



MOVISTAR ECUADOR
COP AVANCE
2015



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT



Telefonica

Cumplimiento 'Global Compact' _



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT

Derechos humanos



Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	Derechos Humanos Ética y cumplimiento
--------------------	---	--

Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Derechos Humanos
--------------------	--	------------------

Normas laborales



Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Libertad de asociación y diálogo social
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Clima laboral, conciliación y compromiso Retribución y reconocimiento Seguridad y salud de nuestros trabajadores
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Acción social Sostenibilidad en la cadena de suministro Derechos Humanos
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Gestión de la diversidad



Medio ambiente



Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente	Gestión ambiental
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Green TIC y medio ambiente, Gestión ambiental, Energía y Cambio Climático
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Servicios Green TIC y Smart cities

Anticorrupción



Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Ética y cumplimiento
--------------	--	----------------------



Carta del *Presidente*



Telefónica Ecuador vive cambios extraordinarios. Estamos convencidos que cualquier negocio que generemos, cada día, debe estar basado en la ética y el desarrollo responsable, pilares fundamentales que forman parte de nuestra cultura corporativa y de nuestra vocación de servicio a clientes y sociedad.

Nuestros Principios de Negocio Responsable constituyen la norma fundamental donde se recogen los compromisos de Telefónica en materia laboral, de buen gobierno, sostenibilidad, ambiente, ética y cumplimiento fiscal

Este documento transmite una idea en la que creemos profundamente; la prosperidad a largo plazo de una empresa como la nuestra exige un progreso compartido, con beneficio a nuestros clientes, proveedores, empleados y sobre todo la sociedad en la que nos desenvolvemos.

También corrobora cómo nuestra ideología corporativa, fundamentada en la sostenibilidad, se replica en nuestra cadena de valor, lo que constituye un círculo virtuoso de oportunidades, progreso y bienestar.

Por octavo año, rendimos y transparentamos nuestras acciones fundamentadas en los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que permiten alcanzar los Objetivos del Desarrollo Sostenible para los próximos 15 años.

Desde aquí ratifico el compromiso de Telefónica Ecuador con el Desarrollo Sostenible y expreso mis más profundo agradecimiento a los colaboradores por su dedicación, esfuerzo y liderazgo que se reflejan en este informe.

Muchas gracias,

José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo



Matriz de *Materialidad*

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. En función de los 10 Principios de Pacto Mundial hemos identificado los aspectos más relevantes para la COP 2015, así como del análisis de materialidad específico para toda la cadena de valor del hipersector de las nuevas tecnologías, diseñado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI) y que preselecciona 55 asuntos potencialmente materiales divididos en ocho categorías :

ASUNTO DE SOSTENIBILIDAD Y RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aspectos materiales		Cadena de suministro	Procesos internos	Clientes
ASUNTOS ECONÓMICOS	Calidad del servicio			
	Confianza digital			
	Prácticas éticas en los negocios			X
	Impacto en la comunidades			
	Transparencia en la contribuciones fiscales	X		X
ASUNTOS MEDIOAMBIENTALES	Consumo de energía			
	Emisiones de carbono			
	Economía circular			
	Energía renovable	X		X
	Campos electromagnéticos	X		
ASUNTOS SOCIALES	Seguridad y salud laboral			X
	Innovación social (inclusión digital)	X		
	Desarrollo y retención del talento	X		X
	Diversidad y no discriminación			
	Derechos humanos			

Muy alta prioridad Alta prioridad Prioridad media X No aplicable

MODELO DE SEGURAMIENTO -RIESGOS

Proceso gestión de riesgos



El modelo facilita y prioriza el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos. En 2015 se identificaron 39 asuntos relevantes. Se han definido cuatro categorías de riesgos: Negocio, Operacionales, Financieros y Globales.



Cumplimiento en materia *de Derechos Humanos*

En 2015 nuestro objetivo ha sido reforzar el conocimiento sobre los derechos fundamentales a nuestra plantilla de colaboradores, así como implementar acciones para un internet seguro, promoviendo buenas prácticas de seguridad de información, como de protección *on line*.

Avances relevantes 2015

DH1

En aspectos relacionados con:

• **Formación en Principios de Actuación:** Formamos y evaluamos al 84% de la plantilla de colaboradores de la Organización. Se reforzó las buenas prácticas vinculadas a conflicto de interés, en la gestión diaria del negocio y su vinculación con los grupos de interés.

