

MOVISTAR ECUADOR

COP AVANCE

2017



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

“Por décimo año consecutivo, ratificamos nuestro *compromiso con los Principios de Pacto Global* en temas de derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción”



Para Telefonía Ecuador, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que impulsan las Naciones Unidas, se han convertido en parte inherente de la misión y visión de la Compañía. Entendemos que la tecnología y las telecomunicaciones son un medio – extraordinario- para mejorar la calidad de vida de las personas y las sociedades. En ese sentido, nuestro compromiso social es incluso más fuerte, porque sabemos que tiene un gran impacto en el cumplimiento de varias de estas metas mundiales.

Por eso, nuestro negocio debe estar basado en la ética y el desarrollo responsable, el cual se fortalece año a año. En 2017 se aprobó la nueva versión de Principios de Negocio Responsable que constituye nuestro código de ética en donde se actualizó los compromisos en materias de privacidad y seguridad, cumplimiento y transferencia fiscal, comunicación responsable y protección.

Creemos profundamente que 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.

Telefonía continuará velando por los Principios de Pacto Global y seguirá impulsando su accionar hacia mantener y mejorar el cumplimiento de las metas globales las cuales solo se lograrán con un negocio responsable y sostenible.

Muchas gracias,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Casas'.

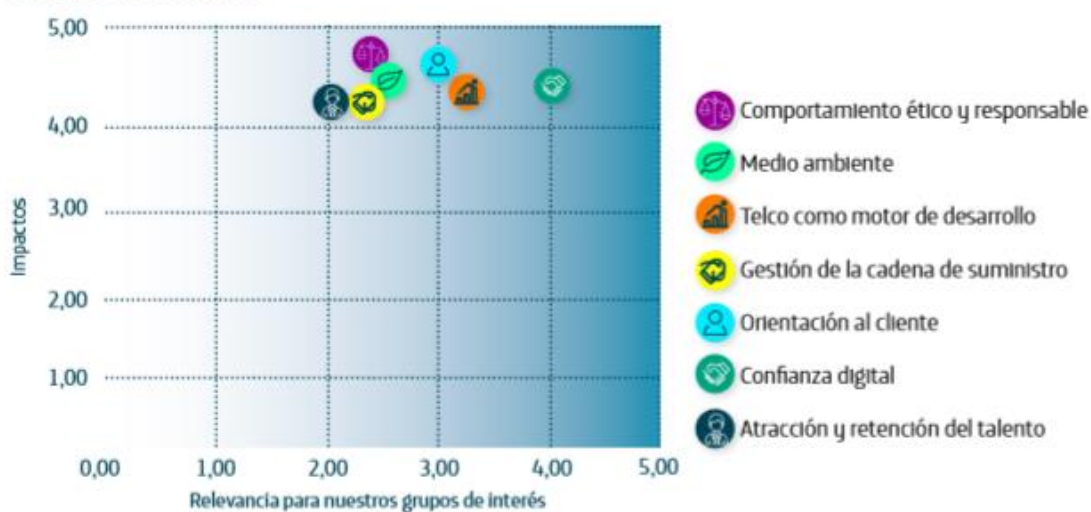
José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo

Matriz de Materialidad y ODS

En la siguiente matriz de materialidad se identifica los asuntos más relevantes de acuerdo a los impactos para la compañía y por la relevancia para sus grupos de interés. Toma como guía los 10 Principios de Pacto Mundial, la Guía del GRI, así como el análisis de materialidad específico para toda la cadena de valor del hipersector de las TIC diseñado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI).

Los aspectos más relevantes que se han obtenido en el análisis y que, por tanto, definen nuestro Plan de Negocio Responsable son los que se citan a continuación:

Matriz de materialidad



Modelo de Gestión de Riesgos



Modelo basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway)
Se han definido cuatro categorías de riesgos: Negocio, Operacionales, Financieros y Globales.

Cumplimiento en materia de Derechos Humanos



En 2017 uno de nuestros objetivos se orientó a reforzar el conocimiento sobre los Derechos Humanos en los colaboradores y la cadena de valor a través de los *Principios de Negocio Responsable* de grupo Telefónica. De igual manera realizamos acciones para navegar por un internet seguro, promoviendo buenas prácticas de seguridad de información, como de protección on line en nuestros grupos de interés.

Cumplimiento en Materia de Derechos Humanos

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:



DH1

- **Principios de Negocio Responsable:** Este año formamos y evaluamos al 92% de nuestra plantilla en el nuevo curso de Principios de Negocio Responsable y se reforzó el conocimiento en normativas corporativas en materias como integridad, diversidad e inclusión, continuidad del negocio, compras y seguridad de la información.
- **Protección on line:** Continuamos generando espacios de diálogo multisectorial para abordar los temas de uso responsable de la tecnología. En 2017 lanzamos la plataforma Dialogando, un espacio creado con el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet y concientizar a la sociedad sobre la importancia y alcance de esta herramienta. En este primer año contamos con más de 7500 visitas.
- **Protección de datos:** La seguridad y privacidad son objetivos importantes para la compañía, por ello desde el año 2012 contamos con la certificación de Seguridad de la Información para los procesos de Internet Dedicado/Datos Fijos y Recargas Electrónicas, bajo la norma ISO/IEC 27001. En 2017 realizamos capacitaciones a más de 220 asistentes a cursos relacionados con la privacidad/protección de datos y seguridad.

Cumplimiento en Materia de Derechos Humanos

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:



DH2

- **Nuestros clientes:** Son la razón de ser nuestra Compañía, y nuestro principal objetivo es mantener una relación de servicio a largo plazo basado en la confianza. Por ello implementamos una estrategia en este sentido denominada “Conexión Cliente”, con lo cual este año nuestro índice de satisfacción superó los 8 puntos.
- **Innovación social:** Hemos impulsado el desarrollo de soluciones de innovación sostenible a través de programas de inversión, que financian nuevas líneas de negocio e iniciativas con un potencial impacto social positivo. Este año se llevó a cabo la III Iniciativa de Inversión Sostenible, alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la cual impulsa a los colaboradores y proveedores a que aborden temas en áreas tres prioritarias como: Conectar a todos (conectividad y accesibilidad), Proteger el planeta (economía circular, eficiencia y cambio climático) y Sociedades sostenibles.
- **Proveedores:** Realizamos el IV encuentro de Negocio Responsable al cual acudieron más de 80 empresarios proveedores, contamos con 13 panelistas nacionales e internacionales y durante 6 horas se compartieron y reforzaron políticas corporativas enfocadas en la cadena de suministro con cinco ejes fundamentales. Principios de Negocio Responsable, Estándares Laborales, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Seguridad de la información. Adicionalmente se desarrollaron 10 auditorías a nuestros proveedores de impacto para la Organización, con el fin de crear una cultura de mejoramiento continuo de buenas prácticas y dimos seguimiento y regularización del 100% de los hallazgos identificados como riesgo alto en cada una de las empresas.
- **Dialogo comunitario:** Consecuentes con el Programa de Relaciones Comunitarias contenido en el Plan de Manejo Ambiental de nuestras estaciones de radio base, en el 2017 atendimos el 100% de requerimientos de información solicitada por moradores del área de Influencia Social, generando espacios de diálogo en los que se ha resuelto inquietudes sobre la presencia de nuestra infraestructura. Esto ha permitido evitar y solventar potenciales conflictos comunitarios y así mantener la dotación normal de Servicio Móvil Avanzado SMA alrededor del territorio nacional, creando una percepción positiva en la comunidad al respecto de nuestras actividades.



Cumplimiento en materia de Estándares Laborales

Promovemos la diversidad en nuestra plantilla de colaboradores ya que enriquece la *cultura de la Compañía*.

Respetamos y ofrecemos espacios seguros para trabajar, disponibilizamos canales de comunicación y denuncia interna.

Más del 50% de nuestra plantilla forma parte del

voluntariado interno.

Cumplimiento en Materia de Estándares Laborales

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

EL3

- **Clima laboral - Derecho del Trabajador:** Gestionamos prácticas de selección, contratación, remuneración, etc., bajo criterios de mérito y capacidad e impulsamos el talento joven y femenino. En 2017 alcanzamos un índice de Clima y Compromiso del 86%. Promovimos los canales de comunicación interna y de denuncias, generando una cultura colaborativa. Buscamos año a año reinventarnos para brindar a nuestros colaboradores condiciones de trabajo adecuadas.

EL4

- **Seguridad y Salud:** En el año 2017 contamos con una nueva infraestructura, la cual cumple con todos los estándares de seguridad y salud en el trabajo. En este nuevo espacio se han realizado 2 simulacros de emergencia para preparar a los colaboradores ante casos de emergencia. Realizamos mediciones de factores de riesgo a nivel nacional llegando a un total de 1265 colaboradores de tipo ergonómicos, psisociales, físicos y biológicos. Además como parte del Bienestar integral de nuestros colaboradores se realizó la implementación del servicio de masajes relajantes a los que pueden acceder por 20 minutos en horas de trabajo, este año llegamos a 112 sesiones.

EL5

- **Voluntariado corporativo:** En 2017 contamos con la activa participación de 683 voluntarios alcanzando 5729 horas que permitieron atender a un total de 21894 beneficiarios directos. Los proyectos de Fundación Telefónica tienen un importante aporte a los ODS entre los principales desarrollados este año: Talleres Empleabilidad y Emprendimiento con el Centro Muchacho Trabajador (Quito) y CIDAP (Cuenca), Proyecto Medioambiental con Profuturo en Vacaciones Solidarias Internacionales acción realizada en Fundación Aliñambi (Quito) y la App Chatbooks Telefónica. Participación en la "Maratón del Cuento" y "Feria Internacional del Libro". Fomento a la lectura y Educación Digital con más de 5000 descargas a nivel mundial.

EL6

- **Inserción socio laboral:** Contamos con 1.262 colaboradores en nuestra plantilla, entre los cuales se encuentran 49 personas con discapacidad. El 40% de esta cifra global corresponde a mujeres.

Cumplimiento en materia Medio Ambiental



Telefónica esta comprometida con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Sistema de Gestión Ambiental* el cual ha sido recertificado por 9no año consecutivo bajo la norma *ISO 14001*. Adicional contamos con una política ambiental enmarcada en acciones globales que aportan a la consecución de los ODS.

Cumplimiento en Materia Medio Ambiental

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:



MA7

- Responsabilidad Ambiental:** La Responsabilidad Ambiental la ejecutamos en base a tres pilares: Compliance, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y Red Responsable. Monitoreamos constantemente las obligaciones legales con el objetivo de evitar inobservancia o incumplimiento de obligaciones normativas, mitigar los riesgos de sanciones y las pérdidas patrimoniales o daños a la reputación que puedan derivarse. Hemos recertificado por noveno año nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo la Normativa ISO 14001 en el cual manejamos un estricto control de KPIs y operaciones para asegurarnos que nuestras actividad se desarrollan de manera responsable en función de los establecido por estándares nacionales e internacionales para ellos utilizamos la plataforma global Sygris que permite evaluar nuestro desempeño a nivel mundial. Nos aseguramos que las actividades de Red cumplan con lo establecido en la normativa ambiental nacional, minimizando el impacto que puede generar la actividad en los puntos en los cuales nos ubicamos mediante planes de manejo ambiental, mimetizaciones y estructuras compartidas.
- Política Ambiental:** Política Ambiental: La Política Ambiental de Telefónica elaborada en el 2015 tiene como objetivo establecer principios que fortalezcan el desempeño ambiental a nivel global y local la cual incluye cumplimiento legal, ecoeficiencia en el uso de los recursos, innovación digital enfocada a mitigar impactos del cambio climático promoviendo una economía baja en carbono".
- Política de Energía:** En 2017 se realizó la difusión de la Política de Energía de Grupo Telefónica que incorpora criterios de reducción de costos de la energía y emisiones de carbono a nivel global, local y su internalización como Total Cost of Ownership (TCO). Además medimos las emisiones de nuestra cadena de suministro, con lo cual nos comprometemos a fomentar altos estándares energéticos y optimización de procesos. De igual manera ratificar el avance de Telefónica en el uso de energía renovable al 100% para el año 2030.
- Eficiencia de recursos:** Reciclamos el 100% de los residuos generados en el 2017. Reducimos el 20% de nuestro consumo de papel, el 100% del papel utilizado se encuentra certificado bajo estándares FSC (Forest Stewardship Council). Durante el año 2017, mantuvimos la entrega de facturas electrónicas al 100% de nuestros clientes. El consumo de combustible fue mas eficiente respecto al 2016 disminuimos el 25%. Registramos en 2017 cero derrames de combustible en nuestras infraestructuras de red y edificio.

Cumplimiento en Materia Medio Ambiental

La digitalización será un factor clave para afrontar desafíos ambientales como el cambio climático y su impacto en la sociedad. Telefónica ha desarrollado servicios basado en Internet de las Cosas(IoT) & Big Data que tienen un impacto positivo en el medio ambiente y nos ayuda a ser mas eficientes en el uso de los recursos.

MA8

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

- Gestión de residuos:** Gestionamos mas de 1.5 Tn de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en 2017. Gestionamos más de 11.400 teléfonos, sobre cumpliendo en un 128% la cuota anual de reciclaje de teléfonos celulares otorgada por el Ministerio del Ambiente respecto a lo establecido en la normativa Responsabilidad Extendida del Productor. Se realizo un intercolegial de reciclaje en las ciudades de Uio – Gye “Reciclar te llama” fue la campaña en la cual participaron 5 aliados estratégicos siendo más eficientes en costos de recolección. Esta iniciativa fue parte del primer evento de “Recuperación de Valores a través de los Objetivo de Desarrollo Sostenible” de Pacto Global. Telefónica incentiva a jóvenes, clientes y ciudadanía en general adoptar comportamientos sostenibles como el reciclaje por medio de capacitaciones sobre e-waste, cambio climático y smart cities.
- Emisiones GEI:** En Ecuador desde el año 2016 estamos llevando acabo el proyecto “Telefónica Energéticamente Eficiente” que se ha desarrollado en el 2016 - 2017 con tres ejes de acción fundamentales: 1. Climatización de alta tecnología 2. Edificio Inteligente “Ekopark” 3. Gestión de Flotas. Estas soluciones nos permitirán ahorrar 8000 Tn de Co2.
- Con lo cual se desacopla la generación de GEI en nuestra actividad, descarbonizando Telefónica. Hora del Planeta Telefónica se unió a esta iniciativa incentivada por la WWF su propósito es demostrar su compromiso con el planeta y a la vez sensibilizar a sus clientes y empleados sobre la importancia de un consumo responsable de energía, promover el uso de servicios y productos que fomenten la eficiencia energética y nos permitan adoptar modelos de desarrollo mas sostenibles.
- Servicios EcoSmart:** Los servicios EcoSmart desarrollados por Telefónica permiten realizar un consumo eficiente de los recursos como: energía, agua, combustibles. Mejorar la calidad del aire evitando emisiones de gases de efecto invernadero. Además permite responder de forma adecuada ante catástrofes climáticos. Modernizar la planificación en ciudades respecto a tráfico y desarrollo urbanístico. El análisis de datos con patrones de comportamiento social y movimiento en flujo (Big Data) puede tener importantes aplicaciones en temáticas ambientales ya que proporcionan servicios efectivos.

MA9

Cumplimiento en materia de Anticorrupción



Velamos para que nuestras acciones se basen en el marco de los Principios de Negocio Responsable. Monitoreamos permanente nuestros riesgos básicos y los gestionamos. Buscamos que nuestra gestión se base en la *confianza y transparencia* hacia nuestros grupos de interés.

