

Contribución de Telefónica Movistar al desarrollo sostenible



Índice

1	Bienvenida
2	Compromiso con el desarrollo sostenible
3	Diálogo con nuestros grupos de interés
4	Del compromiso a la acción
5	En contacto

1	Bienvenida	3	2	Compromiso con el desarrollo sostenible	4
3	Diálogo con nuestros grupos de interés	7	4	Del compromiso a la acción	9
5	En contacto	22			

Bienvenida

1 **Bienvenida**

2 Compromiso con
el desarrollo sostenible

3 Diálogo con nuestros
grupos de interés

4 Del compromiso
a la acción

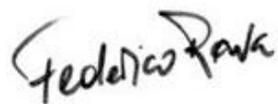
5 En contacto

Este año, como complemento a nuestro Reporte de sostenibilidad 2018, queremos mostrar de forma clara y directa, como - en el marco de nuestro Plan de Negocio Responsable - agregamos valor y generamos un impacto genuino en pos del desarrollo sostenible y, en particular, de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

A lo largo de este Informe, que invitamos a recorrer, comunicamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mapeados en relación a aquellos en los que generamos el mayor impacto desde nuestro negocio, con sus nuestras iniciativas e indicadores de desempeño.

Una muestra clara de nuestro compromiso es que, a partir de 2019, Telefónica Movistar vincula el 20% del salario variable a objetivos de sostenibilidad relacionados con la confianza del cliente y la sociedad, la igualdad, y el cambio climático.

De la mano de esta iniciativa y otros compromisos asumidos, desde Telefónica Movistar apostamos a la transformación tecnológica y digital para materializar los ODS en acciones concretas y de valor, para mejorar la calidad de vida de las personas, y el bienestar de la sociedad y el planeta.



Federico Rava
Presidente Ejecutivo - Telefónica Movistar
Argentina



Compromiso con el desarrollo sostenible

1 Bienvenida

2 **Compromiso con el desarrollo sostenible**

3 Diálogo con nuestros grupos de interés

4 Del compromiso a la acción

5 En contacto



Nuestra contribución con la Agenda 2030

Los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#) son el programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Internet y las soluciones digitales - con la conectividad como base - 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 ambiente.

Es por eso que somos un actor relevante para impulsar la Agenda 2030 de Naciones Unidas y [contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#), ya que las nuevas tecnologías digitales son actualmente uno de los principales impulsores de la transformación económica y social.

El objetivo de Telefonica Movistar: Contribuir a través de la tecnología y sus activos a alcanzar los ODS

En este marco, en 2016 comenzamos a realizar a nivel global un análisis detallado de nuestras capacidades para contribuir a los ODS, estudio que actualizamos anualmente. Nuestro objetivo fue evaluar la evolución durante estos 3 primeros años, y adaptar las prioridades y líneas de acción en cada momento.

1 Bienvenida

2 **Compromiso con
el desarrollo sostenible**

3 Diálogo con nuestros
grupos de interés

4 Del compromiso
a la acción

5 En contacto

En concreto, nuestro negocio tiene un claro impacto en el cumplimiento del ODS 9 "Industria, Innovación e Infraestructuras", si bien a través de nuestra actividad comercial y soluciones tecnológicas somos capaces de contribuir activamente en otros objetivos como "Ciudades y comunidades sostenibles" (ODS 11), "Trabajo decente y crecimiento económico" (ODS 8), "Igualdad de género" (ODS 5), "Acción por el clima" (ODS 13), y a través de la Fundación Telefónica Movistar en el objetivo de "Educación de calidad" (ODS 4), entre otros que presentamos en este Informe.

Para cada uno de los principales ODS identificados como prioritarios, definimos objetivos globales a medio y largo plazo, e indicadores que nos ayudan a medir cómo evoluciona nuestra contribución. Con ello, podemos potenciar e impulsar aquellas líneas de actividad de la compañía que más incrementen el impacto positivo que podemos generar en la sociedad.

Porque dan sentido a nuestra misión

- Hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Porque nos ayudan a crecer

- Los ODS no sólo aseguran la sostenibilidad del negocio, sino que, además, tienen un efecto transformacional en las empresas.
- Con la implementación de los ODS en Telefónica Movistar, podemos minimizar el impacto y maximizar nuestra contribución; a través de nuestra red y nuestras soluciones digitales podemos mejorar la calidad de vida de las personas, facilitar un crecimiento equitativo y proteger el medio ambiente.



