

Quito, 25 de junio de 2019

H.E. António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA


Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que DIRECTV ECUADOR reafirma su compromiso con los diez principios del Pacto Global referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de continuar con el apoyo y desarrollo de esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a continuar a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como seguir involucrándonos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. DIRECTV ECUADOR comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Global a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto a continuación presentamos nuestro reporte de progreso anual, mismo que incluye:

- La presente carta de reafirmación de compromiso con la iniciativa;
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,



Fernando Ferro Albornoz
Presidente Ejecutivo DIRECTV Ecuador

*Esta carta debe estar firmada por el/la ejecutivo/a de más alto nivel dentro de la organización y entregada completando los datos requeridos en el formato en línea.



NUESTRO

A

D

N

HECHOS PARA TRABAJAR
EN EQUIPO



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD
ECUADOR 2018



Parámetros del reporte

101¹, 102-50, 102-52, 102-51, 102-54, 102-55, 102-56

En DIRECTV Ecuador, por tercer año consecutivo, presentamos la Memoria de Sustentabilidad donde reflejamos el desempeño social, económico y ambiental de la compañía durante 2018.

Posterior a la última edición en 2017, realizamos un ejercicio interno de revisión constante y comunicación transparente de las acciones desarrolladas en 2018 y el impacto positivo que estas han generado en la comunidad. Esto permite el encadenamiento de procesos valiosos para la mejora continua bajo indicadores comparables en desempeño, exhaustividad, relevancia, y enfocados en el desarrollo sostenible. Dicha gestión fue posible al implementar lineamientos internos de monitoreo, medición y evaluación de los indicadores presentados en el primer reporte.

La presente entrega cuenta con el acompañamiento de la firma Deloitte Consulting, que cumplió la adecuada ejecución técnica para elaborar el informe de conformidad con los Estándares GRI (versión 2016): opción Esencial. Asimismo, se aplicaron los principios para elaboración de informes, identificación de temas materiales y sus respectivos Enfoques de Gestión, así como información contextual sobre la organización.

1. La Memoria de Sustentabilidad no fue verificado por un tercero.

Carta de bienvenida

En DIRECTV trabajamos cada día para ampliar nuestro alcance, entregando los mejores contenidos y experiencia en entretenimiento con tecnología de alta calidad, la cual nos permite llegar a grandes ciudades y pequeñas poblaciones.

Nuestro servicio tiene, entonces, la capacidad de acortar la brecha digital, informativa y tecnológica, impactando positivamente en cada una de las comunidades que nos rodean y contribuyendo, al mismo tiempo, a la transformación digital. Esto es posible, fundamentalmente porque compartimos el desafío con cada uno de nuestros empleados, proveedores y clientes, asumiendo la responsabilidad social sobre nuestro servicio y contenidos. La Sustentabilidad y la RSE son centrales al modelo de negocios de DIRECTV, motorizados por un propósito común: fortalecer y articular la forma en la que nuestra compañía agrega valor a la sociedad y colabora en la obtención de buenos resultados en el corto plazo, siempre con una mirada puesta en el futuro.

El año 2018 fue un año muy especial porque volvimos a transmitir la Copa Mundial de la FIFA, que se convirtió en una gran oportunidad a nivel regional, para llevarles a nuestros clientes la mejor cobertura con tecnología 4K Ultra High Definition y Realidad Virtual (VR), permitiéndoles vivir de cerca, y como nunca antes lo hicieron, todos los partidos del torneo.

Al mismo tiempo, este evento nos motivó a emprender distintas iniciativas, convencidos de que el deporte constituye una importante herramienta de inclusión

social. Así, pusimos en marcha una nueva edición del voluntariado **El Otro Sueño**, con la participación y el aporte de jugadores de fútbol de todos los tiempos. Además, renovamos nuestro apoyo a la **Fundación Powerchair Football**: durante el Mundial se lanzó a nivel regional la campaña #GolesDIRECTV en la que, por cada gol anotado, DIRECTV donó USD 100 a la ONG que desarrolla el único deporte adaptado para personas que por sus patologías tienen que utilizar una silla de ruedas motorizada.

Y así como estas acciones marcaron un hito para toda la región, fueron muchos los logros que se replicaron en cada uno de los países, consolidando un 2018 de objetivos cumplidos y compromisos renovados en materia social, educativa y ambiental.

En **Argentina**, a 20 años de nuestra llegada al país, continuamos inspirando a nuestros clientes con acciones como la construcción de **Una Escuela Sustentable**, en la localidad de Mar Chiquita, actividad realizada en conjunto con empresas pares y el tercer sector, de la que participaron voluntarios de DIRECTV y de todo el mundo, promoviendo el desarrollo de estudiantes y maestros.

Por otro lado, en ese país también anunciamos la llegada de **Prepago HD**, favoreciendo el acceso al mejor entretenimiento con una propuesta innovadora e inclusiva.

En **Chile** proyectamos la industria cinematográfica a través de **FACIUNI**, festival que se realiza en toda la región y que en 2018 se convirtió en un hito para la

compañía en ese país, con el apoyo del director y ganador de un premio Oscar, Sebastián Lelio.

En tanto en **Colombia**, seguimos construyendo nuestro vínculo responsable con las comunidades y recorrimos distintas zonas con nuestros proyectos de impacto social: aquí los equipos de voluntarios viajaron a la Amazonia, Barranquilla y Cali para realizar verdaderas transformaciones.

Siempre trabajamos en equipo junto a nuestros colaboradores: escuchar sus necesidades nos ayuda a mejorar. Esto hizo que en **Ecuador obtuviéramos el cuarto lugar del ranking Great Place to Work**, que reconoce a las mejores empresas para trabajar en el país. Asimismo, DIRECTV logró ser parte de este ranking en todos los países de la región.

Por otro lado, en **Perú**, llevamos adelante una jornada de **Cine Itinerante** en la comunidad de San Juan de Lurigancho, una de las más pobladas de ese país. En el marco del Mundial, los habitantes de esa comunidad también pudieron disfrutar de una experiencia de **Estadio Itinerante**, con la transmisión exclusiva del encuentro que disputaron Perú y Dinamarca.

En **Uruguay**, gracias a la planificación y logística, logramos cumplir un desafío que anhelábamos hace años: completar la cobertura en el 100% del territorio, alcanzando 26 puntos de venta, distribuidos en 14 departamentos del país. Además, presentamos **DIRECTV Sports Uruguay**, que marcó un hito para nuestros clientes.

Por último, nos enorgullece haber recibido el premio **Better for the world**, que nos entregó Great Place to Work, fruto del compromiso con nuestras comunidades en toda Latinoamérica, el cual nos motiva a duplicar nuestros esfuerzos para generar cada vez más impactos positivos.

Los invitamos a conocer nuestro ADN a través de este **Reporte de Sustentabilidad 2018**, un recorrido por todo lo que nos identifica como compañía, así como por los hitos más destacados y los resultados de cada uno de los proyectos de impacto social ligados a nuestro negocio.

Manuel Abelleyra
Presidente de **DIRECTV Latin America**



Carta del Director

102-14

Apreciados amigos:

Año tras año, quienes conformamos DIRECTV Ecuador, orientamos nuestros esfuerzos en hacer de la compañía el mejor lugar para trabajar y brindar la mejor experiencia de entretenimiento que existe en el mercado, soportada en altos estándares de calidad, productos y servicios con responsabilidad.

2018 fue un año de grandes retos y logros para cada una de las áreas de DIRECTV Ecuador. Dirigimos nuestra estrategia para conocer las preferencias, gustos y hábitos de nuestros suscriptores con el objetivo de atender sus demandas. Seleccionamos contenidos de calidad para todos los segmentos del hogar, a fin de proporcionar la mejor diversión. Contamos con satélites modernos, para que la cobertura sea más amplia y podamos llegar a la totalidad del territorio continental. Adicionalmente, identificamos las necesidades de las comunidades cercanas a nuestro giro de negocio, para tomar acción mediante nuestro programa de responsabilidad social empresarial denominado Generación DIRECTV.

Con nuestra propuesta de valor conseguimos resultados exitosos: los suscriptores de DIRECTV Ecuador disfrutaron de toda nuestra programación, en especial, de la cobertura de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018 con la emisión de 64 partidos en vivo y en HD, 32 en señal exclusiva y 56 en 4K UHD, con imagen y sonido digital y audio diferencial, con más de 1.000 horas en programación original y la producción directa desde los 12 estadios rusos.

Por otro lado, nos ubicamos entre los primeros puestos como “Mejor Lugar para Trabajar”, “Marcas Internacionales más Recordadas” en la categoría servicios y en el ranking de empresas más importantes del sector de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Mejoramos las oportunidades de desarrollo de niños, niñas y adolescentes en entornos vulnerables, así como de comunidades cercanas, a través del programa Generación DIRECTV, basada en cuatro ejes de acción: Educación, Voluntariado, Influencia y Medio Ambiente.

Considero que cada uno de nuestros compromisos y casos de éxito nos permiten crear valor en nuestros grupos de interés y planificar los desafíos para el futuro.

Por todo lo expuesto, deseo presentar la Memoria de Sustentabilidad 2018, la cual se centra en el desempeño de la compañía en los aspectos económicos, ambientales y sociales que resultan materiales para nuestra actividad y nuestros principales *stakeholders*, esperando que sea de su interés.

Finalmente, aprovecho la oportunidad para reconocer a todo nuestro equipo de profesionales por su esfuerzo, dedicación y compromiso para alcanzar las metas; y agradecer a nuestros clientes y accionistas por su confianza.

Atentamente,

Fernando Ferro Albornoz,
Presidente Ejecutivo de DIRECTV Ecuador



Índice

01. Nos comprometemos

Dónde estamos.....	10
Materialidad.....	12
Nuestra esencia.....	15
Integridad y ética en los negocios.....	16
Valor económico generado.....	18
Innovación tecnológica.....	19

02. Somos sustentables

Mapa de grupos de interés.....	21
Canales de comunicación con los grupos de interés.....	22

03. Entretenemos

Nueva tecnología 4K UHD.....	26
Líderes en deportes y desarrollo de la industria nacional.....	27
Nuestros productos.....	28
Nuestros servicios.....	31
Nuestro foco: los clientes.....	33
Responsabilidad y ética de productos.....	35

04. Colaboramos

Buen clima para trabajar.....	38
Diversidad, inclusión y empleabilidad.....	41
Gestión del talento.....	42
Salud y seguridad ocupacional.....	52

05. Integramos

Nuestra cadena de valor.....	58
------------------------------	-----------

06. Compartimos

Generación DIRECTV - Inclusión social.....	62
--	-----------

07. Preservamos

Gestión sustentable.....	69
--------------------------	-----------

08. Índice GRI.....

74

Para sugerencias, dudas o cualquier comentario relacionado con este reporte contáctese al correo electrónico memoriagri@DIRECTV.com.ec (102-53) o visítenos en:

DIRECTV Ecuador

Av. Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, edificio Torre Corporativa Santa Fe
Quito - Ecuador.



1 >

**Nos
comprometemos**

Hito DIRECTV Ecuador:

¡Cambiamos de imagen!

Cambiar la imagen de DIRECTV y actualizar el símbolo que se ha venido posicionando durante 10 años en el país fue un reto, ya que, el ser líderes de mercado en TV paga trajo algunos desafíos y oportunidades para la marca no solo en Ecuador, sino en toda Latinoamérica.

Cambiar el isologotipo fue posible al apalancarnos en la campaña de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018, al ser emisores oficiales de la fiesta más grande del mundo y tener una campaña de comunicación 360°, logrando ser la cuarta marca más comentada después del Mundial, lo que elevó nuestros indicadores de imagen.

Debido a la aceptación y recordación de marca que recibimos por parte de los clientes y potenciales clientes posterior al Mundial, nuestros indicadores subieron en el tercer Quintil (Q3) en liderazgo en programación, liderazgo en deportes y en High Definition (HD).

Nuestros principales indicadores de marca son: Top Of Heart (TOH) y TOP of Mind (TOM).

Para dar este salto nos basamos en varios estudios, como entrevistas a profundidad, sesiones de inmersión, mesas de conversación con clientes actuales y análisis de tendencias. Posteriormente, realizamos un ajuste en el movimiento perceptual que la marca manejaba pasando de ser el proveedor premium en TV satelital a la experiencia excepcional de entretenimiento.

Nuestro propósito de marca es crear historias, para que la experiencia sea excepcional y que nuestros clientes vivan las emociones del día a día, permitiéndoles pasar de un estado de piloto automático a un modo *on*.

Dónde estamos

102-3, 102-4

Nuestra casa matriz se encuentra en Estados Unidos. En la región, DIRECTV tiene operaciones en:

- Argentina
- Brasil
- Caribe
- Chile
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Uruguay
- Venezuela

Este año, DIRECTV Latin America cambió su nombre a Vrio Corp.², nuestro holding corporativo para DIRECTV y SKY Brasil. En lo que respecta a cambios en ubicación no existe modificación alguna.

De este modo, Vrio Corp. brinda la mejor experiencia de entretenimiento a 13,8 millones de clientes.

Nota: Los 13,8 millones de clientes corresponden a Vrio, que es la compañía que agrupa a DIRECTV Latam y SKY. Fuente: AT&T inc Annual Report 2018

2. Vrio Corp. es únicamente el nombre de la empresa tenedora, pues continuamos operando y brindando nuestros productos y servicios bajo las marcas

DIRECTV ECUADOR

102-1, 102-5

En DIRECTV ECUADOR C. LTDA., en adelante DIRECTV Ecuador, somos una compañía ecuatoriana con las debidas autorizaciones para proveer los servicios de televisión codificada por satélite a través del sistema de audio y video por suscripción. Además, registrada legalmente en Quito, la empresa DTH Ecuador C. Ltda. corresponde en un 99% a DIRECTV Latin America, LLC, y en un 1% a Galaxy Latin America Investments, LLC. Y, a su vez, DTH Ecuador C. Ltda. es dueña en un 99% de DIRECTV Ecuador C. Ltda. (Ecuador) y el 1% restante pertenece a Galaxy Latin America Investments, LLC.

Datos relevantes

102-7



372

Colaboradores



-2%

de reducción de TnCo2e en alcance 2 y 100% de TnCo2e.



Hito DIRECTV Ecuador:

¡Cumplimos 10 años en el país!

En 2018 celebramos ¡10 años de existencia en el mercado ecuatoriano! Para una marca internacional cumplir una década es un hito, debido al crecimiento, la sostenibilidad evidenciada y los reconocimientos que hemos recibido al ser una marca líder en el mercado.

Esto nos llena de orgullo tanto a la empresa como a los colaboradores; en estos 10 años hemos tenido hitos importantes como:



Materialidad

LISTA DE TEMAS MATERIALES

102-20, 102-21, 102-44, 102-46, 102-47 102-48³, 102-49

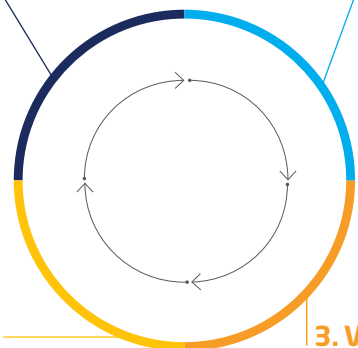
Definimos nuestra materialidad por medio de los aspectos prioritarios que se ponderaron como destacados, los cuales siguen siendo la guía hasta que, con base en las mejores prácticas en sostenibilidad, volvamos a actualizar la planificación estratégica de

la compañía o analicemos que existe la necesidad de aumentar, disminuir o replantear los temas materiales.

Mantenemos el compromiso con los asuntos materiales detectados en la línea base de 2016. Estos asuntos fueron divididos en Estratégicos, Relevantes y No Relevantes; lo cual nos sigue dando una guía de gestión a mediano plazo.

1. IDENTIFICAR

Con base en el ejercicio llevado a cabo en 2016, identificamos 18 Asuntos Materiales, los mismos que se han mantenido durante los periodos 2017 y 2018.



2. PRIORIZAR

Por medio de la participación activa de los principales stakeholders y de 192 encuestas, se hizo un listado de Asuntos Materiales por prioridad.

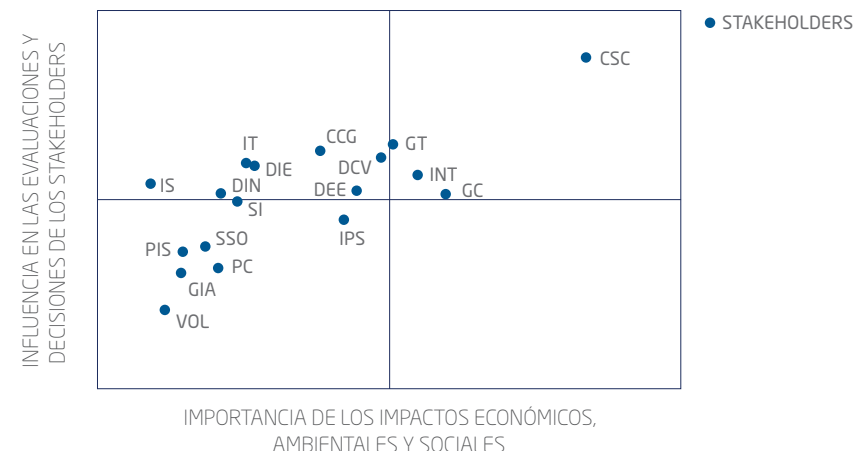
3. VALIDAR

Definimos en conjunto con la Alta Dirección que la Estrategia de Sostenibilidad se enfocará en 14 Asuntos Materiales, mientras que en el presente Reporte hemos definido 8 Enfoques de Gestión que cubren nuestra materialidad.

4. REVISAR

Antes de presentar este documento se revisaron los Asuntos Materiales, el Enfoque de Gestión, su desempeño en el año, y se construyó el contenido presente.

MATERIALIDAD DIRECTV



Asunto Material	Abreviación	Asunto Material	Abreviación
Calidad y satisfacción de clientes	CSC	Inclusión social	IS
Canales de comunicación con los grupos de interés	CCG	Inclusión tecnológica	IT
Desarrollo de la cadena de valor	DCV	Información de productos y servicios	IPS
Desarrollo de la industria nacional	DIN	Innovación tecnológica	INT
Desempeño económico e impacto en Ecuador	DEE	Pluralidad de contenidos	PC
Diversidad, inclusión y empleabilidad	DIE	Programas de inversión social	PIS
Gestión de talentos	GT	Salud y seguridad laboral	SSO
Gestión del impacto ambiental del negocio	GIA	Seguridad de la información	SI
Gobierno corporativo, ética y transparencia	GC	Voluntariado	VOL

3. A lo largo de la Memoria no se ha detectado la necesidad de informar reexpresiones o cambios significativos en alcance o cobertura en función de los reportes 2016 y 2017. En este reporte, el año base comparativo es 2017 (102-48).

Tema	Relación con Estándar GRI	Ponderación	Cobertura	Categoría	
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES (CSC)	<ul style="list-style-type: none"> Etiquetado de los productos y servicios 	1	Interna/Externa	Estratégico	
GESTIÓN DE TALENTOS (GT)*	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Formación y educación 	2	Interna		
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA (GC)	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento regulatorio Mecanismo de reclamación No discriminación Lucha contra la corrupción Inversión 	3	Interna/Externa		
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA (INT)	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión 	4	Interna		
DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR (DCV)*	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas de adquisición Evaluación ambiental de los proveedores Mecanismo de reclamación Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Evaluación de las repercusiones sociales de los proveedores Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos 	5	Interna/Externa		
CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (CCG)	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión 	6	Interna/Externa		
DESEMPEÑO ECONÓMICO E IMPACTO EN ECUADOR (DEE)*	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico 	7	Interna		
DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EMPLEABILIDAD (DIE)	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en el mercado Diversidad Igualdad de remuneración 	8	Interna		
INCLUSIÓN TECNOLÓGICA (IT)	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales 	9	Interna/Externa		
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SI)	<ul style="list-style-type: none"> Privacidad del cliente 	10	Interna/Externa		
INCLUSIÓN SOCIAL (IS)*	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locales Consecuencias económicas 	11	Interna		Relevante
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (SSO)	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad en el trabajo 	12	Interna		
GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DEL NEGOCIO (GIA)	<ul style="list-style-type: none"> Energía Emisiones Efluentes Productos y servicios Materiales 	13	Interna/Externa		
VOLUNTARIADO (VOL)	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de gestión 	14	Interna		
PLURALIDAD DE CONTENIDOS (PC)		15			No relevante
PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL (PIS)		16			
INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (IPS)		17			
DESARROLLO DE LA INDUSTRIA NACIONAL (DIN)		18			

(*): los temas materiales GESTIÓN DE TALENTOS, DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR, DESEMPEÑO ECONÓMICO E IMPACTO EN ECUADOR, e INCLUSIÓN SOCIAL presentan limitación externa a su alcance

A lo largo de la presente elaboración, el principal cambio es la metodología usada, debido a la migración de G4 a Estándar GRI; esta actualización ha generado que revisemos nuestros asuntos materiales y construyamos Enfoques de Gestión pertinentes al contenido. Sobre la base de la tabla que antecede, identificamos 8 Enfoques de Gestión específicos para la presente entrega, así como su contribución hacia los ODS:

Enfoque de Gestión	ODS
Innovación tecnológica, inclusión tecnológica, seguridad de la información	    
Inclusión social y voluntariado	 
Calidad y satisfacción de clientes, líderes en deportes y en productos y servicios	
Gestión de talentos, diversidad, inclusión y empleabilidad, y salud y seguridad laboral	   
Desarrollo de la cadena de valor, y desempeño económico e impacto en Ecuador	   
Gobierno corporativo, ética y transparencia	  
Canales de comunicación con los grupos de interés	       
Gestión del impacto ambiental del negocio	

Nuestra esencia

VALORES EN DIRECTV ECUADOR

102-16

Nuestro compromiso con el Código de Ética orienta a nuestros clientes, accionistas y colaboradores en el actuar de manera ética y honesta. Como organización operamos con integridad y confianza, dos de nuestros valores fundamentales.

Todos los colaboradores de la organización anualmente realizamos el curso de Ética, buscamos que las personas se familiaricen con nuestras prácticas y valores y los vivan día a día en la organización.

Nuestros valores

- **Vive con integridad:** haz siempre lo correcto.
- **Piensa en grande:** sé innovador y siempre primero.
- **Busca la excelencia:** en todo y en cada momento.
- **Inspira imaginación:** dales a las personas lo que no esperan.
- **Mantente presente:** cuando los clientes y colegas más te necesiten.
- **Apoya la equidad:** que tus acciones hablen por ti.
- **Celebra la libertad:** de prensa, de expresión, de creencias.
- **Marca la diferencia:** haz un impacto en tu mundo.

En el año 2018 el 100% de los colaboradores tomaron el curso de Ética.

Así también, contamos con el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad, los cuales buscan orientar a cada uno de nuestros colaboradores en los principios, normas y directrices que gobiernan nuestra relación laboral.

Frecuentemente realizamos charlas explicativas de dichos Reglamentos a todos los colaboradores, buscando generar una conciencia de respeto a nuestras normas y políticas para tener un entorno de productividad y bienestar.

Nuestros compromisos

- **Con la honestidad y entre nosotros**
- **Con nuestra empresa y nuestros accionistas**
- **Con nuestros clientes**
- **Con nuestras comunidades**



Integridad y ética en los negocios

ENF6103-1, 103-2, 103-3

Para DIRECTV Ecuador es importante desarrollarnos con los más altos estándares éticos, a nivel tanto de los colaboradores como de quienes conforman el gobierno corporativo. Este Enfoque de Integridad y Ética en los negocios se extiende a todas las áreas de la compañía, mientras que a nivel externo involucra a los proveedores.

Contamos para esto con procedimientos, políticas y contratos en los que incluimos la obligación de cumplir con normas éticas y/o anticorrupción, llamados Hacer lo Correcto (Do the Right Thing). El resultado de lo mencionado se evalúa mediante auditorías internas y externas.

A la fecha no hemos sido sujetos de ninguna observación de incumplimiento.

COMUNICACIÓN ÉTICA

205-1, 205-3

Para DIRECTV es primordial el cumplimiento de la normativa de ley norteamericana FCPA (Foreign Corrupt Practices Act - Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero) y del Código de Ética interno, y como hemos mencionado anteriormente los colaboradores son constantemente capacitados con charlas informativas sobre FCPA.

DIRECTV Ecuador cuenta con un FCPA Officer que maneja todos los temas relacionados con FCPA y anticorrupción. Para temas éticos hay un Comité conformado por las áreas de Presidencia, Legal y Recursos Humanos. Adicionalmente, contamos con una página web de reporte de temas éticos (www.ethicspoint.com), en la que cualquier funcionario de DIRECTV puede hacer denuncias de forma anónima y sin repercusiones.

A lo largo de 2018 no tuvimos escenarios de riesgos o casos relacionados con la corrupción.



Tabla por categoría laboral y regionales

Regionales	Categoría laboral	%	
AMBATO	Jefe	0,27%	
	Supervisor / Coordinador	0,27%	
	Analista	0,54%	
	Asistente	1,08%	
CUENCA	Gerente	0,27%	
	Jefe	0,27%	
	Supervisor / Coordinador	1,61%	
	Analista	0,54%	
	Asistente	1,88%	
	GUAYAQUIL	Gerente	0,81%
		Jefe	0,81%
		Supervisor / Coordinador	2,42%
Analista		2,15%	
	Asistente	8,60%	
	Operativo	2,15%	
	MANTA	Gerente	0,27%
		Jefe	0,27%
Supervisor / Coordinador		0,81%	
Analista		0,81%	
	Asistente	2,69%	
	Operativo	0,27%	
	QUITO	Director	1,08%
		Gerente	5,91%
Jefe		8,87%	
Supervisor / Coordinador		8,33%	
	Analista	23,39%	
	Asistente	18,01%	
	Especialista	1,08%	
	Operativo	4,57%	
Total general		100%	

PROCEDIMIENTOS ÉTICOS

205-2

No realizamos ningún tipo de comunicación a órganos del Estado; sin embargo, si en algún momento hemos suscrito algún contrato con dicha parte, como con cualquier proveedor, hemos incorporado las respectivas cláusulas de FCPA o anticorrupción. De la misma manera, se sigue el mismo procedimiento con socios estratégicos y proveedores.

Como medida de prevención anticipada, todo proveedor que va a iniciar o ya mantenga una relación o contacto con algún funcionario público o de gobierno, debe llenar los formularios de FCPA para ser analizados previamente y para estar alineado con las disposiciones de estas normas.

A fin de dar a conocer el Código de Ética y las normas anticorrupción, brindamos el curso de Compliance a todos los colaboradores de manera anual a través de la plataforma de Internet.

En 2018, el 100% de los empleados tomó este curso (372 colaboradores).

Valor económico generado

ENF5, 102-45, 201-1, 201-3, 103-1, 103-2

El desempeño de la compañía en 2018 fue exitoso. Nuestros ingresos por ventas ascendieron de US\$ 186 millones en el 2017 a US\$ 190 millones en el ejercicio 2018. De igual manera, generamos más impuestos directos e indirectos para el Estado ecuatoriano, al pasar de US\$ 69 millones a US\$ 74 millones en el mismo período.

Y, por nuestras operaciones registradas en este período, el Servicio de Rentas Internas mantuvo a DIRECTV Ecuador en el grupo de Grandes Contribuyentes. En definitiva, hemos crecido de forma constante y seguiremos haciéndolo, porque somos una empresa comprometida con el país.

Para la generación de estos datos, utilizamos el principio de devengado, debido a que este cumple con la normativa técnica para la preparación y presentación de estados financieros. La fuente de información constituye los Estados Financieros (EEFF) auditados⁴ por la firma Ernst & Young para 2017 y los reportados a nuestra casa matriz para 2018, pendientes de ser auditados por la firma mencionada.

Mediante un estricto cumplimiento de toda la normativa legal, así como el apego a las Normas Internacionales de Información financiera se garantiza que la compañía cumple de forma adecuada con el manejo de sus finanzas corporativas.

Al ser una compañía cuyo enfoque es brindar un servicio de excelencia al consumidor, antes de tomar una decisión de negocio se mide en primer lugar el impacto que generará en nuestros clientes para posteriormente evaluar el potencial retorno financiero que las mismas generarán en el corto y largo plazo.

El valor económico generado en el 2018 por un total de USD\$15.94 millones equivale al 8,41% respecto a los ingresos generados. Es importante señalar que los pagos directos a los colaboradores de la compañía, incluidos beneficios sociales y utilidades totalizan un valor de USD\$17.04 millones, lo cual equivale a un promedio mensual de USD\$3.600 por persona.

En DIRECTV Ecuador no disponemos de un plan de jubilación privado ofrecido a nuestros colaboradores, debido a un tema de cumplimiento legal, no obstante la compañía está obligada a realizar provisiones anuales a fin de cubrir un eventual pago de jubilación patronal para los colaboradores que lleguen a acumular un tiempo de servicio superior a los 25 años.

Los fondos acumulados por esta provisión son únicamente contables ya que la compañía no ha constituido formalmente un fondo administrado por empresas especializadas en estos temas. El valor de la provisión acumulada por este concepto ascendió a USD\$956 mil en el 2018 y USD\$804 mil en el 2017.

Distribución de la riqueza expresada en miles de dólares

	2018	2017
Ingresos	\$ 189.664	\$ 186.188
Valor económico distribuido		
Gastos operativos	\$ 132.254	\$ 123.679
Sueldos y prestaciones de los colaboradores	\$ 17.042	\$ 15.920
Pagos a los proveedores de capital	\$ 5.500	\$ 11.858
Pagos al gobierno	\$ 18.711	\$ 18.498
Inversiones en comunidades	\$ 210	\$ 217
Valor económico retenido	\$ 15.947	\$ 16.016

Impuestos generados en 2017-2018

Impuestos	2018	2017
Impuesto a los consumo especiales (ICE)	\$ 27,6	\$ 26,9
Impuesto al valor agregado (IVA)	\$ 16,8	\$ 17,4
Retenciones en la fuente a proveedores	\$ 20,6	\$ 16,4
Impuesto a la salida de divisas (ISD)	\$ 3,5	\$ 3,4
Impuesto a la renta	\$ 5,7	\$ 5,1
Total impuestos generados	\$ 74,3	\$ 69,2

4. (102-45) En los EEFF de DIRECTV Ecuador no se consolidan otras empresas.

Innovación tecnológica

ENF1, 103-1, 103-2, 103-3

En DIRECTV Ecuador brindamos una cartera de servicios de contenido y entretenimiento mediante video por suscripción, que se apalanca sobre una infraestructura tecnológica/informática que permite brindar los servicios de manera ágil y eficiente, ya sea desde la compra, los canales de atención, los puntos de recarga, el call center y los servicios técnicos a domicilio.

Al considerar la naturaleza de nuestro servicio de video contenido sabemos que la gestión tecnológica debe estar permanentemente en funcionamiento y bajo supervisión al 100%, es decir, un servicio disponible para los suscriptores durante las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Además, realizamos un monitoreo constante de la confidencialidad y seguridad de la información de los clientes, implementando herramientas y procesos para un monitoreo constante de los datos personales de los suscriptores.

La gestión tecnológica es manejada con estándares corporativos apoyados desde diferentes equipos distribuidos en la compañía con responsabilidades establecidas a lo largo de la cadena de servicios informáticos/tecnológicos (IT), con responsables en cada país donde estamos presentes.

La responsabilidad tecnológica consiste en brindar al suscriptor un servicio estable, amigable y de alta calidad. Esto es posible al implementar soluciones

para los modelos de negocio Previo Pago y Prepago; ya sea mediante canales de servicio de video, TV o streaming, o incluso mediante una penetración de puntos de recarga (+50.000), distribuidos en el territorio nacional. También es posible mediante una red de canales presenciales, telefónicos y virtuales (redes sociales) que permiten brindar soporte y omnicanalidad⁵ hacia el suscriptor.

Durante 2018, implementamos soluciones de estandarización (sistemas y procesos) en los ámbitos de servicio al cliente y servicios de campo (instalación/asistencia técnica), que han permitido mayor agilidad en los tiempos de instalación del servicio o en la atención al cliente.

Los servicios tecnológicos son definidos anualmente y persiguen lineamientos de agilidad en la entrega de soluciones, seguridad informática y estabilidad/confiabilidad. Contamos con mecanismos de evaluación que siguen un proceso anual de medición y permiten optimizar indicadores de estabilidad de infraestructura, seguridad informática y delivery⁶ de soluciones año a año.

En 2018 logramos los objetivos indicados con una especial atención en aspectos relacionados a delivery y seguridad en los datos personales de los suscriptores.



5. Presencia a través de varios canales.

6. Término que, desde IT que abarca Solutions Delivery y Service Delivery, en su definición técnica, entendido como la entrega de soluciones (aplicaciones de software) y servicios (infraestructura, soporte) tecnológicos.

A large, white, stylized number '2' with a small chevron symbol pointing to the right, positioned to the left of the main text.

**Somos
sustentables**

Mapa de grupos de interés

102-40, 102-42

A través de una gestión integral, hemos identificado quiénes son los actores claves en la cadena de valor de la empresa, y de esta manera los involucramos por medio de relaciones positivas y a largo plazo, estos actores son:

- **Alta dirección**
- **Colaboradores**
- **Clientes**
- **Autoridades**
- **Aliados**
- **Proveedores estratégicos (periodistas de cobertura, canales de venta y recargas)**
- **Proveedores de bienes y servicios**
- **Dealers (venta e instalación)**
- **Comunidad/ fundaciones**
- **Medios de comunicación**



Canales de comunicación con los grupos de interés

INTERACTUAMOS

ENF7, 103-1, 03-2, 103-3, 102-43

Para nosotros es importante tener canales de comunicación con los diferentes grupos de interés, dado que, de esa manera logramos posicionar la marca, comunicar las acciones que hacemos y los cambios positivos que generamos en la sociedad. Además, estos canales permiten desarrollar relaciones cercanas, positivas y a largo plazo con los diferentes *stakeholders*.

El impacto de las acciones comunicacionales que generamos son visibles internamente en los colabora-

dores de distintas áreas de la compañía, al mostrar su compromiso, entrega en sus labores cotidianas y en las acciones de voluntariado en las cuales participan. El capital humano es una prioridad para DIRECTV Ecuador, es por esta razón que Gestión Humana y Comunicación Interna orientan sus esfuerzos en crear un ambiente y clima laboral de calidez, hospitalidad y respeto, donde prime la cultura puertas abiertas y la inclusión.

Con los accionistas e inversores mantenemos un diálogo constante, con comunicación transparente, oportuna, veraz, contrastable y abierta. De manera externa, el impacto lo vemos reflejado en los cambios generados en:

Sociedad

a través de refacciones, mejoras y construcciones en canchas, escuelas, fundaciones; y en la comunicación responsable con diferentes medios.

Administraciones y entidades públicas

a través de una cultura de escucha, confianza, procesos administrativos, planificación, alineación, comunicación y alianzas público-privadas.

Proveedores

a través de una comunicación bidireccional, clara, que coadyuva a una larga relación entre cliente y proveedor, cuyo objetivo principal es ganar-ganar.

Clientes

a través del diálogo y el *feedback*, coherencia, calidad y un lenguaje comprensible, cercano y humano, cargado de los valores institucionales que DIRECTV Ecuador proyecta a la sociedad y a sus suscriptores como empresa.





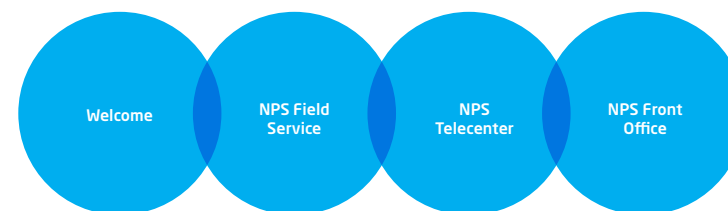
La comunicación con nuestros grupos de interés está basada en **transparencia, diálogo fluido, lenguaje accesible, formato atractivo, buenas prácticas, planificación, medición y seguimiento de acciones.**

En lo que respecta a la cobertura de este tema material, no identificamos limitaciones, ya que somos los responsables de proveer contenido útil, creíble y verificable, basado en principios corporativos que delimitan un acceso libre y transparente de la información, tomando en cuenta niveles de confidencialidad y reserva.

En DIRECTV Ecuador gestionamos:

Comunicación con los medios, entidades públicas y otros grupos de interés, a través del departamento de Relaciones Públicas.

Comunicación con clientes a través del *call center*, página web y redes sociales que son manejados bajo protocolos de servicio al cliente. Los indicadores de satisfacción que medimos en DIRECTV Ecuador abarcan toda la cadena de valor del cliente en los distintos *touch points* donde el cliente interactúa.



Comunicación con colaboradores a través de DIRECTV News, un portal donde se suben las noticias relevantes de cada área complementadas con material fotográfico, además del canal de *Ethic Points*.

Comunicación con los docentes de Escuela Plus, a través de la línea telefónica 1-800-ESCUEL.

»
El objetivo es tener una comunicación responsable, cargada de credibilidad, contenido global y coherente, con portavoces adecuados e información atractiva.
 «

La comunicación responsable es una prioridad para la compañía, y es por esta razón que se designan voceros, quienes son las personas autorizadas para hablar con los medios de comunicación u otros *stakeholders*.

Con estos grupos de interés, formamos una red en constante interacción, para generar una relación de confianza y un diálogo fructífero para el crecimiento de todos a través de diferentes canales. En DIRECTV Ecuador evaluamos todos estos mecanismos periódicamente.

Alta Dirección » Directorios (encuentros semanales)

Colaboradores » Correos, afiches, *wallpapers*, *whatsapp*, reuniones (permanente)

Autoridades » Cartas, contacto telefónico, correos, reuniones (eventual)

Fundaciones » Reuniones (periódicas)

Proveedores de bienes y servicios » Correos, contacto telefónico, reuniones (permanente)

Proveedores estratégicos » Correos, contacto telefónico, reuniones (permanente)

Medios de comunicación » Reuniones, correos, contacto telefónico, redes sociales (periódico)

Aliados » Correos, contacto telefónico, reuniones (permanente)

Clientes » Canales habilitados (permanente)

PARTICIPAMOS

102-12, 102-13

Para DIRECTV Ecuador es muy importante mantener buenas relaciones con instituciones que permitan el desarrollo del negocio, por eso pertenecemos a los siguientes organismos:

- Cámara de Comercio de Quito, a partir de 2008
- Cámara de Comercio Ecuatoriana – Americana, a partir de 2010
- Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL), a partir de 2015
- Asociación de Empresas Proveedores de Servicios de Internet, valor agregado Portadores y Tecnologías de la Información (AEPROVI), a partir de 2017
- Comité Empresarial Ecuatoriano (CEE), a partir de 2017

Adicionalmente a los mencionados, pertenecemos voluntariamente a Pacto Global, Corresponsables y Red para la Erradicación del Trabajo Infantil (ETI).



3 > **Entretenemos**

HITO DIRECTV Ecuador:

Nueva tecnología 4K UHD

El compromiso de DIRECTV Ecuador es brindar a sus clientes el mejor entretenimiento, lo cual va de la mano al brindar tecnología de punta, y en el 2018, dimos un paso más en este sentido con el lanzamiento de la tecnología de 4K UHD.

Con esta incorporación, seguimos reforzando nuestro liderazgo en tecnología, al ser el único operador de TV Paga en el país que brinda a sus clientes este nuevo y moderno formato.

El lanzamiento de 4K UHD como parte del portafolio de productos de DIRECTV Ecuador lo realizamos en el marco de la cobertura de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018. Adicionalmente, el 6 de mayo de 2018 hicimos el lanzamiento de la primera transmisión de un partido en vivo y en 4K UHD con la cobertura del clásico español FC Barcelona vs. Real Madrid.

Para tener acceso a esta nueva tecnología, los suscriptores de DIRECTV Ecuador necesitan un decodificador con tecnología 4K UHD y un televisor adecuado para recibir este tipo de resolución.

Durante el 2019, seguiremos comercializando nuestro plan Platino Plus 4K UHD para que nuestros suscriptores disfruten del mejor contenido y con la más alta tecnología. Asimismo, continuaremos complementando nuestro canal DIRECTV 4K UHD (*Ultra High Definition*) con una variedad de contenidos como deportes, series, documentales y tendencias.

4K UHD es un formato de video que provee una calidad de resolución hasta 4 veces HD.



Líderes en deportes y desarrollo de la industria nacional

ENF3 103-1,103-2,103-3

El objetivo de DIRECTV Ecuador es ser líderes en tecnología, contenido y entretenimiento.

El contenido más valorado en TV Paga es el deportivo. Por lo tanto, nuestro foco en gestionar y mantener la producción del más alto nivel es lo que nos mueve todos los días para satisfacer a los clientes.

En DIRECTV Ecuador somos líderes indiscutibles en deportes, ofrecemos la mejor experiencia de entretenimiento, cuando y donde lo prefieran los usuarios. Queremos que nuestros clientes disfruten de la mejor y más amplia cantidad de contenido exclusivo, con lo último en tecnología y la más alta calidad en el mercado.

Para garantizar este liderazgo, contamos con canales propios deportivos exclusivos que transmiten las 24 horas del día; DIRECTV Sports, DIRECTV Sports 2 y DIRECTV Sports+, junto con la apertura de canales ocasionales que se utilizan para transmisiones de eventos simultáneos.

Estos canales se caracterizan por transmitir partidos de Premier League de Inglaterra, la Liga Santander de España, Ligue1 Conforama de Francia, Copa del Rey, Coppa Italia DFB Pokal, Coupe de Francia, y UEFA Nations League. También tenemos básquet de la NBA, Liga de las Américas, Torneos FIBA y la Euroliga, torneos de tenis, campeonatos mundiales

de la FIFA, entre otras competiciones deportivas mundiales. Todo este contenido está disponible de manera exclusiva para clientes de DIRECTV Ecuador.

Estamos en constante revisión del mercado; uno de los focos principales es la evaluación del contenido más importante en entretenimiento y sobre todo deportivo. Estos estudios nos dan un parámetro de los gustos y las preferencias de nuestros clientes para, en función de esto, poner a disposición de nuestros suscriptores dichos contenidos.

Líderes en tecnología: Para mantener este liderazgo, en DIRECTV Ecuador nos hemos caracterizado por ser pioneros en brindar a los clientes las nuevas tecnologías. Nos posicionamos como líderes en servicio de televisión digital, grabación de contenido en decodificadores, servicio de televisión en Alta Definición (HD) y por supuesto 4K UHD.

Contamos con las transmisiones de los partidos de:

Premier League de Inglaterra » 6 partidos en exclusiva y 1 en 4K UHD por fecha

La Liga Santander de España » 5 partidos en exclusiva y 2 partidos en 4K UHD por fecha

Ligue1 Conforama de Francia » 2 partidos en exclusiva por fecha

Para cumplir el liderazgo en entretenimiento, es importante tomar en cuenta las expectativas mínimas que tiene el cliente frente a cierto contenido. Por lo tanto, para estar a la vanguardia de lo que el cliente busca, hemos cambiado la forma de comercializar el modelo del fútbol ecuatoriano, logrando mayor satisfacción en nuestros clientes.

El mejor evaluador son los clientes y, al ser líderes del mercado ecuatoriano, nos enfocamos en lo que ellos buscan. Para esto, les realizamos encuestas donde evidenciamos que el contenido deportivo exclusivo es altamente valorado. Gracias a esta gestión, hemos logrado ser líderes en el mercado ecuatoriano.

»
Queremos que nuestros clientes disfruten de la mejor y más amplia cantidad de contenido exclusivo, con lo último en tecnología y la más alta calidad en el mercado.
«

Nuestros productos

ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE MARKETING

102-2

La comunicación corporativa se centraliza en las oficinas de Quito, donde se define la estrategia para ser posteriormente implementada de manera coordinada y coherente en todo el territorio continental ecuatoriano.

La jefatura de Comunicación Corporativa se encarga de gestionar la estrategia de comunicación de todos los productos de la empresa hacia el mercado (Previo Pago, y Prepago principalmente), y así construir un mensaje que genere impacto y relevancia en el público objetivo o segmento adecuado para el producto y servicio, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos que impactan en la comunicación.

Para garantizar que el mensaje llegue oportunamente y con el tono adecuado, se realizan investigaciones sobre el comportamiento de los segmentos para identificar los *insights* más relevantes que el mercado local tenga y en base a estos desarrollar estrategias de comunicación que soporten la estrategia comercial de la empresa.

La gestión de comunicación corporativa es coordinada con las áreas de Producto y Rentabilidad con el fin de llegar a los objetivos comerciales de la organización. El desarrollo creativo de la comunicación lo realizamos

con dos agencias de publicidad, una con un enfoque creativo y la otra con un enfoque en optimización de medios de comunicación tanto *Above the Line* (ATL) como digital. Las dos cuentan con un equipo especializado para cada producto, dado que la comunicación debe ser diferenciada con el fin de generar un mensaje claro para los públicos objetivos.

El impacto de la gestión lo medimos a través de los resultados comerciales de producto y, adicionalmente, con un estudio de mercado que refleja la vitalidad de la mar-

ca. Los indicadores a los que damos seguimiento son: el *Top of Heart* (TOH), que mide qué tan aspiracional somos como marca, y el *Top of Mind* (TOM), que mide qué tan recordada es la marca en la categoría de TV Paga.

En este sentido, en el 2018 obtuvimos el 33% de TOM, es decir que llegamos casi a duplicar la recordación de marca versus nuestro principal competidor, que tuvo el 12%; y el **45% en TOH, es decir, la marca está en el corazón de los ecuatorianos**, versus nuestro principal competidor, que tuvo el 8%.

Comercial

Comercial y operativamente dividimos el país en 2 mercados:

COSTA



SIERRA



Cada uno de los mercados gestiona en sus territorios los distintos canales de atención para los clientes nuevos y actuales en:

- Islas en centros comerciales
- Front de ventas: Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato
- Asesores comercial de campo

PREPAGO

103-1, 103-2

DIRECTV Prepago constituye una alternativa de TV Paga para todos los hogares ecuatorianos, debido a que, por su modalidad de comercialización, permite la accesibilidad para los hogares de cualquier segmento, ya que, al no existir un compromiso de pago recurrente, el cliente recarga y disfruta del servicio cuando quiere. El valor agregado que ofrece DIRECTV es la calidad del servicio y la programación exclusiva, permitiendo a los hogares disfrutar de un producto diferenciado.

Los clientes Prepago son clientes que buscan una alternativa de TV Paga, sin la obligatoriedad de destinar un presupuesto fijo mensual para el pago del servicio. El cliente elige cuándo ver y por el tiempo que considere necesario, dependiendo del presupuesto del que disponga o de la necesidad de ver programación específica.

El producto DIRECTV Prepago funciona bajo la modalidad recargas; es decir que el servicio se habilita cuando el cliente realiza una recarga, permitiendo la administración de su presupuesto de acuerdo con sus necesidades. DIRECTV Prepago se comercializa bajo la modalidad *kit*, disponibles en *retails*, autoservicios y tiendas especializadas a nivel nacional, e incluye todos los componentes necesarios para disfrutar del servicio; entre otros, antena satelital, decodificador y cables. Todos nuestros *kits* tienen garantía de un año contra cualquier defecto de fábrica.

En 2018 todos nuestros *kits* Prepago incluyen tecnología y programación HD, la cual puede activarse con

planes a partir de 30 canales en tecnología HD y más de 90 en tecnología *Standard Definition* (SD). Este producto se comercializa a través de nuestros socios estratégicos en aproximadamente 2.000 puntos de venta, en los principales autoservicios, cadenas de electrodomésticos, farmacias y tiendas a nivel nacional.



USD 7

El pago de este servicio se realiza a través de recargas desde USD 7



+50.000

puntos de venta como farmacias, tiendas, bancos e incluso en plataformas digitales como nuestra página web y banca *online*.

Con esta opción, buscamos convertirnos en una alternativa de TV Paga para todos los hogares del Ecuador. La accesibilidad y el modo de comercialización se adaptan a las necesidades de la mayoría de los hogares, convirtiéndose en una opción ideal.

La oferta, precios y promociones son notificadas y publicadas con las aprobaciones que exigen los entes reguladores y las políticas comerciales internas. El detalle de la oferta y condiciones comerciales se encuentra disponible en la página web de DIRECTV Ecuador: www.DIRECTV.com.ec.

»
En 2018 todos nuestros kits Prepago incluyen tecnología y programación HD, la cual puede activarse con planes a partir de 30 canales en tecnología HD y más de 90 en tecnología *Standard Definition* (SD).
«

Ponemos a disposición del cliente varios canales de contacto para la resolución de problemas, consultas y compra de servicios; estos canales buscan brindar la mejor experiencia, es así que, están a disposición los canales: línea telefónica (02 3979197), SMS (77999), USSD para celulares (*8179#), puntos de atención en las principales ciudades del país y página web:

www.DIRECTV.com.ec.

PREVIO PAGO

103-1, 103-2, 103-3

Ofrecemos a nuestros clientes Previo Pago una experiencia de entretenimiento incomparable, con contenido original y exclusivo, tecnología de la más alta calidad y el mejor servicio. En esta modalidad, el cliente realiza un pago recurrente y tiene acceso a una gran diversidad de servicios complementarios, así como exclusivos.

Los clientes Previo Pago buscan una alternativa de TV Paga extraordinaria y tienen acceso a la más alta tecnología y programación de nuestra oferta, con servicios adicionales: DIRECTVPlay.com, DIRECTV Sports VR y DIRECTVSports.com. Además, DVR HD DIRECTV, con el cual los clientes pueden grabar, pausar y retroceder con la mejor imagen y sonido desde su computador o móvil con CONTROL Plus.

Con el producto DIRECTV Previo Pago, el cliente dispone del servicio de TV Paga de manera permanente las 24 horas del día los 7 días de la semana por un pago recurrente mensual, el cual varía de acuerdo con la tecnología y el plan de programación que elija. Se ofrece así una experiencia de televisión de primera calidad con contenido exclusivo y único, con las últimas tecnologías para el entretenimiento y excelencia en servicio al cliente. Además se busca brindar tecnología, entretenimiento y la experiencia más completa de TV Paga para todos los hogares del Ecuador.

Al igual que el Prepago, todos los detalles correspondientes a nuestras ofertas están publicadas en la página web de la compañía y cumplen con los requerimientos de los diferentes entes reguladores y las políticas comerciales internas.

Disponemos de diferentes puntos y medios de contacto que permiten a los suscriptores gestionar distintos requerimientos de su servicio DIRECTV (resolución de problemas, consultas y compra de servicios). Estos canales buscan brindar la mejor experiencia en servicio. Es así que están a disposición los siguientes canales: **línea telefónica (02 3979100), SMS (77999), USSD para celulares (*8179#),** puntos de atención en las principales ciudades del país y la página web **www.DIRECTV.com.ec.**

»
Disponemos de diferentes puntos y medios de contacto que permiten a los suscriptores gestionar distintos requerimientos de su servicio DIRECTV.
 «

Para los nuevos clientes tenemos disponibles canales de venta telefónica, islas en los principales centros comerciales y asesores comerciales, para que puedan ofrecer un servicio personalizado que se adecue a las necesidades.

En cuanto a programación, disponemos de los planes Familiar, Bronce, Plata, Oro, Oro Nexus y Platino Plus; además, incluimos sin costo adicional el Campeonato Ecuatoriano de Fútbol (CEF) en todos los planes.

Para garantizar que los servicios Prepago y Previo Pago lleguen a los hogares de la mejor manera, disponemos de áreas de procesos y calidad, además de alta tecnología para contribuir a la entrega del servicio de TV Paga con altos estándares de calidad.

Nuestros servicios

Algunos de los servicios que ofrecemos son:

- Instalaciones básicas para los nuevos clientes
- Instalaciones adicionales
- Mudanzas
- Servicios a la base de clientes existentes
- Asistencias técnicas
- *Upgrade / Downgrade* de tecnología
- Cancelaciones

Adicionalmente, hemos implementado herramientas que permitan a los suscriptores gestionar por sí mismos distintos procesos, lo que se traduce en la disminución de contactos que involucren la atención de forma presencial, telefónica u otra vía directa, y generar así eficiencia en los costos. Estos medios de autogestión, que se disponen actualmente dentro de todo el territorio continental ecuatoriano, se detallan en el siguiente cuadro:

Medio	Nombre comercial	Aplica a
SMS	Mensaje de texto	Previo Pago / Prepago
USSD	DIRECTV móvil	Previo Pago / Prepago
IVR	Atención telefónica	Previo Pago / Prepago
WEB	MiDIRECTV	Previo Pago / Prepago

PLATAFORMAS Y APPS

DIRECTV Play

Es una plataforma de contenidos online que reúne en un solo lugar películas, series, deportes en vivo y la mejor programación infantil de nuestros proveedores, como HBO GO, FOX APP, ESPN Play y DIRECTV Sports, entre otros, para ver como, cuando y donde quieras. Con DIRECTV Play disfrutarás de tus contenidos favoritos, desde cualquier pantalla, las 24 horas del día y sin costo adicional.

Para acceder al contenido en DIRECTV Play, es necesario ser cliente activo y estar registrado en MiDIRECTV. Una misma cuenta de DIRECTV Play puede ser utilizada hasta dos veces en simultáneo.

CONTROL PLUS

CONTROL Plus™ es una funcionalidad con la que se puede programar la grabación de series y películas en el decodificador DIRECTV Plus™ o DIRECTV Plus HD™, desde cualquier lugar que cuente con una conexión a Internet.

Las grabaciones pueden ser programadas desde un computador, una tableta o un celular sin importar si estás dentro o fuera de casa. El uso de esta funcionalidad es fácil y sin costo adicional.

DIRECTV Sports App

La renovada aplicación oficial de DIRECTV Sports ofrece

una experiencia única de deportes, la cual ofrece partidos en vivo y repeticiones, noticias, resultados, calendarios y mucho más.

La aplicación es gratuita y está disponible tanto en el iTunes Store como en Google Play. Todos los clientes activos de DIRECTV podrán ingresar su usuario y contraseña de MiDIRECTV para disfrutar del mejor contenido en vivo.

El cliente podrá vivir la acción de las mejores ligas europeas con partidos semanales exclusivos de la Liga Inglesa, Liga Española y Liga Francesa. Además, partidos de la NBA, Torneos FIBA, programas originales de DIRECTV Sports y mucho más.

Alguna de las nuevas funciones de la renovada DIRECTV Sports App son:

- Diseño más simple e intuitivo.
- Partidos y programas en vivo y repeticiones On Demand.
- **Match Center**, donde encontrarás todo el detalle y estadísticas de los partidos del fin de semana de las mejores ligas europeas y americanas.
- **Resultados**: Información en vivo y en tiempo real de resultados de partidos y calendario de próximas fechas.
- **Noticias y videos**: Permanece informado de todo

lo que ocurre en el mundo del deporte a nivel local e internacional.

- **Alertas**: Recibe alertas de inicio de partido, goles y resultado final para todos tus partidos favoritos.

Podrás vivir la acción de las mejores ligas europeas con partidos semanales exclusivos de la Liga Inglesa, la Liga Española y la Liga Francesa. Además, partidos de la NBA, Torneos FIBA, programas originales de DIRECTV Sports y mucho más.

DIRECTV App

La App de DIRECTV ofrece acceso fácil a los servicios de tu cuenta de DIRECTV, tanto para clientes Prepago como Previo Pago. Está disponible en iTunes Store y Google Play. Entre sus funcionalidades se encuentran:

- Manejar tu cuenta de MiDIRECTV
- Acceder a contenidos online de DIRECTV Play
- Consultar la Guía de Programación y Guía de Canales

MiDIRECTV

MiDIRECTV es la plataforma de autoservicio para clientes de DIRECTV. Esta plataforma te ofrece la oportunidad de manejar tu cuenta de DIRECTV por Internet donde sea que estés, las 24 horas del día, de manera fácil, conveniente y segura. Además podrás:

- Manejar tu cuenta por Internet: Revisar saldos, fac-

turas, y mucho más.

- Actualizar datos personales: Obtener beneficios exclusivos manteniendo tu cuenta al día.
- Acceder a programación exclusiva: Ver estrenos reservados solo para clientes registrados.
- Comprar programación: Pedir películas Pay Per View o PPP (“pague por ver”) y solicitar programación Premium Acceso a DIRECTV Play (portal en línea para ver contenidos vía streaming de nuestros proveedores).
- Consultar el estado de solicitud de servicio técnico: Informate del estado de tu visita técnica solicitada.

Realidad Virtual - VR

En el 2018, DIRECTV realizó por primera vez la transmisión de los 64 partidos de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018 en realidad virtual (VR).

La realidad virtual agrega un nivel de detalle e interacción, permitiendo que nuestros suscriptores experimenten cada momento de los partidos como si estuvieran en el estadio en persona. Tanto nuestros clientes Prepago como los Previo Pago pudieron explo-

rar libremente todos los partidos en vivo al descargarse la aplicación móvil: DIRECTV Sports VR.

DIRECTV Fans

Es nuestro programa de fidelización que busca otorgar a nuestros suscriptores actividades exclusivas y experiencias únicas a través de concursos y beneficios en alianza con nuestros proveedores de contenidos.

DIRECTV Sports

La pasión por el deporte se vive en DIRECTV Sports. En nuestra plataforma interactiva de deportes ubicada en el canal 600, el cliente puede enterarse de las últimas novedades, descubrir la mejor programación deportiva y disfrutar de los programas interactivos con los mejores comentaristas de toda Latinoamérica.

DIRECTV Cinema

Es la plataforma ubicada en el canal 400, que permite a los suscriptores de DIRECTV tener hasta 5.000 películas al mes y acceder a información dividida por género, horario o duración.

Tecnologías, paquetes y productos

Las tecnologías

4K UHD

NEXUS

HD DVR

HD

SD DVR

SD

Los planes

PLATINO PLUS

PLATINO

ORO

PLATA

BRONCE

FAMILIAR

Los productos

DIRECTV DIGITAL

DIRECTV HD

DIRECTV PREVIO PAGO (paquete Bronce SD, Bronce HD, Bronce HD DVR, Plata SD, Plata HD, Plata HD DVR, Oro HD, Oro HD – DVR, ORO DIRECTV NEXUS, Platino y Platino Plus)

DIRECTV PREPAGO (Básico familiar SD, Bronce HD)

Nuestro foco: los clientes

SIGUIÉNDOLE EL PULSO A LA SATISFACCIÓN

ENF3 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-43

La satisfacción de nuestros clientes es de vital importancia para nuestro negocio; de esta manera podemos contestar adecuadamente a sus expectativas. Contamos con un equipo interno preparado para brindar atención a los requerimientos y necesidades de nuestros suscriptores. Además, esta gestión es evaluada y revisada constantemente a través de varios indicadores que evidencian cómo estamos atendiendo a nuestros clientes.

Los indicadores de satisfacción que medimos en DIRECTV Ecuador abarcan toda la cadena de valor del cliente en los distintos *touch points* donde el cliente interactúa:

Welcome

NPS Field Services

NPS Telecenter

NPS Front Office



Algunos resultados de satisfacción

Satisfacción de telecenter 2018		
Descripción	Promedio 2018	Promedio 2017
% Satisfacción con el ejecutivo	96,8%	96,8%
% Problema no resuelto	5,5%	5,3%
% Satisfacción con el canal	91,0%	90,1%
NPS	73,2%	74,7%

Satisfacción de centros de atención presencial 2018 ⁷	
Descripción	Promedio 2018
% Satisfacción con el ejecutivo	98,7%
% Problema no resuelto	3,4%
% Satisfacción con el canal	95,9%
NPS	67,4%

Satisfacción de servicio en facturación 2018 ⁸		
Descripción	Promedio 2018	Promedio 2017
% Satisfechos con el servicio de facturación	76,6%	80,11%
% Recepción de factura DIRECTV	69,8%	71,26%
% No reconoce cargos	25,1%	22,23%
% Tuvo problemas con el proceso de pago	11,5%	10,91%

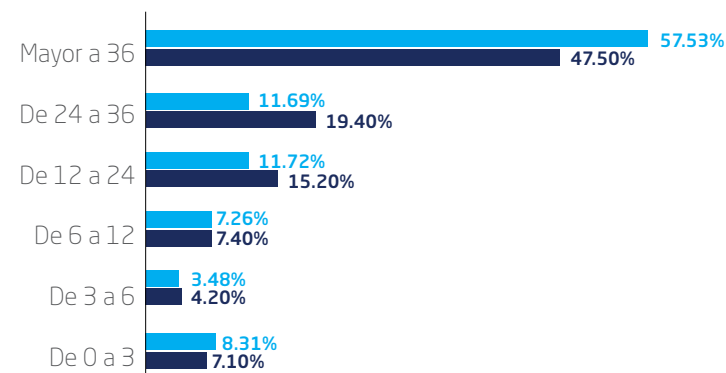
7. Estos resultados no son comparables con 2017

8. En el 2018 hubo problemas con la generación de bases en los meses de enero, julio, agosto, noviembre y diciembre.

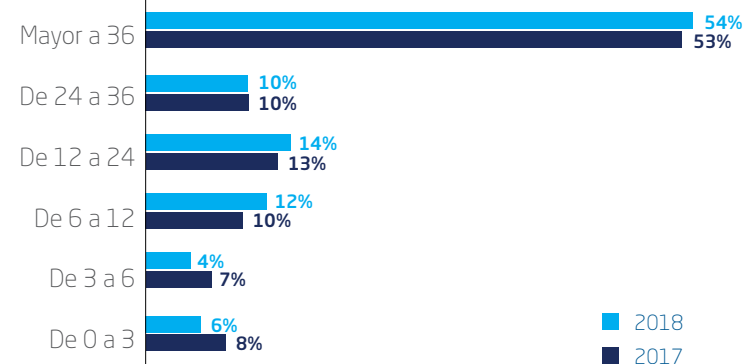
Resultados fin de período (EOP)

	2017	2018
PREPAGO	59%	54%
PREVIO PAGO	41%	46%

Prepago - Antigüedad (meses)



Previo Pago - Antigüedad (meses)



■ 2018
■ 2017



Responsabilidad y ética de productos

206-1, 417-1, 417-2, 417-3, 419-1

No hemos sido sujetos de ninguna sanción debido a que DIRECTV Ecuador cumple con toda la normativa que impacta al sector de telecomunicaciones, incluyendo lo relacionado con la comunicación de nuestros productos y servicios. Las áreas Legal y Regulatorio cumplen una función importante al asesorar a los diferentes equipos del negocio.

Todos nuestros asesores externos son previamente evaluados, conocen las políticas de FCPA y Código de Ética, y están obligados a cumplirlas. Producto de esto, en el 2018 no tuvimos reclamo alguno por incumplimientos a la normativa, multas o sanciones monetarias o no monetarias.

Es decir que no hemos tenido **ninguna acción en contra de DIRECTV Ecuador** dado que el área Legal está en continua asesoría para que los principios éticos de la compañía se cumplan efectivamente, razón por la cual no se inició ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

En lo que respecta al embalaje de los equipos y materiales importados se detalla el origen, contenido y forma de manipular las cajas. Se cumple con lo pertinente con relación al **etiquetado o rotulado; complementariamente, DIRECTV Ecuador cumple con las normas de identificación y registro internacional.**

En todos los registros que llevamos no existen reclamos relacionados con la información de equipos y el etiquetado de productos. En lo que respecta a comunicación y marketing responsable, tampoco reportamos casos de incumplimiento, dado que precautelamos riesgos al momento de emitir publicidad respecto de los servicios y productos que ofrecemos, siempre en apego a las disposiciones legales aplicables.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

418-1

En el año 2018 no tuvimos reclamos sobre violación de la privacidad y fuga de datos de nuestras bases de usuarios.





4 > **Colaboramos**

HITO DIRECTV Ecuador:

El 4° Mejor Lugar para Trabajar

Desde 2016, participamos de una medición simultánea entre todos los países de Vrio Corp., DIRECTV y Sky, lo que constituye la enorme posibilidad de unir esfuerzos, no solo a nivel local sino también regional, para fortalecer nuestro clima laboral. Los líderes corporativos de Vrio Corp., DIRECTV y Sky incluyeron el desarrollo de nuestra gente como una de las tres prioridades estratégicas de la organización para 2018, dándole fuerza y carácter superior a lo logrado.

Ser el 4° Mejor Lugar para Trabajar del país, en la categoría de menos de 500 colaboradores, es el resultado del trabajo que realizamos desde Recursos Humanos cada día. Formar parte del ranking no es un objetivo per se, es una consecuencia.

El fin de medir nuestro clima laboral no es figurar en el ranking, sino escuchar la voz de nuestra gente y tener mejores herramientas para gestionar el bienestar de nuestros colaboradores. Nos interesa saber cómo se sienten, qué los motiva y cómo podemos ser un mejor lugar para trabajar.

Buen clima para trabajar

A lo largo de estos primeros 10 años de operación en el país, hemos logrado mantenernos dentro de los Mejores Lugares para Trabajar. Habernos posicionado una vez más en el top 10 de Great Place to Work nos llena de orgullo, porque habla de un trabajo consistente, progresivo y enfocado en las personas. Esto es un hito ya que nuestros resultados de clima laboral son concordantes con los resultados de la compañía y con nuestro liderazgo en el segmento de TV Paga, corroborado por los diferentes reconocimientos:



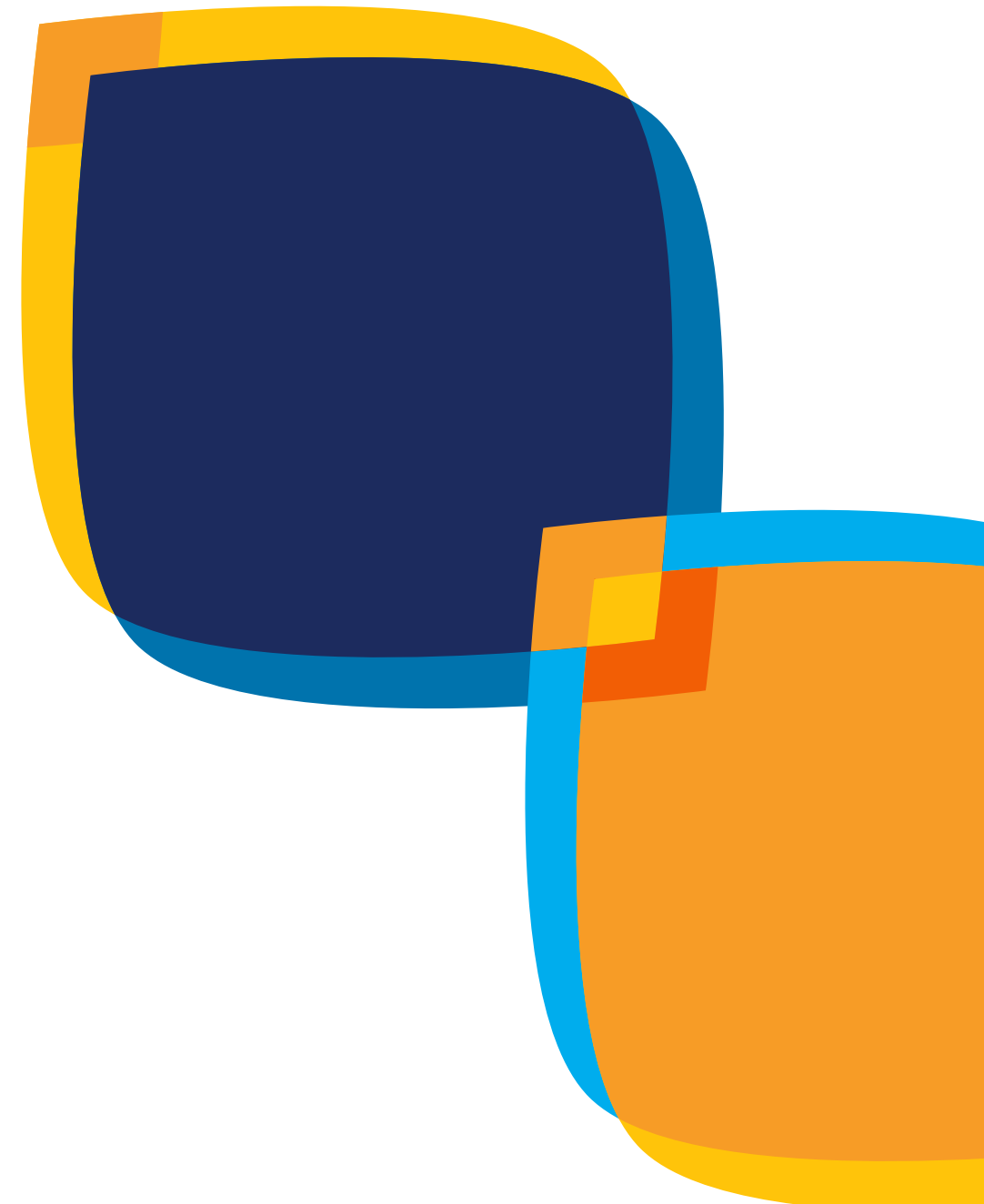
4°

marca internacional de servicio más recordada en el país (Ekos de Oro).



1°

en Top of Heart, diferentes premios a la publicidad y a la efectividad como Cónдор de Oro y Effies, entre otros.



¿Qué demuestra esto?



Demuestra que estamos cumpliendo la promesa de valor a nuestros colaboradores.



Porque somos la única empresa del sector de telecomunicaciones en haberse posicionado como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en 2018.



Porque apoya al posicionamiento de la marca, tanto nuestros productos y servicios como la marca empleadora (*employer branding*).



Porque demuestra nuestra transparencia y compromiso con el país al ser una empresa que ofrece a sus colaboradores un excelente clima laboral con proyección nacional e internacional.



Porque eleva el estándar: primero frente a nosotros mismos, y segundo para las empresas de nuestra categoría y sector económico.

Tras nuestra última medición de clima, el Plan de Acción de DIRECTV Ecuador se enfocó en dos caminos: potenciar nuestras fortalezas (orgullo, camaradería, fraternidad y equidad) y, al mismo tiempo, trabajar en nuestras oportunidades de mejora (desarrollo, reconocimiento y favoritismo).

POTENCIANDO NUESTRAS FORTALEZAS

- La Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018 fue una oportunidad para fortalecer nuestro orgullo como marca y como empresa. Desde 2017 trabajamos en varias actividades en apoyo a nuestra promesa de ser los expertos en entretenimiento y un gran lugar para trabajar.
- Llevamos a un nivel superior nuestras celebraciones: involucramos a nuestros colaboradores en las campañas del Día de la Madre y Día del Padre, unificamos las fiestas de fin de año y celebramos nuestro décimo aniversario con el mismo estándar de calidad en cada oficina regional.
- Fortalecimos nuestros beneficios de tiempo libre, implementando el Viernes de Verano y el piloto de Teletrabajo.
- Vigorizamos la inclusión y la diversidad con talleres de autoconocimiento para mujeres y de psicología femenina para varones, y con la implementación de la Zona Mamá y de guardería.
- Facilitamos la comprensión de la estrategia organizacional con el programa Juntos para Ganar.

TRABAJANDO EN NUESTRAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

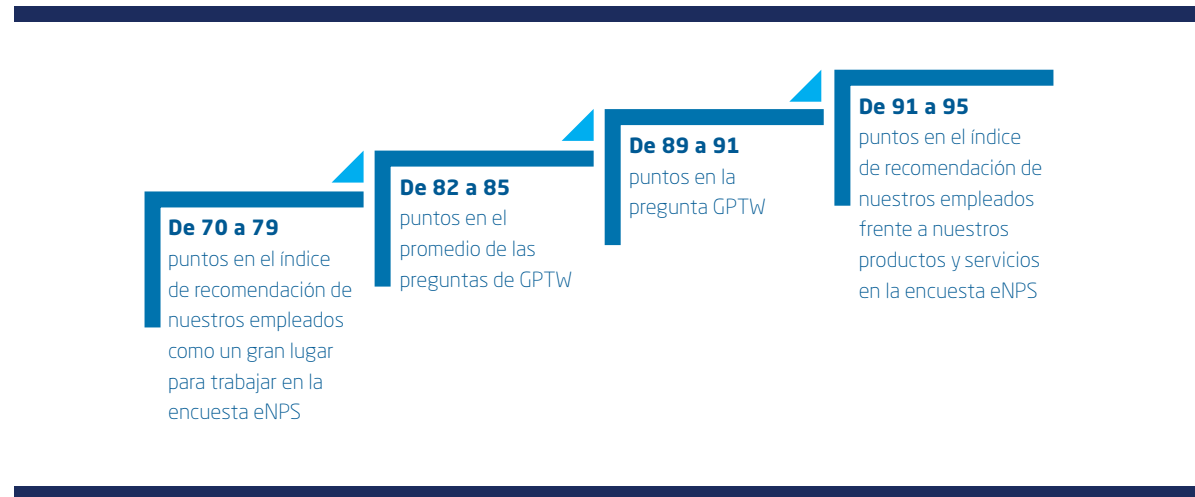
- Fortalecimos el programa de Promotores UP, enfocado en desarrollar a nuestros colaboradores de cargos de niveles operativos.
- Automatizamos nuestras herramientas de gestión de Recursos Humanos con las plataformas Integra, DIRECTV News y DIRECTV Employees.
- Lanzamos el piloto de Cross Training & Pasantías para retar a nuestros jefes y gerentes a ir más allá en su desarrollo.
- Evolucionamos el Programa de Reconocimiento a Club de Estrellas.
- Nos acercamos más a la experiencia de nuestros colaboradores a través de instancias de conversación.

Para garantizar que un buen clima laboral se mantenga y fortalezca, utilizamos dos mecanismos:

1. Aplicar y dar seguimiento a los planes de acción 2018 con distintas áreas de la compañía.
2. Implementar actividades a través del grupo de promotores UP DIRECTV.

En 2018 también se aplicó la encuesta eNPS (Employee Net Promoter Survey), que tiene como objetivo medir la disposición de nuestros colaboradores a ser promotores de nuestra marca y de nuestros productos y servicios, para captar su opinión acerca de cómo mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En el siguiente gráfico podemos ver la evolución 2017-2018 en los resultados de las encuestas GPTW y eNPS:



» Nos acercamos más a la experiencia de nuestros colaboradores a través de instancias de conversación.
«

Diversidad, inclusión y empleabilidad

ENF4 103-1, 103-2, 103-3

En Vrio Corp. DIRECTV y SKY estamos convencidos del valor de contar con personas talentosas, diversas y extraordinarias en nuestros equipos. Por ello, a través de nuestro proceso de atracción de talento, nos ocupamos de seleccionar e incorporar al candidato idóneo para cada cargo.

El impacto lo generamos cuando las personas que ingresan a DIRECTV Ecuador se identifican con la organización, se integran a nuestra cultura y nos ayudan a impulsar nuestros desafíos y objetivos de negocio. Queremos colaboradores que se enorgullezcan al brindar la mejor experiencia a los clientes y que encuentren en nuestra compañía oportunidades para crecer personal y profesionalmente.

En DIRECTV Ecuador, a través de un proceso de atracción de talento, nos ocupamos de seleccionar e incorporar al candidato idóneo para cada cargo siguiendo la política de Reclutamiento y Selección de Personal.

En recursos usamos herramientas de selección abiertas a todo público a través de redes sociales, para atraer perfiles que la compañía requiere. Hoy Internet nos permite coincidir con personas que se identifican con nuestra esencia y valores, siendo un apoyo importante para asegurar la calidad de nuestros candidatos y para promover nuestra marca empleadora a nivel local e internacional.

Además, contamos con una Política de Traslados Internacionales, que establece las condiciones y beneficios que la compañía otorga al empleado trasladado y a su familia, al igual que los procesos y lineamientos por seguir en estos casos.

Mecanismos de evaluación:

- Tiempo de evaluación.
- Calidad de evaluación.
- Porcentaje de participación de mujeres y personal con discapacidad en los procesos de selección.



Promovemos la igualdad de oportunidades ante equivalentes condiciones de educación, experiencia, capacitación y responsabilidad, sin discriminar raza, género, estado civil, ideología, preferencia sexual, opiniones políticas, nacionalidad, religión o cualquier otra condición personal, física o social.



Impulsamos el desarrollo y el crecimiento de las mujeres para que puedan acceder a posiciones de liderazgo.



Cuidamos de los candidatos brindándoles información, feedback y un trato amable y considerado.



Priorizamos el talento interno en todas las búsquedas.



Definimos criterios claros, basados en el Modelo de Competencias, que nos permitan encarar el proceso con objetividad.



Documentamos las decisiones tomadas en el sistema de la compañía, con el fin de garantizar la transparencia del proceso.



Utilizamos nuevas tecnologías para buscar nuevos talentos.

Gestión del talento

103-1, 103-2, 103-3

En Vrio Corp. DIRECTV y SKY estamos comprometidos con el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores, no solo como fundamento para el logro de los resultados, crecimiento futuro y viabilidad financiera de nuestra compañía, sino también como un componente fundamental de nuestro compromiso social corporativo. Para lograrlo, nuestros colaboradores disponen de herramientas como:

- **Liderazgo.**
- **Job Postings.**
- **Traslados internacionales.**
- **Entrenamiento en Compliance.**
- **Conflictos de interés.**
- **Entrenamiento comercial.**
- **Excelencia en servicio Comercial Customer Care.**
- **Proyecto Rol del Supervisor.**
- **Revisiones de talento.**
- **Programas de desarrollo de talento interno.**

Estamos convencidos de que preparar y desarrollar a nuestros talentos también es una manera de aportar al progreso de nuestros entornos y comunidades. Para

ello, diseñamos, generamos y ejecutamos herramientas, planes de desarrollo, capacitación y procesos de gestión del desempeño, que fomenten el crecimiento de los líderes y sus colaboradores, propiciando carreras a largo plazo, permanencia y, por ende, resultados al negocio.

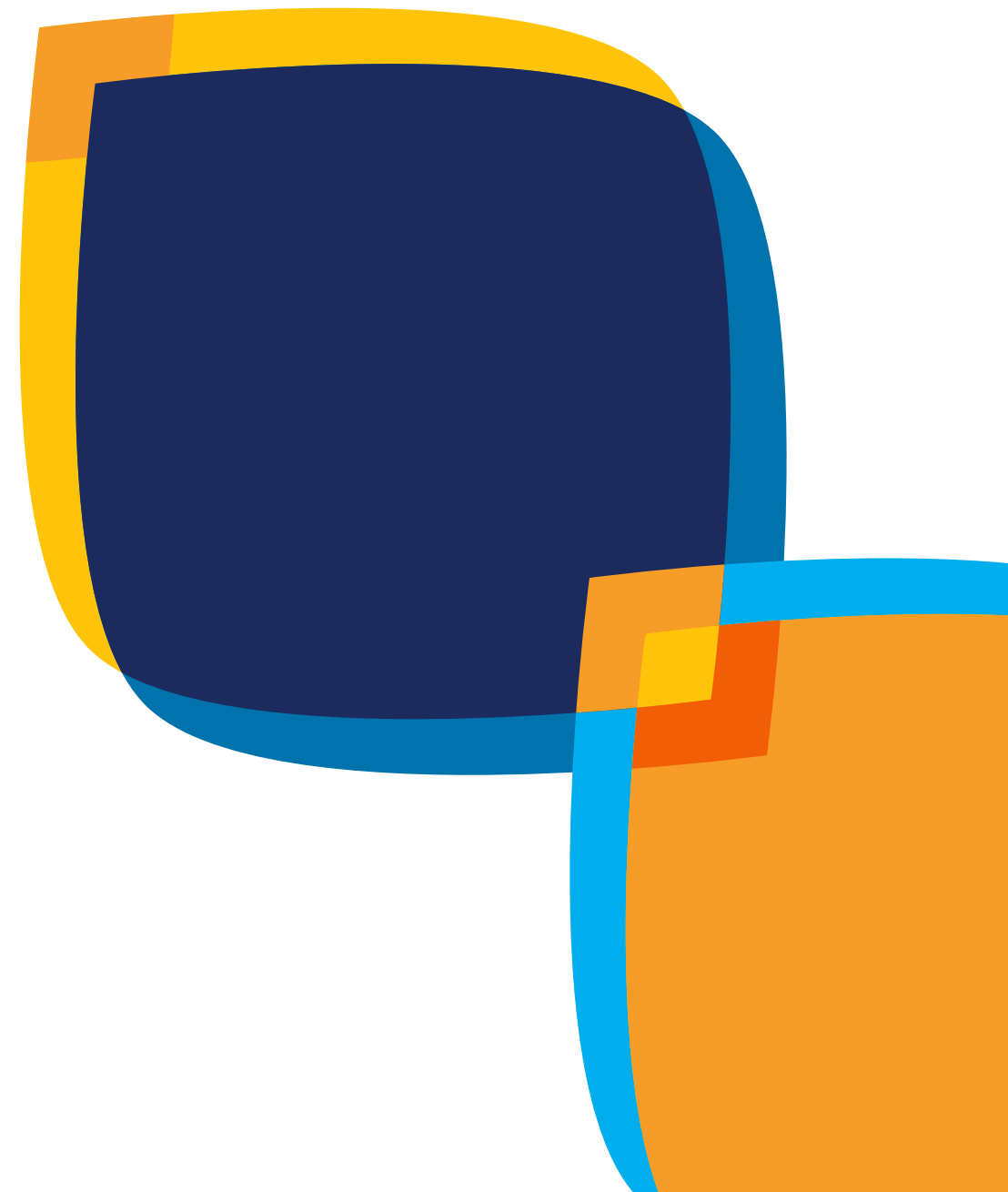
Consideramos que el desarrollo individual es una responsabilidad compartida entre la compañía, el líder y el colaborador, por lo que invitamos a que:

- Cada empleado asuma un rol activo en el diagnóstico de sus fortalezas, áreas de oportunidad, planes de formación y desarrollo futuro.
- Cada supervisor / jefe / gerente asuma el liderazgo de los procesos de desarrollo de los miembros de su equipo.

Trabajamos con nuestros colaboradores y líderes para promover y fortalecer nuestra cultura de *feedback*.

Mecanismos de evaluación:

- % de conversaciones trimestrales realizadas y registradas.
- % de personas con evaluación de desempeño.



EQUIPO EN NÚMEROS

102-8,102-41⁹

En 2018 podemos observar un incremento de aproximadamente el 1% en la cantidad de colaboradores con respecto al 2017. Este bajo incremento se debe a que en la operación de DIRECTV Ecuador, en 2018, no requerimos incrementar la fuerza laboral para cumplir con las metas establecidas.

Adicionalmente, podemos observar que el 95% de los colaboradores en 2017 y el 96% de los colaboradores en 2018 tienen contrato indefinido. No tenemos personal subcontratado por otras empresas.

No tenemos contratación de colaboradores a tiempo parcial ya que el negocio requiere que el 100% de su planilla trabaje en jornada completa. Dentro de la jornada reducida tenemos el caso de los pasantes, que son contratados durante todo el año y que, de acuerdo con la ley, realizan sus prácticas preprofesionales en jornadas de hasta 6 horas diarias.

Para actividades de limpieza y seguridad contratamos empresas de Servicios Complementarios, cumpliendo siempre con lo estipulado en las leyes vigentes. Con las empresas que brindan servicios de ventas e instalaciones tenemos contratos de índole comercial, que son gestionados por la Gerencia Legal para garantizar su total cumplimiento.

9. En DIRECTV Ecuador no tenemos Sindicato ni Comité de Empresa y no ejecuta proceso de contratación colectiva (102-41).

Buena práctica: Los datos fueron tomados de la base general de información de empleados al 31 de diciembre de los años 2017 y 2018. La información contiene datos de los colaboradores con contrato indefinido, eventual, en período de prueba, honorarios profesionales, pasantes, activos y pasivos, generada puntualmente durante el mes de diciembre. Para la información de contratación y rotación se tomaron los datos de los colaboradores que ingresaron y salieron desde enero hasta diciembre de cada año respectivamente.

A FAVOR DE LA EQUIDAD DE GÉNERO

1. Impulsamos el desarrollo y el crecimiento de nuestras mujeres a través del programa regional MUJERES LATAM. Actualmente, en Ecuador, el 42% de las posiciones de liderazgo son ocupadas por mujeres; además, vigorizamos la inclusión y la diversidad con talleres para todos nuestros empleados.
2. Apoyamos a nuestras mujeres que se encuentran iniciando su maternidad: creamos un espacio para que nuestras madres en período de lactancia puedan extraer su leche con comodidad, privacidad y tengan todo lo necesario para almacenar y cuidar la leche para sus bebés.
3. Este año GPTW hizo un reconocimiento a DIRECTV Ecuador por ocupar la sexta posición entre los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en el país.
4. Fernando Ferro Albornoz, nuestro Presidente Ejecutivo, ha firmado el "Pacto empresarial por la igualdad de género", promovido por ONU Mujeres, Women for Women y otras entidades locales.

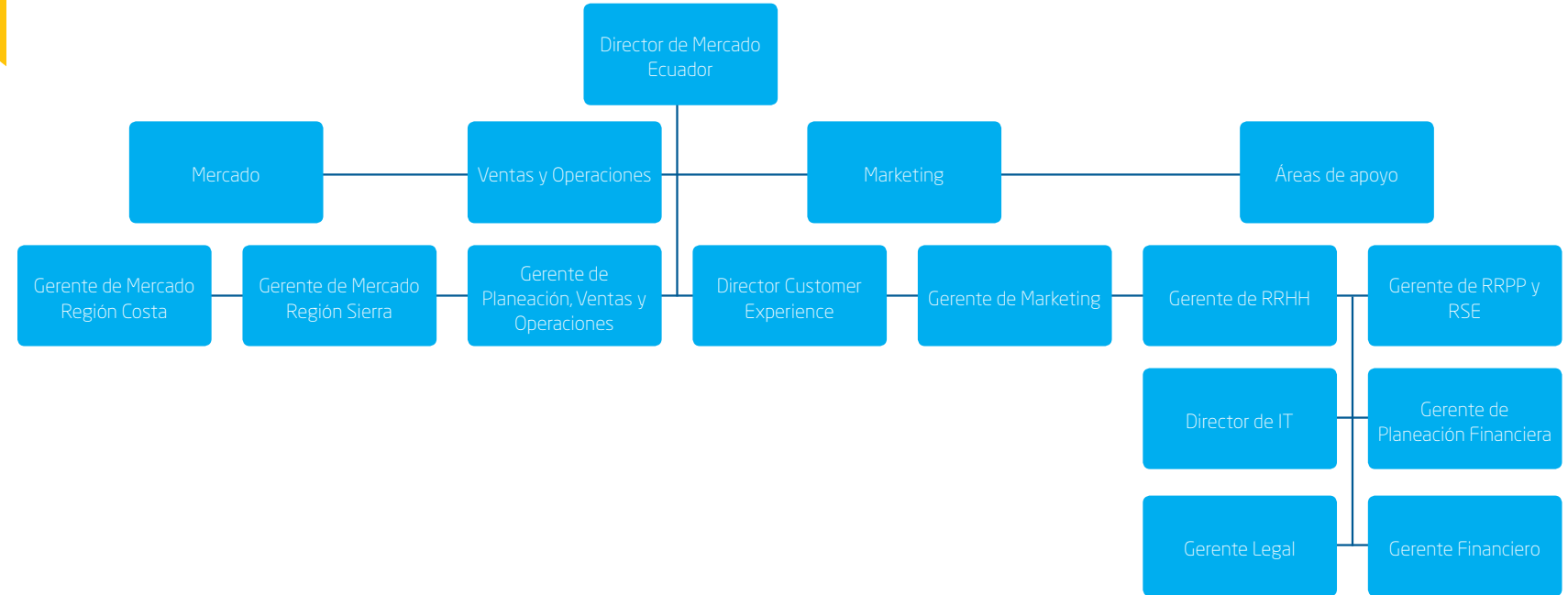
Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de impulsar más iniciativas en favor de la mujer.

Contrato laboral	2017			2018		
	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL
Indefinido	131	221	352	132	226	358
Eventual	2	5	7	2	2	2
Prueba	4	4	8	1	6	7
Honorarios profesionales		1	1		1	1
Pasante	1		1	2	2	4
Total	138	231	369	135	237	372

Contrato laboral	2017						2018					
	AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL	AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL
Indefinido	9	16	53	17	257	352	8	17	59	19	255	358
Eventual			3		4	7			1		1	2
Prueba	1		3	1	3	8			3		4	7
Honorarios profesionales					1	1					1	1
Pasante					1	1					4	4
Total	10	16	59	18	266	369	8	17	63	19	265	372

Contrato laboral	Género	2017		TOTAL	2018		TOTAL
		Completa	Reducida		Completa	Reducida	
Indefinido	Femenino	135		135	133		133
	Masculino		225	225	232		232
Eventual	Femenino	2		2			
	Masculino		5	5	2		2
Honorarios profesionales	Masculino	1		1	1		1
Pasante	Femenino		1	1		2	2
	Masculino					2	2
Total		368	1	369	368	4	372

Organigrama Comité Ejecutivo



GOBERNANZA RESPONSABLE

102-18

Como parte de nuestro continuo esfuerzo por alinear la operación de DIRECTV Ecuador en Latinoamérica, en el mes de octubre de 2018, realizamos una reestructuración de las áreas de negocios.

La estructura del Gobierno Corporativo en DIRECTV Ecuador se encuentra conformado por el Director de Mercado, y sus principales reportes directos de:

- Gerentes de Mercado de las regiones.
- Gerente de Marketing.
- Director de *Customer Experience*.
- Director de Tecnología de la información IT (Tecnologías de la Información).
- Gerente de Planeación Financiera.
- Gerente de Recursos Humanos.
- Gerente de Administración.
- Gerente de Finanzas.
- Gerente de Legal.
- Gerente de Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Empresarial.

Semanalmente, se mantienen reuniones del equipo directivo; en esta instancia se definen las estrategias del negocio orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos para la operación.

La toma de decisiones de la compañía se realiza considerando las aprobaciones regionales o de los líderes de las áreas verticales (apoyo o servicios). Simultáneamente a la existencia del Comité Ejecutivo, en DIRECTV Ecuador contamos con otros equipos, los cuales están conformados por colaboradores de diferentes áreas, y tienen la finalidad de presentar, revisar y analizar las situaciones que se puedan dar en procesos críticos de la organización en áreas como Comercial, Ética, Seguridad y Salud Ocupacional, Producto y Administrativo.

Por medio de las áreas de Relaciones Públicas o Re-

ursos Humanos damos a conocer a las partes interesadas internas o externas las acciones que ejecuta la organización en cualquiera de los ámbitos: operacionales, sociales y ambientales.

Comité de Seguridad y Salud Ocupacional: En este equipo se tratan temas de prevención y cuidado de las personas.

Comité de Ética: Este equipo se encarga de las denuncias que puedan existir en cuanto a conductas o comportamientos no alineados a nuestras políticas y normas en general.

CRECIMIENTO Y ROTACIÓN

401-1

Mes	2017	2018
Diciembre	369	372
Cantidad de personas	3	
% Crecimiento / decrecimiento	1%	

Género	2017	2018
Femenino	46	39
Masculino	81	54
Total general	127	93
Cant. de colaboradores retirados	-34	
% Crecimiento / decrecimiento	-27%	

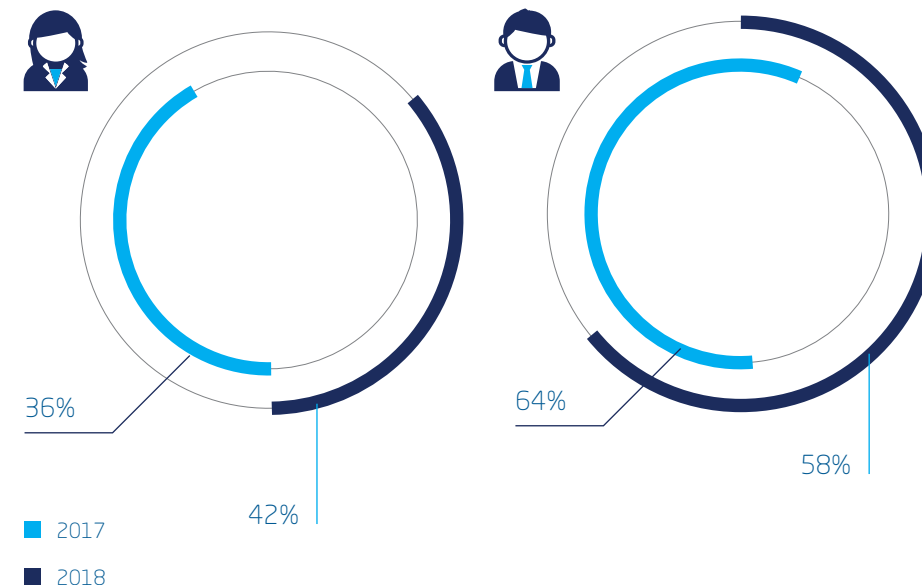
La mayor concentración de rotación se da en el área Comercial, especialmente en el cargo de Vendedores.

La distribución del *headcount* por ciudad y por género al 31 de diciembre de 2018 fue:

Género	2017						2018					
	AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL	AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL
Femenino	3	6	22	4	103	138	1	7	20	4	103	135
Masculino	7	10	37	14	163	231	7	10	43	15	162	237
Total	10	16	59	18	266	369	8	17	63	19	265	372

Rango de edad	Género	2017						2018					
		AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL	AMB	CUE	GYE	MAN	UIO	TOTAL
Mayor de 50 años	Femenino					0,54%	0,54%					0,27%	0,27%
	Masculino						0,00%					0,54%	0,54%
Entre 30 y 50 años	Femenino					0,81%	4,61%	0,54%	0,27%	0,54%	0,27%	4,57%	6,18%
	Masculino	0,54%	0,54%	3,79%	0,81%	8,40%	14,09%	0,27%	0,27%	2,42%		6,72%	9,68%
Menor de 30 años	Femenino					2,17%	7,32%					1,34%	4,03%
	Masculino		0,27%	2,71%		4,88%	7,86%		0,27%	1,08%		2,96%	4,30%
Total		0,5%	0,8%	9,5%	1,1%	22,5%	34,4%	0,8%	0,8%	5,4%	0,3%	17,7%	25,0%

Rotación años 2017 vs. 2018



BENEFICIOS

401-2

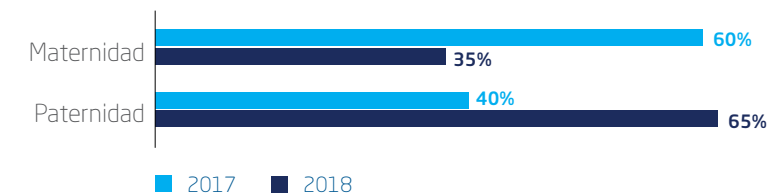
La mayoría de los beneficios son otorgados en todas las regionales de DIRECTV Ecuador.

	Beneficios	Contratos permanentes	Contratos eventuales
Salud y bienestar	Seguro de vida	■	■
	Plan de salud	■	■
	Zona mamá	■	■
	Lunes saludable	■	■
	Seguro vehicular	■	
Tiempo flexible	Viernes de verano	■	
	Cumpleaños	■	■
	Graduación	■	■
	Matrimonio	■	■
	Evento de integración	■	■
Otros beneficios	Plan DIRECTV empleados	■	
	Servicio de guardería	■	
	Cumpleaños	■	■
	Nacimiento de hijos	■	■
	Uniformes y prendas generales	■	
	Parqueadero	■	■
	Telefonía móvil corporativa	■	
Navidad	■	■	
Anticipo de remuneración	■		

EQUILIBRIO Y RETENCIÓN

401-3

En DIRECTV Ecuador velamos por que los colaboradores puedan hacer uso de los derechos que les otorga la legislación ecuatoriana. Por tal motivo incentivamos y acompañamos para que disfruten junto a su familia el nacimiento del nuevo miembro de la familia haciéndole llegar un pequeño obsequio para uso del bebé.

Permisos paternales

Evento	2017				2018			
	Cant. colab.	Colab. tomaron licencia	Colab. retornaron	Colab. retornaron y más de 12 meses	Cant. colab.	Colab. tomaron licencia	Colab. retornaron	Colab. retornaron y más de 12 meses
Maternidad	12	100%	100%	100%	7	100%	100%	100%
Paternidad	8	100%	100%	100%	13	100%	100%	100%
Total	20				20			

EN FORMACIÓN CONTINUA

404-1

En DIRECTV Ecuador promovemos el desarrollo y aprendizaje continuo de nuestros colaboradores. El área de Capacitación y Entrenamiento se encarga de desarrollar habilidades y competencias (*soft skills*) con el fin de mantener a nuestros colaboradores actualizados.

Además, trabajamos en el fortalecimiento de competencias en colaboradores con roles comerciales y de servicio; por ejemplo, Escuela Comercial y Programa de Excelencia en Servicio. En 2018 inauguramos nuestra plataforma de aprendizaje *e-learning* que nos ha permitido llegar de mejor manera a nuestros colaboradores.

Tuvimos un promedio de 21 horas por colaborador capacitado.

Horas de formación por cargo y sexo:

Nivel jerárquico	Género		Total general	Total porcentual
	Femenino	Masculino		
Director	10,5	12,5	23	0,30%
Gerentes	73	263,5	336,5	4,36%
Jefe	490	614	1.104	14,31%
Supervisor / Coordinador / Analista senior	538,5	769,5	1.308	16,95%
Analista / Analista jr. / Asistente	1.552	1.567,5	3.119,5	40,42%
Operativo / Apoyo	606	1.243,5	1.849,5	23,97%
Total general	3.259,5	4.458	7.717,5	100%

POR UN EQUIPO PREPARADO

404-2

En DIRECTV Ecuador, con el fin de apoyar el desarrollo de un trabajo seguro y eficiente por parte del equipo de técnicos propios, implementamos inducciones, capacitaciones, programas de adiestramiento y acompañamientos / inspecciones en campo, con el fin de reforzar las prácticas seguras al momento de realizar una instalación.

Al cierre de la presente entrega, el promedio de permanencia de nuestra gente es de 3,10 años. Al llevar 10 años en el país, no contamos con personal que esté próximo a jubilarse y, por tanto, no hemos contemplado planes de preparación para esa etapa de vida de nuestro personal. En lo referente a desvinculaciones, tampoco hemos contemplado programas de este estilo por el momento



EVALUAR PARA CRECER

404-3

En DIRECTV estamos comprometidos con el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores, no solo como fundamento para el logro de los resultados, crecimiento futuro y viabilidad financiera de nuestra compañía, sino también como un componente fundamental de nuestro compromiso social corporativo.

Proceso de Gestión del Desempeño: El propósito central del proceso es alinear los objetivos individuales con las prioridades, los objetivos y el éxito de la compañía, además de potenciar el desempeño individual y organizacional. Asimismo, promueve el mejoramiento continuo y el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores a través del establecimiento de metas y expectativas claras, una cultura rica en retroalimentación, *coaching*, diálogo abierto, la evaluación del progreso y reconocimiento. Como resultado de este proceso, se definen metas y planes de desarrollo individual para cada colaborador.

En 2018 se consolidó un proceso estandarizado para toda la compañía. Estas mejores prácticas incluyeron:

- Establecimiento dinámico de metas.
- Conversaciones continuas.
- Escala simplificada de tres calificaciones.

A inicios de 2018 se lanzó INTEGRÁ, una nueva plataforma para soportar y fortalecer el proceso, la cual nos permitió el ingreso de metas del año para todos los colaboradores de LATAM.

Tabla de resultados¹⁰

	2016	2017	2018
Empleados	410	369	367
Evaluados	397	357	360
Tasa de evaluados	97%	97%	98%

2018 Nivel	Sexo		Total 2018
	Femenino	Masculino	
Director	1	3	4
Gerentes	8	20	28
Jefe	19	18	37
Supervisor / Coordinador / Analista senior	22	40	62
Analista / Analista jr. / Asistente	51	60	111
Operativo / Apoyo	32	86	118
Total general	133	227	360

Después de tener los resultados de Evaluación de Desempeño, el líder entrega formalmente al empleado su calificación final.

10. Al personal que tiene menos de 90 días, o tiene contrato eventual a la fecha de cierre del proceso de Evaluación del Desempeño, no se lo incluye en este proceso, por este motivo las diferencias.

Timeline MPP 2018



SETTING GOALS
1° CONVERSACIÓN:
FIJACIÓN DE METAS + CARGA
NUEVO PORTAL DE ESTABLECIMIENTO DE METAS
19/02 - 16/03



PERFORMANCE REVIEW
PROPUESTA RATINGS:
29/10 - 9/11
PERÍODO CALIBRACIÓN:
12/11 - 7/12
VALIDACIÓN FINAL:
12/12
FECHA DE CIERRE:
11/01/19
DEVOLUCIÓN RATINGS:
14/01 - 15/02/19

PROMOVEMOS EL RESPETO

406-1

En nuestra vía formal, la página web de *Ethics Point* y otros canales habilitados, no se registraron casos de discriminación en 2018.

A FAVOR DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD

202-2¹¹

¡El 100% de nuestros altos directivos son orgullosamente ecuatorianos!

Operación	Tipo de nacionalidad	2017		2018	
		%	Personas	%	Personas
Local	Ecuatoriana	100%	9	100,00%	10
Total		100%	9	100,00%	10

Consideramos como altos directivos a los colaboradores de nivel gerencial que son parte de las reuniones de Directorio en DIRECTV Ecuador.

11. No dividimos al país en operaciones significativas, ya que vemos a todas las sucursales y matrices como un todo y nuestro entendimiento de local es Ecuador (202-2).

COMPROMISOS CON LA EQUIDAD

202-1, 405-1, 405-2

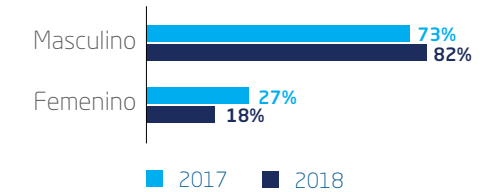
A continuación, presentamos información sobre sexo, grupos etarios y grupos vulnerables.

GOBIERNO CORPORATIVO

SEXO

Sexo	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Femenino	18%	2	27%	3
Masculino	82%	9	73%	8
Total	100%	11	100%	11

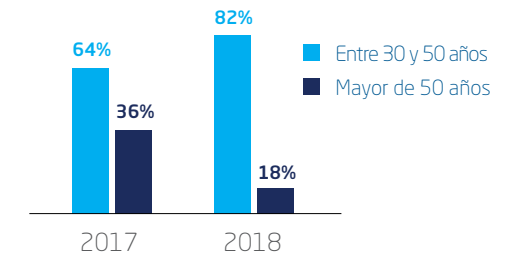
SEXO GOBIERNO CORPORATIVO



GRUPO ETARIO

Rango edad	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Entre 30 y 50 años	64%	7	82%	9
Mayor de 50 años	36%	4	18%	2
Total	100%	11	100%	11

GRUPO ETARIO GOBIERNO CORPORATIVO



GRUPOS VULNERABLES

Discapacidad	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Si	9%	1	9%	1
No	91%	10	91%	10
Total	100%	11	100%	11

COLABORADORES

PLANTILLA POR SEXO

Sexo	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Femenino	38%	136	37%	132
Masculino	62%	222	63%	229
Total	100%	358	100%	361

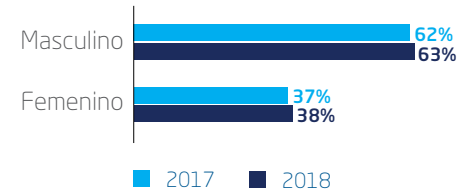
GRUPO ETARIO

Rango de edad	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Entre 30 y 50 años	73%	262	76%	274
Mayor de 50 años	3%	11	3%	12
Menor de 30 años	24%	85	21%	75
Total	100%	358	100%	361

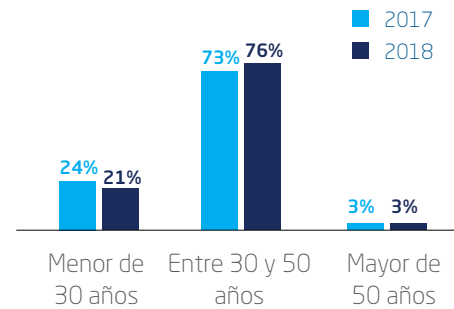
GRUPOS VULNERABLES

Discapacidad	2017		2018	
	%	Personas	%	Personas
Sí	4%	14	4%	15
No	96%	344	96%	346
Total	100%	358	100%	361

SEXO COLABORADORES EN GENERAL



GRUPO ETARIO COLABORADORES EN GENERAL



REMUNERACIONES202-1¹², 405-2¹³**Promedio del salario de mujeres frente a hombres por nivel jerárquico**

Nivel ocupacional	Relación mujeres vs. hombres 2017	Relación mujeres vs. hombres 2018
Director	1 : 0.76	1 : 0.99
Gerente	1 : 0.92	1 : 0.94
Jefes	1 : 0.92	1 : 0.90
Supervisor / Coordinador / Analista senior	1 : 1.23	1 : 1.21
Analista / Analista jr. / Asistente	1 : 1.01	1 : 1.13
Operativo/apoyo	1 : 1.08	1 : 1.04

Para el pago de salarios a nuevos colaboradores o incrementos salariales anuales, DIRECTV Ecuador se acoge a las directrices establecidas en políticas regionales, que en esencia se apegan al comportamiento de los salarios del mercado.

Realizamos comparaciones salariales, cargo a cargo, con un estudio de mercado específico para sacar un indicador de cómo se encuentra la remuneración de cada colaborador con respecto al mercado, el cual debe estar entre el 80% y el 100% de la mediana. Con esto podemos garantizar ser competitivos frente a otras empresas del sector.

También hacemos comparaciones con la banda salarial interna, construida a nivel jerárquico y por área, con el fin de garantizar que haya equidad entre nuestros colaboradores.

Salario de cargo con menor ingreso	422,00
SBU 2019	394,00
Ratio	107%

12. No pagamos salarios mínimos ni tampoco hacemos diferenciaciones por situación geográfica ni operaciones significativas (202-1).

13. No manejamos ubicaciones con operaciones significativas, se toma en cuenta DIRECTV Ecuador en todas las ciudades donde tenemos sucursales (405-2).

Salud y seguridad ocupacional

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3

Para DIRECTV Ecuador la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores constituyen un compromiso primordial. Este se ve reflejado a través de planes y programas orientados a la prevención de accidentes en el trabajo y a la vigilancia de la salud buscando la prevención de enfermedades comunes y laborales.

La prevención de riesgos en DIRECTV Ecuador está basada en la gestión integral de estos a través de identificación, medición, evaluación y control, buscando de esta manera priorizar y mitigar los riesgos de forma eficiente y efectiva.

La vigilancia de la salud está orientada principalmente a la prevención de enfermedades laborales, a través de la realización de chequeos médicos preventivos, así como el seguimiento médico y difusión de información de salud, buscando generar en los colaboradores una conciencia de autocuidado y responsabilidad con su salud.

Buscamos además generar en nuestros colaboradores una cultura de prevención y autocuidado que trascienda a sus familias y entorno, ya que el bienestar de una persona es integral y se ve afectado por varios factores.

En cuanto a proveedores, nuestro objetivo es que tengan el mismo compromiso con la salud y seguridad de sus colaboradores. Para esto, previo a su contratación, solicitamos la presentación de requisitos que eviden-

cién el cumplimiento de la normativa legal vigente en este tema, buscando crear una sociedad solidariamente responsable con la seguridad y la salud de las personas.

En DIRECTV Ecuador, generamos anualmente un Plan de Gestión orientado a la prevención de enfermedades y accidentes laborales, así como a la creación de una cultura basada en el autocuidado, orientados al cumplimiento de la normativa legal y gestión preventiva.

Acciones

1. En DIRECTV Ecuador contamos con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional, donde expresamos el compromiso con la prevención de riesgos laborales.
2. Prevenir accidentes y enfermedades laborales a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
3. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional está bajo la responsabilidad de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y es apoyado por las estructuras preventivas creadas para el efecto.
4. Contar con un presupuesto asignado para la implementación de los planes y programas de prevención definidos.

5. Contar con un procedimiento para tratamiento de accidentes e incidentes de trabajo, así como un procedimiento para la investigación de enfermedades profesionales. Esto está a disposición de los colaboradores y son comunicados en la inducción inicial de Seguridad y Salud que tienen los colaboradores cuando ingresan a la empresa.

Entre los principales planes y programas preventivos que en DIRECTV Ecuador hemos implementado están:

- Programa de prevención de riesgos ergonómicos.
- Plan de emergencia y continuidad de negocio.
- Programa de vigilancia de la salud.
- Programa de prevención de riesgo psicosocial.
- Programa de prevención de riesgos generales.

Los Comités formales de Salud y Seguridad en DIRECTV Ecuador trabajan en apoyar a la gestión de prevención de riesgos que lidera la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional. Este grupo de trabajadores son los embajadores de esta gestión en cada una de sus áreas y/o ciudades. El equipo cuenta con una planificación anual a cumplir, con el fin de orientar las actividades para el logro de los objetivos propuestos por Seguridad y Salud.

El porcentaje de participación de los trabajadores en estos Comités formales es:

PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES EN ESTRUCTURAS PREVENTIVAS

Total de colaboradores 2018	365
Nº de colaboradores en estructura	118
Nº de colaboradores fuera de estructura	247
Porcentaje de participación	32,33%

En la participación de Comités se considera el universo de colaboradores con el que se cerró nómina al 2018 sobre el total de colaboradores que forman parte de las estructuras preventivas. Se evidencia el 32,33% de participación global del personal dentro de estructuras formales, como:

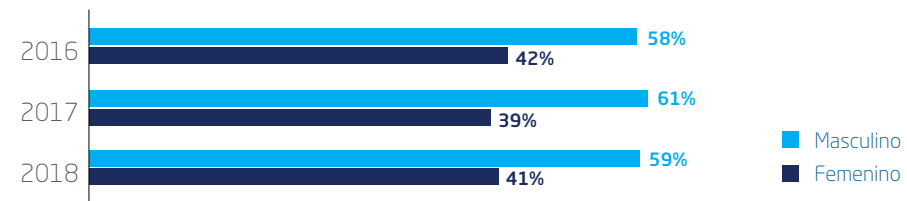
- Comité paritario: Quito.
- Subcomités: Guayaquil, Cuenca, Manta.
- Delegación: Ambato.
- Y brigadas de emergencia en cada ciudad.

Es importante considerar que mantener las estructuras conformadas por hombres y mujeres nos permite contar con una visión más amplia del impacto de los riesgos de acuerdo con el género y su influencia según las funciones que desempeñan, sugiriendo medidas de acción viables, oportunas e integrales.

Porcentaje DIRECTV por ciudad

Ciudad	Total de colaboradores 2018	N° de colaboradores en estructura	N° de colaboradores fuera de estructura	Porcentaje de participación
Quito	258	68	190	26,36%
Guayaquil	63	16	47	25,40%
Cuenca	17	12	5	70,59%
Manta	19	12	7	63,16%
Ambato	8	6	2	75,00%
Total	365	114	251	

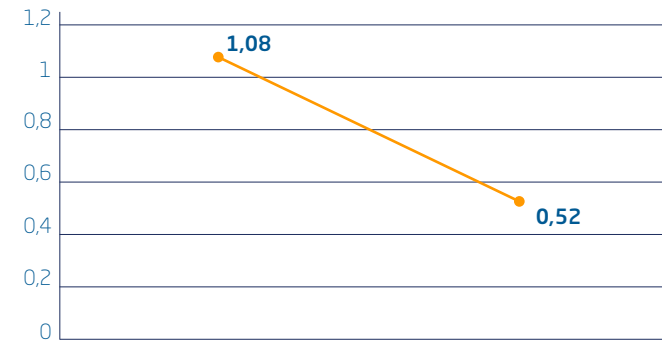
Participación de colaboradores por género



En DIRECTV Ecuador evaluamos la gestión preventiva a través de indicadores como:

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES CON BAJA

Este índice relaciona el número de accidentes con días de ausentismo que ha tenido la empresa, con el total de horas hombre trabajadas por la empresa en el año.



	2017	2018
Índice	1,08	0,52

PRESUNCIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

Durante el 2018, no se han reportado presunciones de enfermedades profesionales en la empresa.

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Durante el 2018 se han realizado 56 eventos de capacitación y adiestramiento en prevención de riesgos. Se capacitó como brigadistas de emergencia a 91 personas a nivel nacional, de las cuales el 42% son mujeres y el 58% hombres. El porcentaje de participación de los colaboradores en las capacitaciones, charlas y adiestramientos de Seguridad y Salud es del 78%.

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD - REACTIVOS

Consideraciones previas a la interpretación de los indicadores:

- Los accidentes de trabajo considerados para los indicadores reactivos son aquellos en los cuales el colaborador ha tenido más de 1 jornada laboral de ausentismo. Adicionalmente, aquellos que han sido calificados como tales por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los accidentes in-itinere (traslado domicilio - trabajo - domicilio) no se han considerado para el cálculo de estos indicadores.

Indicadores reactivos de gestión

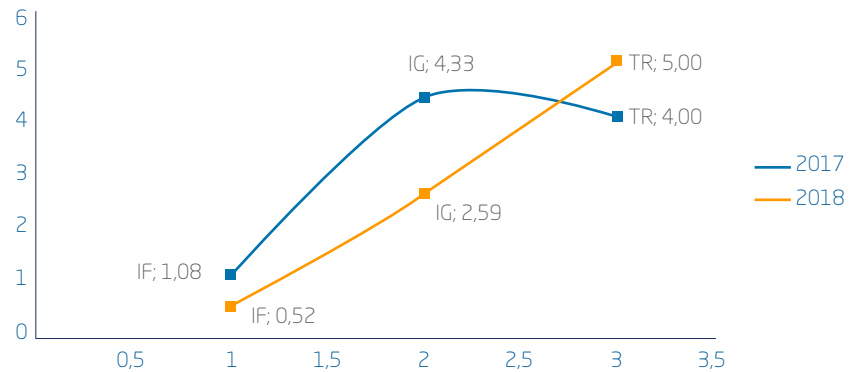
Mes	Plantilla	Horas trabajadas	Accidentes con baja	Jornadas perdidas por accidentes	Índice de frecuencia mensual con baja	Índice de frecuencia acumulado con baja	Total de días perdidos x 200.000	Índice de gravedad	Tasa de riesgo
Enero	370	65.556,11	0	0	0	0	0	0	
Febrero	372	53.554,25	0	0	0	996,20	0	0	
Marzo	379	63.925,00	0	0	0	649,43	0	0	
Abril	388	63.266,88	0	0	0	483,03	0	0	
Mayo	389	69.518,00	0	0	0	376,91	0	0	
Junio	387	68.617,73	0	0	0	309,74	0	0	
Julio	381	66.673,00	0	0	0	264,02	0	0	5,00
Agosto	376	68.271,73	1	8	2,93	229,74	1.600.000	23,44	
Septiembre	377	64.235,58	0	0	0	204,48	0	0	
Octubre	379	68.260,23	1	2	2,93	183,40	400.000	5,86	
Noviembre	372	65.454,05	0	0	0	166,68	0	0	
Diciembre	365	55.042,56	0	0	0	154,81	0	0	
Total		772.375,12	2	10	0,52	0,88	2.000.000	2,59	

$$\text{IF ANUAL CON BAJA: } \frac{3 \times 200000}{772.375} = 0,52$$

$$\text{ÍNDICE DE GRAVEDAD ANUAL: } \frac{91 \times 200000}{772.375} = 2,59$$

$$\text{TASA DE RIESGO: } \frac{2,59}{0,52} = 5$$

Índices reactivos de accidentabilidad



Indicador	Siglas	2017	2018
Índice de frecuencia	IF	1,08	0,52
Índice de gravedad	IG	4,33	2,59
Tasa de riesgo	TR	4,00	5,00

Porcentaje DIRECTV por ciudad

Ciudad	Total de colaboradores 2018	N° de colaboradores en estructura	Porcentaje de accidentes
Quito	258	0	0,00%
Guayaquil	63	2	3,17%
Cuenca	17	0	0,00%
Manta	19	0	0,00%
Ambato	8	0	0,00%
Total	365	2	0,55%

Indicadores de ausentismo por accidentes de trabajo

PORCENTAJE DIRECTV ECUADOR - AUSENTISMO

	Total de colaboradores 2018	Promedio	Días trabajados	Jornadas perdidas	Porcentaje de ausentismo
Ene-18	368	366,5	365	10	0,01%
Dic-18	365				

PORCENTAJE DIRECTV ECUADOR - AUSENTISMO POR GÉNERO

Período	Total de colaboradores 2018		Promedio		Días trabajados	Jornadas perdidas		Porcentaje de ausentismo	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ene-18	232	136	233,5	133	365	8	2	0,01%	0,00%
Dic-18	235	130							





MANEJO DE ESTADÍSTICAS

DIRECTV Ecuador mantiene un registro estadístico con indicadores reactivos (accidentabilidad y ausentismo) y proactivos que evidencian la gestión preventiva.

Los indicadores mencionados son reportados a los organismos de control IESS y Ministerio de Trabajo anualmente como evidencia de la gestión realizada y cumplimiento a la normativa legal vigente.

DIRECTV Ecuador realiza su gestión de prevención a través de la identificación, medición, evaluación y control de riesgos. El control de riesgos está basado en la implementación de planes y programas preventivos buscando gestionar así de la mejor manera los riesgos identificados. Entre los principales riesgos que se gestionan están los mecánicos, físicos, ergonómicos y psicosociales. Adicionalmente, la gestión de riesgos mayores dados por amenazas naturales y riesgos antrópicos se realiza a través de la implementación de planes de emergencia y ejercicios de simulación.

En función de los resultados obtenidos en las mediciones de riesgo psicosocial y ergonómico del año 2018 se ha podido definir que tenemos un nivel de riesgo medio, así como en las evaluaciones de estrés y ansiedad aplicadas a los colaboradores de las áreas críticas del negocio los niveles definidos son aceptables. No contamos con personal que tenga altos niveles de depresión y ansiedad, lo que demostraría una población trabajadora relativamente sana.

Finalmente, como parte de la gestión de prevención y cuidado de nuestros colaboradores implementamos planes de vigilancia de la salud a través del Servicio Médico, buscando contar con una gestión integral de prevención orientada al bienestar de nuestros colaboradores.

A fin de evidenciar la implementación de la gestión mencionada, es importante citar que el porcentaje de participación de los colaboradores en actividades preventivas es del 77,47%, y la participación de estos en actividades de vigilancia de la salud es del 97%.



5 > **Integramos**

Nuestra cadena de valor

NUESTROS PROVEEDORES

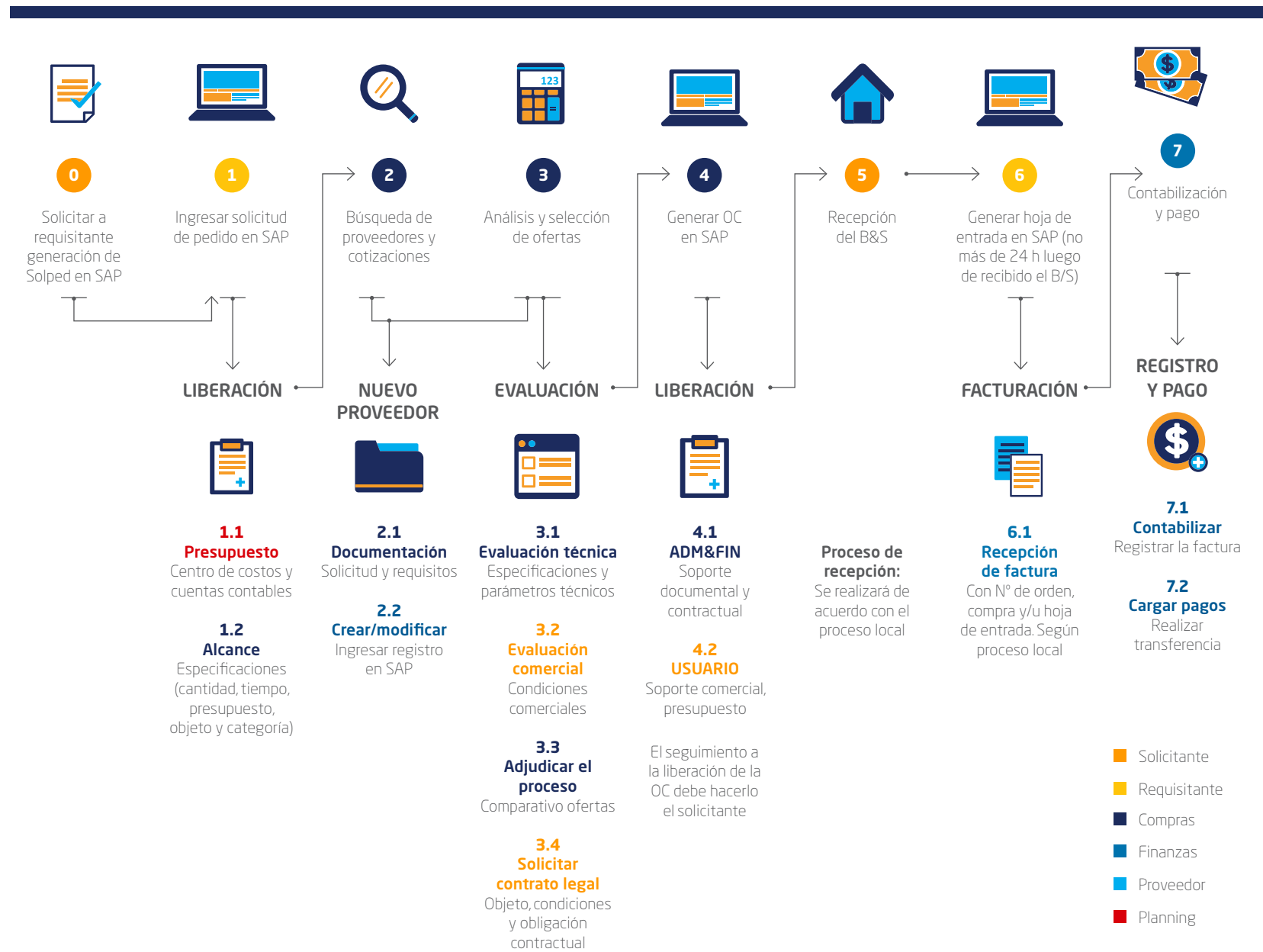
102-9,102-10

En el 2018, en DIRECTV Ecuador experimentamos un cambio en Latinoamérica, con la regionalización de los procesos de Compras y Supply Chain. El objetivo fue integrar las áreas de soporte y apoyo, a fin de operar mediante un solo departamento de Compras para toda la región, aprovechando todos los conocimientos, experiencias y eficiencias al integrar el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.

Contamos con una amplia red de proveedores, considerados aliados estratégicos, tanto locales como regionales, con los cuales se apalanca el proceso de abastecimiento de materiales, insumos y servicios. La selección la llevamos a cabo mediante procesos de licitación y negociaciones basados en el respeto, la transparencia y el equilibrio comercial.

El porcentaje de proveedores locales se mantuvo en comparación a los años anteriores, brindando la oportunidad al mercado ecuatoriano de cumplir con los requerimientos de DIRECTV Ecuador.

A continuación, detallamos el mapa de nuestro proceso de abastecimiento interno:



La estructura del departamento de Compras locales se mantuvo acorde a la capacidad instalada de años anteriores; y contamos con un equipo local que atendió las necesidades puntuales y recurrentes del negocio, para garantizar su continuo funcionamiento. También contamos con un equipo de especialistas con categorías técnicas, comerciales, logísticas y operacionales, con la finalidad de atender las necesidades de forma integral de Latinoamérica.

Implementamos el sistema de procesamiento de facturas llamado SAP Vendor Invoice Management (VIM), para facilitar el procesamiento y la administración de

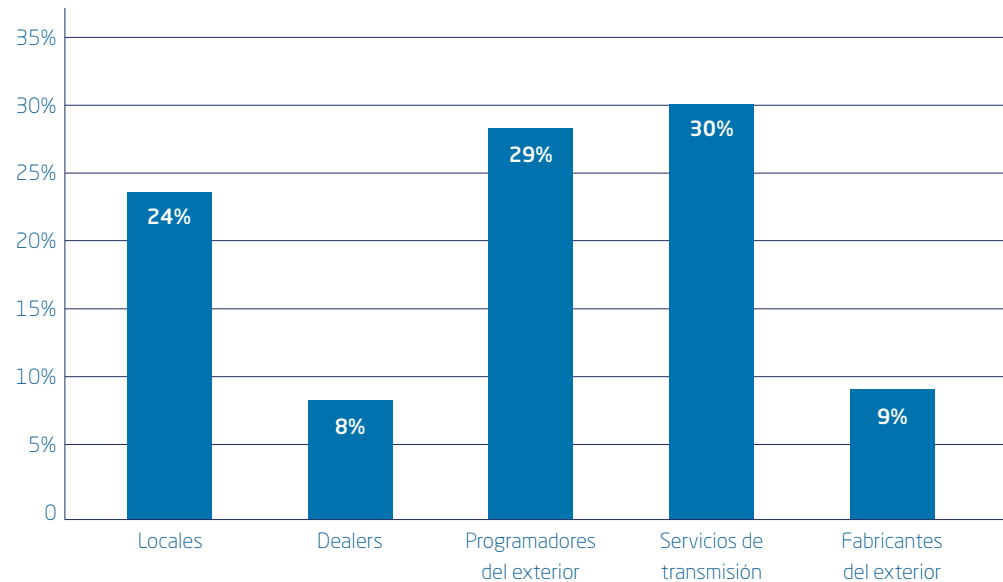
facturas a proveedores. Mediante un escáner se automatiza el sistema de control y asignación de aprobadores internos.

RELACIONES POSITIVAS

204-1

Por la característica de nuestro negocio, el cual tiene un fuerte enfoque tecnológico no disponible en el medio local, el 68% de las compras de bienes y servicios las realizamos a proveedores del exterior a través de nuestra casa matriz, basados en nuestras políticas internas (aproximadamente 30 proveedores internacionales).

Promedio de compras anuales 2018





El componente restante de compras, es decir el 32%, lo administramos localmente tomando en cuenta indicadores de calidad de productos y/o servicios ofrecidos (aproximadamente 450 proveedores locales).

Nuestro proveedor de cajas corrugadas para el kit Prepago abastece países como Trinidad y Tobago y Colombia.

Parte importante del grupo de proveedores son nuestros distribuidores autorizados locales, quienes comercializan y/o instalan servicios de TV Paga. **En su conjunto, generan alrededor de 500 fuentes de trabajo directas, con cobertura en todas las provincias del territorio continental ecuatoriano.**

El equipo de Compras es el responsable de garantizar que la compañía adquiera los bienes y servicios con las mejores condiciones del mercado (técnico-comercial). Implementa proyectos de mejoramiento para generar operaciones eficientes mediante *benchmarking* interno y capitalizando las mejores prácticas de cada país.



6 > **Compartimos**

Generación DIRECTV - Inclusión social

ENF2, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

El voluntariado corporativo y la inclusión social son aspectos importantes dentro de la cultura organizacional de DIRECTV Ecuador. Esto responde a las necesidades sociales identificadas y a las expectativas internas de nuestros colaboradores, para generar cambios positivos en nuestra comunidad a través de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, denominado Generación DIRECTV.

En el 2018 impactamos a más de 11 mil personas, con más de 2 mil horas de voluntariado corporativo con un 75% de participación de los colaboradores a nivel nacional.

Nuestras acciones pueden verse limitadas debido a la falta de garantías de seguridad y confidencialidad en ciertas localidades donde deseáramos participar.

Nuestro objetivo en Generación DIRECTV es aumentar el número de personas beneficiadas en cada acción ejecutada y generar más cambios positivos en la comunidad.

GENERACIÓN DIRECTV

Como compañía líder en TV Paga, nos comprometemos a contribuir en la comunidad enriqueciéndola por medio de sus innovadores servicios y tecnología. A través de varios programas que componen Generación DIRECTV, prestamos apoyo enfocándonos en educación, actividades comunitarias mediante voluntariado, influencia positiva en donación de tiempo aire y programas ecológicos para un mundo sustentable.

La iniciativa Generación DIRECTV se apoya en la tecnología, el servicio, la marca y especialmente en su gente, para generar cambios sociales en las áreas más vulnerables de la región.

Además, trabajamos de manera cercana con periodistas de los medios de comunicación, quienes fueron invitados a participar en las distintas acciones de voluntariado, a fin de que vivan la experiencia de servir a la comunidad.

Realizamos giras de medios, boletines de prensa, material comunicacional y vinculación con nuestros *stakeholders*, a fin de compartir nuestras buenas prácticas. El 10% del valor total del *Ad Value* correspondió a Generación DIRECTV.



»

En el 2018 impactamos a más de 11 mil personas, con más de 2 mil horas de voluntariado corporativo con un 75% de participación de los colaboradores a nivel nacional.

«

1. EDUCACIÓN

En DIRECTV Ecuador impactamos en la educación, a través de los siguientes programas:

ESCUELA PLUS

Es nuestro programa de educación audiovisual que busca colaborar, complementar y enriquecer el contenido curricular de las escuelas rurales, fiscales y fiscomisionales, utilizando la tecnología satelital de la compañía y los contenidos de los socios estratégicos, como Discovery en la Escuela, Disney Channel, Torneos y National Geographic.

Con Escuela Plus buscamos delinear una propuesta pedagógica de excelencia tanto televisiva como digital, que acorte la brecha tecnológica entre el mundo rural y urbano; promover el diálogo entre identidad local y cultura global, y contribuir a la integración social de las comunidades más apartadas.

Es por esto que ofrecemos un deco grabador con más de 30 canales, 5.000 contenidos, 100 horas para construir la videoteca y seguimiento a las escuelas, fundaciones o entes que forman parte del programa.

Realizamos talleres, encuentros y formaciones, con el objetivo de reforzar y estimular el uso de la herramienta en el aula, para que los docentes se animen a desarrollar clases más dinámicas y divertidas.

En 2018, activamos la línea 1-800 ESCUELA, para facilitar y agilizar la solución de problemas técnicos relacionados con el programa.

Dentro del mismo pilar de educación tenemos, además de Escuela Plus, el concurso NatGeo Mundo Explorer, Cinema+ y FACIUNI.

Escuela Plus en cifras



21 de 24
provincias



+400
instituciones
educativas



+2.500
docentes
beneficiados



+110.000
estudiantes
beneficiados



» **Con Escuela Plus buscamos delinear una propuesta pedagógica que acorte la brecha tecnológica entre el mundo rural y urbano; promover el diálogo entre identidad local y cultura global, y contribuir a la integración social de las comunidades más apartadas.**
«

NATGEO MUNDO EXPLORER

Concurso desarrollado por uno de nuestros socios estratégicos, National Geographic (NatGeo), dirigido a estudiantes mayores de 13 años de colegios privados bilingües, que sueñan con ser exploradores de NatGeo. En esta tercera edición, los estudiantes escribieron una carta en inglés, explicando por qué quieren ser exploradores de NatGeo y seleccionando el lugar donde les gustaría materializar este sueño.

Este concurso destina dos cupos para Latinoamérica, y por tercer año consecutivo Ecuador ha sido el ganador.

Es importante destacar:

2018 »
Madagascar y Nueva Zelanda: dos cupos

2017 »
India: un cupo

2016 »
India: un cupo

CINEMA+

Es un concurso enfocado a estudiantes universitarios de carreras audiovisuales o afines, mediante el cual los jóvenes exponen sus cortometrajes y participan por una beca local de USD 5.000 para sus estudios, USD 5.000 para la institución que representan; y una beca regional que consiste en viajar a la University of Southern California School of Cinematic Arts (USC), a un programa de verano donde podrán aprender técnicas cinematográficas y herramientas para apoyar su éxito en el medio y realizar prácticas en los estudios de Warner Bros.

Para nosotros en DIRECTV Ecuador es importante:

- Apoyar el crecimiento y desarrollo del cine latinoamericano, apostando por el futuro de los cineastas y nuevos talentos.
- Contribuir a educar a las nuevas generaciones de cineastas de la región con becas dentro y fuera de sus países.
- Colaborar con instituciones y facultades que imparten la carrera de cine y producción audiovisual.

FACIUNI

El Festival Académico de Cine Universitario Internacional (FACIUNI) es un certamen donde se premia a los finalistas y ganadores de Cinema+, que se realiza de manera simultánea en los países donde DIRECTV tiene presencia.

Durante el festival se otorga un espacio para que las universidades participantes puedan exponer el trabajo de sus estudiantes más destacados de carreras audiovisuales o afines y estimular el intercambio de ideas entre la nueva generación de cineastas latinoamericanos.

Adicionalmente, se realizan charlas magistrales con la participación de expertos del séptimo arte, tanto a nivel regional como a nivel local.

Charlas magistrales a nivel regional

- Sebastián Lelio (chileno): Director, guionista, productor, montajista y ganador del Oscar a la Mejor Película Extranjera en 2017 con *Una mujer fantástica*.
- Axel Kuschevatzky (argentino): Periodista especializado, guionista y productor, quien participó como

productor asociado en *El secreto de sus ojos*, de Juan José Campanella.

Charla magistral a nivel local

- Santiago Paladines (ecuatoriano): Director, escritor cinematográfico y productor del cortometraje *The Fare*, ganador de premios internacionales.

En el 2018, el ganador local fue Hamilton Monar, estudiante de la Universidad de Las Américas (UDLA), con su cortometraje *Niño canibal*. En esta tercera edición de FACIUNI, Ecuador fue el país que tuvo la mayor cantidad de asistentes en el festival.



2.VOLUNTARIADO

PIEDRA PAPEL TIJERA (PPT)

Piedra Papel Tijera es nuestro programa de voluntariado que identifica y resuelve problemas en comunidades latinoamericanas. El objetivo es transformar escuelas, orfanatos y hogares, para mejorar su calidad de vida.

En 2018, realizamos varios PPT, principalmente en las ciudades de Esmeraldas, Manta y Quito. También, llevamos a cabo acciones de voluntariado a nivel nacional.

Uno de los PPT se graba y se transmite por nuestros canales; dicha producción cumple con parámetros regionales que todos los países deben seguir. En 2018, el lineamiento fue seleccionar jugadores de fútbol representativos de cada país de Latinoamérica y hacer una cancha de fútbol en su ciudad natal. En Ecuador, trabajamos con Carlos Tenorio, ícono del fútbol nacional e internacional, oriundo de Esmeraldas.

En este PPT entregamos una cancha multideportes en el barrio San José Obrero Alto, espacio recreativo para la comunidad.

ACCIÓN GENERACIÓN DIRECTV

Acción Generación DIRECTV es el programa regional en el que la compañía invita a participar a sus colaboradores a nivel internacional en iniciativas de alto impacto,

en lugares afectados por algún desastre natural.

El 19 de septiembre de 2017, vivimos un sismo de magnitud 7.1 entre los estados de Puebla y Morelos en México, hecho que dejó a más de 400 municipios afectados y perjudicó a más de 12 millones de personas. Un año después, en septiembre de 2018, DIRECTV & AT&T organizaron un equipo de 173 voluntarios provenientes de 12 países que trabajaron en la entrega de 8 casas, de las 500 que se entregaron como empresa.

Esto implicó 2.768 horas de voluntariado en las cuales estuvieron participando activamente 5 voluntarios de Ecuador.

Queremos seguir construyendo lazos con comunidades vulnerables y refaccionar aquellos lugares que lo necesitan, con el objetivo de seguir generando un cambio positivo en la comunidad.

Acción Generación DIRECTV

Año	Lugar	Cantidad de voluntarios	Horas de voluntariado
2016	Canoa - Ecuador	100	2.400
2017	Carapongo - Perú	120	2.880
2018	Morelos - México	173	2.768





3. INFLUENCIA

Es el pilar en el que, a través de nuestro programa **The Forum**, donamos tiempo aire en los canales de DIRECTV Sports y On DIRECTV, convirtiéndose en una vitrina de exposición en los países donde operamos como empresa, con el fin de que fundaciones y ONG muestren la labor que vienen realizando y puedan recaudar mayores fondos.

En el 2018, hubo un incremento de 7.158 segundos de tiempo aire y un total de USD 35.790 con respecto al 2017.

Resultados de The Forum

Años		
2017	18.480	\$ 92.400
2018	25.638	\$ 128.190

4. MEDIOAMBIENTE

103-3

El pilar de MedioAmbiente, a través del programa Eco DIRECTV, realiza acciones donde los voluntarios participan en la implementación de huertos urbanos, jardinerías, actividades didácticas construidas con materiales reciclados, recolección de basura, limpieza de espacios, división de desechos, entre otras.

Además, promovemos prácticas responsables que incluyen la medición de la huella de carbono; campañas internas de reciclaje en todas las regiones, apadrinamiento de espacios públicos, uso de tecnología para reducir el impacto de la fabricación y manejo de desechos de los decodificadores, y la gestión responsable de residuos electrónicos bajo la aplicación de la certificación R2, la cual realiza el proceso de reciclaje de plaquetas verdes y piezas centrales en los decodificadores, y garantiza que los residuos sean manipulados con responsabilidad ambiental y brindando seguridad al equipo humano que está en contacto con estos materiales.

En DIRECTV Ecuador apuntamos al desarrollo de las 3R: reducir, reutilizar y reciclar.

PREMIOS LATINOAMÉRICA VERDE

Comprometido con el desarrollo sustentable, DIRECTV Ecuador es el aliado estratégico de comunicación de Premios Latinoamérica Verde (PLV), el cual se ha transformado en una vitrina de exposición internacional, que dinamiza la economía verde y genera nuevas oportunidades de *networking* al presentar los proyectos sustentables más importantes de la región, en 10 categorías que están alineadas con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Premios Latinoamérica Verde es el movimiento que exhibe, conecta y premia los 500 mejores proyectos sociales y ambientales de la región, y se lleva a cabo en la ciudad de Guayaquil.

En el 2018, durante la gala de premiación de los PLV, se hizo la entrega de dos premios adicionales a las 10 categorías: "Tecnología para la Sustentabilidad" y "Protagonistas".

1. Tecnología para la Sustentabilidad: Premio presentado por DIRECTV y AT&T que reconoce las tres mejores iniciativas que utilicen la tecnología como parte central de su proyecto. El premio consiste en un viaje para un representante de cada proyecto a San Francisco, California, del 28 al 31



de enero de 2019, donde participaron de una semana intensiva de capacitación y mentoreo con la finalidad de que puedan desarrollar y potenciar el alcance e impacto de su emprendimiento.

2. Protagonistas: Premio entregado por DIRECTV que reconoce las cuatro historias más inspiradoras del 2018, con las cuales se realizará un documental evidenciando cómo estas iniciativas verdes influyen de forma sustentable y sostenible en el tiempo. El documental será transmitido a través de nuestro canal de On DIRECTV en el 2019.

De esta manera, en DIRECTV Ecuador ratificamos nuestro compromiso y apoyo hacia proyectos que impactan

positivamente en la comunidad y el medioambiente, a través de buenas prácticas de conservación y optimización de recursos naturales, mostrando nuestro interés por impulsar la construcción de una Latinoamérica más verde y más sustentable en el tiempo.

Evaluamos este Enfoque de Gestión regionalmente a través de los siguientes parámetros:

- Horas de voluntariado.
- Cantidad de voluntarios.
- Cantidad de voluntarios únicos (referido a los colaboradores que por primera vez realizan voluntariado corporativo).
- La inversión económica de cada actividad.



7 > **Preservamos**

Gestión sustentable

ENF8, 103-1, 103-2, 103-3, 102-11

En DIRECTV Ecuador desarrollamos acciones a favor del medioambiente, cumpliendo con los principios que mitiguen cualquier posible impacto. Estamos en constante revisión del cumplimiento ambiental vigente. Es por esta razón que, como parte de nuestra responsabilidad ambiental, recuperamos los equipos que no son utilizados en campo para reacondicionarlos mediante un proceso que permita su reincorporación al mercado en condiciones funcionales y cosméticas óptimas, mediante la gestión de los Centros de Servicio Autorizados.

El objetivo como empresa es que quienes formamos parte del equipo DIRECTV Ecuador tomemos conciencia de estos hábitos ecológicos dentro y fuera de la organización.

Consumo de papel y cartón

301-1

Indicador	2016	2017	2018	Fuente para cálculo
Unidades de resmas de papel	914	992	799	Reporte anual pedidos proveedor

Oficina	Cantidad de resmas utilizadas en el año 2018
Quito	588
Guayaquil	142
Cuenca	36
Ambato	18
Manta	15
Total resmas	799
Total peso kg	1.869,66

La eficiencia en consumo para el 2018 se ha dado por:

- El establecimiento de cupos de presupuesto por regional y área.
- La conciencia en la utilización de papel reciclado para impresión.
- La automatización en los procesos. Ej: en el área Contable actualmente se procesan datos de forma digital (facturas electrónicas) evitando su impresión.



Consumo energético

302-2, 302-4, 302-5¹⁴

Indicador	2016	2017	2018
Consumo Eléctrico Interno	2.064 (GJ)	1.818 (GJ)	1.761 (GJ)

En 2018 tuvimos un consumo de 489.177 kilovatio por hora (kwh), el cual, transformado a Giga Julios (GJ), nos da un consumo de 1.761 (GJ)¹⁵. Los datos presentados son obtenidos por los reportes de contabilidad de acuerdo con las planillas de servicios básicos, los cuales

nos brindan la información del consumo kwh, dato con el que para ser transformado a GJ se utiliza la plataforma ConvertLive¹⁶, que maneja estándares de calidad asegurando de que los convertidores sean lo más exactos posibles. Tuvimos una reducción de 57 (GJ).

14. CONSUMO (kWh) por el FACTOR DE CONVERSIÓN (0.0036)

15. La fórmula para la transformación Consumo energético (GJ) = CONSUMO (kWh) * FACTOR DE CONVERSIÓN (0.0036)

16. <https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/gigajoules#341038>

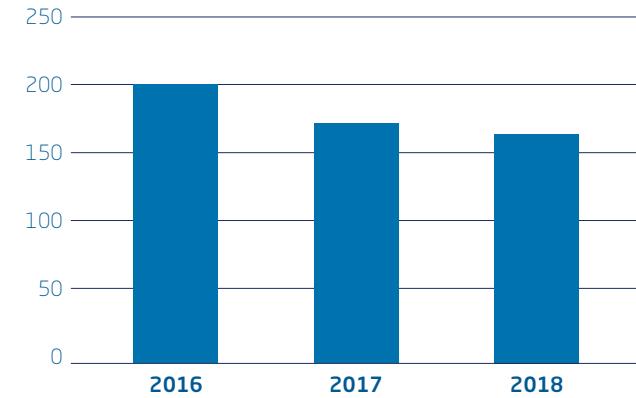
Cambio climático

305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso [TMC02 equivalente]	2015	2016	2017	2018
Energía eléctrica	180	198	170	165
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso [TMC02 equivalente]	2015	2016	2017	2018
Viajes de empleados (en avión)	175	71	48	82
Uso de productos en hogares de nuestros clientes	20.075	22.307	24.764	27.848
Total Alcance 3	20.250	22.378	24.812	27.930

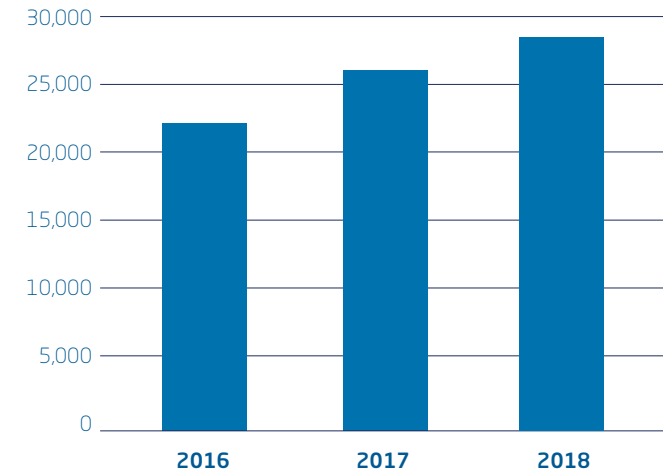
Emisiones indirectas GEI Alcance 2

TMC02e



Emisiones indirectas GEI Alcance 3

TMC02e



En el 2018 tuvimos una intensidad de emisiones de 0,62 Tn de CO2e/colaborador. Tuvimos una reducción en Alcance 2 del 3%, mientras que en Alcance 3 fue del 100%.

GESTIÓN DE DESECHOS

301-3, 306-2¹⁷

Residuos peligrosos

Cantidad estimada mensual



15 unidades
de tubos
fluorescentes



20 unidades
de tóner de
impresoras



2 libras
de desechos de
consultorio médico
(paletas, algodón, etc.)

- El incremento en la cantidad de tubos fluorescentes se debe a la terminación de la vida útil de estos materiales, lo cual ha modificado la frecuencia de cambio.
- Los desechos médicos son evacuados por la empresa a cargo.
- Los tóners vacíos que se reemplazan son reciclados por la empresa que nos provee este tipo de material.

Indicador	2016	2017	2018	Forma de cálculo
Peso total de residuos gestionados	5.435,94	54.223,45	13.903,97	Cantidad de kilos de equipos entregados a gestor de residuos

17. Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos.



Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE): 13.903,97 kg de equipos resultantes del proceso de reutilización y reacondicionamiento por migración hacia la nueva tecnología.

Entregamos el 100% de los residuos electrónicos a un gestor ambiental calificado para este fin, quien adicionalmente cuenta con certificaciones internacionales como ISO, OHSAS y R2 para todos sus procesos.

Por medio de nuestros proveedores de recupero, gestionamos la recolección de equipos que se encuentran en casa del cliente final y en campo (canal distribuidor), con el objetivo de contar con el insumo necesario para el reacondicionamiento de equipos que serán reincorporados al canal distribuidor (campo), asegurando los estándares de calidad establecidos y en tiempo adecuado.

Es importante considerar que actualmente no se recuperan materiales de envasado para la gestión de reacondicionamiento. A continuación, se detallan las cantidades de productos reacondicionados efectivamente durante el período 2016 - 2018.

El ahorro generado en el consumo de energía de los productos relacionados fue de 7.545,12 GJ. Realizamos la clasificación de producto por tecnología

y determinamos los cambios en cuanto a eficiencia energética se refiere. Para este ejercicio tomamos en cuenta el último producto en ingresar al mercado, que presenta una mayor eficiencia energética, el cual es el LH01 (activado en Previo Pago) y se compara con la eficiencia energética de su inmediato anterior que fue el LH10.

Actualmente continuamos utilizando los decodificadores con menor consumo de energía, modelo lanzado en el 2017, correspondientes a la tecnología HD (LH01), este decodificador presenta un menor consumo.

CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

307-1

El Ministerio del Ambiente se encuentra en una transición de desarrollo de normas luego de la expedición del Código Ambiental, por lo cual en DIRECTV Ecuador hemos realizado un trabajo constante de monitoreo y acercamiento a las autoridades con relación a las futuras normas que se pretende aplicar al sector de telecomunicaciones y radiodifusión, para precautelar cualquier riesgo. A la fecha no hemos tenido sanciones o multas. Seguimos monitoreando los nuevos proyectos normativos en materia ambiental, lo cual permite estar pendientes de cualquier futuro riesgo que se podría presentar.

Descripción	2016	2017	2018
Prepago	110.637	111.200	124.507
Previo Pago	237.799	247.755	242.700
Total vendido	414.751	425.270	455.884
Reciclaje	70.446	86.042	55.987
% Reciclaje	17%	20%	12%

Indicador	2016	2017	2018	Forma de cálculo
Decodificadores reacondicionados	17%	20%	12%	Equipos reciclados / Cantidad de equipos Prepago despachados + Equipos previo-pago activados

Indicador	2016	2017	2018	Forma de cálculo
Ahorro generado consumo de energía decodificadores	1.658,49 GJ	1.144,47 GJ	7.545,12 GJ	Decodificadores LH01 activos a diciembre 2018



8 > **Índice GRI**

Tabla de indicadores GRI Estándares

(102-55)

GRI Estándares	Descripción	Página / Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Estrategia y análisis				
102-14	Declaración del responsable principal	Carta de bienvenida	-	No
Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización	Sección "Entretenemos"	-	No
102-3	Lugar de la sede principal de la organización	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-4	Países en los que opera	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-6	Mercados servidos	Sección "Entretenemos" - Nuestro foco: Los clientes	-	No
102-7	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-8	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Sección "Colaboramos"	-	No
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Sección "Colaboramos"	-	No
102-9	Cadena de suministro de la organización	Sección "Integramos"	-	No
102-10	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	Sección "Integramos"	-	No
102-11	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Sección "Preservamos"	-	No
102-12	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Sección "Somos Sustentables"	-	No
Aspectos materiales y cobertura				
102-45	Entidades que figuran en los EEFf consolidados de la organización	Sección "Nos Comprometemos"	-	No
102-46	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-47	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-48	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Sección "Somos Sustentables"	-	No

> Viene de la página anterior

102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Sección "Somos Sustentables":	-	No
Participación de Grupos de Interés				
102-40	Grupos de interés vinculados a la organización	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-42	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Sección "Somos Sustentables"	-	No
102-44	Principales aspectos y preocupaciones surgidas del proceso de compromiso con los grupos de interés.	Sección "Somos Sustentables"	-	No
Perfil de la memoria				
102-50	Periodo de la memoria	Parámetros del reporte	-	No
102-51	Fecha de la última memoria	Parámetros del reporte	-	No
102-52	Ciclo de presentación de memorias	Parámetros del reporte	-	No
102-53	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria	Contenidos	-	No
102-54	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	Parámetros del reporte	-	No
102-55				
102-56	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa	Parámetros del reporte	-	No
Gobierno				
102-16	Descripción de la estructura de gobierno de la organización	Sección "Colaboramos"	-	No
Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Sección "Nos Comprometemos"	-	No

Continúa en la siguiente página >

> Viene de la página anterior

CONTENIDOS TEMÁTICOS

Aspectos materiales	Descripción	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación externa	
TEMA MATERIALES CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 417: Marketing y Etiquetado)					
	103-1,103-2,103-3				
	Etiquetado				
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES	417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Sección "Entretenemos"	-	No
	417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Sección "Entretenemos"	-	No
	417-3	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Sección "Entretenemos"	-	No
TEMA MATERIALES GESTIÓN DE TALENTOS (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 401: Empleo; GRI 404: Formación y Enseñanza)					
	103-1,103-2,103-3				
	Empleo				
GESTIÓN DE TALENTOS	401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Sección "Colaboramos"	-	No
	401-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Sección "Colaboramos"	-	No
	401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Sección "Colaboramos"	-	No
		Formación y enseñanza			
	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Sección "Colaboramos"	-	No
	404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Sección "Colaboramos"	-	No
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Sección "Colaboramos"	-	No

Continúa en la siguiente página >

> Viene de la página anterior

TEMA MATERIALES GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 307: Cumplimiento Ambiental; GRI 406: No discriminación; GRI 205: Lucha contra la corrupción; GRI 206: Competencia Desleal; GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico)

	103-1,103-2,103-3				
	Cumplimiento Ambiental				
	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Sección "Preservamos"	-	No
	No discriminación				
	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Sección "Colaboramos"	-	No
	Lucha contra la corrupción				
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Sección "Nos comprometemos"	-	No
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Sección "Nos comprometemos"	-	No
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Sección "Nos comprometemos"	-	No
	Competencia desleal				
	206-1	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Sección "Entretenemos"	-	No
	Cumplimiento Socioeconómico				
	419-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Sección "Entretenemos"	-	No

TEMA MATERIALES EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA (GRI 103: Enfoques de Gestión)

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	103-1,103-2,103-3		Sección "Nos comprometemos"	-	No
------------------------	-------------------	--	-----------------------------	---	----

TEMA MATERIALES DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 204: Prácticas de Adquisición)

	103-1,103-2,103-3				
	Prácticas de adquisición				
DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR	204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Sección "Integramos"	-	No
	Evaluación ambiental de los proveedores				

Continúa en la siguiente página >

> Viene de la página anterior

TEMA MATERIALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 103: Enfoques de Gestión)

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	103-1,103-2,103-3		Sección "Somos Sustentables"	-	No
---	-------------------	--	------------------------------	---	----

TEMA MATERIALES DESEMPEÑO ECONÓMICO E IMPACTO EN ECUADOR (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 201: Desempeño Económico)

	103-1,103-2,103-3				
DESEMPEÑO ECONÓMICO E IMPACTO EN ECUADOR	Desempeño económico				
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Sección "Nos comprometemos"	-	No
	201-3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	Sección "Nos comprometemos"	-	No

TEMA MATERIALES DIVERSIDAD, INCLUSION y EMPLEABILIDAD (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 202: Presencia en el Mercado; GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades)

	103-1,103-2,103-3				
	Presencia en el mercado				
	202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Sección "Colaboramos"	-	No
	202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Sección "Colaboramos"	-	No
DIVERSIDAD, INCLUSION y EMPLEABILIDAD	Diversidad e igualdad de oportunidades				
	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Sección "Colaboramos"	-	No
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Sección "Colaboramos"	-	No

TEMA MATERIALES INCLUSIÓN TECNOLÓGICA (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 413: Comunidades Locales)

	103-1,103-2,103-3				
INCLUSIÓN TECNOLÓGICA	Comunidades locales				
	413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Sección "Compartimos"	-	No

Continúa en la siguiente página >

> Viene de la página anterior

TEMA MATERIALES NCLUSIÓN TECNOLÓGICA (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 418 Privacidad del Consumidor)

	103-1,103-2,103-3				
SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Privacidad del Consumidor				
	418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Sección "Entretenemos"	-	No

TEMA MATERIALES INCLUSIÓN SOCIAL (GRI 103: Enfoques de Gestión.)

INCLUSIÓN SOCIAL	103-1,103-2,103-3		Sección "Compartimos"	-	No
------------------	-------------------	--	-----------------------	---	----

TEMA MATERIALES SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 403:Salud y Seguridad Ocupacional)

	103-1,103-2,103-3				
	Salud y Seguridad Ocupacional				
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	403-1	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Sección "Colaboramos"	-	No
	403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Sección "Colaboramos"	-	No
	403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Sección "Colaboramos"	-	No

Continúa en la siguiente página >

> Viene de la página anterior

TEMA MATERIALES GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DEL NEGOCIO (GRI 103: Enfoques de Gestión, GRI 302: Energía; GRI 305: Emisiones; GRI 301: Materiales; GRI 306: Efluentes)

GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DEL NEGOCIO	103-1,103-2,103-3				
	Energía				
	302-2	Consumo energético externo	Sección "Preservamos"	-	No
	302-4	Reducción del consumo energético	Sección "Preservamos"		
	302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Sección "Preservamos"	-	No
	Emisiones				
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Sección "Preservamos"	-	No
	305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Sección "Preservamos"		
	305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sección "Preservamos"		
	305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sección "Preservamos"		
	Materiales				
	301-1	Materiales por peso o volumen	Sección "Preservamos"	-	No
	301-3	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	Sección "Preservamos"		
	Efluentes				
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Sección "Preservamos"	-	No	

TEMA MATERIALES VOLUNTARIADO (GRI 103: Enfoques de Gestión)

VOLUNTARIADO	103-1,103-2,103-3	Sección "Compartimos"	-	No
--------------	-------------------	-----------------------	---	----

TEMA MATERIALES LÍDERES EN DEPORTES (GRI 103: Enfoques de Gestión)

LÍDERES EN DEPORTES	103-1,103-2,103-3	Sección "Entretenemos"	-	No
---------------------	-------------------	------------------------	---	----

TEMA MATERIALES PRODUCTOS Y SERVICIOS (GRI 103: Enfoques de Gestión)

PRODUCTOS Y SERVICIOS	103-1,103-2,103-3	Sección "Entretenemos"	-	No
-----------------------	-------------------	------------------------	---	----