• **Protección *on line*:** Promovimos espacios de diálogo multisectorial para abordar los temas de uso responsable de la tecnología; como resultado de estas iniciativas, se inicio en Ecuador la primera mesa de técnica protección *on line* que vincula gobierno, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales e internacionales, entre otros. Se dio continuidad en los procesos internos de bloqueo de contenidos ilegales para datos móviles empresariales, en coordinación con Internet Watch Foundation (IWF).

• **Protección de datos:** Renovamos nuestra Certificación de Seguridad de la Información para los procesos de Internet Dedicado/Datos Fijos y Recargas Electrónicas, bajo la norma ISO/IEC 27001, que nos permite manejar altos estándares en la gestión de la seguridad de la información (SGSI).



Cumplimiento en materia *de Derechos Humanos*

Fortalecimos los canales de atención y consulta a nuestros clientes; así como brindamos soluciones tecnológicas inclusivas al servicio de la ciudadanía. En 2015 continuamos difundiendo una cultura responsable a la cadena de valor.

Avances relevantes 2015

DH2

En aspectos relacionados con:

-
- **Nuestros clientes:** Trabajamos para que la satisfacción de nuestros clientes alcance el 8.27 puntos, 0.5 más del objetivo que nos habíamos marcado. Continuamos desplegando zonas de experiencia en nuestros centros de venta, para que los visitantes puedan interactuar con los productos y servicios antes de la compra.
-
- **Innovación social:** Desplegamos en 2015 la red 4G LTE del Ecuador y llegamos con tecnología de punta a las zonas de mayor población del país. Uno de los hitos más importantes de 2015, fue la repotenciación de la red en las Islas Galápagos, que hoy cuentan con redes avanzadas 2G y 3G (satelital), lo que mejora el acceso a la comunicación de sus habitantes (voz y datos) entre las islas y hacia el continente.
-
- **Proveedores:** Realizamos 10 auditorías de seguimiento a nuestros proveedores de impacto para la Organización, con el fin de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas en los ejes de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Estándares Laborales y Principios de Actuación. De manera particular en 2015, se realizó el seguimiento de hallazgos identificados en el año 2014, arrojando como resultados el cierre del 100% de los hallazgos en 3 de los proveedores auditados.
-
- **Dialogo comunitario:** Implementamos el proceso de información a la sociedad con el objetivo de fortalecer los procesos de participación ciudadana, siendo el primer paso de elaboración de nuestro “Manual de Buenas Prácticas”. De esta manera podemos gestionar el componente social dentro del Despliegue de Red y mejorar nuestra relación con las comunidades.



Cumplimiento en materia *de Estándares Laborales*

Potenciamos los canales de atención y consulta a nuestros clientes; así como brindamos soluciones tecnológicas inclusivas al servicio de la ciudadanía. En 2015 continuamos difundiendo una cultura responsable a la cadena de valor.

Avances relevantes 2015

En aspectos relacionados con:

EL3

• **Clima laboral - Derecho del Trabajador:** Nuestro Índice de Clima y Compromiso fue del 88.56%, superando en 0.6 puntos al año anterior. Fortalecimos las herramientas de comunicación interna, generando una cultura colaborativa y digital. De esta manera ratificamos nuestro compromiso con la satisfacción y las mejores condiciones laborales de nuestros colaboradores, manteniéndonos en los últimos diez años, como una de las cinco empresas en América Latina, con el mejor lugar para trabajar.

EL4

• **Seguridad y Salud:** Realizamos mediciones ergonómicas a 91 colaboradores identificados medicamente y medición Psicosocial en 1163 colaboradores y el establecimiento del Programa Preventivo para el control de los riesgos con resultados medio y alto. Hicimos levantamiento de Profesiogramas por puestos de trabajo tipo de la empresa segmentado en cinco categorías, componente para la gestión del Plan de Vigilancia de la Salud, la parte técnica de Seguridad y los subprocesos de Talento Humano. Debido a una amenaza eventual de erupción del volcán Cotopaxi, como respuesta preventiva se activó el Plan de Contingencia de la empresa con un enfoque humano, técnico y logístico. Más de 600 colaboradores entrenados y entrega de Kits de emergencia al 90% de la plantilla.

EL5

• **Voluntariado corporativo:** En 2015 contamos con la participación activa de 606 voluntarios. Durante el mes de agosto el Centro Cultural Liaktapak Ushay, Atuntaqui – Imbabura, recibió a once Voluntarios de distintos países, donde opera Telefónica, quienes donaron días de sus vacaciones para aportar con sus conocimientos, su tiempo y entrega en proyectos sociales de ayuda a la comunidad.

EL6

• **Inserción socio laboral:** Contamos con 1.403 colaboradores en nuestra plantilla, entre los cuales se encuentran 51 personas con discapacidad. El 40% de esta cifra global corresponde a mujeres.



Cumplimiento en materia

Medio Ambiental

Sometimos nuestro Sistema de Gestión Ambiental a estándares de calidad, hemos obtenido por noveno año consecutivo la certificación ISO 14001. La nueva política ambiental que rige nuestra actuación y debida diligencia ha sido presentada por la alta dirección en el año 2015.

Avance relevantes 2015

MA7

En aspectos relacionados con:

- **Gestión Ambiental:** Por noveno año consecutivo mantuvimos el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001. Por segundo año consecutivo, reportamos en la plataforma corporativa SAP/SUPMM los indicadores de desempeño ambiental de la Compañía, así como casos prácticos de la gestión ambiental en Ecuador. Esta iniciativa nos ha permitido mantener índices comparativos entre países de la corporación, lo que nos permite medir el cumplimiento de la estrategia ambiental y la trazabilidad de nuestro desempeño.

- **Política Ambiental:** En 2015, luego de un arduo proceso de análisis, se presentó la actualización de la Política Ambiental del Grupo Telefónica, en colaboración con 21 países. Durante el año mejoramos y pusimos en práctica 5 procedimientos de gestión ambiental relacionados con residuos, comunicación ambiental a públicos de interés, cumplimiento legal y emergencia ambientales. A su vez, se realizó la difusión de la política ambiental y procedimientos de gestión ambiental a los proveedores de la compañía, durante el encuentro bianual de proveedores, mismo que contó con las respectivas autoridades de control ambiental.

- **Eficiencia de recursos:** Durante el año 2015, mantuvimos la entrega de facturas electrónicas al 100% de los clientes. Registramos en 2015 cero derrames de combustible en nuestras infraestructuras de red y edificio de oficinas. Reducimos en un 63.9% el consumo de papel en nuestra operación; gracias a la reformulación digital de los procesos de contratación con nuestros clientes.



Cumplimiento en materia

Medio Ambiental

En 2015 gestionamos los residuos eléctricos y electrónicos del negocio y mantuvimos las prácticas que brinde a los clientes y público general el manejo correcto de los teléfonos celulares en desuso. Continuamos brindando soluciones TIC que mitigue los efectos del Cambio Climático.

Avances relevantes 2015

MA8

En aspectos relacionados con:

- **Gestión de residuos:** Gestionamos mas de 4.000 Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en 2015. Realizamos varios talleres con colegios y universidades para concientizar sobre el manejo de los RAEEs en Ecuador y Latinoamérica, iniciativa orientadas a generar una reducción significativa desde la fuente de generación de la basura electrónica de la región. Gestionamos más de 11.000 teléfonos, sobre cumpliendo en un 180% la cuota anual de reciclaje de teléfonos celulares otorgada por el Ministerio del Ambiente. Identificamos, mapeamos y categorizamos internamente la generación y disposición final de los residuos sólidos de la empresa, esto nos ha permitido tener una herramienta de gestión eficaz para el TOP TEN de residuos de Telefónica Ecuador.

- **Emisiones GEI:** Durante el año 2015, gracias a nuestros proyectos de eficiencia energética que incluye la implementación de features con tecnología 2G y 3G en las estaciones base y el cambio de luminarias en las centrales, hemos conseguido evitar generar mas de 190 toneladas de CO2 (TnCO2eq). Esto representa una reducción de mas de 550.000 Kwh en energía eléctrica. Además Corporación Telefónica durante la COP 21 realizada en Paris, se comprometió alcanzar la meta de operar con el 50% de energía proveniente de fuentes renovables hasta el año 2020, lo que demuestra nuestro compromiso por reducir nuestra huella y contribuir a mitigación del cambio climático.

MA9

- **Productos y servicios:** Continuamos con la comercialización del portfolio de soluciones digitales para la industria, comercio y ciudades, con el objetivo de aumentar su eficiencia, ahorro de costes, ahorro energético y emisiones GEI. Smart Fleet, Smart Waste, Smart Lock, Smart Parking, telemetering y Video Vigilancia son algunas de las soluciones ofertadas en 2015, lo que nos ha convertido en lideres del mercado de soluciones digitales de mitigación y adaptación al Cambio Climático, utilizando las tecnologías de la información y comunicación.



Cumplimiento en materia *de Anticorrupción*

Velamos para que nuestras acciones se fundamenten en los Principios de Actuación de Telefónica, a través de canales confidenciales de consulta y denuncia; así como el monitoreo permanente de los riesgos básicos, buscamos que nuestra gestión se base en la confianza y transparencia hacia nuestros grupos de interés.

Avances relevantes 2015

AC10

En aspectos relacionados con:

- **Anticorrupción:** Continuamos fomentando el uso de los canales *on line* para dilemas éticos, así como su difusión y control en 2015; se atendieron 6 casos relacionados a: conflictos de interés y relaciones comerciales. De igual manera, la Oficina de Principios de Actuación alineada a la Oficina Global asumió la nueva denominación y funciones.

- **Gestión de riesgos:** Para 2015 se identificaron en la matriz de riesgo 39 temas relevantes para nuestros grupos de interés y la Organización. De igual manera partimos del análisis realizado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSi) para la identificación de los asuntos materiales que preselecciona 55 asuntos potencialmente materiales divididos en ocho categorías: inclusión digital, empleados, cambio climático, cadena de suministro, clientes, privacidad, gobernanza e impacto en las comunidades. Implicamos a todos los grupos de interés que se relacionan con la Compañía para que nos ayuden a preseleccionar estos puntos materiales con impactos clave en nuestra actividad.

- **Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable :** Se reforzó con una nueva denominación y roles el compromiso de ética y cumplimiento a través de este órgano ejecutor, como responsable de velar por la implementación de las políticas, así como poner a disposición de todos los colaboradores los mecanismos de reporte de todas aquellas situaciones que supongan un conflicto de interés o corrupción.

- **Políticas autoregulatorias:** Durante 2015 se promovieron 6 campañas internas de difusión basadas en las nuevas versiones de normativas que responden a los cambios y necesidades del entorno y a nuestros grupos de interés: Normativa de Regalos, Normativa de Conflicto de Interés y Gestión Ambiental.



Tabla de *indicadores*

En este documento, Telefónica Movistar Ecuador presenta su Informe de Comunicación en Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2014 donde recoge los avances producidos durante el ejercicio en aspectos económicos, ambientales y sociales, así como de Derechos Humanos, de anticorrupción y de gestión de la diversidad, que soporta las acciones contenida en los cuatro principios fundamenta.

Aspectos económicos	Unidad	2014	2015
Económicos Unidad 2014 2015			
Ingresos	Mill. Dólares	654	671
Esfuerzo en I+D	Mill. Dólares	19	14.0
Pago a administraciones públicas	Mill. Dólares	108	
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	71	65
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	314	
Proveedores locales	%	77	74
Empleados formados en Principios de Actuación	%	87	98
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	10
Índice de satisfacción del cliente (Units)	Unidades	8.22	8.27

Aspectos sociales	Unidad	2014	2015
Impactos internos (RRHH)			
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	1.385	1.417
Número de horas de formación	Miles de horas	84.5	8.288
Mujeres en plantilla	%	40	40
Mujeres directivas	Personas	1	1
Número de personas con discapacidad	Personas	56	51
Número de voluntarios Telefónica	Personas	608	606
Empleados menores de 30 años	Personas	207	209
Índice de clima laboral total	Puntos	88.00	88.56
Tasa de absentismo	Unidades	973.46	910.85
Tasa de accidentalidad	Unidades	0.44	0.07

1) Las mediciones de campos electromagnéticos es realizada por la respectiva Autoridad de Control (ARCOTEL) (Telefónica no tiene injerencia en la cantidad de mediciones que se realizan por año).

2) Durante el año 2015 se ejecutó en su totalidad, el proyecto de contratos electrónicos, lo que redujo sustancialmente la cantidad de papel consumido en las oficinas.

3) La generación de residuos de Papel y Cartón contempla datos en 2015 de la operación nacional, incluyendo Guayaquil y Cuenca.

4) A pesar de que en el país contamos con la provisión de energía proveniente en su gran mayoría de energía hidráulica. Telefónica no contempla a la energía hidráulica sin certificados de origen, como fuente de energía renovable. El dato de 2014 refleja una estación piloto modelo con energía eólica. Revisar aporte de emisiones evitas por proyectos de eficiencia energética pag 22.



