Telefónica

Comunicación del Progreso 2015

Global Compact ONU

Telefónica Móviles El Salvador
30.06.2016

ELEGIMOS TODO_

ÍNDICE

01. CARTA DEL DIRECTOR

02. PERFIL DE LA COMPAÑÍA

03. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

04. MATRIZ DE MATERIALIDAD

05. CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO

06. DERECHOS HUMANOS

07. DERECHOS LABORALES

08. MEDIO AMBIENTE

09. ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

01. CARTA DIRECTOR

Telefónica Móviles de El Salvador está comprometida con la transformación de la sociedad salvadoreña, no solo a través de su inversión comercial en El Salvador, sino también construyendo un modelo de negocio responsable que sea capaz de generar confianza en nuestros clientes, inversionistas, empleados, accionistas y en nuestra sociedad en general.

Como operador integral de servicios de telecomunicaciones creemos que la vida digital es la vida, y que la tecnología ya es parte esencial de todo ser humano, por lo que estamos comprometidos en proteger e impulsar todas esas conexiones de vida, y que nuestros clientes tengan a la mano una infinidad de posibilidades para construir su futuro. Para eso, Telefónica Móviles El Salvador desarrolla su negocio a la par de los 10 principios que contempla el Pacto Global de Naciones Unidas, construyendo una política de Sostenibilidad y Negocio Responsable que se implementa a lo largo de las diferentes áreas involucradas en el quehacer diario de la compañía.

Somos, a nivel global, parte de esta iniciativa desde 2002; y en El Salvador nos adherimos a la red local del Pacto Global desde 2014. En ese marco, hoy presentamos ante ustedes nuestra primera Comunicación del Progreso (COP) en la que hemos recogido los principales resultados de 2015 que demuestran nuestro compromiso con esta iniciativa, pero sobre todo con nuestros principales grupos de interés. Próximamente, estos resultados se verán reflejados en el Informe Integrado de Sostenibilidad 2015 de Centroamérica.

Desde 2006 el respeto a los Derechos Humanos es uno de los pilares de nuestro código ético los Principios de Negocio Responsable.

Así, a partir de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas hemos desarrollado un compromiso explícito por el respeto de los Derechos Humanos de nuestros stakeholders, incluyendo a nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

De cara a nuestros stakeholders y nuestros clientes, apostamos por la confianza digital, dando al cliente el control de su vida digital, contribuyendo a construir una Internet abierta en la que todos sean libres de elegir su experiencia digital, además de promover la accesibilidad digital asegurando el ingreso a la vida digital con la mejor tecnología sin dejar a nadie fuera.

Como muestra de ello, mediante nuestros programas de formación y Aulas Fundación Telefónica, más de 1,700 docentes salvadoreños no solo tuvieron acceso a la tecnología, sino que fueron formados en metodologías pedagógicas innovadoras en busca de contribuir a la mejora de la calidad educativa mediante el uso de las TIC en el aula.

También lanzamos nuestra plataforma "Familia Digital", que busca velar por el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el mundo online, poniendo a disposición de escuelas y padres de familia una serie de recursos y consejos para que se protejan en contra de prácticas de abuso en el mundo digital.

En el ámbito laboral, hemos impulsado políticas y acciones que favorecen el desarrollo profesional de nuestros empleados, garantizamos el respeto a sus derechos mediante principios de ni discriminación y compensación justa, entre otros elementos. Igualmente, los servicios de salud, seguridad social hacia nuestros empleados forman parte de nuestro ADN como negocio responsable.

En cuanto a iniciativas que cumplen con los principios relacionados con Medio Ambiente, El Salvador lanzó en 2015 el programa de Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Eléctricos (RAEE) "La Tierra te llama, contesta", una iniciativa que busca promover la cultura del reciclaje, y a la vez contribuir a la protección de bosques y parques de El Salvador.

Igualmente, al interior de nuestra compañía impulsamos políticas de reducción de recursos como energía, papel con iniciativas de reciclaje, así como de nuestra iniciativa "Factura Digital".

Finalmente, contamos con una política de "Anticorrupción" sustentada en nuestros "Principios de Negocio Responsable" y que rigen la relación de toda la compañía de cara a proveedores, stakeholders, clientes, accionistas y comunidad en general.

Por eso, ante todos ellos reiteramos nuestro compromiso de seguir apoyando, desde nuestra estrategia de Sostenibilidad y Negocio Responsable los esfuerzos de Naciones Unidas para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Sergio Chueca
Director País Telefónica El Salvador

2. PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Nuestras marcas

- Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes.
- Ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia Nuestra sede central está en Madrid.
- En la actualidad, operamos en 16 países, sin contar con Reino Unido,
- Tenemos una base de clientes de 322,3 millones de accesos en España, Alemania y Latinoamérica, donde se concentra la mayor parte de nuestra estrategia de crecimiento.
- Somos, así, una de las compañías del sector con mayor carácter internacional, al generar una cifra cercana al 74% del negocio fuera del mercado doméstico.
- Somos una empresa totalmente privada y contamos con 1.328.308 accionistas directos. Cotizamos en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.
- En El Salvador operamos desde 1998, cuando se privatizó la telefonía.
- Ofrecemos soluciones digitales integradas a más de 2.4 millones de salvadoreños.

3. NUESTRA SOSTENIBILIDAD

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en una gestión responsable de nuestro negocio, no solo enfocada a gestionar ciertos riesgos, sino también para aprovechar oportunidades, eficiencia y crecimiento sostenible. Esto nos permite contribuir al desarrollo social y económico de la sociedad, haciendo que las comunidades en las que operamos sean más prósperas y tengan mejores y más inclusivos motores de progreso.

Así, vinculamos los objetivos de sostenibilidad con el desarrollo y gestión del negocio, incorporándolos a procesos y metas, para que pasen a formar parte del ADN de Telefónica y generar de este modo una cultura de negocio responsable que tiene en cuenta a todos nuestros grupos de interés.

El desarrollo del negocio responsable implica una cultura de integridad, compromiso y confianza como principios básicos para asegurar la confianza y seguridad de nuestros clientes.

MODELO DE ACTUACIÓN

Para lograr todo esto, nos basamos en un modelo de actuación estructurado en tres niveles de compromiso y que cubren la totalidad de nuestra cadena de valor.

El cumplimiento y la gestión de riesgos: garantizamos el cumplimiento de nuestro marco regulatorio internacional, nacional y local, coordinándolo a nivel corporativo, para anticiparnos a tendencias o cambios legislativos en un entorno en el que cada vez más ámbitos económicos, sociales y medioambientales están siendo el objeto de regulación.

La productividad responsable: trabajamos para mejorar nuestra productividad incorporando criterios de sostenibilidad de forma transversal a todos nuestros procesos. Además de la oferta a los clientes, la calidad y la atención, buscamos eficiencias y valor a través de un compromiso a largo plazo con la gestión del talento, la eficiencia energética y los temas ambientales, la cadena de suministro, la fiscalidad... y, en general, una cultura de ética e integridad que impregne todas nuestras actuaciones, tanto internas como externas.

La sostenibilidad como palanca de crecimiento: ponemos en valor los beneficios sociales o medioambientales de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, empresas y particulares. Y trabajamos para que el entorno digital sea cada vez más abierto y seguro, de modo que las oportunidades de la tecnología estén al alcance de todos, promoviendo la accesibilidad geográfica, social y personal a la tecnología.

CÓMO GOBERNAMOS LA SOSTENIBILIDAD

El máximo responsable de la sostenibilidad en Telefónica Centroamérica es el Comité de Dirección regional. Por un lado, la Comisión de Asuntos Institucionales se encarga de aprobar y hacer el seguimiento del Plan de Negocio Responsable y, por otro, se reportan los riesgos a la Comisión de Auditoría y Control.

A nivel ejecutivo, la Dirección de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica Centroamérica es la responsable de proponer y coordinar la estrategia de sostenibilidad, reportando directamente a la Dirección General de Telefónica Centroamérica.

La Oficina de Principios de Negocio Responsable es, además, el órgano transversal que se encarga de velar por la implementación del plan en todas las actividades de la compañía en cada uno de los países de Centroamérica, entre ellos **El Salvador**. Esta está compuesta por las áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaria General, Comercial, Compras, Comunicación, Marketing y Responsabilidad Corporativa.

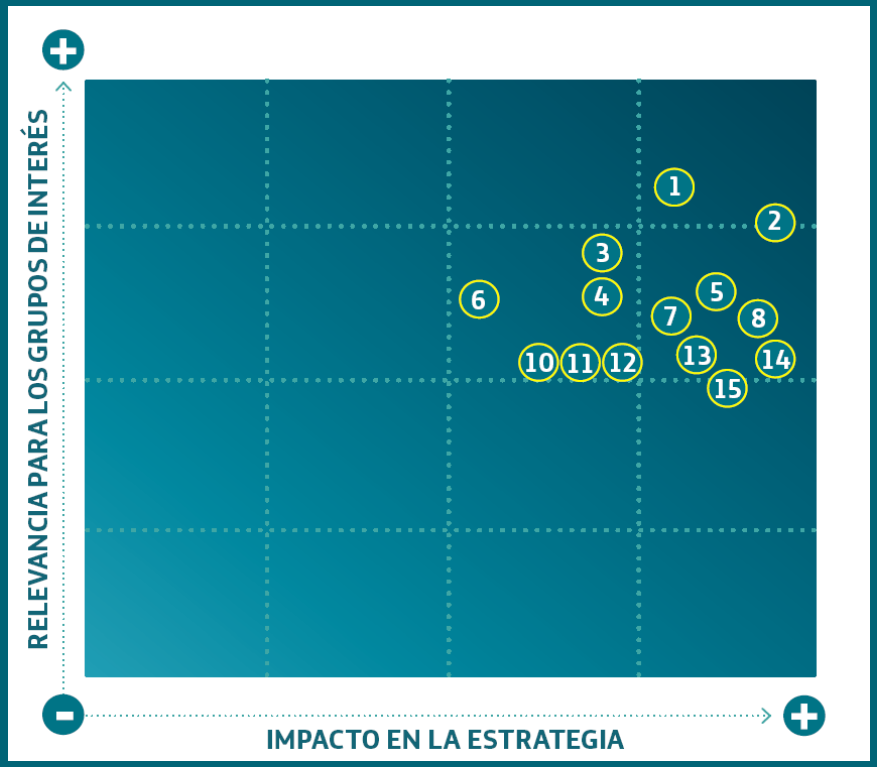
Además de esto, con el objetivo de mantener la integridad y transparencia en la gestión de nuestros riesgos disponemos de unidades organizativas específicas:

- **Unidad de Auditoría** interna en todos los países de Centroamérica donde operamos.
- **Unidad de inspección** especializada en trabajos de prevención de fraude e investigación de denuncias.
- **Dirección regional de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.**
- **Unidad corporativa de gestión de riesgos** que centraliza y reporta la información de riesgos recibida de las áreas locales de gestión de riesgos, implantadas en las principales operadoras del Grupo.
- **Oficina de Principios de Negocio Responsable** integrada por los responsables de las áreas de Legal, Auditoría, Recursos Humanos, Compras, Comunicación, Marketing y Responsabilidad Corporativa.

4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

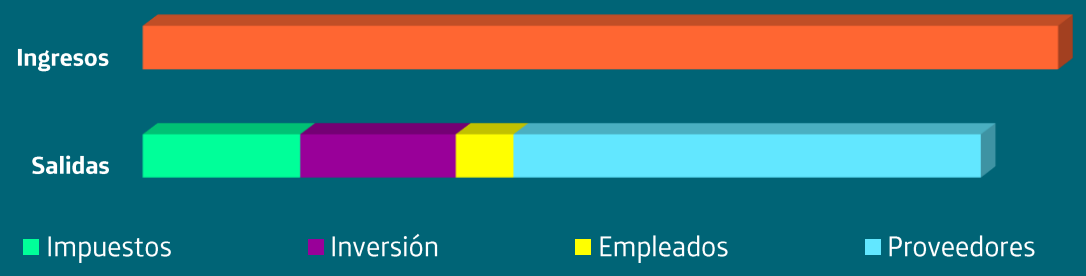
Gracias a la relación con nuestros grupos de interés hacemos posible la alineación entre sostenibilidad y negocio. Eso nos permite identificar las materias a las que debemos dar respuesta, conocer la percepción acerca de la Compañía y en qué medida estamos respondiendo a las expectativas. Esto nos permite orientarnos hacia lo que realmente es importante para ellos, facilitando así la transparencia.

Identificamos a través del análisis de materialidad los asuntos de especial importancia en función del impacto que estos tienen en la estrategia de la Compañía y de su relevancia para nuestros grupos de interés, y en el caso de El Salvador, los asuntos se identifican de forma regional:



5. CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO

'Cash Flow' Social 2015



Empleados	**298**
Proveedores locales	**108**
% compras locales	**51%**
Acceso (miles)	**2.458**

En Telefónica nos caracterizamos por tener la vocación de ser un motor de desarrollo económico, social y tecnológico de las comunidades en las que estamos presentes, ya que contribuimos de forma significativa al desarrollo económico y social.

- Los ingresos generados por la compañía representan aproximadamente el 0.7% del Producto Interno Bruto del país.
- Generamos 298 empleos directos y más de 1,500 empleos indirectos al cierre de 2015.
- Solo en pago de empleados directos hemos desembolsado en 2015 $12.2 millones.
- Hemos aumentado la proporción de compras a proveedores locales, beneficiando con ellos a más de 100 empresas, entre pequeñas, medianas y grandes , a quienes se les pagó casi $100 millones por sus servicios.
- Hemos facilitado la conectividad a más de 2.4 millones de salvadoreños, a quienes dotamos de una amplia gama de servicios que les permiten trabajar, acceder a la educación y al ocio, entre tantas posibilidades.

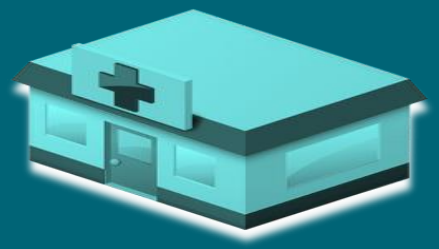
DERECHOS HUMANOS

5. DERECHOS HUMANOS

En nuestro código ético "Principios de Negocio Responsable se detalla nuestro compromiso con derechos humanos de la siguiente forma: ***"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"*** Por eso, a partir de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas hemos desarrollado un compromiso explícito por el respeto de los Derechos Humanos de nuestros stakeholders, incluyendo a nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

1. Respetamos a nuestros empleados definiendo e implementando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad:

La seguridad y la salud es uno de los derechos más básicos de nuestro equipo. Para garantizarlo, contamos con un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, que afecta tanto al Grupo como a las empresas que trabajan en sus procesos y servicios



Bajo esta directriz y en cumplimiento a lo que establecen nuestros Principios de Negocio Responsable ***"ofrecemos a nuestros empleados un entorno laboral seguro. Establecemos todos los mecanismos posibles para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales".***

Para ello contamos con una clínica empresarial, gestionada desde el área de Recursos Humanos en coordinación con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). Dicha clínica canaliza una política de atención de las enfermedades comunes o lesiones contribuyendo de forma eficiente a mejorar los estándares de salud de los empleados y a disminuir las incidencias por este tipo de enfermedades en la compañía.

En paralelo, cada año, se realiza una jornada general de exámenes (colesterol, triglicéridos, glucosa) y se realiza una feria salud para el 100% de nuestros empleados. Además, vamos más allá de los requisitos legales y ayudamos activamente a los empleados a mejorar su bienestar a través de hábitos saludables.

Y porque en Telefónica creemos que un negocio no se diferencia de otro por el acceso al capital o la tecnología, sino por la capacidad de sus empleados para ejecutar su trabajo, contamos con la iniciativa para nuestro público interno "Feel Good". Este es un programa corporativo sobre nutrición, salud y actividad física que busca incentivar a los empleados y a su entorno a incrementar su nivel de bienestar y salud que, además, promueve la toma de conciencia y el aprendizaje para que incorporen nuevos hábitos saludables en su vida.

Como resultado, Telefónica cuenta con un equipo de aproximadamente 30 corredores "Movistar Runners" que han hecho de esta actividad un estilo de vida saludable, y que además ponen en alto el nombre de la compañía.

Como complemento, y en cumplimiento a las leyes nacionales, la clínica también implementa una política de prevención con charlas sobre salud a todos los empleados, y junto a otras áreas ha establecido y conformado el Comité de Seguridad y Salud ocupacional, entidad que coordina diversos esfuerzos, y que se apoya en un equipo de brigadistas de emergencia y evacuación.

FEEL GOOD

FERIA DE SALUD

MOVISTAR RUNNERS

TOMA DE EXÁMENES

2. Reconocemos que como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover – o ser utilizada para impedir – los Derechos Humanos.

INCLUSIÓN DIGITAL

En la actualidad, **ya hay en el mundo 3,200 millones de personas con acceso a Internet.** Lo que significa que una tercera parte de la población mundial ya está conectada a Internet recibiendo **los beneficios de la economía digital: mayor crecimiento del PIB, mayor creación de empleo, aumento de la productividad o mejores servicios públicos.** Numerosos estudios internacionales demuestran que la banda ancha y el uso de Internet impulsan el crecimiento económico y la productividad.

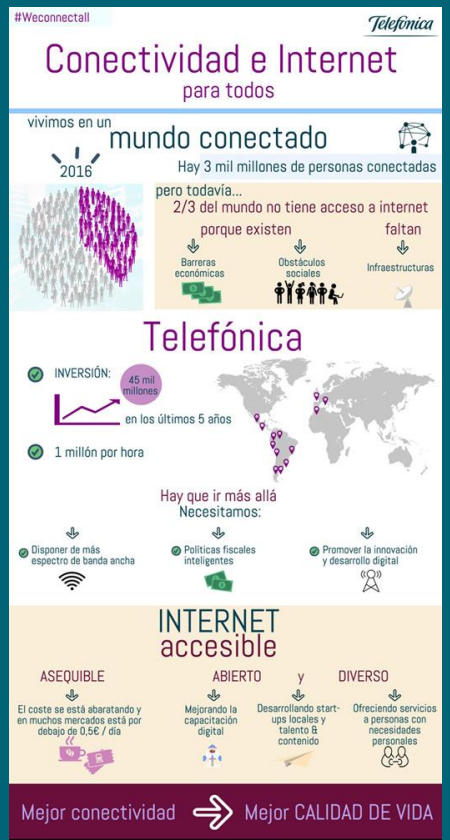
Pero a la vez, esto significa que **dos terceras partes del mundo no están conectados a Internet** y no reciben por tanto ninguno de estos beneficios. Si esta situación no cambia la **brecha digital** entre los conectados y los no conectados crecerá irremediablemente, acentuándose las diferencias socio-económicas entre estos dos grupos de la población mundial, los conectados y los no conectados.

Desde Telefónica, conscientes de la gran oportunidad que representa el acceso a Internet, queremos crear e impulsar las conexiones, para que las personas puedan elegir un mundo de posibilidades infinitas, y que sus opciones de disfrutarlo y de mejorar sus oportunidades sean mucho mayores. Consecuentemente, las infraestructuras de acceso a Internet y la conectividad son asuntos prioritarios en la agenda pública global de la Compañía.

Consecuentemente, las infraestructuras de acceso a Internet y la conectividad son asuntos prioritarios en la agenda pública global de la Compañía.

Como parte de ese compromiso con disminuir la brecha digital y que el acceso de internet llegué a todos los rincones, en El Salvador, la compañía, a través de Fundación Telefónica realizó durante 2015 los ya tradicionales "bautizos digitales", un espacio que se abre en diversas escuelas del país para que niños, padres de familia así como la comunidad en general tengan un primer contacto con la tecnología y conozcan sus beneficios. La actividad que se realizó en 2015 en más de una docena de centros escolares, beneficiando directamente a más de 250 personas.

CONECTIVIDAD E INTERNET PARA TODOS



EDUCACIÓN DIGITAL

En complemento y en reconocimiento al derecho universal de acceso a la educación, Fundación Telefónica también cuenta con **29 Aulas Fundación Telefónica (AFT) y en los dos Centros de Aprendizaje Digital (CAD)** que permiten que tanto docentes como alumnos de las escuelas públicas tengan acceso a la tecnología, y que puedan hacer uso de ella en el aula a fin de gozar de una mejor calidad educativa.

Solo en 2015, bajo el compromiso de contribuir no solo al acceso al conocimiento y educación, sino a mejorarla, Fundación capacitó a **1,750 docentes**, beneficiando a un poco más de **40,000 niños**, niñas y adolescentes salvadoreños de forma indirecta con este aporte.

El objetivo del ciclo de formación posibilitó que los docentes adquirieran metodologías de enseñanza innovadoras para que esos conocimientos se apliquen a la currícula nacional y estos sean transferidos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes para lograr una mejora en la calidad educativa a través de la adquisición de las competencias del siglo XXI.

La formación totalmente gratuita se imparte a través de plataformas propias de Telefónica disponibles en las AFT y CAD, donde pueden conectarse por medio de dispositivos móviles como tablet y celulares.

FORMACIÓN DIGITAL EN PLATAFORMAS PROPIAS

1,750 DOCENTES FORMADOS

USO DE TIC EN AULAS

Durante todo el proceso se brinda además un seguimiento presencial en temas de Mobile Learning y fortalecimiento en los contenidos en innovación y TIC para los docentes.

177 ESCUELAS

10 DEPARTAMENTOS

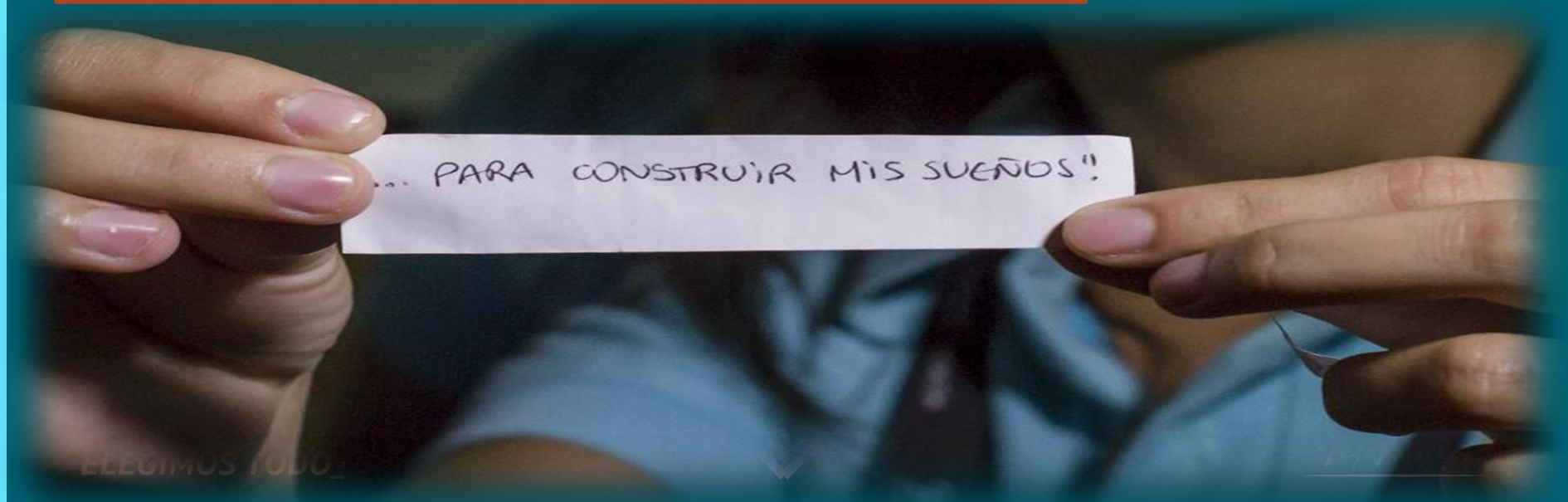
74 MUNICIPIOS

El segundo gran grupo con el que trabajó Fundación Telefónica en 2015 fue el de jóvenes, a quienes se impartieron cursos o talleres con el objetivo de **facilitarles la continuidad educativa desde una gestión innovadora, integrada y global.** De esta manera buscamos mejorar sus posibilidades para continuar estudiando o insertarse al mundo laboral, transformando así sus niveles de vida.

Entre los cursos que se impartieron en 2015 destacamos emprendimiento, reparación y mantenimiento de computadoras, educación financiera, ofimática básica, fibra óptica, desarrollo de software, ingeniería eléctrica, gestión, desarrollo turístico, enfermería y orientación para el empleo, etc.

Solo en 2015, un total de 2,000 jóvenes recibieron formación online y presencial a fin de prepararlos con habilidades y destrezas para construirse un futuro provechoso en el mundo digital.

A ellos, mediante dispositivos móviles, también se les formó en Mobile Learning, una de las propuestas que más se ajustan a las necesidades de cambio que se demanda en el modelo de escuela actual, y que cubre las necesidades de aprendizaje en un soporte digital, potenciando el uso de las TIC como herramienta. Además aporta otro gran beneficio: la movilidad, poniendo a disposición del docente y del alumnado recursos que pueden estar en todo momento.



PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

En un mundo que es cada vez más digital es imprescindible que las personas puedan confiar en que sus datos son privados, están seguros y son gestionados de forma transparente. Todo esto es clave para que los ciudadanos puedan aprovechar las oportunidades que les ofrece la tecnología.

Nuestro objetivo como empresa responsable es garantizar siempre la privacidad y seguridad de nuestros clientes y fomentar la transparencia en cuanto a sus derechos al usar nuestros productos y servicios.

Por eso, Telefónica está comprometida con impulsar la conectividad para todos en un mundo digital abierto, pero confiable, donde la confianza digital se aborda desde un enfoque sostenible para conseguir que los ciudadanos tengan el control de su vida digital

Nuestro compromiso se pone de manifiesto en una Política de Privacidad donde describimos para qué, cómo, qué tipo y dónde tratamos la información. Aprobada en marzo de 2013, durante 2015 ha sido actualizada para alinearla con los nuevos retos a los que se enfrenta nuestro sector.

Igual, en 2015 y bajo la supervisión del Comité Global de Privacidad, implementamos una normativa interna de Protección de Datos en El Salvador. En ella, establecemos medidas concretas que son de obligado cumplimiento, y con las cuales buscamos garantizar que los datos de carácter personal se traten de forma adecuada y se sigan las directrices establecidas en la legislación de cada país.

Gestionamos e implementamos toda la tecnología necesaria, aplicando una arquitectura de seguridad lógica y física, con el fin de dar a nuestros clientes la confianza y la certeza de que nuestros productos y servicios son seguros y cuentan con los mecanismos de defensa apropiados.

En el área de Seguridad es el encargado de establecer las políticas, estándares y procedimientos para una gestión eficaz y eficiente, tanto de los recursos humanos como de los materiales, que hacen que hoy nuestras comunicaciones sean más seguras y fiables.

El esfuerzo que realizamos para entender las nuevas amenazas y las últimas tendencias en el mundo digital, así como para anticiparnos a los cambios con soluciones innovadoras de seguridad, se refleja en una amplia oferta de productos y servicios de seguridad que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. Para ello contamos con capacidades específicas de investigación y desarrollo en Eleven Paths y desarrollos específicos destinados a operaciones, ingeniería y soporte en Telefónica Ingeniería de Seguridad.

La compañía también vela, mediante políticas internas y mediante la firma de protocolos de acciones con las autoridades locales, porque no se violente, por medio de la tecnología, el derecho de todo salvadoreño a la libertad de expresión y comunicación.

TRANSPARENCIA

- Para usar tus datos de modo diferente al que te comunicamos, te informaremos y obtendremos, en su caso, tu consentimiento informado conforme a la legislación.

DERECHOS

- Te informamos de tus derechos como usuario y de cómo puedes ejercerlos a través de nuestros sitios web.
- Existen responsables a nivel país para dar respuesta a este tipo de solicitudes.
- Solo retenemos la información el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo de nuestro negocio.

SEGURIDAD

- Gestionamos y almacenamos de forma responsable tu información como cliente, manteniéndola segura.
- Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de tu información e interesados.

MENORES

- Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de Internet y el móvil para los más jóvenes.

3. Damos respuesta, con la debida consideración de los Derechos Humanos y a través de nuestros productos y servicios y del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, a algunas de las necesidades más relevantes de la sociedad.

MARKETING RESPONSABLE

En nuestros Principios de Negocio Responsable" establecemos claramente nuestros compromisos de cara a nuestros clientes: ***"Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios innovadores, confiables y que tengan una buena calidad y un precio ajustado."***

"Controlamos y aseguramos que nuestros productos y los que distribuimos cumplan todos los estándares de seguridad y calidad de fabricación. Manifestamos cualquier caso en el que se detecte riesgo para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos".

"Somos honestos con nuestros clientes, aportándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos", y "facilitamos toda la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes si en algún momento están disconformes con nuestros productos y servicios."

En ese marco, Telefónica es la única operadora en El Salvador que cuenta con su propia oficina de resolución de quejas. **"La Defensoría del Cliente Movistar"**, donde se procura resolver de forma inmediata y en coordinación con las autoridades responsables de este tema.

PROTECCIÓN ONLINE DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En Telefónica El Salvador somos conscientes de la importancia que tiene para las futuras generaciones el acceso y aprendizaje de las nuevas tecnologías. Por eso, trabajamos desde hace años para crear un entorno favorable, didáctico y seguro, que permita el mejor desarrollo de los más pequeños. Por ello, para nuestra Compañía es fundamental facilitar a los niños un acceso responsable a los servicios digitales, y nos preocupamos por los aspectos que consideramos clave. Bajo ese marco, en octubre de 2015 firmamos, junto a todas las operadores de telefonía móvil del país, una carta Compromiso con el Fondo de Naciones Unidas para la Protección de la Infancia (UNICEF), teniendo a la GSMA como testigo.

En esa carta compromiso reiteramos nuestro objetivo de conectar a todo el mundo, pero apostando a medidas que fomenten un entorno más seguro para los menores de edad; para que estos puedan aprovechar de esta forma, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Estas herramientas son piezas claves para la educación, relacionamiento y el ocio, tanto en la infancia como en la juventud, por ello en Telefónica hemos construido nuestra estrategia basada en cuatro pilares que buscan contribuir a tener un internet mejor y más seguro:

NORMATIVAS INTERNAS DE REGULACIÓN: Continuamos tomando medidas para garantizar la protección de los menores. De manera proactiva, se procede al bloqueo de estos contenidos siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la Internet Watch Foundation.

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Hemos construido una amplia gama de productos que incluyen la posibilidad de proteger a los menores de acceder a sitios de dudoso contenido y darles a los padres pautas para salvaguardar la seguridad de los menores, tales como "Escudo Movistar" o el control parental que tienen servicios como "Wifi Gestionado".

ALIANZAS CON STAKEHOLDERS: A nivel corporativo impulsamos una serie de alianzas que nos han permitido contribuir al objetivo de crear un entorno seguro en el mundo online. Para el caso, los compromisos que hemos asumido como Telefónica con UNICEF y GSMA, con quien trabajamos en varias iniciativas en la marco de la campaña "Nos Importa".

APOYO A PADRES, NIÑOS Y PROFESORES: En El Salvador, en alianza con nuestro brazo social, Fundación Telefónica, estamos desarrollando un programa de educación sobre el buen uso de las TIC en las escuelas en las que trabajamos.

movistar

Tecnología responsable para una infancia segura

Familia Digital

Además, como parte de los compromisos asumidos y siguiendo el trabajo para crear una Internet abierta pero segura, también cerramos el año con otra iniciativa de apoyo a la educación de la niñez y la adolescencia en El Salvador lanzando **Familia Digital**, una plataforma de recursos online sobre las TIC y los niños.

La plataforma forma parte de la estrategia de Telefónica para fomentar la confianza digital y promover un uso responsable y provechoso de las TIC por parte de las generaciones interactivas (televisión, PC, videojuegos y celular).

Familia Digital es un site de referencia en los temas que giran alrededor de la educación digital de niños y jóvenes para padres, tutores y profesores. En esta plataforma online las familias podrán encontrar respuestas a todas las dudas e inquietudes relacionadas con las nuevas tecnologías e Internet. Además, es un lugar para compartir experiencias y testimonios y ayudar a superar los retos y dificultades a los que se enfrentan tanto los padres como los niños debido a los cambios tecnológicos y a la constante aparición de nuevas aplicaciones y servicios.

BUENA PRÁCTICA

En 2015 lanzamos en El Salvador la plataforma Familia Digital

DERECHOS LABORALES

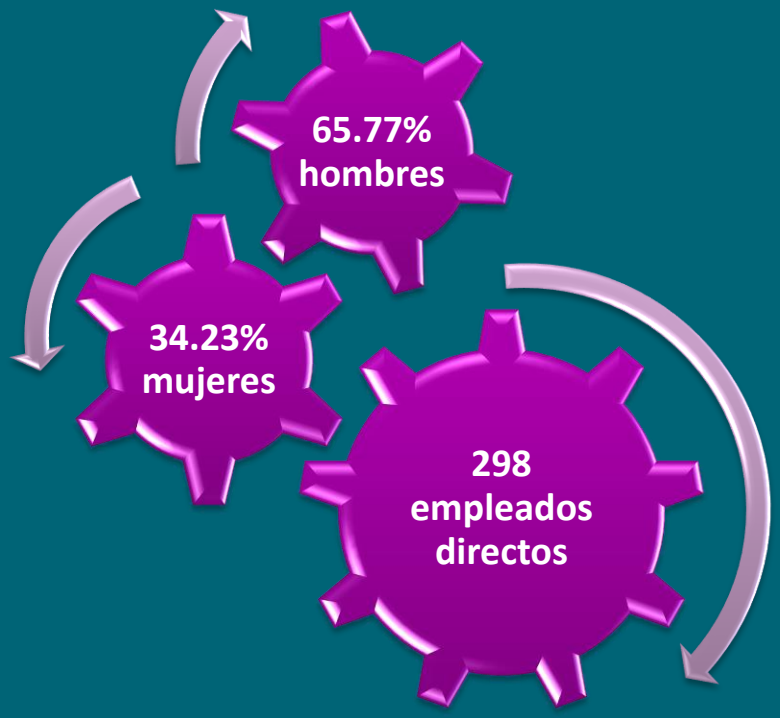
7. DERECHOS LABORALES

En cumplimiento a la definición del derecho fundamental a la igualdad que recogen los Principios de Negocio Responsable de Telefónica: **"Fomentamos 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", la compañía** aboga por la igualdad entre hombres y mujeres, con medidas concretas

DIVERSIDAD

En 2015, en El Salvador, un **34,23% de la plantilla estaba formada por mujeres y un 65.77% eran hombres.** De ese porcentaje femenino, un 34% participan del comité directivo local y ocupan posiciones en gerencias y jefaturas de la compañía.

Otra prioridad es la libertad de asociación y el diálogo social. En este ámbito, en diciembre de 2014, renovamos el Acuerdo Global firmado con Union Network International (UNI) desde el año 2000. Este nuevo convenio tiene en cuenta la evolución en materia de responsabilidad empresarial según lo establecido en los Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.



IGUALDAD DE OPORTUNIDAD

En Telefónica El Salvador un 34% de las mujeres están en cargos directivos.

GESTIÓN DEL TALENTO

En Telefónica aspiramos a crear el mejor equipo para el cambio, construyendo el talento para el futuro. Por eso, durante 2015 se impartieron más 3,000 horas de formación presencial externa y 502 horas online para los trabajadores. Del total de la planilla, un 99.66% recibió formación durante 2015.

Las oportunidades de aprendizaje se estructuran de modo presencial (Universitas y cursos especializados) y de forma online (programas e-learning). Y actualmente, en torno al 80% de la formación que se realiza en Telefónica está ligada a la estrategia del negocio y el 20% forma parte de la oferta de libre elección de nuestros empleados.

La remuneración es otra vía fundamental para atraer, retener y motivar a nuestros profesionales. Así, hemos definido el concepto de "retribución total" para referirnos, de forma global, a las diferentes formas de beneficios que pueden obtener. Dentro de este concepto, estamos potenciando los Planes de Acciones para Empleados como incentivos a largo plazo con los que queremos llegar a todos los empleados del Grupo a escala mundial, en todos los niveles organizativos.

También, involucramos a los empleados en las estrategias con las que fortalecer su trabajo y entusiasmo por alcanzar nuestra visión. Promovemos la evolución personal y profesional de nuestros empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Para ello contamos con un sistema de evaluación online participativo y dinámico, que permite una retroalimentación constante entre los líderes y el equipo, de acuerdo a las metas acordadas conjuntamente por las áreas para la consecución de los objetivos de negocio.
Igualmente basamos nuestras políticas de selección, contratación, formación y promoción interna, en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales, y priorizamos la participación interna de los empleados, antes de acudir a la externa como un incentivo de desarrollo profesional.

TRANSFORMANDO EL MUNDO

Voluntarios Telefónica

240

Son los voluntarios activos con que cuenta Telefónica para 2015. Entre ellos destaca un grupo de voluntarios líderes que promueven iniciativas

2,040

Son las horas trabajo que los voluntarios Telefónica destinaron este año para participar en las 13 actividades organizadas y gestionadas por Fundación.

Igualmente, Telefónica ha impulsado el involucramiento de todos los empleados en la realización de acciones de impacto social por medio del programa corporativo **Voluntarios Telefónica**

Solo en 2015, El Salvador contó con **240** voluntarios activos, un 60% de la planilla directa y outsourcing. Entre ellos destaca un grupo de voluntarios líderes que promueven una diversidad de iniciativas.

Con el objetivo de ayudar a diversos grupos en situación de vulnerabilidad, los Voluntarios Telefónica realizaron una diversidad de actividades a lo largo de 2015 que se tradujeron en el aporte de 2,040 horas laborales destinadas a acciones sociales.

Entre las principales acciones realizadas por los Voluntarios está el Día Internacional del Voluntario, donde participaron cerca de 150 trabajadores. A ellas se sumaron la entrega de juguetes, las jornadas de atención a señores de la tercera edad y niños con enfermedades terminales, visitas guiadas, remodelación de escuelas y colectas solidarias de comida y útiles, entre otros.

LUCHA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

Otro de los derechos recogidos por los Principios de Negocio Responsable establece que “no toleramos, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral”.

En ese sentido, aunque en El Salvador ya cerramos con nuestro programa Proniño, que contribuyó a la erradicación del trabajo infantil mediante el acceso a la educación, y por medio del cual beneficiamos, sacando del trabajo o reduciendo su hora laboral, a más de 15,000 niños, niñas y adolescentes, seguimos comprometidos con el derecho de no explotación y abuso de los menores.

Bajo ese marco, muchos de los niños beneficiarios del programa “Proniño”, siguen formando parte de otros programas de Fundación, e impulsamos, mediante las redes sociales de Fundación, una política de rechazo a esta práctica, no solo en nuestra compañía, sino en toda la cadena de proveedores con los que trabajamos.

MEDIO AMBIENTE

8. MEDIO AMBIENTE

La estrategia de Green TIC y Medio Ambiente de Telefónica está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones, clientes y ciudades. Y permite generar valor a nuestra compañía en términos de reducción de costes y generación de nuevos ingresos.

En este ámbito, tenemos tres objetivos convergentes: promover la eficiencia energética interna y reducir nuestras emisiones de CO2eq, desarrollar soluciones Green TIC competitivas para mejorar la ecoeficiencia de nuestros clientes y situar a Telefónica como empresa líder en Green TIC.

En lo que se refiere al medio ambiente, lo integramos como un elemento más del negocio. Para cumplir nuestros compromisos, seguimos seis principios globales de gestión ambiental.

- La medición del desempeño ambiental según indicadores o KPIs
- La gestión global de los riesgos
- El cumplimiento de la legislación
- El despliegue responsable de la red
- El Sistema de Gestión Ambiental
- La economía circular

Así, en el ámbito del medio ambiente e innovación sostenible, hemos buscado opciones que nos permitan promover la sostenibilidad ambiental de la compañía, y eso en El Salvador se traduce en el lanzamiento en 2015 del programa de reciclaje electrónico **"La Tierra te llama, contesta"**, en alianza con *SalvaNATURA y ZARTEX.*

"La tierra te llama, contesta" es un programa de reciclaje de equipos celulares en desuso (celulares, baterías y cargadores) con el objetivo de incentivar la cultura del reciclaje, y así contribuir con la conservación del medio ambiente y a la adaptación del cambio climático para lograr el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña.

Es por ello, que una vez depositados en los contenedores de los centros de venta y servicio de Movistar, los equipos son recogidos por la empresa ZARTEX S.A. de C.V. que se especializa en la recolección de equipos eléctricos y electrónicos fuera de uso, y son certificados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de El Salvador (MARN).

El dinero del reciclaje será donado el 100% a *SalvaNATURA,* con los cuales impulsará proyectos para la conservación de las zonas protegidas del país, entre las cuales se encuentra el Parque Natural el Cerro Verde, Cerro El Pital, Parque Nacional Montecristo- El Trifinio, Parque Nacional El Boquerón, Parque El Bicentenario, entre otros.

"La tierra te llama, contesta", es parte de la política global integrada de Telefónica, que busca mejorar la gestión de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) basada en las "3R": Reducir, Reutilizar y Reciclar. Con la implementación de dicha programa en El Salvador, Telefónica logra consolidar su política ambiental y de desarrollo sostenible en la región.

En los primeros meses, esta iniciativa, junto a la política interna de reciclaje de material de obsolescencia logró evitar que más de 2.4 toneladas de desechos fueran a parar a los vertederos y ríos del país.

También logramos disminuir en casi tres toneladas nuestro consumo de papel con el programa de "Factura Digital" reforzada en 2015 desde el área de clientes y marketing.

A nivel interno, también impulsamos una política de eficiencia en el uso de recursos, logrando reciclar 1.9 toneladas de papel y cartón, entre otras acciones.

2.4 TONELADAS RAEE

1.9 TONELADAS NO RAEE

ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

9. ANTICORRUPCIÓN

El compromiso de Telefónica con la ética y la integridad es clave en nuestro proceso de transformación hacia una Onlife Telco. Nuestro código ético, denominado Principios de Negocio Responsable, nos ayuda a actuar en línea con los principios más exigentes asociados a la honestidad y confianza, respeto por la ley, integridad y respeto por los derechos humanos. Además, establece unos principios específicos orientados a garantizar la confianza de nuestros grupos de interés.

Estos Principios guían y orientan a nuestros profesionales en su trabajo diario, tanto en la toma de decisiones y en su proceder como en la forma en la que interactúan con clientes, proveedores, accionistas, empleados y la sociedad en general. Todos tienen la responsabilidad de observarlos y de comunicar cualquier indicio de incumplimiento. También esperamos que nuestros socios y proveedores cumplan unos principios similares.

En ese marco, Telefonica es consciente de la importancia que tiene en el mundo actual la integridad, transparencia y la anticorrupción para la sostenibilidad del negocio y la reputación de marca, y por eso, reitera su compromiso contra la lucha de todo tipo de corrupción en soborno en su código ético "Principios de Negocio Responsable".

Desde 2006, año en el que se aprobaron, el código ha sido revisado para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la Compañía. En 2015 se reforzó el principio de Integridad incluyendo un apartado específico en materia de corrupción, con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento normativo.

En este sentido, también se ha aprobado una nueva Política Anticorrupción que regula la aceptación u ofrecimiento de regalos e invitaciones, prohibiendo cualquier tipo de soborno; y, además, una norma corporativa sobre conflicto de interés, que pone a disposición de todos nuestros empleados, un mecanismos para el reporte de todas aquellas situaciones que supongan un conflicto de interés, y que "establece controles para que ninguna persona con interés económico significativo (sea a través de empleo, inversión, contrato o similar) en un proveedor adjudicatario o potencial esté involucrada, directa o indirectamente, en un proceso de compra o en una decisión asociada a dicho proveedor"

REVISIÓN CONSTANTE

En 2015 se reforzó nuestro código, específicamente el Principio de Integridad.

Bajo ese principio rector de la integridad, Telefónica en El Salvador:

Prohíbe todo tipo de soborno: No se permite prometer, ofrecer o dar cualquier beneficio o ventaja de cualquier naturaleza a personas, con el fin de influir en decisiones de cualquier tipo u obtener ventajas indebidas para la Compañía.

También se prohíbe aceptar cualquier beneficio o ventaja que pueda resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los empleados de la Compañía.

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 a 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, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.

Para Telefónica es prioritario que nuestros empleados conozcan el espíritu y el contenido de los Principios. De hecho, lo consideramos como la base para la construcción de una cultura donde los profesionales entienden lo que se espera de ellos y cuál es su responsabilidad desde el punto de vista de la ética y la integridad.

Todos ellos tienen acceso, a través de sus respectivas Intranet, a la web de los Principios con la información relativa al código ético y a los mecanismos que aseguran su cumplimiento. Y dentro de los planes de formación hay una actividad online global sobre nuestros Principios.

En ella se explica, a través de varios escenarios, la importancia para una empresa de contar con unas directrices éticas, las responsabilidades como profesionales frente a su cumplimiento y las canales de ayuda para plantear cualquier duda o denuncia.

De toda Centroamérica, en 2015, El Salvador fue el único país que logró que el 100% de cumplimiento.

Paralelo, se cuenta con un canal de denuncias de los Principios de Negocio Responsable que da a todos los empleados la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones, de forma anónima o personal, sobre el cumplimiento de los mismos y normativas asociadas. Disponible para los profesionales en la intranet de la compañía, el Canal cuenta con un reglamento de funcionamiento actualizado en 2013 por la Oficina de Negocio Responsable.

Así, todas las comunicaciones recibidas se tratan conforme a los principios de respeto, confidencialidad, exhaustividad y fundamento. En los casos en los que se identifica alguna irregularidad, se informa a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración.

Telefónica

Nuestro código parte de una serie de principios generales asociados a la honestidad y confianza, respeto por la ley, integridad y respeto por los Derechos humanos

Estimados colaboradores:

Ser parte de Telefónica implica el compromiso de respetar y cuidar de nuestra marca en todas sus formas, pues la confianza que seamos capaces de inspirar estará basada en nuestras actitudes y conductas.

La reputación de Telefónica la construimos entre todos y, por ello, el cumplimiento de nuestros Principios de Actuación es de obligatoria ejecución puesto que es nuestra guía para que nuestras decisiones y actuaciones estén dentro de los lineamientos de la empresa.

Es imposible describir todos los posibles dilemas éticos con los que podemos encontrarnos, por ello, es prioritario que todos los empleados de Telefónica conozcan tanto el espíritu como el contenido de nuestro Código de Ética o Principios de Actuación.

Les invito a realizar el curso de formación de nuestros Principios de Actuación en la plataforma de SuccessFactors que tiene por objeto ayudar a su entendimiento y fortalecer el compromiso con nuestros valores como Telefónica y el compromiso que tenemos hacia nuestros clientes, proveedores y sociedad en general.

Con un atento saludo,

Osman Rodríguez
CEO Telefónica Centroamérica

100% FORMADO EN NUESTROS PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE