

# Reporte de Sostenibilidad 2018

Destacados de acciones  
y resultados de impacto  
en el desarrollo sostenible

---



- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente**
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 **Comunicación sobre el progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**

# Índice

1	<b>Nuestro Compromiso</b>	3	2	<b>Una Gestión Sostenible</b>	4
3	<b>Comportamiento Ético y Responsable</b>	9	4	<b>Telco como Motor de Desarrollo</b>	11
5	<b>Confianza Digital</b>	16	6	<b>Gestión de la Cadena de Suministro</b>	20
7	<b>Orientación al Cliente</b>	23	8	<b>Atracción y Retención del Talento</b>	31
9	<b>Medioambiente</b>	37	10	<b>Compromiso con el Desarrollo Sostenible</b>	41
11	<b>Comunicación sobre el progreso (COP) 2018</b>	42	12	<b>En Contacto</b>	43

1 **Nuestro Compromiso**

2 Una Gestión Sostenible

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena  
de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente

10 Compromiso con  
el Desarrollo Sostenible

11 Comunicación sobre  
el progreso (COP) 2018

12 En contacto

# Nuestro compromiso

Con orgullo presento nuestro Reporte de mejores prácticas en sostenibilidad, donde a través de un documento estructurado desde nuestros temas materiales, les comunicamos nuestras políticas, programas y acciones que trabajamos durante 2018, que impactan en la contribución al progreso económico, social y ambiental de nuestro país, potenciando nuestro negocio para el bienestar de las personas.

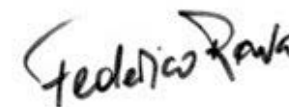
Estamos comprometidos con la creación de valor a largo plazo y creemos en el futuro de una sociedad basada en modelos económicos sostenibles e inclusivos. El crecimiento sostenible, la conectividad inclusiva, la eficiencia en todas las operaciones y la credibilidad y confianza de la sociedad son los grandes pilares en los cuales nos apoyamos. En este sentido, desde este año el 20% del salario variable de todos los que formamos parte de la compañía estará vinculado a la confianza del cliente y la sociedad, la igualdad, y el cambio climático.

Nuestro objetivo es crear, proteger y promover conexiones fijas y móviles para nuestros clientes, ayudándoles a tomar el control de su vida digital y unirlos como sociedad, buscando que inviten a las personas a ser ellas mismas, a expresarse, a compartir.

Queremos un mundo sostenible, en el sentido más amplio: socialmente justo, medioambientalmente seguro, económicamente próspero, inclusivo y más predecible. Es por eso que estamos completamente implicados en el bienestar social. No solamente tenemos un impacto positivo en el PBI, en el empleo y en el medioambiente, sino que trabajamos para que el equipo humano de Telefónica Movistar tenga un entorno cada vez más diverso, inclusivo, y flexible, y para que este cambio se vea reflejado en la sociedad.

En este marco, impulsamos el enorme potencial que la tecnología puede brindar a las personas, a las empresas y a la sociedad; ofreciendo la conectividad que necesitan para interactuar y vivir, a través de productos y servicios sencillos mientras protegemos sus datos y los gestionamos de una manera responsable.

Los invitamos a conocer nuestras acciones, y a seguir conectados a través de todos nuestros canales.



Federico Rava  
Presidente Ejecutivo - Telefónica Movistar  
Argentina

1 Nuestro Compromiso

2 **Una Gestión Sostenible**

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la cadena  
de suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente

10 Compromiso con  
el desarrollo sostenible

11 Comunicación sobre  
el progreso (COP) 2018

12 En contacto

# Una Gestión Sostenible

- > Misión: nuestra identidad
- > Reconecta
- > Plan de Negocio Responsable
- > Nuestro compromiso con los derechos humanos
- > Identificación y diálogo con grupos de interés

## Misión: nuestra identidad

*“Queremos hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.”*

Y nos comprometemos a hacerlo de acuerdo con nuestros valores:

### Somos abiertos

Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

### Somos retadores

Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. Y no nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.

### Somos confiables

Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

## Reconecta

En 2018 lanzamos el [Programa Reconecta](#). Con una visión de integridad, compromiso y transparencia, esta iniciativa propone al año 2021 ayudar a los mercados en los que operamos a alcanzar todo el potencial de crecimiento y de bienestar que tienen por delante gracias a las nuevas tecnologías y la digitalización.

Así, buscamos el crecimiento en **relevancia, ingresos y retornos**, logrado de modo **responsable y sostenible** para beneficio de nuestros grupos de interés, aportando cada día más valor a las personas y a la sociedad en general, garantizando la inclusión digital y el respeto por los derechos digitales de los ciudadanos. Todo ello con la **motivación** de nuestro equipo como elemento clave.



1 Nuestro Compromiso

2 **Una Gestión Sostenible**

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena  
de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente

10 Compromiso con  
el Desarrollo Sostenible

11 Comunicación sobre  
el progreso (COP) 2018

12 En contacto



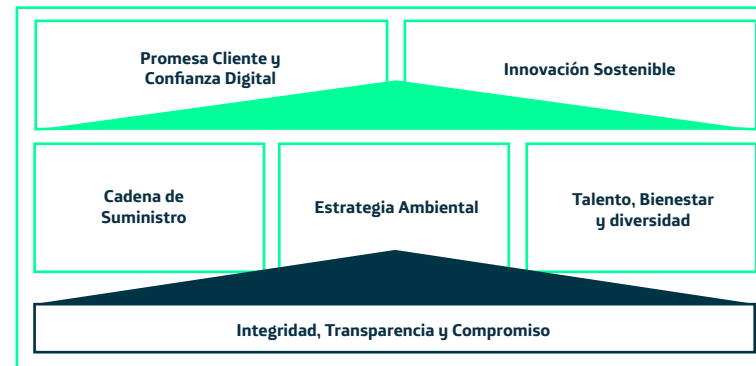
## Plan de Negocio Responsable

### ¿Qué demandan nuestros grupos de interés?

- Nuestros clientes quieren productos más sencillos, de calidad, que les simplifiquen la vida; y valoran, sobre todo, que seamos transparentes e íntegros.
- Los inversores nos exigen que llevemos a cabo una estrategia de sostenibilidad, que garantice nuestra rentabilidad a largo plazo.
- La sociedad nos pide, no solo que actuemos como una empresa responsable, sino también que contribuyamos al desarrollo social y económico.

Trabajamos para cumplir con estas expectativas, incorporando la sostenibilidad como parte de la estrategia de la compañía. Así, los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental van de la mano de los objetivos de negocio, se incorporan a los procesos y metas de las áreas y, en definitiva, forman parte de nuestro ADN.

Para avanzar en este sentido, en Telefónica Movistar desarrollamos un Plan global de Negocio Responsable centrado en seis ejes:



Cada uno de los países que conforma el Grupo adapta el Plan de Negocio Responsable global a su coyuntura local. De esta forma, el modelo de actuación tiene una identidad nacional que maximiza los impactos en el desarrollo sostenible.



### Este modelo lo realizamos en base a tres niveles de compromiso:

- Cumplimiento y gestión de riesgos en ámbitos económicos, sociales y medioambientales.
- Productividad responsable, incorporando criterios de sostenibilidad de forma transversal a todos nuestros procesos.
- Sostenibilidad como palanca de crecimiento, poniendo en valor los beneficios sociales o medioambientales de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, empresas y particulares.

El seguimiento del Plan de Negocio Responsable y de nuestros indicadores no financieros se hace a nivel de la más alta dirección y lo presenta el CEO al Consejo de Administración global.

## Nuestro compromiso con los derechos humanos

El respeto por los derechos humanos constituye uno de los pilares de nuestros Principios de Negocio Responsable y se refleja en nuestro compromiso explícito publicado en 2013 conforme a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas.

Nuestro enfoque se basa en cinco componentes básicos que cubren nuestra esfera de influencia: nuestra gente, nuestra tecnología, nuestros proveedores, nuestro rol en las comunidades, y nuestro rol para el cambio mediante la participación y alianza con nuestros grupos interés.

1 Nuestro Compromiso

2 **Una Gestión Sostenible**

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena  
de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente


10 Compromiso con  
el Desarrollo Sostenible

11 Comunicación sobre  
el progreso (COP) 2018

12 En contacto

## IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS PRIORITARIOS PARA LA COMPAÑÍA Y NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### ASUNTOS Y CUESTIONES DE DERECHOS HUMANOS

Actuación directa	<b>Despliegue de red</b> » Propiedad » Seguridad y Salud » Medioambiente » Información » Pueblos indígenas	<b>Condiciones de productos/servicios</b> » Igualdad y no discriminación » Libertad de opinión y expresión » Comunicación responsable » Privacidad » Seguridad y Salud » Colectivos más vulnerables » Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor	<b>Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial</b> » Privacidad » Seguridad » Igualdad y no discriminación » Otros derechos que puedan verse afectados	<b>Condiciones de trabajo</b> » Igualdad y no discriminación » Seguridad y Salud » Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo » Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales » Trabajo infantil y protección de jóvenes en el trabajo	
	<b>Actuación indirecta</b>	<b>Cadena de suministro</b> » Derechos Laborales » Igualdad y no discriminación » Derechos asociados a Minerales procedentes de zonas de conflicto	<b>Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas</b>		
Contribuye	<b>Impacto medioambiental</b>	<b>Prácticas anticompetitivas</b>	<b>Responsabilidad fiscal</b>	<b>Brecha digital</b>	<b>Corrupción y soborno</b>



Durante 2018 realizamos una actualización y definición de asuntos prioritarios del impacto de Derechos Humanos en la compañía en la Argentina, como parte del proyecto global tendiente a la actualización de la Política de Derechos Humanos del Grupo, y a evaluar la relevancia y capacidad de gestión de los asuntos en todas las Operaciones.

**Reto 2019**  
Lanzamiento de la Política de Derechos Humanos.

## Identificación y diálogo con grupos de interés

Tenemos un diálogo activo con nuestros [grupos de interés](#) que nos permite trabajar conjuntamente sobre los temas materiales del negocio y que contribuyen a la sociedad del mañana. En este marco, contamos desde 2016 con un Panel Asesor en Negocio Responsable - central y extendido - conformado por un grupo de referentes de actores sociales clave con el cual realizamos un proceso de comunicación e intercambio con foco en el desarrollo sostenible y en los aspectos en los cuales nuestra compañía genera mayor impacto en las personas.

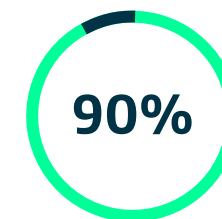
**Durante 2018 el Panel central se reunió 3 veces para tratar los siguientes temas:**

- Respeto a los derechos humanos en el nuevo contexto digital
- Inteligencia Artificial y los dilemas éticos que plantea
- Gestión de talento y diversidad, motores de crecimiento

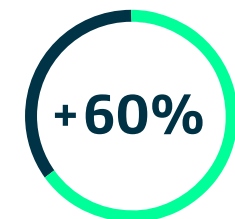
Dentro del Panel extendido, 410 organizaciones a nivel global, con un 38,3% de participación de representantes de Argentina, fueron consultadas por los temas materiales a través de una encuesta online donde se consultó sobre la percepción del nivel de avance y relevancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), e incluyó entrevistas en profundidad con expertos.

### PRINCIPALES RESULTADOS

EL CONOCIMIENTO DE LOS ODS ENTRE LOS ENCUESTADOS EN LA ARGENTINA ES ALTO:



con algún grado de conocimiento



conocen a fondo o bastante.



1 Nuestro Compromiso

2 **Una Gestión Sostenible**

3 Comportamiento Ético y Responsable

4 Telco como Motor de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención del Talento

9 Medioambiente

10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible

11 Comunicación sobre el progreso (COP) 2018

12 En contacto

## LOS CINCO MEJOR PERCIBIDOS

1. EDUCACIÓN DE CALIDAD (ODS 4)
2. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS (ODS 17)
3. IGUALDAD DE GÉNERO (ODS 5)
4. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE (ODS 7)
5. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE (ODS 12)

## LOS ODS PERCIBIDOS COMO MÁS ALCANZABLES TIENEN EN COMÚN

1. LA NECESIDAD DE LOGRARLOS PARA LA CONSECUCIÓN DE OTROS ODS
2. LA EXISTENCIA DE VOLUNTAD POLÍTICA PARA CONSEGUIRLOS
3. EL NIVEL DE LOGRO AVANZADO HASTA LA ACTUALIDAD.

El diálogo con nuestros grupos de interés es la base principal sobre la que realizamos nuestro análisis de materialidad. Además, nos apoyamos en los aspectos seleccionados por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI), los Estándares del Global Initiative Reporting (GRI) y nuestros objetivos de negocio, validando además de forma periódica los resultados a nivel local. Así, seleccionamos 7 temas que dan la estructura de este documento y que son prioritarios para la sostenibilidad a nuestro negocio y nuestro aporte en el desarrollo sostenible.



Confianza digital



Telco como motor de desarrollo



Orientación al cliente



Medioambiente



Comportamiento ético y responsable



Gestión de la cadena de suministro



Atracción y retención del talento

Telefónica Movistar pone a disposición de personas y entidades, canales, redes y servicios para que puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa y disfrutar.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Clientes

Clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes.



Empleados

Empleados propios, en activo, ex empleados y asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.



Socios estratégicos y proveedores

Empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios. Así como las empresas proveedoras, y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.



Accionistas y analistas

Compañías que invierten en Telefónica Movistar y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.



Entidades gubernamentales y reguladores

Organizaciones locales, nacionales e internacionales.



Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación

Influencers, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.



Sociedad  
(incluye comunidades, ONGs, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría):

Comunidades afectadas tanto a nivel local, nacional y regional, así como organizaciones no gubernamentales, empresas, think tanks, escuelas de negocio y universidades.

1 Nuestro Compromiso

2 **Una Gestión Sostenible**

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena  
de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente

10 Compromiso con  
el Desarrollo Sostenible

11 Comunicación sobre  
el progreso (COP) 2018

12 En contacto

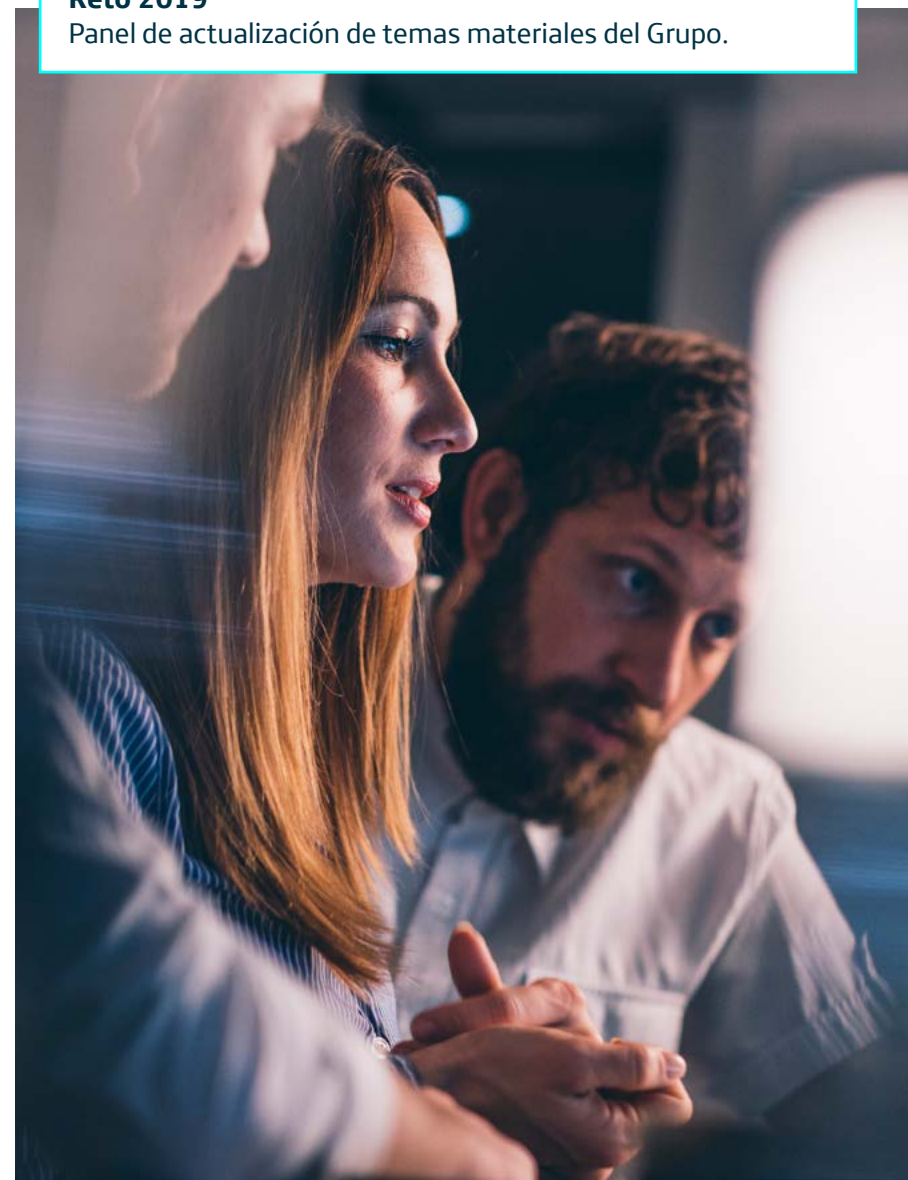
## RELACIONAMIENTO CON PÚBLICOS CLAVE

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
 Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas.	Transparencia
 Consultar	Telefónica Movistar pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, focus groups, evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
 Participar / Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia Escucha Colaboración Debate en torno a un propósito común
 Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en una área de mutua de interés. La compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: Establecimientos de Comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia Escucha Compromiso Relación positiva en base a un propósito común.
 Empoderar/ Involucrar	Las partes interesadas tienen posibilidad el medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	Engagement efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

Nuestro desempeño en la contribución a los ODS refuerza la reputación de Telefónica Movistar ante nuestros grupos de interés, quienes nos valoraron en 75/100 según la métrica [RepTrak](#).

### Reto 2019

Panel de actualización de temas materiales del Grupo.





- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



# Comportamiento Ético y Responsable

- > Principios de Negocio Responsable
- > Comunicación y formación
- > Mecanismos de reclamación

## Principios de Negocio Responsable

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 contamos con los [Principios de Negocio Responsable](#): nuestro código ético, basado en la integridad, el compromiso y la transparencia. Este documento guía nuestro comportamiento, todo lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria, tanto cuando actuamos de forma individual como en equipo. También esperamos que nuestros socios y proveedores cumplan unos principios similares.

A través de nuestros principios, velamos por la no discriminación y la tolerancia cero a la corrupción, e incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza y a nuestro Plan de Negocio Responsable.

Para poner en práctica los Principios, en 2018 actualizamos la normativa interna relacionada con políticas de privacidad, protección de datos personales, comunicación responsable; seguridad, salud y bienestar, y unas pautas éticas de [Inteligencia Artificial](#).

Tenemos localmente un área de Compliance que vela por el cumplimiento en materia de integridad, lo que incluye fundamentalmente la lucha contra la corrupción y el soborno, tanto a nivel público como privado. En 2018, se han mantenido y reforzado los controles existentes, gracias al modelo de mejora continua instaurado a nivel de Cumplimiento y en el que se basa la política de tolerancia cero a la corrupción y al soborno.

### Reto 2019

Monitoreo y evaluación continua de la efectividad del Programa de Integridad de Telefónica Movistar.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Comunicación y formación

Para Telefónica Movistar es prioritario que nuestros empleados conozcan el espíritu y el contenido de los [Principios de Negocio Responsable](#). De hecho, lo consideramos como la base para la construcción de una cultura donde los que forman parte de la compañía entienden lo que se espera de ellos y cuál es su responsabilidad desde el punto de vista de la ética y la integridad.

Para cumplir con este objetivo ponemos a disposición de todos los colaboradores los Principios con la información relativa al código ético y a los mecanismos que aseguran su cumplimiento, la normativa asociada y una capacitación online que se puede realizar desde cualquier dispositivo. Además, este año difundimos desde Compliance Argentina, por nuestro canal de comunicación Workplace, material que incluía videos explicativos sobre procesos de denuncias, Política Anticorrupción, y Normativa de Relacionamento del grupo Telefónica Movistar con Entidades Públicas.

95% de la plantilla de Telefónica Movistar en la Argentina ha realizado a diciembre 2018 el curso de Principios de Negocio Responsable.

**Reto 2019**  
100% de los empleados capacitados en los Principios de Negocio Responsable.

## Mecanismos de reclamación

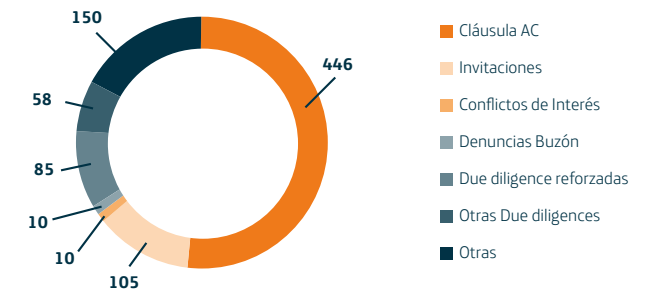
Contamos con un Canal de Denuncias que da a todos los empleados la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones, de forma anónima o personal, sobre el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y normativas asociadas. El Canal cuenta con su correspondiente reglamento de funcionamiento, disponible para los empleados en la Intranet. Así, todas las comunicaciones recibidas se tratan conforme a los principios de respeto, confidencialidad, exhaustividad y fundamento. En los casos en los que se identifica alguna irregularidad, la Oficina de Negocio Responsable local realiza el debido seguimiento del caso.

El área local de Compliance tiene un buzón para que todos los empleados puedan formular denuncias sobre infracciones a los Principios de Negocio Responsable u otras normas de la Sociedad, como así también para que puedan consultar dudas o inquietudes sobre asuntos de integridad o sobre el cumplimiento de normas a las que está sujeta la Sociedad.

Durante 2018 el total de denuncias tramitadas en Telefónica Movistar Argentina fueron 33, de las cuales 14 corresponden a fraudes internos (8 fueron fundadas, 3 no fundadas y 3 descartadas). Cabe destacar que dos concluyeron con la desvinculación de los empleados involucrados. Asimismo, existieron otras 6 denuncias canalizadas a través del Buzón de Compliance, que no concluyeron en investigaciones de auditoría ni revistieron de importancia significativa.

Con respecto a las consultas, 864 fueron recibidas en el canal de compliance, con la siguiente apertura:

### CANTIDAD DE CONSULTAS CLASIFICADAS POR MATERIA



Además, contamos con un [Canal de Negocio Responsable](#) abierto a todos los grupos de interés, donde pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con nuestros Principios de Negocio Responsable.

- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente**
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 **Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**



# Telco como motor de desarrollo



- > Generar crecimiento
- > Impulsar el cambio: Proyecto Telefónica Inclusiva
- > Impacto social desde la Fundación Telefónica Movistar

## Generar crecimiento

Nuestro negocio es uno de los motores de progreso más relevantes para los países en donde estamos presentes. A través de nuestros servicios y productos generamos empleo directo e indirecto, aportamos al Producto Interior Bruto (PIB) y nuestra contribución tributaria es una de las más altas de la Argentina.

Por su parte, además de las acciones que realizamos dentro de nuestra gestión para mejorar el impacto ambiental, con la aplicación de la tecnología en la vida cotidiana de las personas reducimos la huella de carbono en pos de la lucha contra el calentamiento global.

Para medir nuestro impacto, desde 2018 implementamos un modelo de que analiza la contribución global de la empresa, y el impacto de nuestras soluciones, productos y servicios. De esta forma, monitoreamos y rendimos cuentas sobre nuestro impacto en el desarrollo sostenible.

### Modelo de análisis de impacto



Económico



Social



Medioambiental



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

#### Enfoque de análisis de valor de empresa

Evaluación y cuantificación del impacto y de la contribución de nuestra actividad, así como los efectos y consecuencias de la misma, en todas las regiones en las que estamos presentes:

- Huella de carbono y emisiones.
- Impacto de la red.
- Impacto en las haciendas locales.
- Impacto económico en la sociedad.
- Impacto en el empleo.

#### Enfoque de análisis de impacto de soluciones y proyectos

Evaluación del impacto real de productos, servicios o proyectos específicos para evaluar su contribución y posibles riesgos siguiendo una metodología basada en el modelo de "Teoría del Cambio", adaptada a las necesidades del sector TIC.

#### METODOLOGÍA EN 5 PASOS:

- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |
| <b>Fase 1</b>   | <b>Fase 2</b>   | <b>Fase 3</b>   | <b>Fase 4</b>   | <b>Fase 5</b>   |
| Ámbito  | Mapa de impactos  | Definición indicadores  | Medición  | Actuación   |

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## RESULTADOS ECONÓMICOS



### IMPACTO EN EL PBI



### COMPRAS REALIZADAS



## CONTRIBUCIÓN FISCAL



## IMPACTO EN EL EMPLEO



## IMPACTO AMBIENTAL



<sup>1</sup> Representan 2.315; 399; 293 y 500 MM de Euros a una cotización de 43,3 pesos por Euro. Todos los importes se encuentran expresados a moneda constante al 31/12/18.

<sup>2</sup> Alcanza la totalidad de accesos incluyendo los fijos móviles y banda ancha.

# Impulsar el cambio: Proyecto Telefónica Movistar Inclusiva

Queremos que nuestra contribución al progreso de las sociedades en las cuales estamos presentes incluya el impulso a un cambio de comportamientos que propicie la inclusión tanto dentro como fuera de la organización.

En esta línea, gestionamos el proyecto "Telefónica Movistar Inclusiva" que busca integrar la temática de discapacidad en nuestros principales grupos de interés.

## ACCIONES 2018 CON EMPLEADOS:

- Formación a 300 empleados sobre inclusión y discapacidad por la organización social [Libertate](#) con el objetivo de conocer sobre la temática y asegurar entornos inclusivos.
- Proceso de consulta interna para entender quienes tienen alguna discapacidad y diseñar beneficios exclusivos adaptados a su situación.
- Campaña de comunicación y acompañamiento con información sobre el Certificado único de discapacidad.
- Semana de las Personas con Discapacidad con propuestas lúdicas, artísticas, ferias de emprendedores y transmisiones radiales.
- Charlas ambientales en edificios corporativos, de la mano de [Cascos Verdes](#), una asociación civil que promueve la inclusión de personas con discapacidad intelectual mediante la educación ambiental.
- Incorporación externa de Personas con discapacidad a nuestros equipos de trabajo.

+ 300 empleados capacitados en discapacidad



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

#### ACCIONES 2018 CON CLIENTES:

- Talleres de atención Inclusiva para 850 empleados de áreas centrales y 30 de nuestros Centros Experiencia de clientes (CECs) junto con la organización [CILSA](#), con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes con discapacidad en los distintos puntos de contacto.
- Sellos de [Accesibilidad](#): comenzamos a clasificar los dispositivos móviles por criterios de accesibilidad, atendiendo a siete tipos de interacción diferente.
- Inclusión del tema diversidad en la publicidad: Campaña "Familias".

850 empleados de áreas clave y 30 de nuestros CECs capacitados

#### ACCIONES 2018 CON PROVEEDORES:

- Compras inclusivas: en un trabajo compartido con el equipo Creativo de [Red Activos](#) - GOTA - compuesto por personas con discapacidad, realizamos el diseño de las cajas navideñas que se entregaron a todos empleados.

## Impacto social desde la Fundación Telefónica Movistar

Desde Fundación Telefónica Movistar Argentina llevamos más de dos décadas de trayectoria y sólidos aportes para el desarrollo de la comunidad. A través de nuestro programa de educación con foco en tecnología, queremos contribuir a potenciar el aprendizaje, multiplicar el conocimiento y conectar a las personas e instituciones; sin que nadie se quede atrás.

#### Cultura Contemporánea

Durante 2018, las exposiciones que organizamos desde Fundación Telefónica Movistar buscaron ser un nexo conductor de innovación, ciencia y tecnología con las personas a través de diferentes propuestas que tuvieron lugar en las ciudades de Buenos Aires, Ushuaia y Río Grande, y que convocaron a un total de 55.000 visitantes.



3D. Imprimir el mundo.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



### Conversatorios

En 2018, desde Fundación Telefónica Movistar creamos un espacio llamado "Conversatorio", a través del cual invitamos a sumar diferentes disciplinas, ciencias, miradas y visiones que nos permitieron innovar en ideas y pensamientos creativos para reflexionar sobre las nuevas condiciones del futuro.

### Educación

En 2018 firmamos convenios de colaboración con el Ministerio de Educación de la Nación para formar a docentes en robótica y programación, y con el gobierno de la provincia de Tierra del Fuego para capacitación de docentes e implementar la gira educativa "Despertando ideas se despierta el futuro" en Ushuaia y Río Grande.

Fuimos disertantes en Congresos Internacionales de Educación: II Congreso Internacional de Calidad Educativa, Tucumán, y IX Congreso Nacional: Siglo XXI, Educación y Ceibal. Educación y Culturas Digitales, Montevideo, Uruguay.



Nikola Tesla. Inventor del siglo XXI

### Impacto de nuestras acciones en 2018

8.180 docentes se capacitaron  
59.118 personas visitaron nuestras exposiciones



Houdini. Las leyes del asombro.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

### Charlas y Ciclos de Conferencias

Dentro de la propuesta educativa de 2018, generamos una serie de conferencias que complementaron a las temáticas trabajadas durante el año. Realizamos 17 conferencias a las que asistieron 1.265 personas de forma presencial, y 15.549 personas por streaming a través de nuestro canal de YouTube y de transmisiones en Facebook Live.

### Empleabilidad

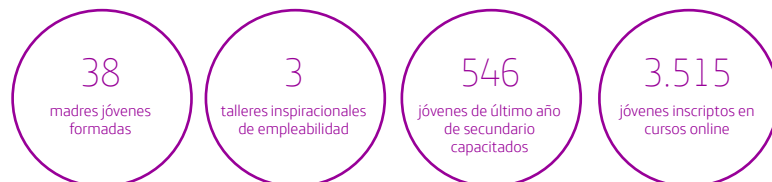
Desarrollamos el programa "Conecta Empleo" con foco en la formación digital, y emprendimiento para mejorar las capacidades y las competencias de los jóvenes, vinculadas a las nuevas profesiones y puestos de trabajo demandados en el mercado laboral. De esta forma, damos oportunidades a los jóvenes con el fin de que estén mejor preparados para afrontar su futuro personal y profesional, convirtiéndonos así en un referente de la nueva empleabilidad en la sociedad digital. En este marco se destacan las alianzas con los municipios de Tigre y Avellaneda.

### IMPACTO DE NUESTRAS ACCIONES EN 2018



### Plan Azurduy

Apoyamos junto a Accenture el Programa de capacitación de Microsoft y Wolox en alianza con Fundación Eidos que busca empoderar a madres jóvenes con conocimientos de tecnología en cruce con habilidades del siglo XXI necesarios para insertarse en el nuevo mundo laboral.



### "Fibra óptica: Aprendé y creá el futuro".

El taller "Fibra óptica: Aprendé y creá el futuro" otorgó conocimientos y habilidades relacionadas con la fibra óptica que posibilitan el desempeño laboral en el campo de las telecomunicaciones. Durante 2018 realizamos 16 talleres en instituciones educativas y organizaciones sociales logrando capacitar a 447 jóvenes.

### Voluntariado

Contamos con una de las redes de voluntariado corporativo más grande del mundo empresarial que tiene en Argentina 3.100 voluntarios activos. Con foco en desarrollar el perfil digital de los voluntarios, este año renovamos el portfolio de actividades y jornadas solidarias para acercar la tecnología a los sectores y comunidades más vulnerables.

En nuestro día internacional del voluntario participaron 2.301 voluntarios en más de 100 actividades en el país. Durante el año realizamos 34 jornadas "Un día por ellos" con 1.080 voluntarios y 400 voluntarios participaron en actividades de voluntariado digital. También fuimos sede del proyecto "Vacaciones Solidarias Internacionales", en tres escuelas del Tigre con la participación de 12 voluntarios.



### Reconocimientos

- Distinción Comunicativa RSC por el programa "Vacaciones Solidarias Internacionales 2018"<sup>3</sup>.
- Premio "Sol de Plata" en la categoría Arte y Cultura, otorgado por Rotary Club Buenos Aires, por impulsar la cultura digital y generar nuevas ideas.
- Diploma al Mérito en la categoría Empresas-Instituciones-Comunidad por Konex. Estos reconocimientos se entregan cada diez años y no requieren postulación.

<sup>3</sup> Voluntarios Telefónica Movistar dedican parte de sus vacaciones a colaborar en proyectos sociales alrededor del mundo, en países de América Latina, África y Asia.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital**
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



# Confianza Digital



- > Respeto por la privacidad
- > Entorno seguro
- > Inteligencia Artificial
- > Uso responsable de la tecnología

Cada vez disponemos de más información personal sobre nuestros clientes, lo que nos lleva a aumentar la capacidad de relacionar muchos más datos. Para nosotros es importante que la gestión de esta información beneficie al cliente, garantice sus derechos, su seguridad y tenga un impacto positivo en la sociedad. De esta forma, generamos confianza para poder mejorar su calidad de vida desde la comunicación, dándoles opciones de uso de su información personal para que sean ellos quienes tengan el control de su experiencia digital.

En Telefónica Movistar queremos que sean nuestros clientes quienes tengan el control de su experiencia digital.

Para generar esta confianza, hemos definido una estrategia basada en cuatro ejes que conforman nuestro compromiso frente al cliente:



## #ManifiestoDigital

En Telefónica Movistar tenemos la responsabilidad de usar la innovación tecnológica para impulsar el desarrollo económico y la mejora de la sociedad. Apostamos por un Nuevo Pacto Digital que empodere a las personas y busque una digitalización centrada en el ser humano.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 **Confianza Digital**
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Respeto por la privacidad

Impulsamos y revisamos diferentes políticas y procesos para fortalecer nuestro compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso. Para cumplir con las expectativas de nuestros clientes, les involucramos activamente en el desarrollo de estas políticas y procesos, por ejemplo, a través de focus groups y pruebas piloto en diferentes canales.

**Política Global de Privacidad:** En 2018 actualizamos nuestra [Política Global de Privacidad](#) para construir una experiencia digital basada en la confianza.

**Modelo de Gobierno de Protección de Datos:** establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de [protección de datos](#).

**Centro de privacidad local:** es el punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de [privacidad y seguridad](#). Ahí nuestros clientes, pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible.

## Entorno seguro

En Telefónica Movistar realizamos un trabajo minucioso para garantizar la seguridad, buen funcionamiento (con sus implicaciones en seguridad), accesibilidad y trazabilidad de los productos.

Impulsamos y revisamos periódicamente políticas y procesos, los estándares internacionales y con la legislación local con el fin de garantizar la protección adecuada de la información y de las tecnologías para que todos nuestros clientes puedan usar nuestros servicios con confianza.

Contamos con una [Política Global de Seguridad](#) que se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad física y lógica, operativa (de personas y bienes), seguridad de la información, la ciberseguridad, la seguridad de las tecnologías de la

información, la seguridad de la red, la continuidad del negocio, la prevención del fraude, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas.

Para garantizar la seguridad en cada instancia, contamos con una estructura compuesta por los altos mandos de la empresa, conformada por directores y comités interdisciplinarios. Es de destacar la creación del Consejo Asesor de Ciberseguridad como una palanca esencial para apoyar la estrategia de seguridad integral y digital de la Compañía. El consejo está compuesto por expertos de la seguridad de la información, ciberseguridad y la tecnología.

Todos los que formamos parte de la compañía en la Argentina tenemos como necesario cumplimiento aprobar el curso de Seguridad Digital con información sobre la importancia de proteger la información que manejamos y compartimos.

### [Compromiso de Transparencia del sector de telecomunicaciones](#)

Bajo la campaña de la asociación de compañías móviles [GSMA](#) "Nos Importa", junto a otros operadores argentinos acordamos prácticas para acercar a sus usuarios información clara, fácil y rápida sobre qué hacemos con su información, y cuáles son sus derechos para el tratamiento responsable en materia de privacidad y transparencia de sus datos personales.



- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente**
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 **Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**

# Inteligencia Artificial

Durante 2018 lanzamos nuestros [Principios de Inteligencia Artificial](#), asumiendo el compromiso de diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial de manera justa, transparente y explicable, con las personas como prioridad, con privacidad y seguridad desde el diseño, y con socios y terceras partes.



## Reto 2019

Implementar acciones de formación, sensibilización interna, y desarrollo de un proceso de confianza digital por diseño.

## Uso responsable de la tecnología

### Portal web Dialogando

Nuestro espacio digital [Dialogando](#) tiene el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet, informando y concientizando a la sociedad sobre la importancia de aprender a usar la tecnología de manera segura y responsable. Además, promueve las conversaciones y el debate para acompañar a los menores y entender el impacto que la tecnología tiene en diversos aspectos de nuestra vida.

La era digital la conforman las personas y sus historias, dialogando conseguimos transformar todo lo que nos rodea.

### Programa "Elegí Cuidarte"

Bajo [#Elegicuidarte](#) y [#Elegicuidarlos](#), creamos una [plataforma](#) con información para el uso responsable de la tecnología, donde abordamos temas como ciberbullying digital - con notas y videos para adultos y menores - y una campaña de [Seguridad Vial](#) para generar conciencia sobre el uso del celular mientras se maneja, junto a la ONG [Creando Conciencia](#). El sitio cuenta con los datos de contacto del [INADI](#) (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) para cualquier persona que haya sido víctima de discriminación es pueda hacer su denuncia. Por su parte, dentro del portal Dialogando publicamos información sobre cómo detectar casos de [Grooming](#), el acoso sexual a menores mediante el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación).



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital**
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



### Campañas de concientización "Perspectivas"

Dando continuidad a las acciones desarrolladas en el marco del programa "Elegí Cuidarte", lanzamos la campaña "Perspectivas" junto a la [Asociación Civil Faro Digital](#). A través de un novedoso formato interactivo, la campaña sobre el ciberbullying presenta una doble narración para contar la misma historia desde dos puntos de vista de una situación de acoso, cada vez que se gira el celular 180 grados. El video se viralizó en redes sociales y generó una gran sensibilidad social acerca de esta problemática.

En el marco de la campaña, durante 2018 organizamos 8 talleres de co-creación en escuelas para informar sobre este tema, y concientizar a los alumnos y la comunidad educativa.

### Video "Dominó"

En 2018, en el Día Internacional de Internet, lanzamos el video "Dominó" para concientizar sobre el crecimiento de la problemática del ciberbullying entre jóvenes.

### PREMIOS RECIBIDOS EN 2018:

**EIKON**  
Premio al Marketing Social Campaña "Phone Love" Seguridad Vial.

**DIENTE**  
Campaña Perspectivas recibió 3 Oro, 4 Plata y dos menciones. La Campaña Dominó recibió Bronce.

**OBRAR**  
Campaña Perspectivas recibió Oro y Campaña Dominó, el premio Bronce.

**RSC COMUNICATIVA**  
Campaña Perspectivas.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

# Gestión de la Cadena de Suministro

- > ¿Cómo compramos?
- > Diálogo con nuestros proveedores
- > Cumplimiento de estándares mínimos
- > Compras inclusivas

## ¿Cómo compramos?

Somos conscientes del impacto de nuestra actividad en la sociedad y, por ello, buscamos procesos más eficientes e innovadores, apoyándonos en las nuevas tecnologías y la digitalización en todo el proceso de compra, que nos permitan contribuir de forma positiva a lograr un entorno más sostenible.

Contamos con un modelo de gestión de proveedores para toda la Compañía que se caracteriza por la gestión de compras global desde Telefónica Movistar Global Services y en coordinación con los equipos locales en cada país. Este modelo está alineado con nuestros Principios de Negocio Responsable, y se basa en la transparencia, igualdad de oportunidades, objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

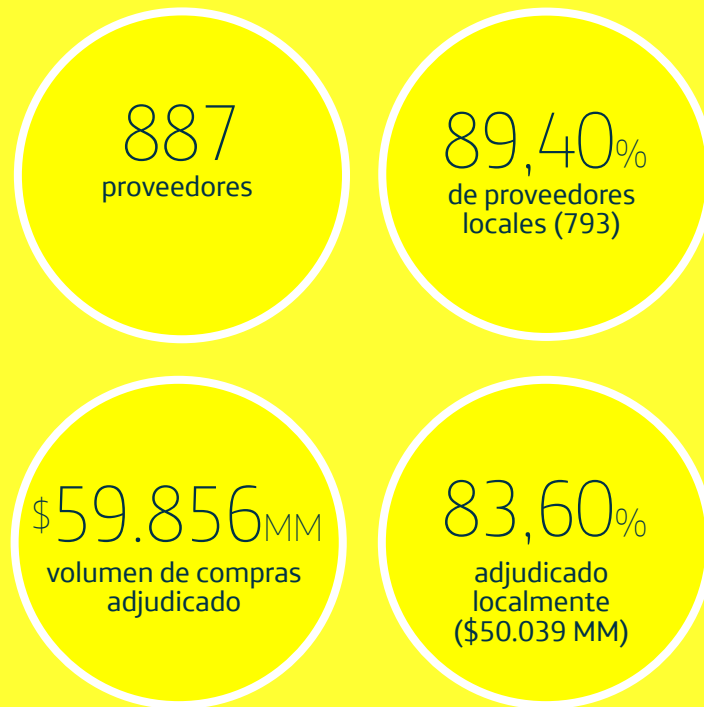
Así, incorporamos criterios mínimos de negocio responsable con la cadena de valor: integridad, compromiso y transparencia, igualdad de oportunidades, objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Trabajamos en conjunto con nuestros proveedores para brindar seguridad y vanguardia en nuestros productos y servicios. Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos, como proveedores de sistemas operativos, la inclusión de mecanismos de protección al menor (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras...); así como que ofrezcan actualizaciones de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que aparecen constantemente y que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios.

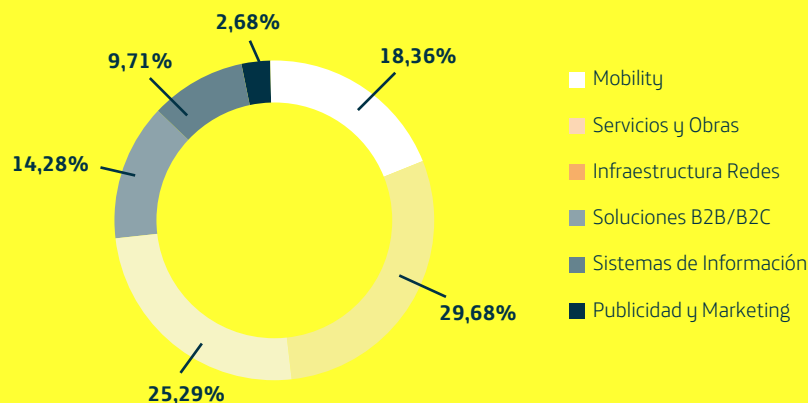
### Reto 2019

Encuesta a nuestros proveedores locales sobre aspectos de negocio responsable.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



% POR LÍNEA DE PRODUCTO



## Diálogo con nuestros proveedores

Nos esforzamos por conocer la opinión y prioridades de nuestros proveedores. En 2018, realizamos una encuesta global a los principales proveedores para conocer su nivel de satisfacción e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora.

Continuamos con la difusión de temas relacionados con la sostenibilidad en espacios de diálogo como es el comité de contratistas que organizamos desde 2017. En estas reuniones de proveedores del área técnica y sus referentes de Seguridad e Higiene se pone en común prácticas, experiencias e inquietudes para tener una visión compartida con la cadena de valor. Durante este año compartimos buenas prácticas relacionadas con medio ambiente, diversidad, y seguridad y salud, entre otros temas. Además, contamos con un [Canal de Negocio Responsable](#) para realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones relacionadas con el cumplimiento de los Criterios Mínimos de Negocio Responsable de Telefónica Movistar de forma anónima o personal.

## Cumplimiento de estándares mínimos

El compromiso con la sostenibilidad está presente en todo el proceso de relación con nuestros [proveedores](#). Ponemos especial atención en aquellos temas asociados al impacto social, destacando: la privacidad y protección de datos, gestión de residuos, la erradicación del trabajo infantil, la eliminación del trabajo forzoso y la no discriminación en la relación con el proveedor, y minerales de zonas en conflicto. Además, evaluamos a nuestros proveedores en materia de derechos humanos, en base a nuestras políticas y procesos que respetan los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

Apostamos a las relaciones abiertas y colaborativas. Nuestro compromiso con los proveedores se basa en establecer un vínculo que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno, a través de valores de cercanía y compartición de buenas prácticas fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con ellos.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

A través de nuestro Programa Aliados logramos una forma de relacionamiento con nuestros proveedores que nos permite fomentar una cultura de sostenibilidad en el largo plazo, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares y estableciendo conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos.

Requerimos al 100% 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.



## Compras inclusivas

En un trabajo compartido con el equipo Creativo de Red Activos – GOTA, una agencia creativa compuesta por trabajadores con discapacidad – realizamos la compra del diseño creativo de las cajas navideñas que se entregaron a los 15 mil empleados. Por otra parte, durante el año brindamos charlas ambientales en edificios corporativos de la mano de Cascos Verdes, una asociación civil sin fines de lucro cuyo objetivo es promover la inclusión de personas con discapacidad intelectual mediante la educación ambiental.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

# Orientación al Cliente

- > Nuestra red como base para la conectividad
- > Sistemas de información como base para la digitalización
- > Oferta de productos y servicios de vanguardia como base para la innovación
- > Satisfacción del cliente
- > Canales de atención
- > Nuestras promociones y beneficios para clientes
- > El valor de la innovación



Estamos evolucionando nuestra oferta hacia propuestas más innovadoras, flexibles y personalizadas, de forma que proporcionamos al cliente la posibilidad de disfrutar de un producto a medida y adaptado a sus necesidades.

## NUESTROS CLIENTES



## Nuestra red como base para la conectividad

Nuestra red es el principal activo de la compañía, y como tal invertimos permanentemente en innovación y en su desarrollo para que crezca y se adapte al volumen de datos que crece exponencialmente.

En este marco, y con el objetivo de generar una red capaz de adaptarse a las experiencias y requisitos de nuestros clientes, comenzamos a implementar el proyecto UNICA en la Argentina, con un amplio alcance: desde nuestra infraestructura interna hasta las instalaciones.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

Este año el foco estratégico se centró en el despliegue de infraestructura de fibra óptica para brindar servicio de conectividad de datos de alta velocidad hasta el hogar (FTTH). Esta tecnología permite brindar velocidades superiores a las que se ofrecían en ADSL/ VDSL. Para ello, ya desplegamos 41.641 manzanas e impulsamos la migración de clientes desde tecnología de clientes ADSL a FTTH. A su vez, incrementamos la velocidad de navegación de clientes ADSL y VDSL al máximo de su capacidad de servicio para que experimenten la mejor experiencia de navegación incrementando su satisfacción.

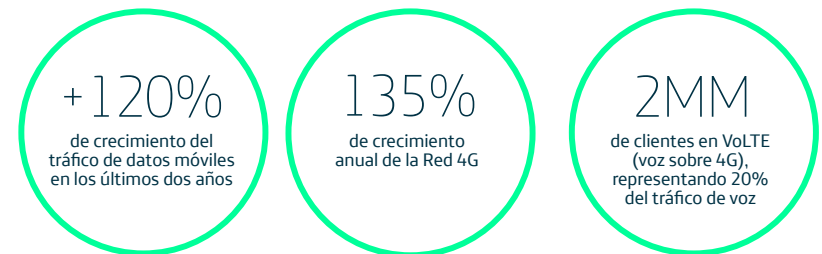
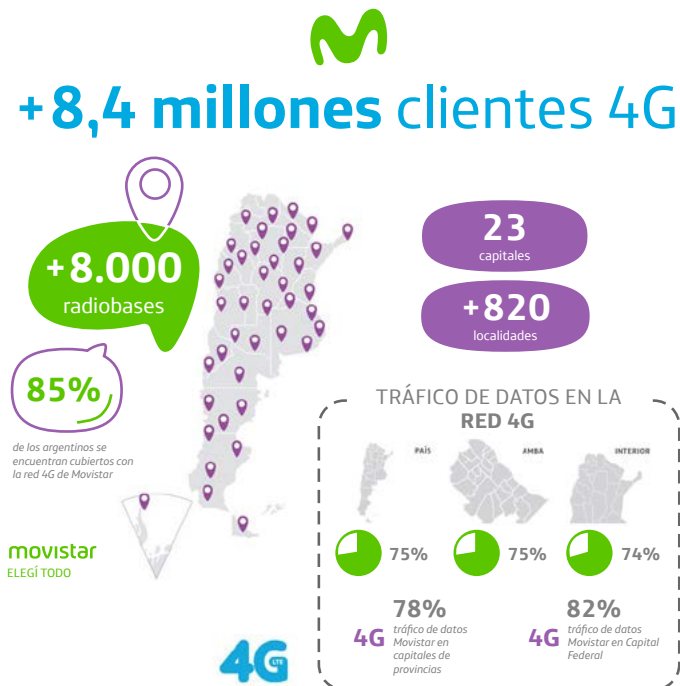
Con respecto al segmento B2B que abarca a clientes de Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas, y Organismos de la Administración Pública; buscamos potenciar el relacionamiento digital, liderando nuestra presencia en medios 2.0. Durante 2018 recibimos 10 millones de visitas en nuestro sitio web (un 100% más que en 2017), y nuestros contenidos se mostraron 15 millones de veces en Twitter, y 71 millones de veces en Facebook, alcanzando a más de 8 millones de usuarios de Argentina.

Además, y porque creemos que la capacitación es un pilar fundamental para la digitalización de los negocios de nuestros clientes, generamos cursos online gratuitos de marketing digital, redes sociales y gestión del negocio, los cuales fueron visitados por 87.000 usuarios.

En lo que respecta al negocio móvil, continuamos ampliando y modernizando las redes y el tráfico 4G LTE, siendo la operadora líder en este aspecto. Nuestro objetivo es brindar a los clientes una experiencia de navegación de alta velocidad en datos antes la creciente demanda a la red mayormente de servicios de video y redes sociales. A la fecha, todas las capitales de provincias del país y las líneas de subte de la ciudad de Buenos Aires se encuentran cubiertas, representando el 80% de la población nacional. A su vez, pusimos en funcionamiento la red 4G LTE+ (Carrier Aggregation), la cual permite navegar a una mayor velocidad, alcanzando más de 308 localidades cubiertas con esta tecnología.

Con el objetivo de incrementar nuestra capacidad y calidad, instalamos 1.171 nodos nuevos 4G en todo el país, y a su vez realizamos más de 672 ampliaciones de capacidad en nodos existentes. Finalizamos el año con más de 8,1 millones de clientes que cuentan con esta tecnología disponible.

A su vez, buscando la mejor experiencia en comunicación de nuestros clientes, lanzamos VoLTE (Voz sobre redes 4G LTE) y VoWiFi (Voz sobre Wi-Fi), permitiendo que el 17% de nuestro tráfico de voz en el AMBA, curse a través de esta nueva tecnología.





- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



#### Unificación de marca: Movistar

Lanzamos Movistar como única marca comercial que integra todos los servicios de conexión y toda la oferta disponible para nuestros clientes, acompañándola con una nueva propuesta integral que incluye y unifica todos nuestros productos: Línea Hogar+Internet.

Además, en 2018 comenzamos a comercializar Movistar TV para la región AMBA. Este nuevo servicio de TV, con máxima velocidad, sin cables en el hogar, acceso a 90 canales en HD y contenidos exclusivos es una nueva manera de disfrutar la televisión a través de multidispositivos y se brinda exclusivamente a través del servicio de internet por fibra (FTTH).

#### Reto 2019

Brindar el nuevo servicio Movistar TV en el interior del país.



LATAM Chapter nos reconoció como líder de la industria argentina. En 2018 fuimos récord en LATAM en despliegues de hogares pasados a fibra en relación a la zona de incumbencia.

## Sistemas de información como base para la digitalización

Estamos trabajando en facilitar la integración de los sistemas con la red para automatizar procesos, mejorar la experiencia digital y que esta sea personalizada; en la cual nuestros clientes puedan tener un paquete de productos y servicios, y comunicarse con nosotros en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. Es por eso que nuestros objetivos son:

- Digitalización y automatización de operaciones.
- Mejor experiencia digital en el proceso de ventas.
- Despliegue y actualización de plataformas cognitivas en los "Contact Centers".
- Lanzamientos de aplicaciones y programas de relacionamiento digital.
- Mayor eficiencia en la gestión de pagos y cobros con la migración de los clientes hogares a una nueva plataforma de gestión integral de facturación.
- Automatización de procesos.
- [Plan Canje](#), que permite dejar el celular anterior en parte de pago y llevarse un nuevo celular 4G.

## Oferta de productos y servicios de vanguardia como base para la innovación

Trabajamos para ganar la confianza de nuestros clientes desde la sencillez, la transparencia y la integridad; esforzándonos por hacer sus vidas más fáciles en un mundo permanentemente conectado. Brindamos servicios fijos y móviles, que comprenden la telefonía de voz, acceso de banda ancha para el acceso a servicios de valor añadido, aplicaciones y contenidos.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

Por su parte, trabajamos en modelos y propuestas comerciales adaptadas a personas con menores recursos económicos; como los modelos de servicios prepagos. Por su parte, elaboramos propuestas más flexibles y personalizadas, de forma que proporcionamos al cliente la posibilidad de disfrutar de un producto a medida y adaptado sus necesidades. Como es el caso local de ["Pasá GB"](#). Además, en línea con nuestro compromiso de poner la tecnología al servicio de la sociedad, queremos garantizar que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital, y por eso desarrollamos productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, convirtiendo en realidad ideas innovadoras y disruptivas.

En el segmento Empresas, trabajamos para posicionarnos como el socio de referencia de PyMEs, multinacionales y mayoristas. Nos apalancamos en nuestros activos para atender a clientes empresariales en cualquier parte con las redes privadas que ofrecen comunicaciones seguras y fiables.

Además, contamos con Open Cloud, una plataforma de servicios de computación, almacenamiento, bases de datos, y aplicaciones diseñadas para el desarrollo de los negocios de nuestros clientes Empresas. Durante 2018 consolidamos el desarrollo comercial en el mercado B2B de manera distinta con 5 eventos en la ciudad de Buenos Aires, Rosario, Córdoba, Mendoza y Mar del Plata. En paralelo organizamos 7 TecnoEncuentros y 20 Digital Talks con clientes de Telefónica Movistar Business Solutions y más calificados de Movistar Negocios de todo el país para presentar nuestro portfolio de soluciones digitales, y brindar herramientas y conocimientos que los ayuden e impulsen hacia la transformación digital.

## Satisfacción del cliente

Queremos convertirnos en el mejor aliado de la vida digital de las personas, y para lograrlo la mejor prueba de que estamos avanzando es la [satisfacción de nuestros clientes](#).

Para medirla, utilizamos el ISC (Índice de Satisfacción de Clientes), un indicador que se reporta de forma periódica al gobierno corporativo de la compañía. Entre los aspectos que evaluamos para seguir mejorando incluimos la ubicuidad, la velocidad y capacidad de gestión del tráfico, la disponibilidad, el mantenimiento, la continuidad y la flexibilidad a partir de infraestructura e inversión en la ampliación y la mejora de la red. Siendo que lograr que nuestros clientes tengan la mejor experiencia es parte del ADN de nuestros empleados, una parte de su remuneración variable está directamente ligada al grado de satisfacción de nuestros clientes a través del ISC.

Por su parte, durante 2018 incorporamos el Net Promoter Score (NPS) a nuestro modelo de seguimiento de calidad y satisfacción del cliente, que nos permite medir el vínculo emocional con nuestros clientes.

Adicionalmente medimos las percepciones que la sociedad (cliente y no cliente) tiene sobre el desempeño global de la Compañía, a través del modelo [RepTrak](#). De esta forma, conocemos el atractivo emocional de las marcas (RepTrak Pulse) así como las dimensiones y variables de negocio que más influyen en la reputación.



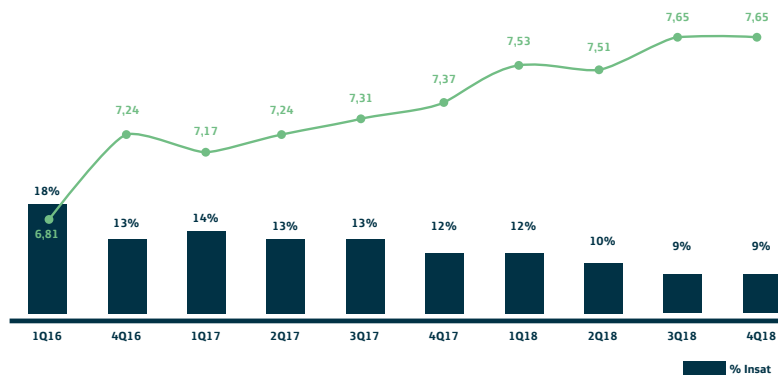
### Reto 2019

Incorporar el indicador de reputación corporativa como parte de retribución variable de nuestros empleados. Sumar el eNPS (Employee Net Promoter Score de Bain&Company) que mide la voluntad de los empleados de ser embajadores de la empresa, recomendándola como un buen lugar para trabajar.

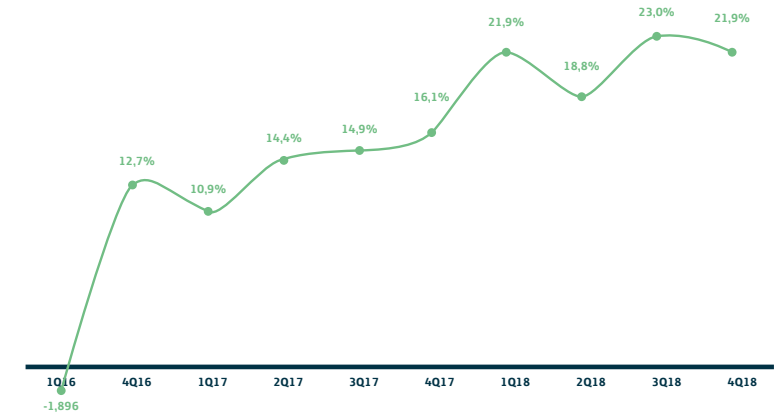
- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente****
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 **Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**



**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ARGENTINA**



**NPS ARGENTINA**



**PROYECTO PROMESA CLIENTE**  
**Así nos ganamos la confianza de los clientes**

**Con transparencia**  
Les contamos todo proactivamente y aclaramos sus dudas.

**Con sencillez**  
Tenemos condiciones claras, lenguaje sencillo e información accesible.

**Con integridad**  
Cumplimos lo que prometemos y resolvemos rápidamente sus incidencias.

El compromiso con la calidad, la seguridad, la innovación y la honestidad es, según los Principios de Negocio Responsable de Telefónica Movistar, la base de nuestra relación con los clientes. Los clientes están en el centro de todo lo que hacemos. Queremos convertirnos en el mejor aliado de su vida digital.

<sup>4</sup> Índice de Recomendación Neta (NPS, por sus siglas en inglés Net Promoter Score). Es el porcentaje de clientes Promotores menos los Detractores. El resultado es un número del -100 al 100.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



## Canales de atención

Nuestra prioridad es fomentar la confianza digital y la buena experiencia de los clientes desde procesos y sistemas innovadores y seguros. Para ello, nuestra propuesta se focaliza en la centralidad del cliente y en disponer de una oferta sencilla, integrada y unificada que llegue al cliente “con una sola voz”, para que sea fácilmente entendible, atractiva.

Ponemos a disposición todos los canales de consulta y atención en nuestra [web](#): digitales, telefónicos y presenciales, logrando que estén comunicados y accesibles de forma simple y transparente.

En 2018 realizamos importantes inversiones en atención al cliente con foco en el relacionamiento digital como resultado de cambios en los sistemas técnicos para proporcionar mejor servicio; y la unificación de la marca comercial, junto con la convergencia de nuestras tiendas, para beneficio de los clientes y del negocio.

Estas mejoras estuvieron apalancadas en la generación de tráfico más eficiente y en una serie de optimizaciones tanto en canales automáticos como asistidos, que buscan maximizar la conversión a lo largo del proceso de ventas digitales.

**En la atención Telefónica Movistar:** hicimos foco en la calidad y en la resolución en primer contacto, potenciando el uso de opciones de auto gestión que mejoran la satisfacción del cliente y disminuyen la demanda al Contact Center. Desarrollamos un esquema de alta especialización segmentando a los representantes en los distintos productos ofertados por la compañía.

**Atención personalizada:** realizamos acciones para mejorar la experiencia del cliente, simplificar y automatizar procesos, reducir tiempos de espera. Implementamos una experiencia de atención presencial homogénea tanto en puntos propios como de terceros.

**Atención Digital:** sumamos funcionalidades a la app Mi Movistar que continuó su crecimiento acelerado, duplicando los usuarios activos en el 2018. De esa forma se consolidó como uno de los principales canales de atención. Además, invertimos en las plataformas online, incorporando la compra de equipos sin línea con promociones y beneficios en fecha especiales, y con la opción de “Click and Collect” dándole la posibilidad al cliente de retirar sus compras de equipo en tiendas cercanas a su domicilio. Por otro lado, nuestras redes sociales unificaron la atención de móvil y hogar y lanzamos Aura, un asistente de inteligencia artificial, sobre la app móvil.

### **Aura: la nueva forma de comunicarnos**

Este año presentamos [Aura](#), nuestro nuevo modelo de relación con los clientes basado en inteligencia cognitiva en redes y en atención pionero en el sector.

[Aura](#) es un asistente digital que responde consultas sobre saldos, facturación, consumo de datos e información sobre tenencia de productos. Permite a nuestros clientes conocer, gestionar y controlar su vida digital con la compañía y descubrir nuevas propuestas.

Aura da simpleza y rapidez a la relación de los clientes con nuestro negocio, principalmente porque se basa en una comunicación de voz. Ellos pueden conectarse con Aura a través de nuestra aplicación Mi Movistar, y en el futuro podrá ser desde plataformas de terceros como Facebook Messenger, Google Assistant y Microsoft Cortana; que ya están en funcionamiento en otros países.

Con Aura logramos poner en práctica nuestra visión: utilizar la inteligencia cognitiva para transformar la relación con los clientes y así mejorarles la vida a los usuarios.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

### Mi Movistar

Nuestra App Mi Movistar, permite a los clientes poder acceder a información sobre sus consumos, ofertas, productos y contenidos exclusivos de manera simple y siempre a mano. Además, con Aura, puede conversar para resolver sus dudas y gestionar las incidencias técnicas de todos tus productos Movistar.

En lo que respecta a postventa del segmento empresas, y con el objetivo de migrar las consultas de los canales tradicionales a digitales, pusimos el foco en nuestra aplicación Mi Movistar Negocios, logrando un volumen de 93 mil usuarios activos y 40 mil atenciones vía redes sociales, mientras que nuestros asesores personalizados gestionaron más de 680.000 contactos vía WhatsApp.

### Servicio de intermediación para personas hipoacúsicas

Desde un espacio [web](#) les brindamos a las personas con hipoacusia e impedidas del habla la posibilidad de que puedan dialogar con un asesor para abordar todos los temas relacionados con la atención a los clientes.

### Foro Movistar

Desde el [Foro Movistar](#) los usuarios pueden consultarse unos con otros, aclarar las dudas y realizar comentarios en una comunidad abierta entre nuestros clientes. Entre los temas que alcanza el foro, incluimos información sobre lanzamientos y promociones, consejos de los usuarios sobre productos y servicios, y consultas sobre Movistar Hogar y Movistar Banda Ancha. También compartimos las búsquedas laborales dentro de nuestra empresa y dejamos un espacio para sugerencias y otros comentarios no relacionados con la telefonía.

### Otros medios de [contacto](#)

Tenemos además otros canales para comunicarnos: Centros de Experiencia de Clientes Movistar, teléfono, mail, canal de atención automático de WhatsApp y página web.

## Nuestras promociones y beneficios para clientes

Durante 2018 trabajamos con foco en las promociones y los beneficios a clientes para brindarles una mejor experiencia. En el negocio de telefonía móvil crecimos en cantidad de clientes, con una marcada tendencia en los planes prepagos, dando la posibilidad de gestionar sus consumos y planes todos los días desde mensaje de texto o la con la App Mi Movistar a través de la oferta Multiplicate. Para la oferta pospago, consolidamos opciones diferenciadores para clientes preferenciales: el plan full de crédito ilimitado "Movistar One", y planes controlados que cuentan con la posibilidad de ampliación de crédito "Comunidad Más".

### Plan canje de equipos

Este año lanzamos el [Plan Canje](#) de equipos que busca potenciar la venta de terminales smartphones, así como el mayor ingreso de terminales 4G al mercado. Consiste en dejar el celular anterior en parte de pago, en los puntos de venta Movistar y llevarse un celular 4G nuevo.

Este programa, además de beneficiar a los clientes con la posibilidad de actualizar sus dispositivos a menor costo, tiene un impacto ambiental positivo ya que reducimos la cantidad de aparatos que se transforman en residuos, siendo que estos que recibimos con reciclados o reutilizados para otros fines según las condiciones.<sup>5</sup>

## El valor de la innovación

En 2018 seguimos impulsando el estudio y desarrollo de las nuevas redes 5G. Además, pusimos el foco en procesos innovadores para generar productos personalizados y soluciones que refuerzan la seguridad y experiencia del usuario. Las principales líneas de actividad realizadas durante el año estuvieron relacionadas con el desarrollo de:

- servicios de red,
- el Big Data,
- soluciones avanzadas para negocios,
- Internet de las Cosas (IoT), e
- Inteligencia Artificial.

<sup>5</sup> Para más información ver sección 9 de este Reporte. [Ver más.](#)



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente**
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Innovación abierta (Open innovation)

### Wayra

Acompañamos a compañías innovadoras que se encuentran en diferentes estados de desarrollo. Para ello, contamos con Wayra que tiene como objetivo desarrollar y potenciar el emprendimiento tecnológico digital, detectando el talento en cualquiera de las fases de madurez. De esta forma, apoyamos a emprendedores talentosos a una escala global. Nuestra misión es conectar a innovadores con Telefónica Movistar para generar oportunidades de negocio conjuntas. En este marco, pusimos en valor el nuevo IoT **activación programada**; una iniciativa especialmente dirigida a startups que necesitan impulsar el desarrollo de soluciones de Internet de las Cosas poniendo a disposición de creadores, desarrolladores y emprendedores servicios y herramientas exclusivas para que puedan probar de manera gratuita nuevas soluciones de IoT para disminuir el tiempo de lanzamiento al mercado. Este año, a siete años de su lanzamiento, reenfoCAMOS la estrategia de Wayra hacia la aceleración de emprendimientos más maduros, con las cuales desarrollar sinergias y negocios conjuntos y escalables.

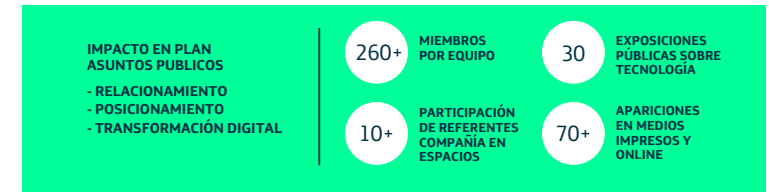


### Open Future

Desarrollamos un programa exclusivo de innovación abierta para socios públicos y privados, con foco en innovación y emprendimiento. En ese contexto, los Espacios de Open Future –que forman parte del área de Innovación Abierta de Telefónica Movistar (Telefónica Movistar Open Innovation)- ofrecen a los emprendedores un área para desarrollar sus empresas y recibir mentorías para orientarlos en sus estrategias tendientes a armar un modelo de negocios exitoso y escalable. En estos Espacios de Open Future, que en Argentina suman 8 en distintas provincias, los emprendedores pueden probar sus productos mínimos viables y obtener un impulso significativo para consolidar sus compañías.

### Caso emprendedor: impresión de órganos en 3D

Uno de los proyectos que transita un período de incubación en el Espacio de Open Future “La Catedral”, en la ciudad de La Plata, es la empresa Medical Design que busca cambiar el procedimiento de cada intervención quirúrgica de mediana y alta complejidad a partir de la implementación de tecnología de impresión 3D para obtener un modelo representativo a escala 1:1 de la anatomía del paciente. Para ello, ofrece a los médicos la posibilidad de “ensayar” la cirugía en un órgano 3D antes de intervenir al paciente, pudiendo así reducir riesgos durante la operación, acortar los tiempos de las prácticas médicas y mejorar el proceso post-operatorio.

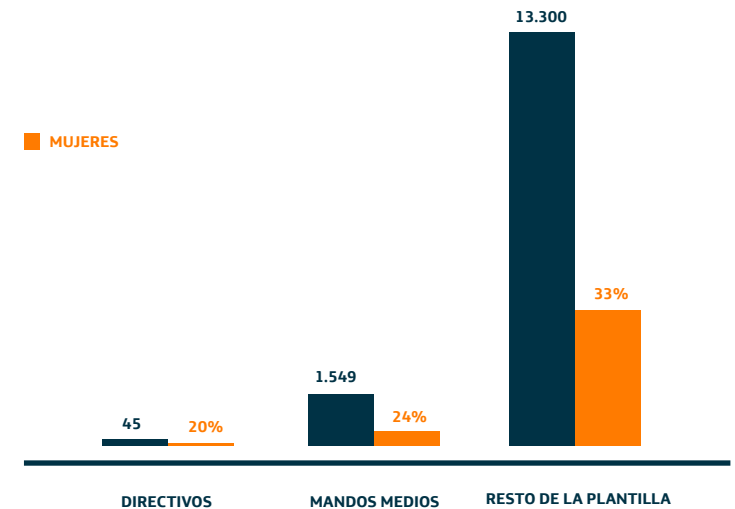


- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



# Atracción y Retención del Talento

- > Gestión con colaboradores
- > Diversidad e Inclusión: nuestro punto de partida
- > Selección
- > Sensibilización y concientización
- > Clima laboral
- > Programa de beneficios: Para Vos!
- > Programa de reconocimientos: Gente de Valor
- > Formación y desarrollo de talento
- > Estrategia de remuneración



## Gestión con colaboradores

El uso de tecnologías ha dado lugar a grandes transformaciones sociales, culturales y económicas y está transformando de forma irreversible la relación de las empresas con todos sus grupos de interés, incluidos los empleados. En Telefónica Movistar somos conscientes de que para avanzar necesitamos cambiar e innovar, y por eso ofrecemos formas de trabajo más transversales y flexibles, respetuosas con el tiempo libre de los empleados, y un ambiente laboral diverso e inclusivo para favorecer la capacidad de gestión y autonomía de los equipos, y en fomentar una mentalidad de crecimiento en todos los que formamos parte de la compañía, a través del aprendizaje continuo y el autodesarrollo.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Diversidad e Inclusión: nuestro punto de partida

En Telefónica Movistar queremos ser el reflejo natural de la sociedad en la que vivimos. Es por eso que vemos la diversidad como un elemento estratégico y competitivo; reafirmando a través de nuestra Política Global de Diversidad e Inclusión, con la que buscamos promover este componente clave de nuestros procesos de gestión de talento.

En nuestra organización hay lugar para todos, tal y como son, tal y como piensan. La diversidad nos hace más fuertes y competitivos, solo con un talento diverso podemos empatizar con nuestros clientes y comprender sus necesidades específicas e innovar para satisfacerlas.

Desde 2017 contamos con el proyecto "Telefónica Inclusiva"<sup>6</sup> que contempla actividades relacionadas con temáticas de discapacidad para los principales grupos de interés con la intención de impulsar un cambio de comportamiento, que propicie la inclusión dentro y fuera de nuestra organización.

El ser inclusivos involucra a todos los grupos de interés: desde la oferta de dispositivos móviles (sello de accesibilidad), la gestión de proveedores (compras inclusivas), la selección de colaboradores, y la firma de acuerdos internacionales que nos permiten encarar con responsabilidad acciones para difundir la problemática de violencia de Género, acoso sexual y discriminación en el ámbito laboral.

Telefónica Movistar figura por segundo año consecutivo en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género - 2019 Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) que distingue a las empresas comprometidas con la diversidad.

### Reto global 2020

Tener un 30% de mujeres en puestos directivos. Sensibilizar a todos los empleados sobre la importancia de la diversidad y el liderazgo inclusivo.

### Género

Planteamos la igualdad de género como un eje de actuación prioritario en el plan de diversidad, al entender que el trabajo inclusivo promueve una gestión cotidiana más eficiente y permite incorporar una mayor pluralidad de talentos. En este marco, desarrollamos un plan de trabajo a mediano y largo plazo enfocado en reducir la brecha entre mujeres y hombres que ocupan puestos de responsabilidad, de modo de garantizar la igualdad de oportunidades, así como la atracción de talento en los procesos de selección.

Entre las acciones realizadas, destacamos:

- **Lactarios:** este año inauguramos 6 lactarios en edificios centrales corporativos, donde las madres puedan conciliar la época de lactancia con sus responsabilidades laborales.
- **Compromiso de la alta Dirección** en la promoción de acuerdos y espacios de cooperación institucional para trabajar articuladamente en la eliminación de la problemática de la violencia de género.
- **Prevención y exclusión de conductas de acoso** a partir del diseño e implementación de la "Política para la prevención y actuación ante situaciones de violencia de género, acoso sexual y discriminación en el ámbito laboral", que incluye procedimientos para recibir, analizar y resolver las denuncias.
- **Campañas de comunicación interna** con información sobre la política de acompañamiento a las personas en situación de violencia de género.
- **Desarrollo del Foro #ElegimosTodos** sobre diversidad e inclusión.
- **Cobertura de Vacantes**, con foco en las mujeres en terna finalista para todas las vacantes de liderazgo.
- **Beneficios para familias homoparentales**, con licencia extendida, part time (maternal) y licencia recién nacido prematuro.
- **Creación del Comité Mixto sobre "Género"**, firmado entre la empresa y la entidad gremial UPJET para poder contar un espacio común que nos permita el abordaje de tan importante temática y sus implicancias.

<sup>6</sup> Para más información ver sección "Impulsar el cambio: Proyecto Telefónica Inclusiva" de este Reporte.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



## Selección

A través de la [Política Global de Diversidad e Inclusión](#) garantizamos la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, sin prejuicios asociados al género, nacionalidad, origen étnico, religión, orientación e identidad sexual, estado civil, edad, responsabilidad familiar o discapacidad.

Además de potenciar la presencia de mujeres en los procesos de selección, fomentamos la contratación de colectivos en riesgo de exclusión. En relación con las personas con discapacidad, nos comprometemos a seguir avanzando en una integración laboral efectiva introduciendo las ayudas técnicas y apoyos que permitan reducir y eliminar las barreras a los empleados con discapacidad, para asegurar que puedan participar en un entorno laboral en igualdad de condiciones.



## Sensibilización y concientización

Creemos que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser cada día una compañía más diversa e inclusiva, en la que todos los empleados estén comprometidos con el valor de la diferencia, y tomen conciencia de sus sesgos inconscientes. Con este objetivo, organizamos durante 2018 campañas, talleres, conferencias y cursos en todas nuestras operaciones:

- **Talleres sobre diversidad sexual y violencia de género** a mandos medios de oficinas de Buenos Aires.
- **Taller de Sesgos inconscientes abierto a toda la operación** para empleados de distintos niveles jerárquicos.
- **Taller de Armado de Protocolo sobre Violencia de Género con el INAM (Instituto Nacional de las Mujeres).**
- **Capacitación Primera Escucha en Violencia de Género con INAM.**
- **Capacitación Virtual Violencia de Género para todos los mandos medios.**
- **Programa "Mujeres4tech":** programa de inclusión digital para mujeres. En 2018 realizamos dos eventos y dos workshops con 240 participantes.
- **Charlas sobre Lactancia:** encuentros con Asociación especialista sobre "Mitos y verdades sobre la lactancia materna en cuanto a la vuelta al trabajo - Beneficios de la leche materna -Beneficios del uso del lactario."
- **Taller de Comunicación con perspectiva de género:** para asegurar la elaboración de contenidos y comunicaciones libres de sesgos, estereotipos, sexismo, discriminación y mitos.
- **Comercial "Tenemos Familia":** en el marco del lanzamiento del producto "Tenemos todo para conectarnos", realizamos la primer campaña sin reproducción de estereotipos binarios.
- **Campaña interna "Cortá a Tiempo" sobre violencia de género** para dar marco y asistencia al protocolo elaborado, y difundir canales de denuncia y asesoramiento.
- **Campaña externa "Es momento de Hablar"** sobre violencia de Género y disponibilidad de información a través de [www.dialogando.com.ar](http://www.dialogando.com.ar).

### Alianzas

- Firmamos un acuerdo de cooperación institucional con el INAM (Instituto Nacional de las Mujeres), con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades y reducir la brecha de género.
- Adherimos a los "Principios de Empoderamiento de la Mujer", elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas.
- Adherimos a las "Normas de Conducta para las Empresas" de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGTBI.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Clima laboral

Un ambiente de trabajo sano, diverso, inclusivo y participativo es clave para que nuestros equipos de trabajo vivan una excelente experiencia laboral y puedan desarrollarse plenamente, logrando un equilibrio óptimo entre sus intereses personales y profesionales.

Con la participación de 89% de la plantilla, realizamos la Encuesta de clima y compromiso con el fin de conocer las opiniones y expectativas sobre diferentes aspectos que nos permitirán seguir mejorando nuestro clima de trabajo. En este estudio analizamos la motivación, compromiso y recursos de nuestros empleados.

Por su parte, para mejorar el ambiente laboral y estar permanentemente comunicados, lanzamos Workplace: una plataforma colaborativa en la que podemos compartir nuestras voces, ideas, vivencias, buenas prácticas y experiencias, y enriquecer nuestra gestión diaria.



**Reto 2019**  
Implantar el eNPS (Employee Net Promoter Score de Bain&Company) entre nuestros empleados.

## Programa de beneficios: Para Vos!

Con el objetivo de equilibrar el trabajo y los intereses personales, desarrollamos el Programa "Para Vos!" con actividades para compartir en familia, iniciativas que garanticen la seguridad, para ahorrar y mejorar la calidad de vida de nuestros empleados.

Un ejemplo de que los beneficios son a la medida de cada perfil es la administración del tiempo laboral, ya que brindamos la posibilidad de elegir diferentes opciones: viernes de verano/invierno, días para dos, jornada abierta, jornada part-time para mamás recientes, jornada flexible, más días de licencia por maternidad y paternidad, licencia extendida por internación de un bebé recién nacido, y opciones para familias homoparentales.

Otro beneficio alineado a nuestras acciones del eje diversidad, lanzamos en 2018 el up grade en el plan de medicina prepaga para los empleados con discapacidad y su familia; y acceso a un préstamo sin interés para necesidad asociadas a su discapacidad.

Además, bajo nuestra estrategia de cultura de bienestar "Feel Good" buscamos generar un impacto positivo en el bienestar y la motivación de los empleados a través de acciones en torno a los cuatro ejes del programa: actividad física, nutrición, salud, y la persona (bienestar emocional).

Fuimos reconocidos como la mejor empresa del sector para atraer y retener talento, según el ranking elaborado por Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).

### Desconectar para Reconectar

Desarrollamos una estrategia de promoción del uso responsable e inteligente de Internet y de los dispositivos conectados en todos los ámbitos de nuestra vida, haciendo foco en el respecto por el tiempo de descanso de los trabajadores, una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar y, en definitiva, de la calidad de vida y salud de los empleados.

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



## Programa de reconocimientos: Gente de Valor

Por tercer año consecutivo lanzamos el programa “Gente de Valor”, nuestro programa global de reconocimiento que visibiliza el trabajo de las personas que, con su pasión, dedicación y esfuerzo, contribuyen acrecentar los valores de nuestra compañía. Personas realmente abiertas, retadoras y confiables, cuya motivación en su trabajo diario nos posiciona como la compañía que queremos ser, de acuerdo a los valores que nos hemos propuesto. Estamos muy orgullosos que tres de los 36 finalistas de este programa hayan sido representantes locales.

## Formación y desarrollo de talento

En Telefónica Movistar, creemos firmemente que los empleados son nuestro activo más importante y, por ello, trabajamos día a día para fomentar el desarrollo de sus capacidades, ya que entendemos que solo obteniendo el máximo potencial de nuestros trabajadores podemos cumplir los compromisos con nuestros clientes.

### Acciones 2018:

- Generación de un nuevo marco de capacitación para favorecer la implementación de la cultura Ágil en la organización. Para ello diseñamos la academia de formación ágil en la cual definimos bloques de sensibilización, generales teóricos y específicos para los distintos roles dentro de los equipos ágiles; definiendo como herramientas fundamentales Scrum, Lean y Kanban.
- Continuación, por tercer año consecutivo, con el plan de desarrollo de habilidades blandas para mandos medios (expertos, supervisores, líderes y jefes de toda la Compañía) re-lanzando el programa bajo el nombre #LiderazgoExponencial con 17 módulos presenciales y virtuales con el objetivo de acompañar el desarrollo de nuestro equipo de liderazgo. A su vez, por segundo año consecutivo, continuamos con #ElegiDesarrollarte el programa de desarrollo de habilidades para la población de analistas, con 11 módulos presenciales y virtuales. Ambos programas cuentan con una metodología que se caracteriza por abordar el contenido de modo ágil, efectivo y alcanzando resultados en el corto plazo.
- Continuación del trabajo sobre el eje de foco cliente del plan estratégico Elegimos Todo a través de los talleres #modocliente, que buscan que quienes no tienen contacto directo con los clientes, puedan experimentar cómo cada una de sus interacciones impactan en la confianza y en la credibilidad que ellos tienen en nosotros.



Disponemos actualmente de un modelo de talento, que acompaña al empleado en el desarrollo de su carrera, identificando las habilidades y capacidades clave que le ayudarán a afrontar nuestro proceso de transformación, alineado con la estrategia y con el programa de Compañía.

### Potenciamos el desarrollo de Líderes (Directores, Gerentes y Jefes)

- 144 participaron en programas de formación Universitas
- 45 asistieron a un proceso de coaching
- 61 participaron en procesos de mentoring
- 50 estuvieron focalizados en la Escuelas de Negocio IAE e ITBA

### Universidad de Telefónica Movistar

Por quinto año consecutivo se desarrollaron programas con Universidad de Telefónica Movistar para la implementación de Universitas on the Road, en este año dictamos 2 programas de formación:

- Agile, donde invitamos a la totalidad de gerentes y directores de la operación
- Mujeres que Lideran (WIL), con la participación de 80 jefas mujeres para potenciar su desarrollo y carrera profesional.

### Formación en lo digital

Además, realizamos la segunda edición de la escuela digital (MIND) de la operación junto a la Universidad de San Andrés, en la que participaron 55 gerentes y directores; e implementamos 7 ediciones del taller Humanamente Digitales, dictado de manera in house por dos directores de la organización, dirigido a nuestra población de mandos medios.

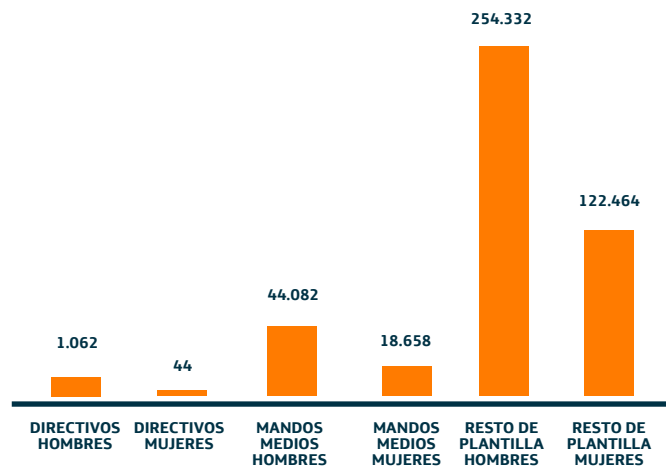
- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento**
- 9 Medioambiente
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

### Aprendizaje continuo

A través de la herramienta global de SuccessFactors y las plataformas que tenemos en Telefónica Movistar (Data Academy, Learn4Sales y Espacio Telefónica Movistar en Miriada X) ponemos a disposición de nuestros empleados una amplia oferta de cursos, desde idiomas a capacidades técnicas y de negocio (Big Data, Seguridad Digital, Privacidad, eWork), así como cursos de necesario cumplimiento (Principios de Negocio Responsable, Seguridad Digital, anticorrupción).



### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2018



<sup>7</sup> La brecha salarial de género ajustada se calcula en base al pago de los empleados con características personales como la responsabilidad y la especialización del trabajo y la experiencia personal y profesional.

## Estrategia de remuneración

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.

3,9% de Brecha salarial Ajustada<sup>7</sup>  
Ratio entre el pago mínimo de Telefónica Movistar y el SMVM local:  
2,3 hombres  
2,8 mujeres

### Reto 2019:

Incorporar dentro de la remuneración variable de nuestros empleados objetivos de sostenibilidad relacionados la mejora de la percepción que tienen sobre la compañía los clientes y de la sociedad en general, el impulso a la igualdad de género, y la reducción de nuestras emisiones de CO2 y las de nuestros clientes para frenar el cambio climático.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 **Medioambiente**
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



# Medioambiente

- > Estrategia ambiental
- > Gestión ambiental
- > Una red responsable
- > Principios de economía circular para la gestión de residuos
- > Energía y Cambio Climático
- > Digitalización y servicios Eco-smart
- > Concientización
- > Campos Electromagnéticos

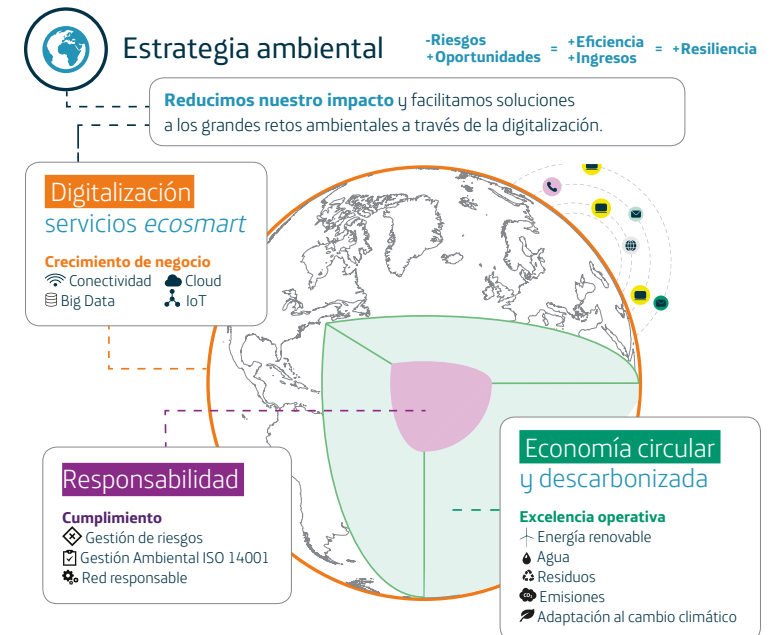
En Telefónica Movistar ambicionamos un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta. Para ello, reducimos nuestra huella sobre el medioambiente, a la vez que impulsamos la digitalización como una herramienta clave para afrontar los principales retos ambientales en materia de cambio climático, residuos, agua y contaminación atmosférica.

## Estrategia ambiental

Contamos con una estrategia ambiental global y local que implementamos en diferentes ejes, 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.

Para su implementación trabajan áreas operativas, de gestión, y áreas de negocio e innovación. Además, el gobierno de la compañía aprueba la [Política ambiental](#) y monitorea su cumplimiento, en el marco de nuestro Plan Global de Negocio Responsable.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente**
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto

## Gestión ambiental

En Argentina aplicamos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y certificamos nuestro negocio bajo la ISO 14001 a toda la operación. Disponer de un SGA certificado, nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada operación, siendo el modelo preventivo de cumplimiento asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía.

Durante 2018 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental. Ese mismo año, renovamos la certificación SO 14001:2015 de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

### Reto global 2030 Science Based Targets (SBT)

- 50% de reducción de emisiones
- 100% de energía renovable

## Una red responsable

Disponemos de un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de nuestra red en todo su ciclo de vida, lo que nos permite prestar un servicio de máxima calidad sin comprometer el cuidado del ambiente. Los principales aspectos ambientales de la red son el consumo de energía y los residuos, aunque además gestionamos otros impactos como el ruido o el consumo de agua.

Cerca de 7 MM de clientes con factura sin papel o digital.

Sello **Ecorating**: refleja el nivel de impacto medioambiental y social en el proceso de producción, uso y eliminación de los equipos, proporcionando opciones más sostenibles y fomentando el consumo responsable. La clasificación se realiza sobre una base de 100 criterios que analizan aspectos sociales y ambientales, lo que tiene como resultado una puntuación final en una escala del 1 al 5 (siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor).

## Principios de economía circular para la gestión de residuos

Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, nuestra principal apuesta en materia de residuos es la reutilización de equipos usados y el reciclado. Todo ello, nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos, a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos, pero también lo son las actividades administrativas que realizamos en nuestras oficinas y, en menor medida, las actividades comerciales con nuestros clientes.

Con nuestras políticas de alargar la vida útil de los equipos de comunicaciones, tanto los de clientes como nuestros equipos internos, logramos reducir el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de nuevos equipos. Ofrecemos opciones de recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles a nuestros clientes. En 2018 recolectamos más de 522.000 equipos de comunicaciones (más de 356.000 corresponden a teléfonos móviles, en tanto que más de 165.000 involucran otros equipos, principalmente módems, routers y equipos de Movistar TV) gracias a estos programas.

Cuando la reutilización no es una opción, el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos. De este modo, impulsamos la economía circular dando un valor a los materiales que retiramos, para que sean introducidos de nuevo en el modelo productivo. Uno de nuestros ejemplos es el trabajo en el reacondicionamiento de equipos para darles una segunda vida.

Con el Plan Canje, o buyback, nuestros clientes cambiaron 114.000 móviles usados - luego vuelven al mercado por distintos canales – por nuevos.<sup>8</sup> Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de comprar entre 58 modelos de celulares usados (todos 4G), los cuales tienen un estado bueno, muy bueno o excelente con una garantía de 3 meses, a precios más económicos.

<sup>8</sup> Para más información ver sección 7 de este Reporte.



- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente**
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



- 82% de los residuos fueron reciclados en 2018.
- 522.000 de unidades de equipos de comunicaciones reutilizados.
- \$40 millones de ingresos por la venta de equipos y residuos generados.
- Logramos compartir 3.514 de infraestructuras, minimizando el impacto del despliegue de red en cuanto a ocupación del suelo, impacto visual, consumo de energía y generación de residuos.

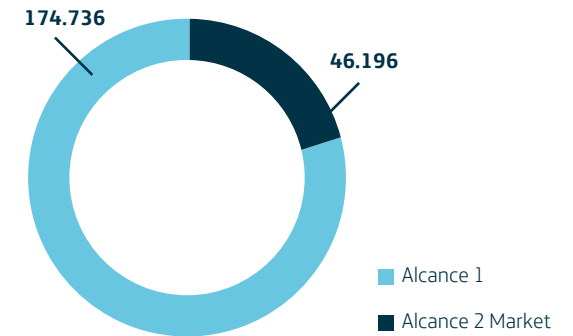
- 214,13 MWh/PB de consumo de energía por tráfico (302,55 en 2017).
- 220.932 tCO2EQ de Emisiones de GEI (alcance 1+2).
- -71% de consumo total de energía (Mwh) / Tráfico en 3 años, en un contexto donde el consumo de datos de nuestros clientes aumenta año a año.
- -75% del espacio a refrigerar por la instalación de cortinas de PVC salas de transmisión con espacio disponible y optimizando el uso de los equipos de climatización.
- Ahorro equivalente a la energía utilizada por 1.132 hogares argentinos durante un año.

## Energía y Cambio Climático

En Telefónica Movistar nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono, tanto las emisiones directas e indirectas<sup>9</sup>, y ofrecemos soluciones para reducir las emisiones de nuestros clientes con foco en el consumo de energía que es un recurso fundamental para nuestra actividad. Esto lo hacemos desde dos programas:

- Programa eficiencia energética desde donde trabajamos por la modernización de nuestra red para aumentar su eficiencia por ejemplo sustituyendo el cobre por fibra óptica, modernización del sistema de fuerza del Data Center de Barracas que incluye sustitución de un Chiller de 150 TR - 8 UPS de 600 kVA - sustitución de sistema de iluminación por LED, y nuevas funcionalidades de ahorro en la refrigeración y los equipos de potencia e iluminación.
- Plan energías renovables con acuerdos de compra a largo plazo y la autogeneración de electricidad.
- Durante 2018, gracias a nuestro acuerdo con Sincropool, además de reducir el gasto en taxis o remises, evitamos emitir 33 tn de CO2 al compartir el transporte entre compañeros de trabajo que hicieron rutas similares.

Objetivos globales 2030 de Energía y Cambio Climático:  
100% de consumo de energía renovable.



## Digitalización y servicios Eco-smart

Nuestra mayor contribución en la preservación del ambiente se da desde la digitalización de los procesos. Así, nuestros servicios- desde las video/audio conferencias, y el cloud, a los servicios de Internet de las Cosas (IoT) o Big Data - tenemos la capacidad de reducir las emisiones de carbono de otros sectores en pos de la mejora del cambio climático.

En 2018 evitamos 86,87 toneladas de CO2 equivalente, gracias a nuestros servicios.

<sup>9</sup> Las emisiones directas (Alcance 1) son las derivadas del consumo de combustibles y fugas de gases refrigerantes; las emisiones indirectas son derivadas del consumo eléctrico (Alcance 2); y otras emisiones indirectas están relacionadas con nuestra cadena de valor (Alcance 3).

- 1 Nuestro Compromiso
- 2 Una Gestión Sostenible
- 3 Comportamiento Ético y Responsable
- 4 Telco como Motor de Desarrollo
- 5 Confianza Digital
- 6 Gestión de la Cadena de Suministro
- 7 Orientación al Cliente
- 8 Atracción y Retención del Talento
- 9 Medioambiente**
- 10 Compromiso con el Desarrollo Sostenible
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018
- 12 En contacto



**Gretel:** Se trata la plataforma digital para la gestión de residuos de Telefónica Movistar, que mejora la trazabilidad y aprovecha todas las oportunidades ligadas a la economía circular.

**Reto 2025**  
Por cada tonelada de CO2 que emita Telefónica Movistar evitaremos 10 toneladas de CO2 a la atmósfera a través de nuestros servicios.

**Internet de las Cosas (IoT)**  
IoT supone una gran oportunidad, ya que al conectar objetos en tiempo real obtenemos detalle su estado y comportamiento, y podemos aplicarlo en diversos escenarios para hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua. Esto se materializa en proyectos como los medidores inteligentes, soluciones de optimización de la movilidad, soluciones de eficiencia energética para ciudades inteligentes basadas en la optimización de la iluminación o la optimización de los medios urbanos de movilidad, de optimización agraria como Smart Agro soluciones entre otras funciones.

**Big Data**  
A través del análisis de patrones de movimiento trazados por el uso del móvil, combinados con otros datos abiertos o de sensores IoT, estamos ofreciendo a nuestros clientes servicios con aplicación en el mundo ambiental, como a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basado en drones y conectividad podemos dar respuesta ante incendios o una catástrofe ambiental.

## Concientización

Este año organizamos charlas de concientización medioambiental como parte de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente junto a la organización Cascos Verdes.



## Campos Electromagnéticos

Todas las estaciones base, que tenemos en funcionamiento se instalaron cumpliendo los criterios de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP), organismo asesor de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y tomados por la Resolución 202/95 del MSyAS de la Nación.. Estos criterios incluyen límites para la exposición de los campos electromagnéticos que garantizan que no haya ningún riesgo para la salud. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental Global de Telefónica Movistar nos obliga a llevar a cabo mediciones de RNI de las estaciones base, cuyos resultados, que posteriores auditorías confirman cumplen con los niveles del ICNIRP.

Además, todos los terminales y equipos que ofrece nuestro servicio cumplen los estándares internacionales que establecen el parámetro SAR (Specific Absorption Rate). Parámetro establecido por los organismos reguladores y diversas agencias de salud debidamente facultadas para este propósito.

En Telefónica Movistar hacemos seguimiento de todos los resultados científicos en todos los campos y en todos los grupos de población, especialmente en niños, personas embarazadas y colectivos más sensibles. Es uno de nuestros retos embarcarnos en la quinta generación tecnológica, y asegurarnos la máxima garantía de seguridad y la percepción más científica y objetiva posible sobre el conocimiento acerca de los campos electromagnéticos.

Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con las radiaciones, y entienda el funcionamiento de las telecomunicaciones. Por ello, ponemos a su disposición enlaces de interés, información de expertos en la materia y preguntas frecuentes que actualizamos periódicamente. Además, todos los empleados de Telefónica Movistar tienen acceso al curso online "Telecomunicaciones móviles y la Sociedad" con módulos en el que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y cumplimiento de las diferentes normativas, y las últimas novedades entorno a los [campos electromagnéticos](#).

Somos sensibles a la preocupación social en torno a las antenas y los teléfonos móviles. Nuestra valoración al respecto se basa en lo que dicen los expertos: "Las revisiones científicas realizadas hasta el momento no establecen ningún riesgo para la salud por la exposición a las radiofrecuencias provenientes de los equipos de telefonía móvil siempre que se respeten los niveles recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que son los recogidos por las recomendaciones del ICNIRP".



- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente**
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 **Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**

# Compromiso con el Desarrollo Sostenible

## Nuestro impacto local en el desarrollo sostenible



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

**+172.000** niños, niñas y adolescentes participaron de Programas de Educación  
**+15.000** jóvenes y adultos formados  
**+613.000** beneficiarios



5 IGUALDAD DE GÉNERO

**32%** mujeres colaboradoras en la plantilla  
**20%** de directivos mujeres  
**3,9%** de Brecha salarial Ajustada<sup>1</sup>



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

**214,13** MWh/PB de consumo de energía por tráfico  
**220.932** tCO2EQ de Emisiones de GEI (alcance 1+2)  
**-71%** de consumo total de energía (Mwh) / Tráfico en 3 años, en un contexto de aumento anual del consumo de datos  
**-75%** del espacio a refrigerar por la instalación de cortinas de PVC y optimizando el uso de los equipos. Ahorro equivalente a la energía utilizada por 1.132 hogares argentinos durante un año



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**\$100.240 MM** de ingresos<sup>2</sup>  
**0,25%** sobre PIB local  
**\$17.277MM** Inversión total<sup>2</sup>  
**89,4%** proveedores locales  
**\$21.650 MM** Impuestos totales recaudados<sup>2</sup>  
**0,33%** de la fuerza laboral argentina empleada por Telefónica  
**2,39** empleos generados por cada empleado contratado por Telefónica ocupados (entre empleo directo, indirecto e inducido)  
**50.489** espacios Open Future  
**8** Espacio Wayra implementado  
**US\$3M** invertidos en Wayra  
**57** empresas invertidas  
**31** startups activos



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

**+8,4** millones de clientes 4G  
**80%** de la población con la Red 4G  
**1,67** millones de unidades inmobiliarias pasadas con fibra de conectividad  
**+120%** de tráfico de datos móviles de la Red 4G en los últimos dos años  
**+135%**

1 Nuestro Compromiso

2 Una Gestión Sostenible

3 Comportamiento  
Ético y Responsable

4 Telco como Motor  
de Desarrollo

5 Confianza Digital

6 Gestión de la Cadena  
de Suministro

7 Orientación al Cliente

8 Atracción y Retención  
del Talento

9 Medioambiente

10 **Compromiso con  
el Desarrollo Sostenible**

11 Comunicación sobre  
el Progreso (COP) 2018

12 En contacto



Servicio de intermediación para personas hipoacúsicas  
Proyecto Telefónica Inclusiva  
**+300** empleados capacitados en discapacidad  
**880** empleados de áreas clave y 30 de nuestros CECs capacitados en diversidad



**74.248** toneladas de CO2 equivalente, evitadas gracias a nuestros servicios



**4.689** auditorías administrativas  
**91** auditorías en sitio  
**55** proveedores con planes de mejora  
**13** auditorías corporativas  
**17** proveedores corporativos con planes de mejora local<sup>3</sup>



**522.000** de unidades de equipos de comunicaciones reutilizados  
**82%** de residuos generados destinados a reciclado  
**+\$40** millones de ingresos por la venta de equipos y residuos generados



- Área de Compliance con reporte directo al Directorio
- Código ético
- Política Anticorrupción
- Canal de denuncias
- Canal de Negocios Responsables



- INAM (Instituto Nacional de las Mujeres)
- "Principios de Empoderamiento de la Mujer", elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas
- "Normas de Conducta para las Empresas"
- Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Red local del Pacto Global de Naciones Unidas

<sup>1</sup> La brecha salarial de género ajustada se calcula en base al pago de los empleados con características personales como la responsabilidad y la especialización del trabajo y la experiencia personal y profesional.

<sup>2</sup> Representan 2.315; 399 y 500 MM de Euros a una cotización de 43,3 pesos por Euro. Todos los importes se encuentran expresados a moneda constante al 31/12/18.

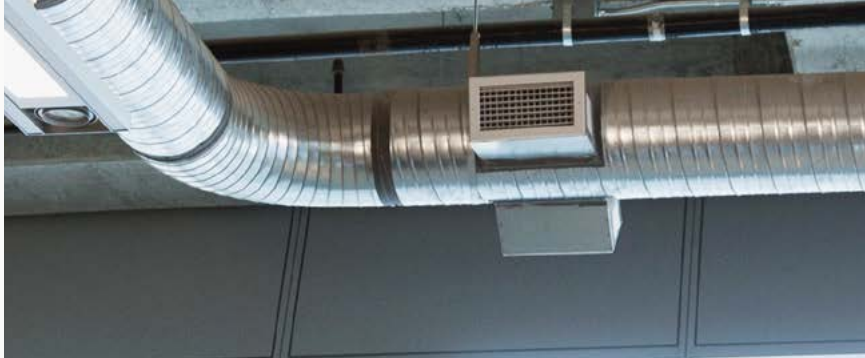
<sup>3</sup> Incluye 6 proveedores que corresponden a auditorías 2017 que a cierre de 2018 todavía no la han cerrado.

Somos un actor relevante para impulsar la Agenda 2030 de Naciones Unidas y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que Internet y las soluciones digitales son fundamentales para poder alcanzar más de la mitad de las [metas planteadas](#): mejoran la calidad de vida de las personas, facilitan un crecimiento equitativo y protegen el planeta.

A partir de esta consideración, en 2016, realizamos un análisis detallado de nuestras capacidades para contribuir a los ODS, estudio que actualizamos anualmente. Además de las metas globales identificadas, en la Argentina definimos nuestros propios indicadores que dan respuesta a la contribución de los ODS en nuestro país. Este año realizamos un [Informe especial](#) sobre nuestro desempeño desde la perspectiva de los ODS, y nuestro aporte valor genuino en pos del desarrollo sostenible y, en particular, de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



- 1 **Nuestro Compromiso**
- 2 **Una Gestión Sostenible**
- 3 **Comportamiento Ético y Responsable**
- 4 **Telco como Motor de Desarrollo**
- 5 **Confianza Digital**
- 6 **Gestión de la Cadena de Suministro**
- 7 **Orientación al Cliente**
- 8 **Atracción y Retención del Talento**
- 9 **Medioambiente**
- 10 **Compromiso con el Desarrollo Sostenible**
- 11 Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018**
- 12 **En contacto**



# Comunicación sobre el Progreso (COP) 2018



Como parte de la Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas, presentamos anualmente nuestra Comunicación sobre el Progreso dando cuentas del cumplimiento con los 10 Principios del Pacto. A continuación, presentamos las referencias de las páginas de este documento que dan respuesta a cada principio.

	Principios		Referencias
Derechos Humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4-6, 13, 17, 32-33
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	4-6, 10, 13, 17, 20-22, 32-33
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación.	6-7, 36
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	6, 21, 34
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	6, 21, 34
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	6, 21, 31-34
Medio ambiente	Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	37-38
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	37-38, 40
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	37-39
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	9-10

- 1 [Nuestro Compromiso](#)
- 2 [Una Gestión Sostenible](#)
- 3 [Comportamiento Ético y Responsable](#)
- 4 [Telco como Motor de Desarrollo](#)
- 5 [Confianza Digital](#)
- 6 [Gestión de la Cadena de Suministro](#)
- 7 [Orientación al Cliente](#)
- 8 [Atracción y Retención del Talento](#)
- 9 [Medioambiente](#)
- 10 [Compromiso con el Desarrollo Sostenible](#)
- 11 [Comunicación sobre el Progreso \(COP\) 2018](#)
- 12 **[En contacto](#)**

# En contacto

Para conocer más sobre nuestra gestión en 2018, ver el [Informe Integrado del Grupo Telefónica Movistar](#).

Te invitamos a contarnos tus opiniones y expectativas sobre este Informe y nuestra gestión, escribiéndonos a: [negocioresponsable.ar@telefonica.com](mailto:negocioresponsable.ar@telefonica.com)

Si tenés alguna consulta o denuncia sobre cuestiones asociadas al cumplimiento de nuestros [Principios de Negocio Responsable](#) y a sus políticas asociadas, podés contactarte de forma anónima o personal en nuestro canal de [Negocio Responsable](#).



Telefonica |  movistar