Cumplimiento en Materia de Anticorrupción

Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

AC10

- **Anticorrupción:** Contamos con políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción y el soborno. Desde el 2015 disponemos de una política Anticorrupción a nivel global que se enfoca en velar porque no se permitan conductas que atenten contra la integridad empresarial, los aspectos de mayor énfasis están relacionados con conflictos de interés invitaciones y regalos, uso indebido de la posición, entre otros, así como promovemos el uso de los canales on line para dilemas éticos, denuncias o reportes en materia de conflicto de intereses.. Este año no tuvimos denuncias o casos de corrupción o discriminación.
- **Gestión de Riesgos:** Asegurar la continuidad del negocio es importante por ello, identificamos y gestionamos nuestros riesgos bajo el Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway) que permite dar un seguimiento permanente de factores que pudieran afectar significativamente en factores del Negocio, Operacionales, Financieros y Globales.
- **Comunicación de Políticas y Debida Diligencia:** Mediante nuestros canales oficiales internos y externos, así como en encuentros presenciales fomentamos y generamos espacios de diálogo y conocimiento sobre nuestra política de anticorrupción, a fin de crear una cultura de negocio responsable basada en prácticas empresariales integrales y de transparencia. De igual manera continuamos reforzando mecanismos de revisión y auditoría a proveedores para velar por el cumplimiento de dichas políticas y prácticas.

Tabla de Indicadores

En este documento, Telefónica Movistar Ecuador presenta su Informe de Comunicación en Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas donde recoge los avances producidos durante el 2017 respecto del 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 fundamentales.

Aspectos económicos	Unidad	2016	2017
Ingresos	Mill. Dólares	629	601
Pago a administraciones públicas	Mill. Dólares	128	122
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	57	54
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	250	212
Proveedores locales	%	72	306
Empleados formados en Principios de Negocio Responsable	%	91	92
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	10
Índice de satisfacción del cliente (Units)	Unidades	8.32	8.13

Aspectos sociales	Unidad	2016	2017
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	1.302	1262
Número de horas de formación	Unidades	1.116	53.921
Mujeres en plantilla	%	39	40
Mujeres directivas	Personas	1	1
Número de personas con discapacidad	Personas	45	49
Número de voluntarios Telefónica	Personas	600	683
Empleadas menores de 30 años	Personas	159	128
Índice de clima laboral total	Puntos	89	86
Tasa de absentismo	Unidades	1006	1100
Tasa de accidentalidad	Unidades	0.45	0.47

Tabla de Indicadores

Aspectos medioambientales	Unidad	2016	2017
Despliegue de red responsable			
Gastos en estudio de impacto ambiental	Dólares	369.041,92	192.502,95
Número de emplazamientos compartidos con otra operadora	#	162	177
Inversión en adecuaciones / reducción impacto visual	Dólares	29.606,49	49.529,76
Consumo de recursos			
Consumo de papel blanco (incluidas facturas)	Toneladas	3,30	2,65
Consumo de agua	Metros Cúbicos	18,26	16,19
Residuos			
Residuos de papel y cartón	Kilogramos	2,94	10,69
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Toneladas	1,30	35,87
Residuos de baterías	Toneladas	97,07	143
Residuos de aceites	Metros Cúbicos	4,32	3,76
Derrames de combustibles	Unidades	1	0
Inventario de energía y CO2(1)(2)	Unidad	2016	2017
Energía			
Consumo eléctrico oficinas	MWh	2,50	2,38
Consumo eléctrico operaciones	MWh	54,50	59,57
Combustible	Miles de litros	303,51	255,09
Emisiones de GEI			
Emisiones totales	tCO2eq[1]	20,78	21,54
Emisiones directas (Alcance I)	tCO2eq	2,93	2,15
Emisiones indirectas (Alcance II)	tCO2eq	17,84	19,39
Otras emisiones indirectas (Alcance III) (3)	tCO2eq	347,35	363,69

Cumplimiento de Objetivos Desarrollo Sostenible

Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribución al progreso e impacto en las comunidades	
Impacto económico	8  10 
Impacto sobre el medio ambiente	7  11  12  13 
Contribución a las haciendas locales	8  10  16 
Impacto de la Red en las comunidades	8  9  11 
Centrados en el cliente	
Confianza digital	4  9  16  17 
Compromiso con nuestro equipo	
Atracción y desarrollo del talento	5  8  9  10 
Gestión de la diversidad	8  10  16 
Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa	8  10  16 
Clima, conciliación y compromiso	5  8  10  16 
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	3  8  16 
Compromiso con la sociedad	
Inclusión digital	1  3  4  5  8 
Accesibilidad	9  10  11  16  17 
Gestión de emergencias	9  11 
Derechos Humanos	1  5  10  16  17 
Acción social y cultural	1  4  8  10 





















Negocio Responsable

Diálogo e Involucración con nuestros grupos de interés de la teoría a la práctica	9  17 
Ética empresarial y cumplimiento	8  10  16  17 
Gestión de la cadena de suministro	7  8  9  12 

Modelo y Desarrollo de Negocio

Activos físicos	8  9  10  12  13 
Tecnologías de la información y sistemas	
Productos y servicios	
Poder cognitivo	
Innovación	2  8  9  11  13 

Compromiso con el medio ambiente

Medio ambiente y digitalización	8  7  11  12  13 
Gestión ambiental	14  15 
Economía circular	8  7  11  12 
Energía y cambio climático	7  13 
Gestión de campos electromagnéticos	9  11 
Digitalización y Servicios EcoSmart	8  7  9  11  12 

Para mayor información:

<https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2017>

Revisión y Validación Externa



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Telefónica S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el "Anexo Tablas de cumplimiento GRI" del Informe Integrado 2017 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Telefónica S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, "Telefónica") correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante, Estándares GRI).

Adicionalmente, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en los indicadores 102-43 y 102-44 del Informe Integrado 2017, preparados de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 Accountability Principles Standard (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Telefónica es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Integrado, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

La Dirección de Telefónica es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC, así como para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de responsabilidad corporativa, y de la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility.

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo B.267, libro 3.054, sección 3ª
Inscrita en el R.D.A.C. con el número S3242 - CIF: B-79 031299

Revisión y Validación Externa



Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Telefónica involucrados en la elaboración del Informe Integrado 2017.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Telefónica a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Telefónica.
- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado y Moderado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- Los indicadores de RSC de Telefónica correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen incorrecciones significativas o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.
- La información incluida en los indicadores 102-43 y 102-44, relativa a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Revisión y Validación Externa



Recomendaciones

Hemos presentado a la Sociedad en un documento interno observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican nuestra opinión ni nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Telefónica, en su Informe Integrado 2017 recoge información sobre la relación de la empresa con sus principales grupos de interés. Gracias a la actividad desarrollada por el Panel de Negocio Responsable, a través del Panel Asesor y Panel Extendido, se identifican y establecen canales de comunicación directa con los grupos de interés. Se recomienda seguir profundizando en el diálogo interno y externo mediante la identificación de nuevos canales de comunicación que permitan a Telefónica fortalecer la comunicación con sus grupos de interés de manera que se sigan incorporando las expectativas de los mismos en todas las decisiones de la Compañía.

Relevancia

Fruto de la implementación efectiva de los procesos de diálogo establecidos con los grupos de interés por el Panel de Negocio Responsable, durante 2017 se ha reforzado el proceso de priorización de los asuntos relevantes. El conocimiento detallado de la importancia de los asuntos para los grupos de interés ha sido complementado con el análisis interno de Telefónica, permitiéndole perfeccionar su Análisis de Materialidad y el nivel de relevancia de cada asunto. En este sentido, se recomienda a Telefónica avanzar en el seguimiento de los resultados y conclusiones obtenidas en las reuniones de Panel de Negocio Responsable y garantizar su inclusión en el Análisis de Materialidad para así, asegurar la continua revisión y actualización de los asuntos identificados y su priorización.

Capacidad de respuesta

La actual estrategia de relación con los grupos de interés de Telefónica supone el establecimiento de objetivos para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. En el Informe Integrado 2017 de Telefónica se incluyen aquellos asuntos relevantes identificados exponiendo cómo la Compañía responde a las necesidades de sus grupos de interés. En este sentido, se recomienda seguir trabajando para asegurar que las iniciativas, planes y programas derivados del análisis de las expectativas de los grupos de interés sean implementados y evaluados a través de indicadores que permitan realizar un seguimiento del desempeño de la compañía.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Telefónica, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Telefónica.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

M.ª Luz Castilla

7 de mayo de 2018



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-02



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:

Noviembre 2018

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

- responsabilidadcorpo@telefonica.com



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT