



Cumplimiento del Pacto Global 2017

El programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales del mundo, es el que integra la **Red del Pacto Global** de la Organización de Naciones Unidas (ONU), una iniciativa que persigue un compromiso voluntario de las empresas, por medio de la puesta en práctica de diez principios basados en cuatro temas principales: **Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.**

Telefónica confirmó su compromiso con este proyecto y desde entonces, su trabajo ha estado orientado en incorporar en su **estrategia corporativa** los diez principios que promueve la Red Global y presentar anualmente los resultados y avances de sus acciones fundamentadas en cada uno de ellos para alcanzar los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Con el establecimiento de nuestros objetivos globales para los próximos años, estamos seguros que desde nuestro negocio podremos **aportar** a la integración de agendas que beneficien a la personas, empresas y administraciones públicas en los países de Centroamérica –Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá- donde operamos.

Nuestro desafío es contribuir al desarrollo de las comunidades a través de servicios TIC con impacto, fundamentales para la generación de empleo, crecimiento económico y soluciones que aporten al medio ambiente y la transparencia.

Además, tenemos proyectos dirigidos a contribuir a los demás objetivos, con una influencia más directa en los de crecimiento económico. Pese a nuestro impacto, somos conscientes de los muchos retos que quedan por cumplir y creemos que la **innovación sostenible** es una vía para avanzar.



DIEZ PRINCIPIOS PARA EL DESARROLLO



DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.



NORMAS LABORALES

2. Asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



MEDIO AMBIENTE

7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

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





INFORME INTEGRADO 2017

Telefónica Centroamérica
GUATEMALA, EL SALVADOR, NICARAGUA, COSTA RICA Y PANAMÁ

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Internet y las soluciones digitales –con la conectividad como base–, son fundamentales para alcanzar **más de la mitad de las metas planteadas**, ya que mejoran la calidad de vida de las personas, facilitan un crecimiento equitativo y protegen el planeta.

Los aliados y cadena de suministros de Telefónica son fundamentales para ayudar a la construcción y logros de los ODS.





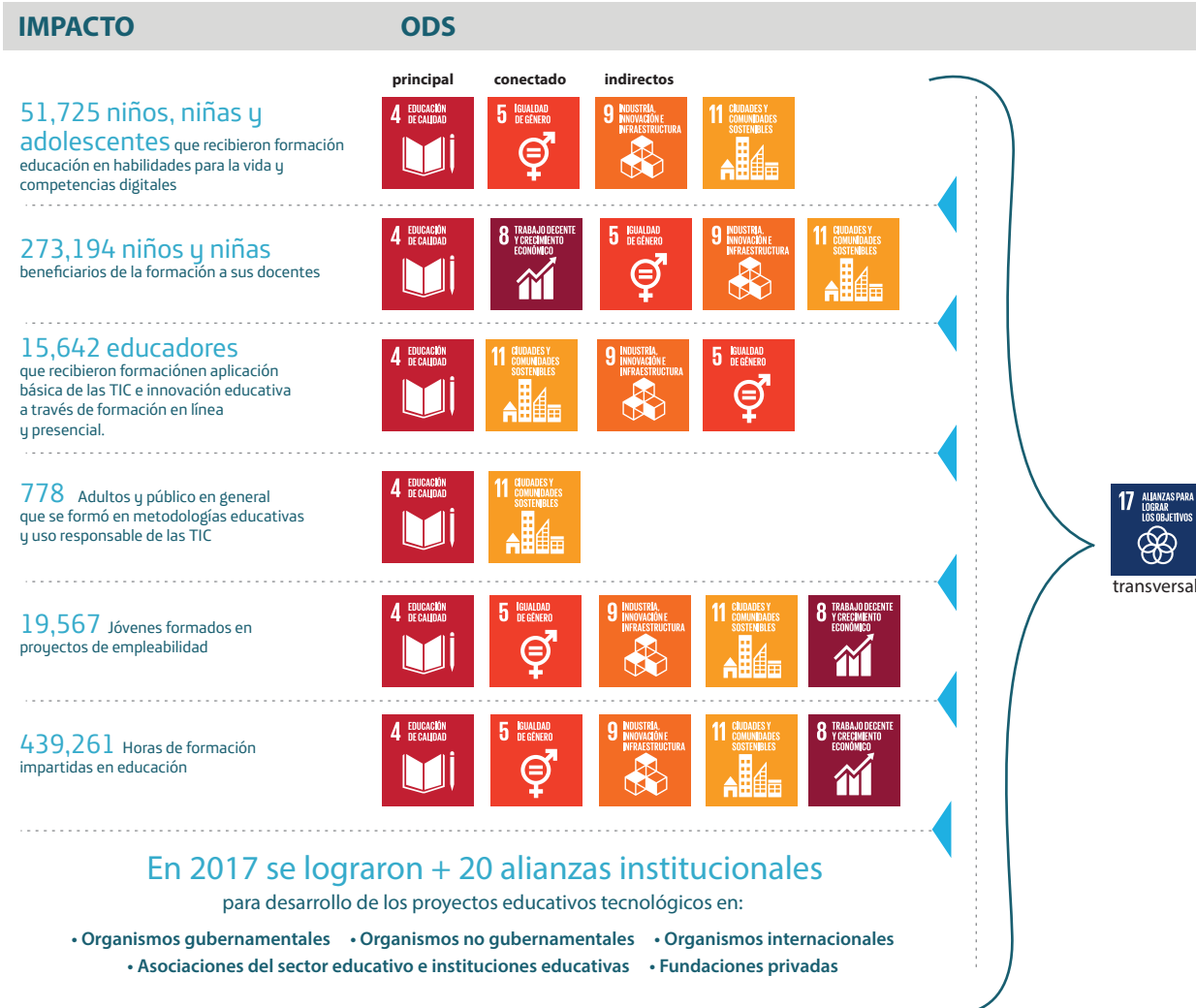
Educación Digital

A través de nuestros proyectos en Fundación Telefónica, promovemos la transformación tecnológica de la enseñanza y la educación digital para impulsar el acceso de todos a una educación de calidad, incluyendo también en este proceso a los docentes y padres de familia de la región centroamericana.

Creemos en la educación como motor de cambio, porque es la herramienta más poderosa para mejorar el mundo. Nuestro proyecto ProFuturo tiene como misión reducir la brecha educativa proporcionando una educación digital de calidad a niños y niñas de entornos vulnerables de Latinoamérica, África y Asia.

La propuesta educativa de ProFuturo incorpora tecnologías, contenidos educativos y metodologías de enseñanza-aprendizaje a docentes y alumnos con el objetivo de transformar la educación de niños y niñas. Además, el proyecto tiene vocación de acoger y promover la participación de otras empresas e instituciones del sector de la Educación y aspira a crear una gran red internacional de centros que enseñan, aprenden y comparten conocimientos para lograr, entre todos, una educación mejor en el mundo.

Durante 2017, apoyamos a 51,725 niños, niñas y adolescentes, 19,567 jóvenes, 15,642 docentes y 778 adultos, que recibieron formación en educación digital, con un total de 439,261 horas de formación, en alianza sostenida con más de 19 organizaciones del sector público, privado y social de la región.





INFORME INTEGRADO 2017

Telefónica Centroamérica
GUATEMALA, EL SALVADOR, NICARAGUA, COSTA RICA Y PANAMÁ

Compromiso con nuestro equipo

Disponemos de un equipo de profesionales diverso y de gran talento, que sienten los colores de la Compañía y están profundamente comprometidos con su futuro y el de la región centroamericana.

Nuestra plantilla lo conforman más de 1,558 empleados directos con contrato indefinido y más de 3,000 indirectos.

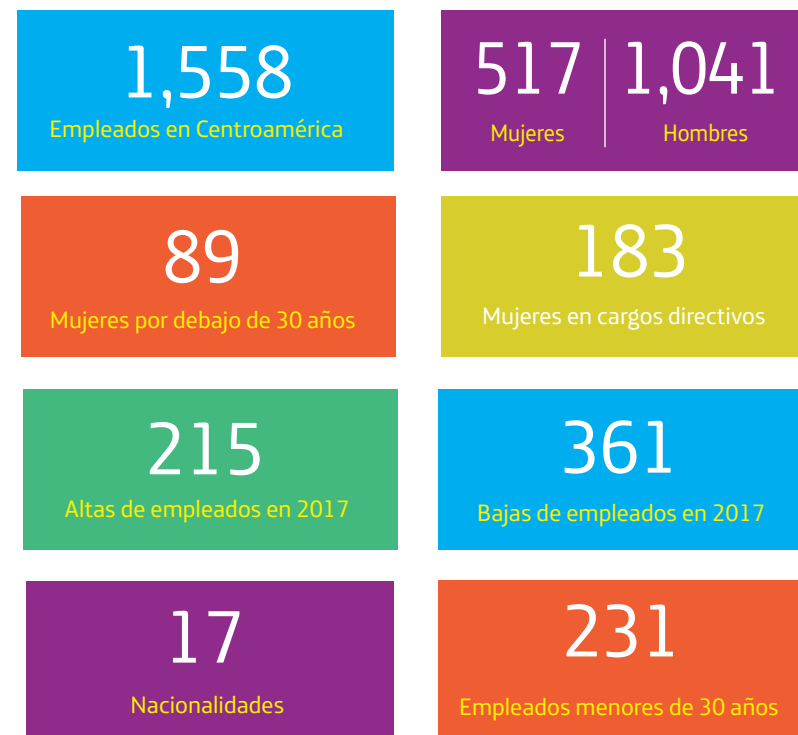
La diversidad es un aspecto muy relevante para nosotros, ya que enriquece la cultura de la Compañía y nos acerca más a nuestros clientes y la sociedad en general.

En lo referente a diversidad de género, en 2017 un 33.18% de nuestros colaboradores eran mujeres y el 11.76% de ellas desempeñan cargos directivos.

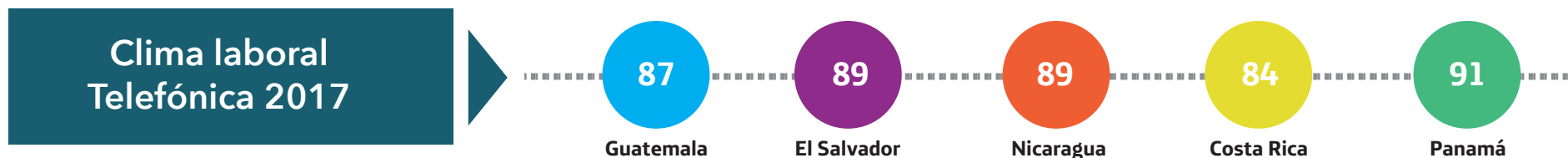
Contamos con empleados de 17 nacionalidades y para establecer y garantizar la igualdad de oportunidades y la diversidad, nuestro Consejo de Administración aprobó una Política Global de Diversidad e Inclusión, cuyo objetivo es asegurar el trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los ámbitos de nuestra organización.

En 2017, por primera vez, se celebró en varios países la jornada 'Mujeres que lideran', enfocada en estudiar las barreras de tipo social, cultural y personal que afrontan las mujeres, y en cómo superarlas para fomentar el liderazgo femenino.

De esta manera, la actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en nuestra plantilla, generemos adicionalmente 7.8 empleos en los países de la región centroamericana.



Puntuación sobre 100





Medio Ambiente

En 2017 en el marco de la firma del Acuerdo de París, que regula todo lo relacionado al cambio climático, anunciamos los nuevos objetivos de Energía y Cambio Climático 2015-2020.

Nuestra meta está alineada al nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 2°C y para definir estos objetivos, analizamos cuáles son los aspectos ambientales más relevantes, con base en la estrategia de negocio, el entorno regulatorio y las demandas de nuestros grupos de interés.

Partiendo de este análisis, priorizamos y enfocamos nuestros esfuerzos hacia los aspectos más sobresalientes: consumo energético y energías renovables, para reducir nuestra exposición al aumento de temperatura y mayores necesidades de refrigeración; el despliegue responsable de la red y la reducción de combustible.

En Centroamérica se creó la Unidad de Gestión Ambiental que ha presentado su plan estratégico con varias líneas de acción para lograr la certificación ISO 14,000 y conseguir los objetivos que Telefónica persigue en este contexto.

El Plan de eficiencia energética 2017-2019 persigue los siguientes objetivos:

- Figura del Energy Engineer
- Consumo del 8% en energías renovables
- Optimización energética en redes
- Control online de consumos
- Software de gestión energética
- Tecnologías de Alta Eficiencia
- Plan de modernización de la red
- Contrataciones de energías limpias
- Creación de índices de desempeño de eficiencia

Líneas de acción:

- Ahorro energético en radiobases
- Supervisión y monitoreo de las instalaciones de red
- Reducción de la factura a través de energías renovables
- Optimización del consumo de combustibles
- Supervisión y control del consumo en edificaciones operativas y comerciales



IMPACTO

ODS





INFORME INTEGRADO 2017

Telefónica Centroamérica
GUATEMALA, EL SALVADOR, NICARAGUA, COSTA RICA Y PANAMÁ

Crecimiento económico

En **Telefónica** promovemos la **inclusión digital** a través de nuestro despliegue completo de red, una oferta accesible y asequible para todos los usuarios y la modernización de la industria con soluciones digitales que buscan un impacto positivo en la sociedad y el **medio ambiente**.

Somos una de las empresas líderes en el mundo que invierte en innovación tecnológica, a través de nuestro programa **Telefónica Open Future**, que favorece los proyectos más disruptivos en materia de telecomunicaciones.

Nuestra visión es ser una **"Onlife Telco"** para convertirnos en el mejor aliado de la vida digital de nuestros clientes.

Telefónica tiene un compromiso permanente con la calidad, la seguridad, la innovación y la honestidad ya que, según nuestros **Principios de Negocio Responsable**, son la base de nuestra relación con los clientes.

IMPACTO

\$142 millones invertidos en el desarrollo de nuestras redes fijas y móviles.

\$36 millones invertidos en redes LTE en 2017

5.3 millones de accesos móviles anuales correspondientes a smartphones, lo que supone un aumento del 55% respecto a 2016.

Los clientes LTE casi se duplicaron en 2017 y son ya más de **2,5 millones**, alcanzando una penetración del 52%

Contamos con un Plan de Continuidad Global en cada operación de Centroamérica, la cual asegura la máxima resistencia posible de las actividades de negocio fundamentales ante cualquier interrupción de cualquiera de sus sistemas

120 mil clientes se benefician de información precisa de sus balances y consumos en tiempo real a través de la app Mi Movistar.

Telefónica Open Future ha apoyado a 29 startups y se han recibido más de 300 ideas de negocios

ODS



17 ALANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS transversal

La cobertura 4G sigue creciendo

y llega al 33% en Guatemala, 55% en El Salvador, 40% en Nicaragua, 83% en Costa Rica y 68% en Panamá.

33%

Guatemala

55%

El Salvador

40%

Nicaragua

83%

Costa Rica

68%

Panamá



BUENAS PRÁCTICAS

MEDIO AMBIENTE

LA TIERRA TE LLAMA: ¡CONTESTA!

El proyecto busca la gestión adecuada del reciclaje electrónico a través del apoyo de todos los usuarios de telefonía móvil en Centroamérica y por cada celular reciclado, sembramos un árbol.

Este programa ha sido diseñado para articular alianzas públicas y privadas con diferentes actores en los países de Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica y Panamá. En 2017 reciclamos más de 10 toneladas de celulares en desuso, cables, baterías.

CONFIANZA DIGITAL

URL DIALOGANDO

Proyecto orientado a promover una cultura en el uso responsable de las tecnologías conectadas.

Por ello, y con el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet y concientizar a la Sociedad sobre la importancia de aprender a sacar el máximo provecho de estas herramientas en nuestro día a día, hemos desarrollado el portal web Dialogando.

En la web, un comité de expertos informa a través de artículos, vídeos, campañas de comunicación, entrevistas, etc. sobre los aspectos que más preocupan hoy en día a la sociedad, para conseguir desenvolverse sin miedos y de manera exitosa como buenos ciudadanos digitales.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

PACUARE - TELEFÓNICA COSTA RICA (OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN)

Cobertura **3G/LTE** para zonas remotas, desastres y eventos masivos, desplegada con un **dron** y un globo aerostático que contiene el dispositivo y las baterías.