Tabla de *indicadores*

Aspectos medioambientales	Unidad	2014	2015
Despliegue de red responsable			
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	652	21
Gastos en estudio de impacto ambiental	Dólares	599,81	442,15
Inversión en adecuaciones / reducción impacto visual	Dólares	167,95	130,69
Consumo de recursos			
Consumo de papel blanco (incluidas facturas)	Toneladas	13,97	4,85
Consumo de agua	Metros Cúbicos	18,07	19,69
Residuos			
Residuos de papel y cartón	Kilogramos	280	1.950
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Toneladas	2.570	7.48
Residuos de baterías	Toneladas	8.940	7.44
Residuos de aceites	Metros Cúbicos	4.090	3.930
Derrames de combustibles	Unidades	-	-
Inventario de energía y CO2(1)(2)			
Energía			
Consumo eléctrico oficinas	MWh	3,73	3,54
Consumo eléctrico operaciones	MWh	46,84	43,78
Combustible	Miles de litros	304	355
Energía proveniente de fuentes renovables	MWh	11	-
Emisiones de GEI			
Emisiones totales	tCO2eq[1]	16,99	16,14
Emisiones directas (Alcance I)	tCO2eq	789	927
Emisiones indirectas (Alcance II)	tCO2eq	15,83	14,82
Otras emisiones indirectas (Alcance III) (3)	tCO2eq	379	396
Emisiones evitadas (4)	tCO2eq	3	-



Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible_

► Inclusión digital e innovación:



► Energía y cambio climático:



► Medio Ambiente:



► Compromiso con nuestro equipo:



► Economía circular:



► Relaciones con nuestros grupos de interés:



► Impactos económicos:



► Gestión de la cadena de suministro:



► Gobierno de la sostenibilidad:



 **OBJETIVOS** DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Revisión y *validación externa*



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2015 DE TELEFÓNICA, S.A.

A la Comisión de Asuntos Institucionales de
Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2015 de Telefónica, S.A. (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 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica, S.A. para la elaboración del Informe está definido en el anexo "Estructura y perímetro de consolidación del Informe" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., 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.
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., 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 de la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A. y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica 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 G4 de GRI.
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 definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este Informe. Se han realizado trabajos de revisión en relación a las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Perú, Alemania, Chile, Ecuador, Venezuela, Colombia y México.

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 y en las Tablas de cumplimiento GRI, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia

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



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

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

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2015 de Telefónica, S.A. adjunto, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, 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 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 "Relaciones con nuestros grupos de interés" 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 "Relaciones con nuestros grupos de interés".
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el apartado "Relaciones con nuestros grupos de interés" y a lo largo de los diferentes capítulos del Informe adjunto y que reflejan los principales compromisos asumidos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A. 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:

Telefónica realiza un estudio de materialidad en el que tiene en cuenta la opinión de sus grupos de interés para el establecimiento de la importancia de los asuntos. Nuestra recomendación es publicar los asuntos más relevantes por cada grupo de interés e informar acerca de las acciones que se van a emprender por el Grupo con el objetivo de focalizar su actuación en las necesidades reales y expectativas de los grupos de interés, facilitando una mayor alineación entre sostenibilidad y negocio.

b) Relevancia:

En el año 2015 Telefónica ha aprobado un panel de grupos de interés como plataforma de diálogo constante para permitir la actualización permanente de los asuntos materiales. Nuestra recomendación es continuar impulsando esta iniciativa para que pueda ponerse en práctica plenamente en el año 2016.

c) Capacidad de Respuesta:

Telefónica incluye en cada apartado del Informe adjunto los retos para cada grupo de interés. Nuestra recomendación es agrupar estos retos y alinearlos con la estrategia de sostenibilidad de Telefónica para mejorar la comprensión por los grupos de interés de las actuaciones realizadas en materia de sostenibilidad.

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 2015 se ha informado, entre otros indicadores, sobre el relativo al empleo indirecto generado por Telefónica en las comunidades en las que opera. Nuestra recomendación es incluir hitos y retos en el capítulo de "Contribución al progreso".

2) Dimensión ambiental:

En 2015, Telefónica ha realizado un reporte más detallado de su desempeño en materia ambiental. Se recomienda, con la finalidad de aumentar la precisión y la solidez de dicho reporte, seguir trabajando en la mejora de las definiciones de los indicadores ambientales.

3) Dimensión social:

Durante el año 2015 Telefónica publica información sobre diversidad, como desgloses por género y personas con discapacidad. Nuestra recomendación es impulsar un mayor número de medidas para permitir incorporar una mayor diversidad en la plantilla del Grupo, en línea con los retos establecidos para el año 2016.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid, 14 de abril de 2016



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59



www.telefonica.com.ec

Publicación:

Vicepresidencia Regulatoria/Sostenibilidad y Gestión Ambiental
Telefónica Movistar Ecuador
Informe de Comunicación en Progreso Pacto Mundial de las Naciones
Unidas
OTECEL S.A.

Fecha de edición:

Octubre 2015

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

- responsabilidadcorpo@telefonica.com



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT