

Hacia una compañía
sostenible y
de largo plazo

Índice



Introducción	3
Derechos Humanos	5
Prácticas Laborales	7
Medio Ambiente	9
Prácticas Anticorrupción	15
Voluntariado	18



Introducción

Somos un actor relevante para impulsar la Agenda 2030 de Naciones Unidas y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y como hemos podido comprobar, las nuevas tecnologías digitales son actualmente una de las principales fuerzas motrices de la transformación económica y social.

Nuestro negocio a nivel global tiene un claro impacto en el cumplimiento del Objetivo 9 “Industria, Innovación e Infraestructuras”, y también a través de nuestra actividad comercial y soluciones tecnológicas somos capaces de contribuir activamente en otros objetivos como son “Ciudades y comunidades sostenibles” (ODS 11), “Trabajo decente y crecimiento económico” (ODS 8), “Igualdad de género” (ODS5), “Acción por el clima” (ODS 13).

Para cada uno de los principales ODS identificados como prioritarios se han definido una serie de objetivos a mediano y largo plazo, y una serie de indicadores que nos ayudan a medir cómo evoluciona nuestra contribución en todos los países donde operamos. Con ello, podemos potenciar e impulsar aquellas líneas de actividad de la Compañía que más incrementen el impacto positivo que podemos generar en la sociedad.

COMPROMISO GLOBAL DE TELEFÓNICA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Impulsar la conectividad global y accesible.

Objetivos de Telefónica:

- » Dotar de acceso a internet a 100M de personas en LATAM en 2025.
- » Mejorar la cobertura LTE e impulsar el despliegue del 5G.
- » Impulsar proyectos de innovación sostenible.



Alcanzar la igualdad de género.

- » Alcanzar 30% de mujeres en puestos directivos en 2020.
- » Promover acciones de sensibilización y concienciación de sesgos inconscientes para toda la plantilla.



Generación de empleo y crecimiento económico.

- » Impactar positivamente en las haciendas y economías locales.
- » Generación de empleo de calidad.



Incentivar el uso y desarrollo de servicios inteligentes para comunidades.

- » Promover servicios *ecosmart* (10 tCO₂ evitadas / 1 tCO₂ emitidas) en 2025.
- » Reducir o mitigar las pérdidas económicas y medioambientales provocadas por desastres naturales.



Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de recursos. Promover el uso de energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

- » Reducción del 50% GEI (Alcance 1+2) a 2030 (año base 2015).
- » Reducir +50% el consumo de energía por unidad de tráfico en 2020.
- » Alcanzar el 100% de consumo eléctrico de fuentes renovables en 2030.
- » Reducir un 30% las emisiones de proveedores/€ destinado a compra en 2025, respecto a 2016.
- » Impulsar el reciclado de residuos.

A group of people are silhouetted against a bright sunset sky. They are standing with their arms raised in a gesture of celebration or solidarity. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The people are of various heights and are wearing casual clothing. One person in the center-left has a t-shirt with the text 'ANTI SOCIAL CLUB' visible. The background shows a flat landscape, possibly a beach or a field, with some distant structures and trees under the twilight sky.

Derechos Humanos

Mantenemos nuestro compromiso con aspectos clave en la cadena de suministro y de alto impacto social, como el trabajo infantil, enmarcados en nuestro respeto a los derechos humanos.

Respeto a los derechos humanos

DEFINICIÓN	DATOS GLOBALES
Nº de reclamaciones/consultas recibidas en materia de derechos humanos.	0
% de operadoras evaluadas en el 2013.	100%
Actualización evaluación impacto global 2017-2018.	100%
% de operadoras que han actualizado su evaluación de impacto a nivel local 2018.	29%
Nº de auditorías "in situ" en DD.HH. realizadas a proveedores de riesgo.	9.989

Los nuevos servicios digitales hacen posible que, tanto en nuestro negocio como en la sociedad, podamos prestar una mejor atención al cliente o unos servicios más adecuados en el ámbito de la salud, educación o de la protección al medioambiente. Sin embargo, las tecnologías, basadas en un uso creciente de los datos, también generan ciertas preocupaciones éticas y sociales, que todavía no están resueltas. Por este motivo, en 2018 actualizamos nuestra matriz de priorización y nuestra evaluación de impacto en derechos humanos.

