodologías de medición y monitoreo, estudios, y la respuesta del sector en este ámbito.

Este espacio permitió generar diálogo sobre aspectos relevantes del sector y conocer los casos de éxito en la gestión responsable de aspectos de basura electrónica y campos electromagnéticos.

I Foro Internacional de Basura Electrónica y Campos Electromagnéticos



Regresar



Dimensión ambiental

Durante estos dos años de gestión, obtuvimos la segunda recertificación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo la norma ISO 14001:2004. Con ello hemos certificado durante siete años nuestro desempeño ambiental en todas las actividades a nivel nacional.

Este proceso afianza la política ambiental de la empresa y permite establecer un compromiso de mejora continua del desempeño ambiental de la organización. Esto se traduce en un trabajo permanente de planificación, implementación, seguimiento y revisión en los siguientes ejes:

1. Control de la red
2. Control del consumo de insumos y materiales
3. Control consumo de energía y combustible
4. Gestión de residuos
5. Comunicación ambiental
6. Capacitación ambiental
7. Seguimiento del cumplimiento legal ambiental global
8. Control de aspectos ambientales de nuestra cadena de valor
9. Otros aspectos

El Sistema de Gestión Ambiental fue certificado por auditores externos de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), quienes verifican el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma.

Recertificación
bajo la norma ISO
14001



Regresar



Dimensión ambiental

Sumamos 400.000 árboles donados para reforestación

En el marco del compromiso ambiental y lucha contra el cambio climático, Telefónica Movistar firmó un acuerdo con el Municipio de Quito para la entrega de 75.000 árboles endémicos que fueron sembrados en las campañas de reforestación y recuperación de espacios naturales afectados por incendios del verano de 2012.

Además, a la donación se sumaron insumos y herramientas de trabajo para las jornadas de reforestación y mantenimiento, así como refrigerios para los grupos y comunidades que se unieron en este trabajo en favor del ambiente. Con este aporte, en los últimos cuatro años se han sembrado 400.000 árboles, en distintas zonas del país.

Telefónica también se hizo presente con sus voluntarios, quienes a través de Fundación Telefónica y en coordinación con el Municipio, aportaron en las siembras de las zonas más afectadas de la ciudad. La meta fue sembrar 500.000 árboles en el Distrito, en cooperación público-privada, en 24 puntos sensibles.

Una de las jornadas se desarrolló en el sector de Zámbriza, antiguo botadero de basura rescatado por el Municipio, donde se sembraron, aproximadamente, 2.800 árboles endémicos como alisos, guabas, aguacates y capulíes, para rehabilitar los espacios afectados.



Sumamos 400.000
árboles donados
para reforestación



Regresar

Índice



1 La visión de Telefónica



- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia



3 Motor de progreso



4 Dimensión económica



5 Dimensión social



6 Dimensión ambiental



7 Indicadores



8 Pacto Mundial - GRI



9 Reconocimientos



10 Revisión independiente



Indicadores



Presentamos indicadores clave de nuestra gestión en los aspectos económico, social y medioambiental, para evaluar su evolución y sostenibilidad en el tiempo.



Indicadores



Dimensión económica		2011	2012	2013	%Var
Ingresos	Mill. Dólares	511	642	681	6,1
Inversión total	Mill. Dólares	81	109	124	13,8
Esfuerzo en I+D	Mill. Dólares	6	6	11	83,3
Pago a administraciones públicas	Mill. Dólares	58	69	73	5,8
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	51	59	67	13,6
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	268	285	293	2,8
Proveedores locales	%	87	79	78	-1,3
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	0	1	0	-100
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	0	0	0	0
Empleados formados en Principios de Actuación	%	93	68	88	29,4
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	12	10	-17

Dimensión social



Dimensión ambiental





Indicadores



Dimensión social		2011	2012	2013	%Var
Plantilla total física	Personas	1.201	1.328	1.365	2,8
Número de horas de formación	Miles de horas	56.992	64.285	65.376	1,7
Mujeres en plantilla	%	43	42	41	-2,4
Mujeres directivas	Personas	1	1	1	0
Número de personas con discapacidad	Personas	47	49	47	-4,1
Inversión en educación (Fundación Telefónica)	Miles de dólares	7.463	6.327	5.729	-9,5
Número de voluntarios Telefónica	Personas	426	462	506	9,5

Dimensión económica



Dimensión ambiental





Indicadores



Dimensión económica		2011	2012	2013	%Var
Ingresos	Mill. Dólares	511	642	681	6,1
Inversión total	Mill. Dólares	81	109	124	13,8
Esfuerzo en I+D	Mill. Dólares	6	6	11	83,3
Pago a administraciones públicas	Mill. Dólares	58	69	73	5,8
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	51	59	67	13,6
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	268	285	293	2,8
Proveedores locales	%	87	79	78	-1,3
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	0	1	0	-100
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	0	0	0	0
Empleados formados en Principios de Actuación	%	93	68	88	29,4
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	12	10	-17

Dimensión económica



Dimensión social



Desplazar



Indicadores



¹ 2013: En proceso

Dimensión social		2011	2012	2013	%Var
Plantilla total física	Personas	1.201	1.328	1.365	2,8
Número de horas de formación	Miles de horas	56.992	64.285	65.376	1,7
Mujeres en plantilla	%	43	42	41	-2,4
Mujeres directivas	Personas	1	1	1	0
Número de personas con discapacidad	Personas	47	49	47	-4,1
Inversión en educación (Fundación Telefónica)	Miles de dólares	7.463	6.327	5.729	-9,5
Número de voluntarios Telefónica	Personas	426	462	506	9,5

Dimensión ambiental		2011	2012	2013	%Var
Despliegue de Red					
Mediciones de campos electromagnéticos ¹	Unidades	54	88	242	175,0
Gastos en estudio de impacto ambiental ²	Dólares	1.673	311.245	90.285	-71,0

Dimensión económica



Dimensión social





Indicadores



Inversión en adecuaciones / reducción impacto visual	Dólares	23.855	476.353	312.821	-34,3
--	---------	--------	---------	---------	-------

- 1. Mediciones realizadas por la autoridad competente SUPATEL
- 2. De acuerdo a la legislación ambiental nacional, las instalaciones se regulan a través de Fihca Ambiental, y en menor porcentaje por Estudios de Impacto Ambiental.

Eco-Eficiencia

Consumo de papel blanco (incluidas facturas) ¹	Kilogramos	80.182	86.290	91.900	6.5
Consumo de agua	Metros Cúbicos	16.544	16.133	15.007	-7.0
Residuos de papel y cartón ²	Kilogramos	565	1.350	830	-38.5
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos ³	Kilogramos	76.279	10.499	10.133	-3,5
Residuos de baterías ⁴	Kilogramos	0	0	4.280	-
Residuos de aceites ⁵	Litros	674	n/d	2.740	-
Derrames de combustibles	Unidades	0	1	1	0.0

- 1. Consumo de papel blanco (incluidas facturas) a pesar del aumento de casi el 9% del parque de clientes seguimos implementado acciones como "Factura electrónica" para reducir el consumo de hojas en los estados de cuenta entregados a nuestros colaboradores y clientes.
- 2. Residuos de papel y cartón: En el año 2012 se incrementó el número de empleados en un 11% por lo cual se produjo el incremento en el consumo de papel.
- 3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónico: incluye teléfonos obsoletos, tarjetas de teléfono, terminales en desuso y accesorios (cables, modems, auriculares.etc). En el año 2011 este indicador se contabilizó en unidades; mientras que desde el 2012 en adelante se lo mide en toneladas.
- 4. Residuos de baterías: durante el 2012 no se realizaron entregas al gestor de desechos autorizado. Se espera completar el lote para la disposición final de baterías.
- 5. Residuos de aceites: durante el 2012 se generaron cambios de procedimiento lo que impidió la disponibilidad de indicadores.





Indicadores



Inventario Energía y CO ₂ (1)(2)		2011	2012	2013	%Var
Consumo combustible flotas (gasolina y diesel)	Miles de litros	141	133	125	-6,0
Consumo de gasóleo operaciones y oficinas	Miles de litros	116	163	194	19,0
Consumo eléctrico operaciones	MWh	29.114	38.460	41.689	8,4
Consumo eléctrico oficinas	MWh	1.810	3.951	3.614	-8,5
Generación y compra de energía renovable	MWh	22,7	23,5	21,84	-7,1

Emisiones de GEI (3)(4)		2011	2012	2013	%Var
Emisiones directas (Alcance 1)	TCO ₂ eq ⁴	634	741	811	9,4
Emisiones indirectas (Alcance 2)	TCO ₂ eq	10.669	14.632	15.630	6,8
Emisiones evitadas ⁴	TCO ₂ eq	8	8	8	0,0
Emisiones totales	TCO ₂ eq	11.303	15.373	16.441	6,9

1. Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420

2. Datos de energía y emisiones 2011 verificados en 2012. Datos de energía y emisiones 2012 no verificados

3. CO₂eq = CO₂, CH₄ & N₂O

Dimensión económica



Dimensión social





Indicadores



Consumo combustible flotas (gasolina y diesel)	Miles de litros	141	133	125	-6,0
Consumo de gasóleo operaciones y oficinas	Miles de litros	116	163	194	19,0
Consumo eléctrico operaciones	MWh	29.114	38.460	41.689	8,4
Consumo eléctrico oficinas	MWh	1.810	3.951	3.614	-8,5
Generación y compra de energía renovable	MWh	22,7	23,5	21,84	-7,1

Emisiones de GEI (3X4)

Emisiones directas (Alcance 1)	TCO ₂ eq ⁴	634	741	811	9,4
Emisiones indirectas (Alcance 2)	TCO ₂ eq	10.669	14.632	15.630	6,8
Emisiones evitadas ⁴	TCO ₂ eq	8	8	8	0,0
Emisiones totales	TCO ₂ eq	11.303	15.373	16.441	6,9

1. Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420

2. Datos de energía y emisiones 2011 verificados en 2012. Datos de energía y emisiones 2012 no verificados

3. CO₂eq = CO₂, CH₄ & N₂O

4. Emisiones evitadas gracias a la generación y compra de energía renovable

Dimensión económica



Dimensión social



Índice



1 La visión de Telefónica



- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia



3 Motor de progreso



4 Dimensión económica



5 Dimensión social



6 Dimensión ambiental



7 Indicadores



8 Pacto Mundial - GRI



9 Reconocimientos



10 Revisión independiente



Pacto Mundial - GRI



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local del Pacto Mundial en Ecuador, a fin de promover el compromiso ambiental por el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de estándares laborales, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción.



Referencias GRI

Derechos Humanos

Principios 1 - 2

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2

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

3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho.

4

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

5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6

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

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo, que favorezca al medio ambiente.

8

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

9

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

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Medio Ambiente

Principios 7 - 9

Anticorrupción

Principios 10



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde el 2012 y 2013. Red Local de Empresas Humanas, e

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Diagnóstico situaciones en DDHH: Realizamos el primer diagnóstico de gestión empresarial en materia de DDHH en el contexto ecuatoriano. Nos enfocamos en las expectativas internas y externas respecto a 15 áreas identificadas como prioritarias para Telefónica.

HR10, PA07

Visión de Telefónica

Trabajo Infantil: Junto a 12 organizaciones públicas y privadas, constituimos la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, cuya finalidad es promover a través de alianzas público-privadas acciones y estrategias orientadas a eliminar, prevenir y remediar el trabajo en menores de edad en las cadenas productivas.

HR6

Sostenibilidad y Transparencia

Derechos del Consumidor: En 2012, bloqueamos contenidos ilegales para menores en coordinación con el Internet Watch Foundation (IWF).

PA07

Dimensión Económica, Derechos del Consumidor

Seguridad y Salud: Realizamos auditorías en aspectos relacionados a Seguridad y Salud en el Trabajo en nuestra cadena de valor.

LA8

Dimensión Económica, Responsabilidad en la Cadena de Suministro, Dimensión Social, Nuestros Profesionales

Protección de datos: Certificamos nuestro proceso de protección de datos personales, bajo la norma ISO 27001.

PR8

Sostenibilidad y Transparencia Dimensión Económica



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local de Responsabilidad Social de Telefónica en Ecuador, promoviendo el desarrollo humano, económico y ambiental.

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Nuestros clientes: Fortalecimos los mecanismos de atención, consulta y reclamos a través de medios digitales, combinando los canales tradicionales con el sistema en línea y tiempo real. Mantuvimos la satisfacción de los clientes en 8.5 puntos sobre 10.

PR3, PR5

Dimensión Económica

Sociedad: 48.151 niños, niñas y adolescentes han dejado el trabajo infantil para regresar a la escuela, con el apoyo del Programa Proniño, presente en 20 provincias.

S01, S010

Dimensión Social

Innovación social: Continuamos nuestro plan de expansión de la red 3.5G, en el país. Implementamos HSPA+ en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Santo Domingo de los Tschillas, Manta y Machala que fortalece el acceso al internet.

I001

Dimensión social

Proveedores: Realizamos 12 auditorías de seguimiento, con el fin de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas en los ejes de Medio Ambiente, Seguridad y Salud, Recursos Humanos y Principios de Actuación.

HR02

Dimensión Económica

Principios 7 - 9

Anticorrupción
Principios 10

9

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

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde el 2012 y 2013. Red Local de Negocios y Ciudadanos, e

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Seguridad y Salud en el trabajo: Dentro del Plan de Vigilancia de la Salud de Telefónica, se realizaron 1.961 exámenes médicos a los colaboradores.

IO03

Dimensión Social

Clima laboral: Nuestro Índice de Clima y Compromiso fue del 93%, superando nuestra meta del 92%. Fortalecimos las herramientas de comunicación interna, generando una cultura colaborativa y digital.

LA3

Dimensión Social

Niñez y adolescencia: Invertimos 12 millones de dólares para mejorar la calidad de vida de 48.151 niños, niñas y adolescentes, presente en 20 provincias, con el apoyo de 19 organizaciones aliadas en Programa de erradicación de trabajo infantil Proniño. Además, 205 jóvenes egresados del programa Proniño que participaron en procesos de formación de educación superior, tecnológica, de oficio, talleres, cursos presenciales y virtuales. Capacitamos en el uso de las TIC a 6.744 personas, entre docentes y estudiantes.

EC03, HR6, HR7, SO1, SO10

Dimensión Social

Inserción sociolaboral: Contamos con 1.365 colaboradores en nuestra plantilla, entre los cuales se encuentran 47 personas con discapacidad. El 41% de esta cifra global corresponde a mujeres. En total aumentamos nuestra oferta de empleo en un 9.6%.

LA13

Dimensión Social



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local del Pacto Mundial en Ecuador, a fin de promover el compromiso ambiental por el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de estándares laborales, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción.



Referencias GRI

Derechos Humanos

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Avance relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Gestión Ambiental: Recertificamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental, bajo el estándar ISO14001:2004.

EN26

Dimensión Ambiental

Eficiencia de recursos: Promovemos el manejo adecuado de recursos. En el caso del agua, redujimos en un 7% el consumo de metros cúbicos. Mediante la iniciativa de factura electrónica ahorramos 29.4 millones de hojas y sobres.

EN01 EN26,
EN02, EN08

Dimensión Ambiental

Medio Ambiente

Principios 7 - 9

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo, que favorezca al medio ambiente.

8

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

9

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

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Anticorrupción

Principios 10



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local del Pacto Mundial en Ecuador, a fin de promover el compromiso ambiental por el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de estándares laborales, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción.



Referencias GRI

Derechos Humanos

Principios 1 - 2

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2

Las empresas deben asegurarse de que no contribuyan a violaciones de la

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Gestión de residuos: Reciclamos más de 112.000 celulares y accesorios y creamos la modalidad de puntos verdes móviles para fomentar el reciclaje de equipos, en diferentes sectores.

EN22

Dimensión Ambiental

Emisiones GEI: Mantuvimos en 8 toneladas el total de emisiones de gases de efecto invernadero evitadas, logrando igualar a lo alcanzado en el año 2011.

EN03, EN04, EN05,
EN07, EN16, EN17,
EN18, EN19

Dimensión Ambiental

Medio Ambiente

Principios 7 - 9

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo, que favorezca al medio ambiente.

8

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

9

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

Anticorrupción

Principios 10

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local del Pacto Mundial en Ecuador, a fin de promover el compromiso ambiental por el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de estándares laborales, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción.



Referencias GRI

Derechos Humanos

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Productos y servicios: Hemos impulsado y desarrollado soluciones verdes, como: recargas electrónicas, centros de venta automática, reciclaje de celulares en desuso, factura electrónica, Geo Locator, Soluciones M2M (Machine to Machine) para promover una economía eco-eficiente.

EN02, EN06, EN07,
EN 26, PA10, PA11

Dimensión Ambiental

Reforestación: Se firmó un acuerdo con el Municipio de Quito para entregar 75.000 plantas endémicas que fueron sembrados en campañas de reforestación y recuperación de espacios naturales afectados por incendios de verano.

EN14

Dimensión Ambiental

Medio Ambiente

Principios 7 - 9

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo, que favorezca al medio ambiente.

8

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

9

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

Anticorrupción

Principios 10

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Informe de Progreso del Pacto Mundial

Somos miembros del Pacto Mundial desde 2008 y como Grupo Telefónica, desde el año 2000. Apoyamos, durante el 2012 y 2013, junto a los sectores empresariales, académicos, gubernamentales y ONG's, la conformación de la Red Local del Pacto Mundial en Ecuador, a fin de promover el compromiso ambiental por el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de estándares laborales, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción.



Referencias GRI

Derechos Humanos

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Avances relevantes 2012-2013 en aspectos relacionados con:

Indicadores GRI Asociados

Localización

Anticorrupción: 403 formularios de Conflicto de Interés fueron presentados y atendimos 4 casos presentados, que fueron monitoreados a través de la Oficina de Principios de Actuación.

S02, S04

Visión de Telefónica

Gestión de riesgos: Orientamos nuestras acciones sobre la base de la Política y Procedimiento Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, los cuales están relacionados directamente con el cumplimiento de los Principios de Actuación (PdA).

S02, S03, S04,
S05, S06, S07, S08

Dimensión Económica

Medio Ambiente

Principios 7 - 9

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo, que favorezca al medio ambiente.

8

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

9

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

Anticorrupción

Principios 10

10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

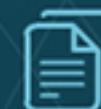
8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Reconocimientos



Reconocimientos



Mejor lugar para trabajar en Ecuador, según el Instituto Great Place to Work (2012 y 2013).



Entre las cinco empresas con mejor reputación del país, según el estudio de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) (2013).



Empresa más respetada del Ecuador en Gestión del Talento Humano por Price Waterhouse Coopers (2013).



IV Reconocimiento Anual General Rumiñahui en Responsabilidad Social Corporativa, que se otorga al Ciudadano Corporativo por su desempeño en buenas prácticas en derechos humanos, y el diálogo social y con grupos de interés (2012).



El programa de erradicación del trabajo infantil, implementado por Fundación Telefónica Ecuador y el Gobierno Autónomo de la Provincia de Chimborazo, obtuvo el Tercer Lugar como una Buena Práctica en el Primer Concurso de Buenas Prácticas de los Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador (CONGOPE) (2012).



Galardón Tierra de Luz 2012, por su trabajo en el modelo Green Customer Experience y su programa de reciclaje (2012).

Índice



1 La visión de Telefónica

- Carta de los presidentes
- Principios de Actuación Telefónica
- Informes de sostenibilidad

2 Sostenibilidad y transparencia

3 Motor de progreso

4 Dimensión económica

5 Dimensión social

6 Dimensión ambiental

7 Indicadores

8 Pacto Mundial - GRI

9 Reconocimientos

10 Revisión independiente



Revisión independiente

Revisión independiente



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2012/2013 DE TELEFONICA-MOVISTAR ECUADOR

A la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador por encargo de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2012/2013 de Telefónica-Movistar Ecuador (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

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

El perímetro considerado por Telefónica-Movistar Ecuador para la elaboración del Informe está definido en el apartado "La visión de Telefónica" del Informe adjunto, que contiene información tanto del año 2012 como del 2013.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

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

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador, así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables del área corporativa de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., con la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica-Movistar Ecuador establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI versión 3.1.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han dirigido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este Informe.

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

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto, a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no ha sido objeto de revisión y sobre los cuales no emitimos conclusión.

Independencia

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

El informe contiene indicadores acumulados de los años 2012-2013, y si no es el caso, se especifica dentro de la Memoria, a que año se refiere (2012 o 2013). Los enlaces incluidos a otras informaciones, que proporcionan mayor desglose sobre determinados asuntos aquí tratados, no forma parte integrante de este reporte anual.

OTECEL S.A.

Informe de Sostenibilidad corporativa 2012/2013

El presente informe está disponible en

<http://www.telefonica.com.ec/informes.php>

Publicación:

Vicepresidencia Regulatoria de Telefónica Movistar Ecuador

Diseño y Maquetación:
Ariadna Ecuador

Fecha de edición:
Junio de 2014

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactar con nosotros:

- responsabilidadcorpo@telefonica.com
- www.telefonica.com.ec
- www.movistar.com.ec
- www.youtube.com/movistarec
- www.twitter.com/movistarec
- [www.facebook.com/Movistar Ecuador](http://www.facebook.com/MovistarEcuador)

Si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:
Sostenibilidad y Gestión Ambiental, Telefónica Movistar

Av. República E7-16 y La Pradera
Casilla 1717792 – Quito, Ecuador

Revisión independiente



Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2012/2013 de Telefónica-Movistar Ecuador, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados", concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos o que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "Sostenibilidad y transparencia" del Informe adjunto.
 - ✓ **Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su apartado "Sostenibilidad y transparencia".
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, tal como se describe en el apartado "Sostenibilidad y transparencia" del Informe adjunto.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

a) **Inclusividad:**

En el año 2013 se han venido potenciado los diferentes canales de diálogo con los grupos de interés. Nuestra recomendación es mejorar la utilización de la información recogida en dichos canales para la determinación de los objetivos en materia de sostenibilidad.

b) **Relevancia:**

En el año 2013 Telefónica ha desarrollado una metodología a nivel corporativo para la identificación de aspectos materiales siguiendo los principios establecidos por la versión G4 de GRI. Nuestra recomendación es seguir trabajando en adaptar la identificación de los riesgos más significativos para Telefónica-Movistar Ecuador.

c) **Capacidad de Respuesta:**

En el Informe se da respuesta a los aspectos materiales identificados, a fin de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Nuestra recomendación es definir objetivos en materia de desarrollo sostenible, para cada uno de los aspectos identificados y alinearlos directamente con las expectativas de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

1) **Dimensión económica:**

Durante el año 2013 se ha desarrollado la información relativa a tribuciones e impuestos, lo que refleja el compromiso de Telefónica-Movistar Ecuador con la transparencia. Nuestra recomendación es mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones.

2) **Dimensión ambiental:**

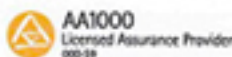
Durante el año 2013 se ha seguido trabajando en la gestión eficiente de los recursos que permita reducir el impacto ambiental de Telefónica-Movistar Ecuador. Nuestra recomendación es continuar con el desarrollo de los "Servicios Green" y la medición de su impacto en la sociedad, así como, continuar aumentando los esfuerzos en el reporte de indicadores ambientales, especialmente en materia de gestión de residuos. Asimismo, se recomienda centrar los esfuerzos en el control y reporte de los indicadores ambientales, especialmente en los referidos a contabilidad ambiental.

3) **Dimensión social:**

Durante el año 2013 Telefónica-Movistar Ecuador ha continuado trabajando en su compromiso con la sociedad, impulsando los proyectos de mejora de la calidad educativa. Asimismo, se ha lanzado la iniciativa de Telefónica Accesible. Nuestra recomendación es establecer métodos para medir el impacto de estos proyectos en la sociedad.

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad de Telefónica-Movistar Ecuador, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.




Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid 25 de septiembre de 2014

El informe contiene indicadores acumulados de los años 2012-2013, y si no es el caso, se especifica dentro de la Memoria, a que año se refiere (2012 o 2013). Los enlaces incluidos a otras informaciones, que proporcionan mayor desglose sobre determinados asuntos aquí tratados, no forma parte integrante de este reporte anual.

OTECEL S.A.

Informe de Sostenibilidad corporativa 2012/2013

El presente informe está disponible en

<http://www.telefonica.com.ec/informes.php>

Publicación:

Vicepresidencia Regulatoria de Telefónica Movistar Ecuador

Diseño y Maquetación:

Ariadna Ecuador

Fecha de edición:

Junio de 2014

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactar con nosotros:

- responsabilidadcorpo@telefonica.com
- www.telefonica.com.ec
- www.movistar.com.ec
- www.youtube.com/movistarec
- www.twitter.com/movistarec
- [www.facebook.com/Movistar Ecuador](http://www.facebook.com/Movistar_Ecuador)

Si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:

Sostenibilidad y Gestión Ambiental, Telefónica Movistar

Av. República E7-16 y La Pradera

Casilla 1717792 – Quito, Ecuador