Nuestro impacto local en los ODS

1 Bienvenida

2 **Compromiso con el desarrollo sostenible**

3 Diálogo con nuestros grupos de interés

4 Del compromiso a la acción

5 En contacto



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



32% mujeres colaboradoras en la plantilla
20% de directivos mujeres
3,9% de Brecha salarial Ajustada¹



214,13 MWh/PB de consumo de energía por tráfico
220.932 tCO2EQ de Emisiones de GEI (alcanse 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



\$100.240 MM de ingresos²
0,25% sobre PIB local
\$17.277MM Inversión total²
89,4% proveedores locales
\$21.650 MM Impuestos totales recaudados²
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
1 Espacio Wayra implementado
US\$3M invertidos en Wayra
57 empresas invertidas
31 startups activos



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



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 local³



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

¹ 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.

² 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.

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

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 **Diálogo con nuestros grupos de interés**
- 4 Del compromiso a la acción
- 5 En contacto

Diálogo con nuestros grupos de interés

Tenemos el compromiso de desarrollar un diálogo activo con nuestros grupos de interés, con el objetivo de que podamos trabajar en conjunto sobre aspectos clave de Telefónica Movistar y nuestra materialidad, a la vez que damos forma a la sociedad del mañana.

Desde 2016 contamos con un Panel Asesor en Negocio Responsable, que es la herramienta que nos permite establecer un diálogo estructurado con nuestros principales grupos de interés. Este Panel se complementa con los canales de comunicación que tenemos de forma permanente con los diferentes actores clave para nuestro negocio.

En este marco, en 2018 realizamos una encuesta sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para informarnos sobre el conocimiento de los ODS, cuáles son percibidos como más importantes y cuáles no, el rol que deberían tener las empresas en la Agenda 2030, y el desempeño percibido de Telefónica Movistar en esta materia.

De la encuesta participaron a nivel global 367 organizaciones y 364 empleados. Del total de las encuestas recibidas, 38,3% fueron de la Argentina, siendo la operación con mayor representatividad.

Como principales hallazgos cabe destacar que los ODS tienen una visibilidad baja en los países y expertos consultados, siendo el sector privado el más activo en su cumplimiento y difusión. En referencia al desempeño de Telefónica Movistar a nivel global, los objetivos 4, 9, 11 y 12 son donde se percibe un mayor impacto.

PRINCIPALES RESULTADOS

El conocimiento de los ODS entre los encuestados en la Argentina es alto:

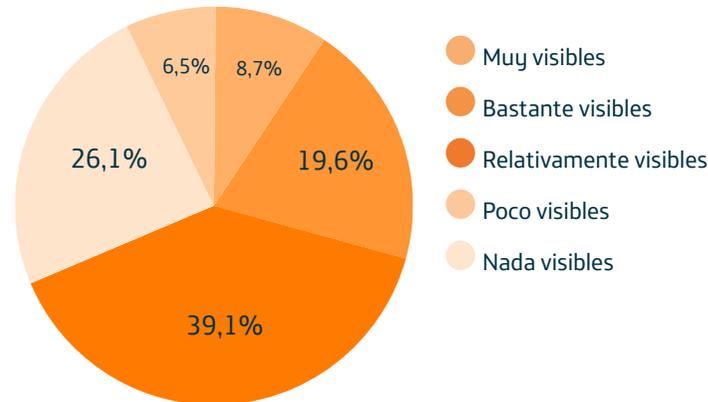


Los cinco ODS mejor percibidos para los grupos de interés locales:

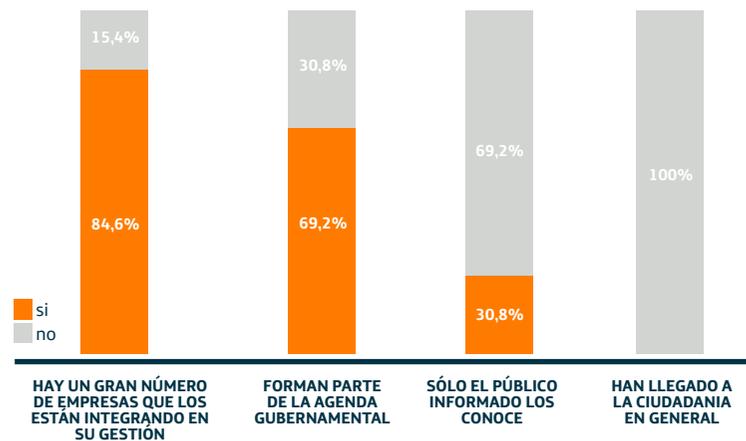
- Educación de Calidad (ODS 4)
- Alianzas para Lograr los Objetivos (ODS 17)
- Igualdad de Género (ODS 5)
- Energía Asequible y no contaminante (ODS 7)
- Producción y Consumo Responsable (ODS 12)

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés**
- 4 Del compromiso a la acción
- 5 En contacto

¿CÓMO DE VISIBLES SON LOS ODS EN SU PAÍS?



¿A QUÉ CREE QUE ES DEBIDA ESTA SITUACIÓN?



El rol que deben tener las empresas y organizaciones privadas en la consecución de los ODS según los encuestados argentinos:

- Tomar el liderazgo de aquellos donde tienen mayor impacto.
- Integrarlos en su día a día con indicadores de seguimiento.
- Impulso de programas de acción social.
- Capturar las oportunidades de negocio asociadas.
- Mitigar los riesgos asociados al no cumplimiento.
- Preservar la reputación de la compañía.

75,2% de los grupos de interés nos califican en un nivel fuerte respecto al desempeño general de Telefónica Movistar en materia de sostenibilidad.



- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto



Del compromiso a la acción

Presentamos acciones y programas destacados del año 2018 que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de objetivos que son prioritarios para Telefónica Movistar ya que generan un mayor impacto desde la tecnología, la innovación y la digitalización, tomando siempre como centro a las personas y su conectividad para una mejor calidad de vida.





Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Democratizamos la educación para los niños y niñas de todo el mundo, tomando la tecnología como palanca de cambio.

Programas de educación digital

En [Fundación Telefónica Movistar Argentina](#) ponemos nuestro foco en mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de la implementación de proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados al mundo digital. Así, nuestros programas de Educación y Empleabilidad, y el de Voluntariado Corporativo de Fundación Telefónica Movistar canalizan la Inversión Social Privada buscando acompañar a niños, niñas, jóvenes y adultos a desarrollar las capacidades necesarias para transitar el siglo XXI; facilitando la innovación en los procesos de aprendizaje y promoviendo nuevas experiencias a través de exposiciones, visitas educativas, talleres, capacitaciones, encuentros, conferencias, etc.

Contamos con más de dos décadas de trayectoria y sólidos aportes para el desarrollo de la comunidad. Nuestras líneas de trabajo son: la Cultura Digital, la Educación, la Innovación y la Tecnología. De esta forma, a través de nuestro [Programa de Educación](#) con foco en tecnología, impulsamos nuevas experiencias de aprendizajes que permiten a alumnos, docentes, familias, jóvenes y adultos vivir la transformación que emerge en el nuevo entorno digital. A través de talleres, seminarios y conferencias contribuimos a que los diferentes actores de la comunidad educativa se apropien de las nuevas tecnologías y las usen de manera segura y responsable; multiplicando el conocimiento y conectando a las personas e instituciones sin que nadie se quede atrás.

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. Por su parte, dentro de este mismo año 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. En 2018 firmamos convenios de colaboración con el Ministerio de Educación de la Nación para formar a más de 30.000 docentes en robótica y programación mediante la comunidad virtual "Creando Código", 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; y 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, en Montevideo, Uruguay.



- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Además, a través del [Programa de Voluntariado Corporativo](#) fortalecemos las condiciones edilicias de escuelas en situación de vulnerabilidad, dictamos talleres tecnológicos en instituciones educativas e implementamos el programa de Voluntariado Online. Contamos con 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 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.

Metas 2020

- Facilitar el acceso a la oferta educativa a los sectores más vulnerables.
- Sensibilizar a niños y adolescentes sobre [seguridad en el uso de las TIC](#) mediante herramientas virtuales y presenciales.
- Realizar [investigaciones](#) sobre la educación y el uso de la tecnología.
- Realizar al menos [2 Conferencias anuales](#) con académicos internacionales especialistas en educación y nuevas tecnologías, abiertas y gratuitas, con transmisión via streaming.
- Ofrecer **4.600 talleres** educativos en todo el país para **alumnos** en competencias del siglo XXI a través de la robótica, la programación, la realidad virtual y aumentada, impresión 3D, IOT.
- Dictar **18 talleres presenciales** para **educadores** con foco en el uso de las **nuevas tecnologías** aplicadas al aula, sumadas a la propuesta abierta de formación online de la plataforma [Scolartic](#).
- Acercar la misma propuesta de calidad de nuestra sede de la Ciudad de Buenos Aires a 3 localidades de las **provincias** del interior del país.
- Formar **20.000 personas** en competencias del siglo XXI y habilidades necesarias para fortalecer su empleabilidad.
- Adecuar nuestra sede, nuestros contenidos y propuestas para los distintos públicos con o sin alguna discapacidad.
- Beneficiar a más de 9.000 en el marco del Programa de Voluntariado Corporativo.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Contribuimos a alcanzar la igualdad de género y promovemos el uso de la tecnología para impulsar el empoderamiento femenino.

Promoción de la igualdad de género

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.

La igualdad de género es 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 medio 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 y la atracción de talento.

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Entre las acciones realizadas, destacamos:

- **Lactarios:** este año inauguramos 6 lactarios en edificios centrales corporativos.
- **Compromiso de la alta Dirección** 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, comunicación 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.
- **Desarrollo del Foro #ElegimosTodos** sobre diversidad e inclusión.
- **Cobertura de Vacantes**, aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalista para procesos de selección interna.
- **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.

Formación y sensibilización

Creemos que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser una compañía más diversa e inclusiva. Con este objetivo, organizamos en 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", primera 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.

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.

Reto global 2020

- 30% de mujeres directivas





Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Ambicionamos con un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta.

Programa eficiencia energética

En Telefónica Movistar trabajamos por la modernización de nuestra red para aumentar su eficiencia; por ejemplo, sustituyendo el cobre por fibra óptica, las funcionalidades de ahorro en la refrigeración y los equipos de potencia e iluminación. De esta forma, reducimos en un 71% en los últimos tres años el indicador de consumo total de energía (Mwh)/Tráfico, en un contexto donde el consumo de datos de nuestros clientes aumenta año a año.

En particular, este año instalamos cortinas de PVC salas de transmisión con espacio disponible, reduciendo hasta en 75% el espacio a refrigerar y optimizando el uso de los equipos de climatización; e implementamos el apagado de centrales legacy y equipamiento de 2G. Además, realizamos un proceso de 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. Estos proyectos nos permitieron ahorrar durante 2018 el consumo equivalente a la energía utilizada por 1.132 hogares argentinos durante un año.

Por su parte, a partir de la propuesta con la plataforma Sincropool, durante 2018 reducimos el gasto en taxis o remises, y evitamos emitir 33 tn de CO2 al compartir el transporte entre compañeros de trabajo que hicieron rutas similares.

Como complemento a estas acciones, realizamos diferentes instancias de sensibilización para generar un efecto multiplicador entre nuestros empleados y usuarios de nuestros servicios. Fuimos anfitriones del [9º Workshop Global de Energía y Cambio Climático](#) de Telefónica Movistar en Buenos Aires, en el cual más de 200 participantes, pertenecientes a todos los países en donde opera Telefónica Movistar y partners que integran nuestra cadena de valor, compartieron experiencias y mejores prácticas durante el encuentro anual. Junto a la organización Cascos Verdes organizamos 21 Charlas de cuidado ambiental a 830 empleados con el objetivo de sensibilizar a los empleados y poner en valor iniciativas medioambientales de la compañía. Por último, organizamos la primera Semana del Medioambiente con 6 charlas de Cascos Verdes y actividades de Voluntarios Telefónica Movistar con foco en cuidado ambiental.

Retos globales 2030 Science Base Target (SBT)

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





Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Contribuimos a generar empleo y crecimiento económico en los mercados donde tenemos presencia.

Generamos 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.



- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

\$100.240 MM de ingresos¹

0,25% sobre PIB local

\$17.277 MM inversión total¹

89,4% proveedores locales

\$21.650 MM impuestos totales recaudados¹

0,33% de la fuerza laboral argentina empleada por Telefónica Movistar

2,39 empleos generados por cada empleado contratado por Telefónica Movistar

50.489 personas (entre empleo directo, indirecto e inducido)

Programa de Empleabilidad

A través del [Programa de Empleabilidad](#) aspiramos a mejorar, a través de formaciones en modalidad presencial y online, las capacidades y las competencias de las personas vinculadas a las nuevas profesiones que se están definiendo en el presente y que tendrán más demanda en el futuro. Con el programa Conecta Empleo dimos en 2018 oportunidades a los jóvenes de Tigre y Avellaneda 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.

- 7.242 personas participaron del programa a través de cursos presenciales y virtuales
- 16 talleres de Fibra Óptica en CABA, Gran Buenos Aires y Bariloche
- 460 jóvenes formados

¹ 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.

Innovación abierta

La tecnología es uno de los motores más relevantes del progreso. Dentro de nuestro modelo de generación de impacto, acompañamos a compañías innovadoras que se encuentran en diferentes estados de desarrollo.

Bajo el paraguas de Telefónica Movistar Open Innovation, apoyamos de manera permanente el desarrollo de startups tecnológicas en distintos estadios de evolución a través de diferentes programas.

[Telefónica Movistar Open Future](#), el programa público privado que permite fortalecer proyectos de innovación digital y tecnológica en estado inicial, tiene 8 espacios locales impulsados en:

- El Nodo - Santiago del Estero
- Ecosistema Azul - Pergamino
- El Palomar - Caseros
- La Catedral - La Plata
- Las Vías - Junín
- La Estación - Mendoza
- La Cigüeña - Neuquén
- El Puente - Corrientes

A su vez, con [Wayra](#), contamos en la Argentina con el hub de innovación más importante del país, situado en Buenos Aires, donde organizamos interesantes eventos de emprendimiento y oportunidades para desarrollar startups, junto con emprendedores más destacados del ecosistema conociendo desde cerca las tecnologías más disruptivas. Este espacio mantiene abierta de manera permanente la búsqueda de nuevas compañías, orientada a los verticales de agro, fintech, big data, IOT y ciberseguridad, entre otros.

57 emprendimientos acompañados

11 emprendimientos integrados a nuestra oferta de servicios

31 emprendimientos activos

3 emprendimientos invertidos en 2018

US\$ 3M de inversión total

US\$ 62M de inversión total por terceros en las startups de nuestro portfolio



- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 **Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto





Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Impulsamos la conectividad global y accesible a través de nuestra red, y nos aseguramos de no dejar a nadie atrás con una firme apuesta por la innovación.

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 2018 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, se desplegaron 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.

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.

+120 de crecimiento del tráfico de datos móviles en los últimos dos años

+80% de la población con la Red 4G

+135% de crecimiento anual de la Red 4G

+820 localidades alcanzadas con la Red 4G

+8,4 millones de clientes 4G

Aura: la nueva forma de comunicarnos

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 es disponer de una oferta sencilla, efectiva, integrada y unificada que llegue al cliente "con una sola voz".

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.

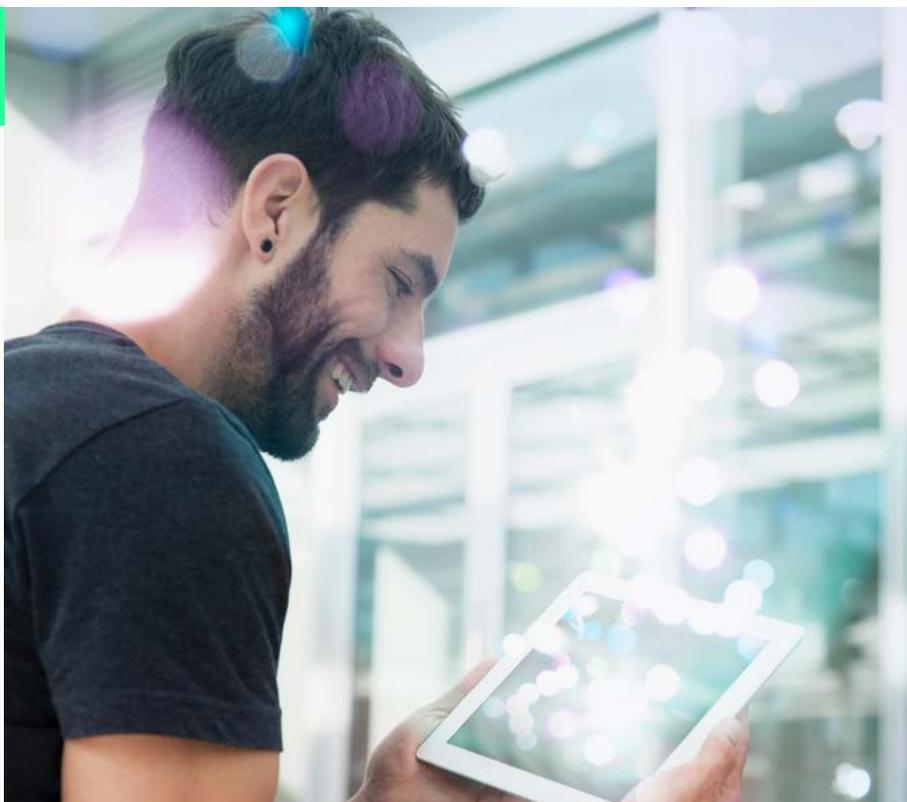


- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

En 2018 realizamos importantes inversiones en atención al cliente como resultado de cambios en los sistemas técnicos para proporcionar mejor servicio y la unificación de la marca comercial para beneficio de los clientes y del negocio.

[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. 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.



Reducir la desigualdad en y entre los países

Promovemos la igualdad de oportunidades, a partir del impulso a un cambio de comportamientos que propicie la inclusión tanto dentro como fuera de la organización.

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 conectarse con un asesor para abordar todos los temas relacionados con la atención a los clientes.

Telefónica Movistar Inclusiva

En Telefónica Movistar trabajamos para reducir las desigualdades a través de acciones de inclusión con alcance a todos nuestros 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.

En este marco, desde 2017 contamos con el proyecto “Telefónica Movistar Inclusiva” 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.

Entre las principales acciones que dan cuenta de este compromiso con la igualdad de oportunidades, destacamos:

Con empleados:

- Formación específica a 300 empleados sobre inclusión y discapacidad por la organización social Libertate.
- 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.

Con clientes:

- Talleres de atención Inclusiva para 850 empleados de áreas centrales y 30 de nuestros Centros Experiencia de clientes (CEC) 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".

Con proveedores:

- Desarrollo de un trabajo compartido con el equipo Creativo de Red Activos - GOTA - compuesto por personas con discapacidad, para el diseño de las cajas navideñas que se entregaron a todos empleados.

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.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Incentivamos el uso y desarrollo de servicios digitales con impacto social y medioambiental.

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.

Internet de las Cosas (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.

Por su parte, con 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.

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto





Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Promovemos procesos más eficientes e innovadores, apoyándonos en las nuevas tecnologías y la digitalización en todo el proceso de la cadena de valor.

Evaluación de proveedores: compromiso con estándares mínimos

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](#).

De esta forma, el compromiso con la sostenibilidad está presente en todo el proceso de relación con nuestros [proveedores](#). Dentro del proceso de selección y evaluación 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. 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.

Para garantizar el cumplimiento de estos principios y valores, trabajamos en conjunto con ellos. 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.

Por su parte, en materia de seguridad, 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.

Sello Ecorating

El 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).

Estos equipos están disponibles en la tienda virtual o en cualquiera de las tiendas físicas de Telefónica Movistar. Así, al momento de consultar por un celular en la web de tienda Movistar, y en algunos casos también en nuestros Centros de atención; ponemos a disposición del cliente información sobre la puntuación del sello, y le brindamos la posibilidad de elegir la opción más sostenible.

La metodología de evaluación fue desarrollada por nuestra compañía en el Reino Unido en colaboración con la ONG Forum for the Future.

La puntuación general se obtiene a partir de cuatro módulos de evaluación: puntuación corporativa, que incluye la producción y el transporte del teléfono móvil; Análisis del ciclo de vida, que evalúa las emisiones de carbono y el uso de las materias primas escasas; Diseño responsable, que incluye el uso de baterías y materias primas, y el final de vida útil; y Funcionalidad.





Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Combatimos el cambio climático, impulsamos el uso de energías renovables y la economía circular.

Plan canje de celulares

En Telefónica Movistar ambicionamos un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta. Para ello, trabajamos para reducir 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.

Anualmente la humanidad genera más de 1 billón de toneladas de residuos. Teniendo en cuenta este contexto y los principios de 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.

En este marco, lanzamos el [Plan Canje](#) de equipos que busca potenciar la venta de terminales smartphones, incrementar el ingreso de terminales 4G al mercado y cuidar nuestro entorno. La iniciativa consiste en dejar el celular anterior en parte de pago, en los puntos de venta Movistar y llevarse un celular 4G nuevo, siendo la primera operadora del país en desarrollar este circuito de logística inversa.

Los equipos pueden ser de cualquier operadora, mientras que estén en buen estado. Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de cambiar su

equipo pudiendo comprar cualquier modelo nuevo de la oferta comercial vigente como también uno de los 58 modelos en condición usado (todos 4G), los cuales tienen un estado bueno, muy bueno o excelente con una garantía de 3 meses, a precios más económicos.

El teléfono usado entra entonces en un proceso de revisión, limpieza y reparación por lo que puede ser nuevamente utilizado por otra persona, con todas las garantías ambientales y sociales. Así, junto a nuestros clientes, prolongamos la vida del teléfono, y optimizamos su impacto ambiental y social. Cuando la reutilización no es una opción, el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos.

Con nuestros procesos de alargar la vida útil de los equipos de comunicaciones, tanto los de clientes como nuestros empleados, logramos reducir el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de nuevos equipos. En 2018 reutilizamos más de 522.000 equipos de comunicaciones en 2018 (más 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; y nuestros clientes cambiaron 114.000 móviles usados – que luego vuelven al mercado por distintos canales – por nuevos.

Así, contribuimos a impulsar la economía circular en nuestro país, y reciclamos el 82% de los residuos generados. Además, durante 2018 tuvimos ingresos por más de \$ 40 millones debido a la venta de equipos y residuos recuperados.

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.

Todo ello, nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos, a la vez que logramos beneficiar a los clientes con la posibilidad de actualizar sus dispositivos a menor costo generando un impacto socioeconómico en términos de accesibilidad, reducir la cantidad de aparatos que se transforman en residuos achicando nuestra huella de carbono y protegiendo el ambiente.





Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Un comportamiento ético y responsable es clave para contar con la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad del negocio.

Compromiso por la transparencia y la ética en los negocios

Contamos con los [Principios de Negocio Responsable](#), nuestro Código ético, una Política Anticorrupción y Normativa de Relacionamiento del grupo Telefónica Movistar con Entidades Públicas; basados en la integridad, el compromiso y la transparencia. Estos documentos guían 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 cumplir con este objetivo comunicamos a los colaboradores los Principios con la información relativa al código ético y a los mecanismos que aseguran su cumplimiento, la normativa asociada y desarrollamos una capacitación online que se puede realizar desde cualquier dispositivo.

Para realizar denuncias, preguntas, consejo y plantear cuestiones, de forma anónima o personal, sobre el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y normativas asociadas ponemos a disposición un Canal que 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.

Reto 2019

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

El área local de Compliance, que tiene un reporte directo al Directorio, 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.

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 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción**
- 5 En contacto

Confianza digital

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.

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



Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible

Nos apalancamos en las alianzas multisectoriales para generar un mayor impacto en el desarrollo sostenible.

Promoción de alianzas estratégicas

Sabemos que trabajar en pos del desarrollo sostenible no lo podemos hacer solos. Es por eso que generamos alianzas multisectoriales con actores clave para que, articuladamente, maximicemos el impacto de nuestras acciones.

Entre las alianzas estratégicas que establecimos, destacamos:

- 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"
- Somos de los miembros fundadores de la red local del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Somos miembros del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEADS) en el cual participamos activamente.

Un ejemplo de nuestro trabajo articulado es el Plan Azurduy en el cual realizamos 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.

Otro caso es nuestra campaña de Seguridad Vial, en el marco del Programa "Elegí Cuidarte", junto a la ONG Creando Conciencia. Su objetivo es generar conciencia sobre el uso del celular mientras se maneja. Además, nuestra plataforma, que concientiza sobre el uso responsable de la tecnología, cuenta con los datos de contacto del INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo), para que cualquier persona que haya sido víctima de discriminación pueda hacer su denuncia.

En contacto

- 1 Bienvenida
- 2 Compromiso con el desarrollo sostenible
- 3 Diálogo con nuestros grupos de interés
- 4 Del compromiso a la acción
- 5 **En contacto**

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

Te invitamos a conocer el [Reporte de Sostenibilidad 2018](#) con nuestros destacados de acciones con impacto en Telefónica Movistar Argentina.

Para contarnos tus opiniones y expectativas sobre este Informe y nuestra gestión: 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