En Telefónica, los derechos humanos están integrados en nuestras políticas y procedimientos. Además, extendemos estos estándares a toda la cadena de valor, aumentando así nuestra esfera de influencia e impacto, desde proveedores a clientes.

Entre los estándares sociales incluidos en nuestra política, podemos destacar nuestros esfuerzos por fomentar la igualdad de género, requiriendo así a todos nuestros proveedores que lleven a cabo una política de igualdad y no discriminación en la contratación, indemnización, acceso a la formación, promoción, finalización o jubilación.

Gestión del Talento



Para impulsar el crecimiento que ambicionamos como Compañía, la estrategia del área de gestión de personas se basa por un lado en la dinamización del entorno y las nuevas formas de trabajo, para favorecer la capacidad de gestión y autonomía de los equipos y en fomentar una mentalidad de crecimiento en cada uno de los profesionales de Telefónica Panamá, a través del aprendizaje continuo y el autodesarrollo.

La diversidad y la multiculturalidad



En Telefónica Panamá, la diversidad y la multiculturalidad forman parte de nuestra identidad como Compañía. En lo referente a diversidad de género, un 47% de nuestros profesionales en 2018 estaba conformado por mujeres de una planilla total de 317 colaboradores. El porcentaje de mujeres en el comité de dirección en 2018 fue de 63%.

Nuestra estrategia en diversidad pasa por incorporarla como un elemento clave y lo hacemos porque creemos firmemente que una efectiva gestión de la diversidad, además de responder a principios de justicia social, ofrece importantes ventajas para el negocio.

Requerimos de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

Prácticas Laborales

Nuestro compromiso con la reducción de la brecha salarial forma parte de nuestros Principios de Negocio Responsable. Contamos con una Política de Remuneración Global que alinea las prácticas dentro de la Compañía y una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que garantizan el cumplimiento de los Principios de Igualdad y Equidad salarial.

Seguridad, salud y bienestar

La seguridad y salud en el trabajo es un concepto que ha crecido y cambiado con la sociedad y ahora la salud la entendemos como un estado de completo bienestar físico, mental y social en armonía con el medioambiente.

Definimos estrategias que fomenten una cultura de bienestar con iniciativas en todos los niveles de la organización. Contamos con el programa de Bienestar Corporativo Feel Good que busca generar un impacto positivo en el bienestar y la motivación de los empleados. En el 2018 realizamos 2 ligas deportivas, fútbol y baloncesto, 2 sesiones de pilates, club de running y 12 coffee & talk de diversos temas de aprendizaje como motivación y finanzas personales. Visita de nutricionista 3 meses al año, plan de atención de salud con medico in situ, y programa de seguimiento de enfermedades crónicas así como sesiones mensuales para toda la empresa de pausas activas con fisioterapeuta certificado, practicando y enseñando como mantener la postura y evitar problemas de sedentarismo.

Los principales objetivos de Feel Good son crear hábitos de alimentación saludable y dar herramientas para poder tomar mejores decisiones respecto a la alimentación, activar el movimiento como fuente de bienestar, desde pequeños ejercicios o paseos a grandes retos deportivos. Además, de contar con programas de bienestar emocional y liderazgo personal y de fomentar la prevención de enfermedades y detección precoz con conferencias, consejos prácticos.

Prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Establecemos procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en el país, así como adoptar de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales. Entre las actividades profesionales que se realizan dentro de la Compañía el riesgo de contraer enfermedades profesionales es bajo. Durante 2018 se produjo 1 accidente.



Medio Ambiente



Contamos con una estrategia ambiental global y actuamos a diferentes niveles, siempre alineados con nuestra estrategia de negocio:

- » **Gestión ambiental bajo ISO 14001:2015.**
- » **Ecoeficiencia interna.**
- » **Promoción de la economía circular.**
- » **Descarbonización de nuestra actividad.**
- » **Desarrollo de productos y servicios que ofrecen soluciones a problemas ambientales.**
- » **Medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación.**

La estrategia ambiental es responsabilidad del Consejo de Administración, quien aprueba la Política y objetivos ambientales, en el marco de nuestro Plan Global de Negocio Responsable. Los objetivos ambientales más relevantes son parte de la retribución de los máximos responsables de las áreas de operaciones y sostenibilidad.

En 2018 conseguimos el reciclaje del 100% de los residuos electrónicos.

EQUIPOS REUTILIZADOS



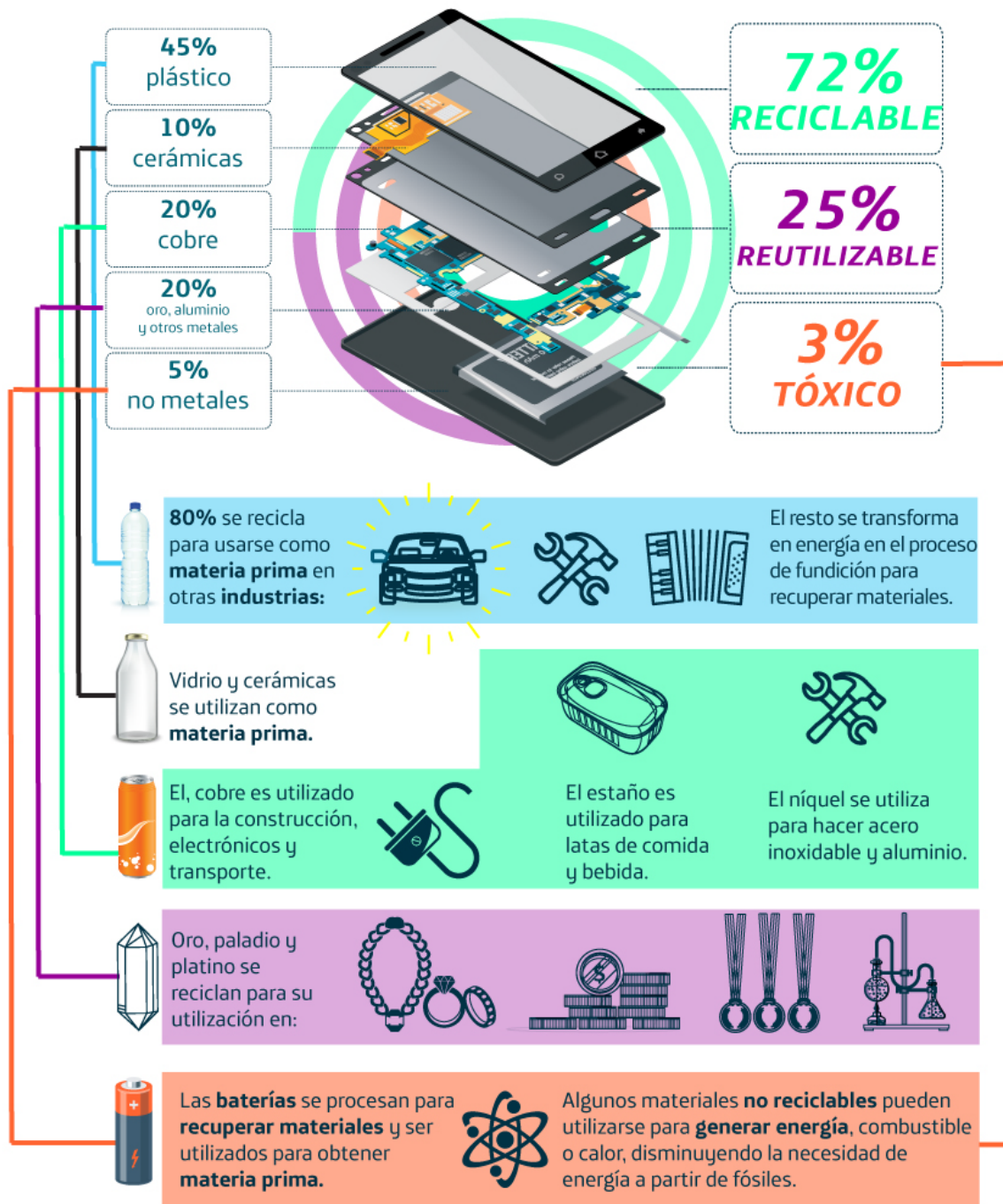
TELÉFONOS MÓVILES

809
kilogramos



**EQUIPOS OPERACIONES
Y OFICINAS**

39
toneladas

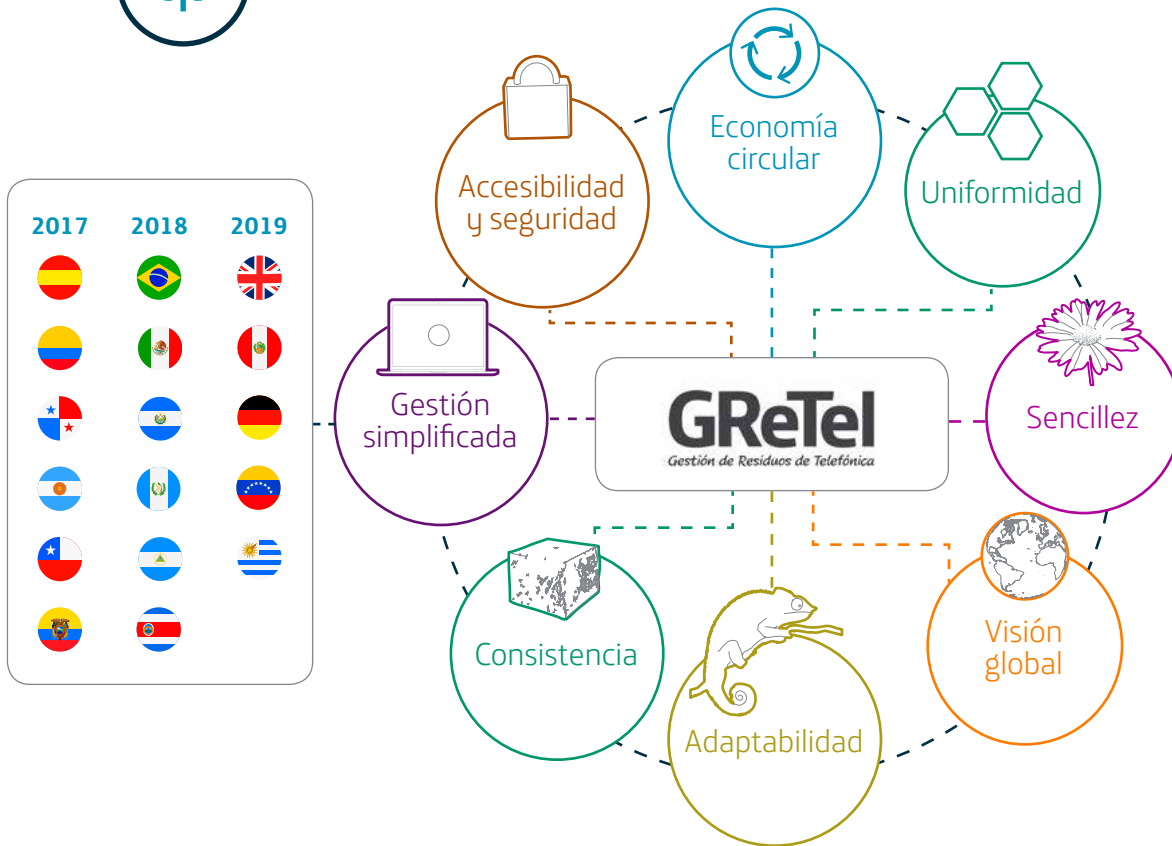


Para reciclar adecuadamente acude a nuestras tiendas Movistar.



Fuentes:
Asociación GSM (GSMA)
Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO)

GReTel: Gestión de residuos de Telefónica



Gretel: Es la plataforma digital para la gestión de residuos de Telefónica, gracias a ella mejoramos la trazabilidad y aprovechamos todas las oportunidades ligadas a la economía circular.

Equipos electrónicos usados y sus residuos: Estos residuos son muy relevantes para la actividad de Telefónica. Según Naciones Unidas, se estima que la generación de residuos electrónicos o e-waste sobrepasará los 50 millones de toneladas anuales en 2021.

Los residuos electrónicos contienen minerales valiosos susceptibles de ser recuperados, pero a la vez materiales que pueden ser contaminantes sino se tratan de forma adecuada. Por ello, consideramos que la solución a este problema debe afrontarse desde la responsabilidad compartida por todos los actores implicados.

Gracias a la configuración de la plataforma GreTel, facilitamos a nuestros proveedores de gestión de residuos la creación de informes con las especificaciones técnicas necesarias para la realización de informes a las administraciones públicas, ya que la herramienta se adapta a las necesidades regulatorias allí donde se ubican los residuos; Desde la correcta gestión de equipos contaminados con bifenilos policlorados (PCB) hasta la reutilización de equipos eléctricos y electrónicos (EEE). Gracias a estas medidas, involucramos a nuestros proveedores para mejorar su propio sistema de gestión de residuos.

La tierra te llama: ¡contesta!

Hace ya más de 9 años que en Telefónica Panamá trabajamos por lograr un modelo de desarrollo sostenible, inclusivo y extensivo. Nuestro objetivo es que clientes, accionistas y demás grupos de interés puedan verse beneficiados y al mismo tiempo multiplicar el impacto positivo de nuestra actividad. Uno de los aprendizajes clave de estos años de trabajo ha sido que el avance de la sostenibilidad sólo es posible si se cuenta con la colaboración de los diferentes grupos de interés, que con sus opiniones nos ayudan a identificar nuevos retos y tendencias.

LA TIERRA TE LLAMA: ¡CONTESTA! es una iniciativa que busca, por medio del reciclaje, recuperar los teléfonos móviles que no estén en uso, sea por daños o por antigüedad, para disponer de manera adecuada de ellos y a la vez generar conciencia de buenas prácticas ambientales en la sociedad. Colocamos buzones debidamente identificados en las tiendas Movistar a nivel nacional y otros espacios donde cualquiera que lo desee puede llevar sus celulares usados. A través de proveedores debidamente certificados (RENUEVO PANAMA y BG METAL), se garantiza el destino final de estos dispositivos.

El programa contempla, la recolección y reciclaje de celulares, la siembra o reforestación en la Cuenca del Rio Santa Maria en Santa Fe de Veraguas y el desarrollo de capacidades de las familias que viven en subcuenta y la cuenca. La Fundación Natura es nuestro aliado estratégico en la reforestación de la cuenca y la capacitación técnica de la comunidad.

En 9 años de programa hemos logrado:



Este impacto positivo se refleja en el medio ambiente, al evitar que más de 7 toneladas de desechos electrónicos fueran a parar al vertedero municipal, ríos o mares. Las 20 familias de la comunidad, hoy además de tener una personería jurídica, son capaces de generar su propio sustento a partir del uso sostenible de lo que les produce el suelo, como arroz al fangueo, abono orgánico, frutales, entre otros. Son 44 hectáreas reforestadas, que están protegiendo la cuenca, con esos 67,000 plántones bien cuidados que han crecido y serán sombra y beneficio para las futuras generaciones. Contribuyendo con el ODS 15 de Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.



Esta iniciativa de reciclaje electrónico fué reconocida por los Premios Latinoamérica Verde 2018 como una de las mejores prácticas ambientales de la región en la categoría Gestión de Residuos entre más de 3.000 proyectos de provenientes de 37 países.

Telefónica Panamá obtuvo en marzo de 2018 la certificación del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015.

Como empresa líder en el sector de las Telecomunicaciones obtener esta certificación nos permite asegurar la prevención de la contaminación, cumplir con la legislación ambiental y mejorar nuestras operaciones en la región. Dentro de los principales requisitos a cumplir, esta norma nos exige identificar y evaluar los impactos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, así como los riesgos y oportunidades de su sistema de gestión ambiental.



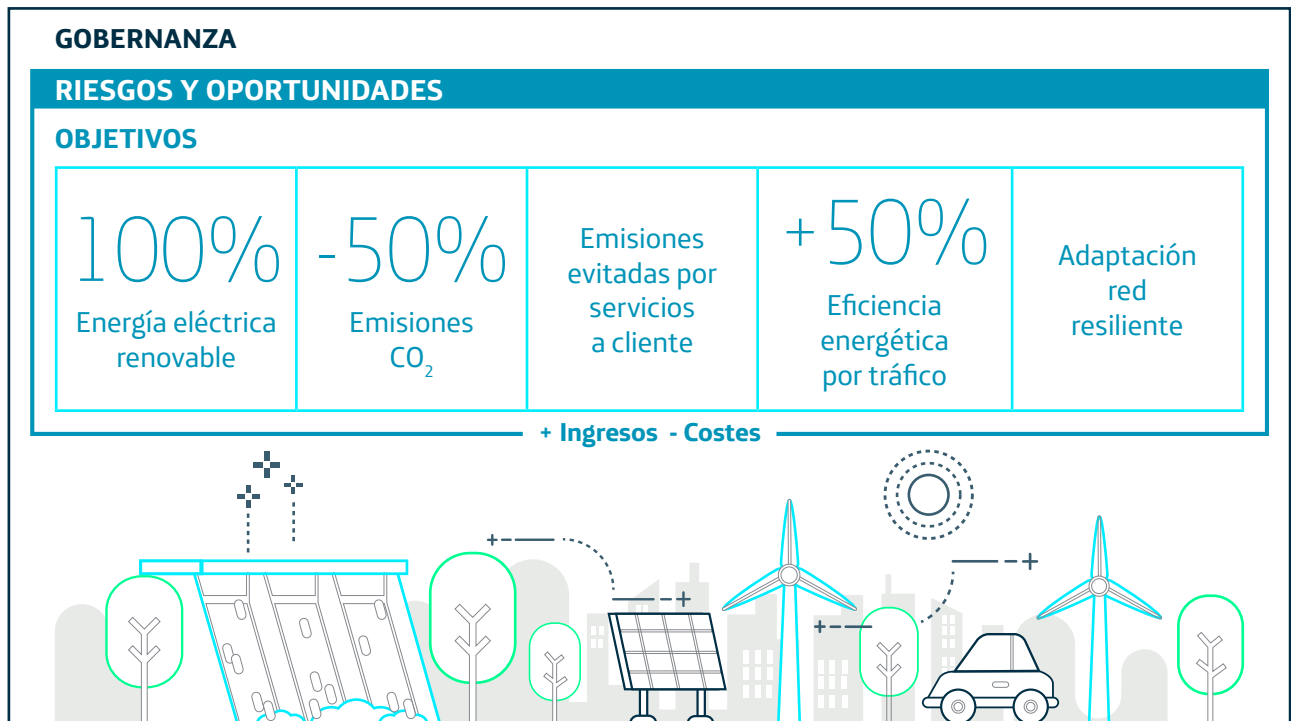
Energía y Cambio Climático

Nuestra estrategia de Energía y Cambio Climático, alienada con el negocio, nos permite cubrir todas las aristas de este fenómeno global: responsabilizarnos de la mitigación, aprovechar las oportunidades y adaptarnos gestionando los riesgos. En Telefónica nos comprometemos a reducir nuestra propia huella de carbono, pero, en segundo lugar y de forma más relevante, ofrecemos soluciones para reducir las emisiones de nuestros clientes.

En 2016 fijamos objetivos de Energía y Cambio Climático a 2020 y 2030, alineados con el Acuerdo de París y validados por Science Based Target initiative (SBTi). La consecución de estos objetivos forma parte de la retribución de los responsables de las áreas de operaciones y medioambiente.

Estas metas nos ayudan a aprovechar las oportunidades de la descarbonización, a ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una red limpia. Logramos reducir nuestras emisiones de carbono a la vez que disminuimos el gasto operativo, a través de la eficiencia y las energías renovables.

ESTRATEGIA GLOBAL DE CAMBIO CLIMÁTICO



Prácticas Anticorrupción





Prácticas Anticorrupción

Un comportamiento ético y responsable es clave para contar con la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad del negocio. Es por ello, que los Principios de Negocio Responsable, nuestro código ético basado en la integridad, el compromiso y la transparencia, son un pilar básico en la estrategia y en la cultura de Telefónica. Recogen, entre otros, la no discriminación y la tolerancia cero a la corrupción.

Para asegurarnos de que los Principios de Negocio Responsable son un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza y a la estrategia, desarrollando políticas y procedimientos, indicadores estratégicos y objetivos asociados a funciones clave en la Compañía. Todas estas actuaciones conforman nuestro Plan de Negocio Responsable.

El seguimiento del Plan de Negocio Responsable y de los indicadores no financieros de la Compañía se hace a través de la Oficina Global de Negocio Responsable, que reúne a los máximos responsables de las áreas, que asumen compromisos o bien identifican e incorporan las oportunidades en materia de sostenibilidad a sus propuestas de valor. La Oficina, presente en nuestras principales operadoras, se reúne 4 veces al año.

Esta Oficina reporta directamente al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, que se reúne cada mes.

Gobierno y gestión de Negocio Responsable

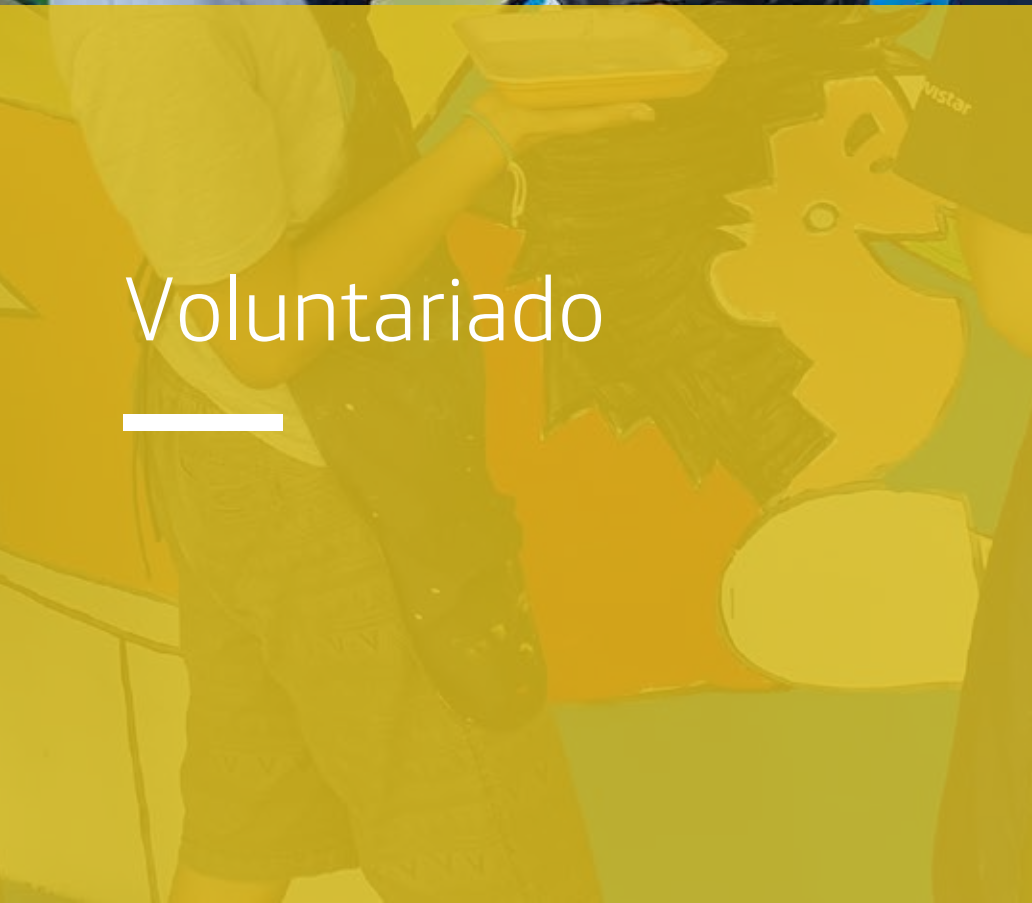
La relevancia de la sostenibilidad para Telefónica ha sido puesta de manifiesto por su alta dirección en numerosos foros internos y externos. En 2018, el Consejo y el Comité Ejecutivo de Telefónica, en función del rango de la normativa, aprobaron o actualizaron las siguientes normas internas que desarrollan nuestros Principios de Negocio Responsable: » Nueva versión de la Política Global de Privacidad. » Nueva versión de la Política Ambiental Global. » Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. » Normativa Global de Comunicación Responsable. » Principios de Inteligencia Artificial. » Normativa de Relacionamento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas. Se refuerza el marco interno que ya cuenta con políticas globales aprobadas en años anteriores en materia de anticorrupción, seguridad, diversidad, etc. Todas las políticas y normativas se detallan en las diferentes secciones de este informe; excepto la Normativa Global Comunicación Responsable. Por ello aclaramos que esta normativa define las pautas generales de actuación cuando comunicamos hacia clientes y a través de publicidad, hacia otros grupos de interés, a través de Redes Sociales, cuando generamos contenidos y cuando emitimos publicidad de terceros. También estipula el Comité de Crisis Reputacional en caso de un posible impacto reputacional negativo.

Todos los colaboradores deben completar el curso de Principios de Negocio Responsable. En 2018 se lanzó un nuevo curso, asignado a todos los colaboradores y el 31 de diciembre de 2018, el 90.4 % de los colaboradores dados de alta en la plataforma de formación Corporativa habían completado el curso.

Además de la iniciativa anterior hay que destacar la formación sobre anticorrupción, en concreto, sobre los riesgos de corrupción pública internacional (Foreign Corrupt Practices Act), iniciada en 2017 y cuya implantación se está llevando a cabo (en distintas fases) en todo el Grupo Telefónica de forma gradual.



Voluntariado



Voluntariado

En el año 2018 el porcentaje de participación de voluntarios fue de 83% y se desarrollaron un total de 30 actividades en ámbitos como la educación y la infancia, la inclusión social, la brecha digital, la atención a las personas con discapacidad, el cuidado del medioambiente, el apoyo a los damnificados por desastres naturales, la empleabilidad o el emprendimiento.

Celebramos la primera edición "Vacaciones Solidarias en Panamá". Recibimos los participantes voluntarios de siete países: Brasil, Colombia, Ecuador, Argentina, Perú, Costa Rica y España, que junto a los voluntarios de Panamá, dedicaron sus vacaciones en dos escuelas en el distrito de Barú, provincia de Chiriquí.

Vacaciones Solidarias es una iniciativa de la Fundación Telefónica que le permite a los colaboradores del Grupo Telefónica dedicar sus vacaciones a proyectos solidarios en colectivos vulnerables, con proyectos enfocados en Voluntariado Digital llevando principalmente Educación de Calidad.

Más de 1,500 horas de trabajo voluntario fueron invertidas en educación digital, el 85% de los impactados fueron principalmente niños y jóvenes de entornos vulnerables; y cerca del 40% de los voluntarios que realizaron acciones durante el 2018, enfocaron su trabajo en voluntariado digital.

