



# COP 2018

---

# Principios



Red Pacto Mundial Ecuador  
WE SUPPORT

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

## Derechos Humanos:



**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

## Estándares Laborales:



**Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## Medio Ambiente:



**Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Anticorrupción:



**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno



# Principios



Red Pacto Mundial Ecuador  
WE SUPPORT

## Medio Ambiente:



**Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Anticorrupción:



**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno



# Carta del Presidente

“En Telefónica estamos comprometidos con los Principios de Pacto Global y sus cuatro pilares: derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción”.

José Manuel Casas

**Presidente Ejecutivo**



Por décimo primer año consecutivo transparentamos nuestros resultados. Sabemos que las nuevas tecnologías digitales son actualmente una de las principales fuerzas motrices de la transformación económica y social y por ello estamos comprometidos con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que impulsan las Naciones Unidas.

Tanto los Principios de Pacto Global como la Agenda 2030 son una hoja de ruta que marca nuestra visión estratégica y modelo de gestión, por lo que ratificamos nuestra intención de aportar en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y las sociedades a través de promover su consecución.

Nuestro código de ética “Principios de Negocio Responsable” aborda los compromisos en materias de privacidad y seguridad, cumplimiento y transferencia fiscal, comunicación responsable y protección, que buscan garantizar en toda la cadena de valor el cumplimiento y alineación de nuestras mejores prácticas.

Procuramos relaciones con nuestros stakeholders a largo plazo, lo cual nos exige cada vez mayor compromiso y enfoque para lograr un progreso compartido, con beneficio a nuestros clientes, proveedores, empleados y sobre todo la sociedad en la que nos desenvolvemos.

Continuaremos trabajando y velando por garantizar los Principios de Pacto Global e impulsaremos acciones e iniciativas en favor de la sociedad apalancados en un negocio responsable y sostenible.

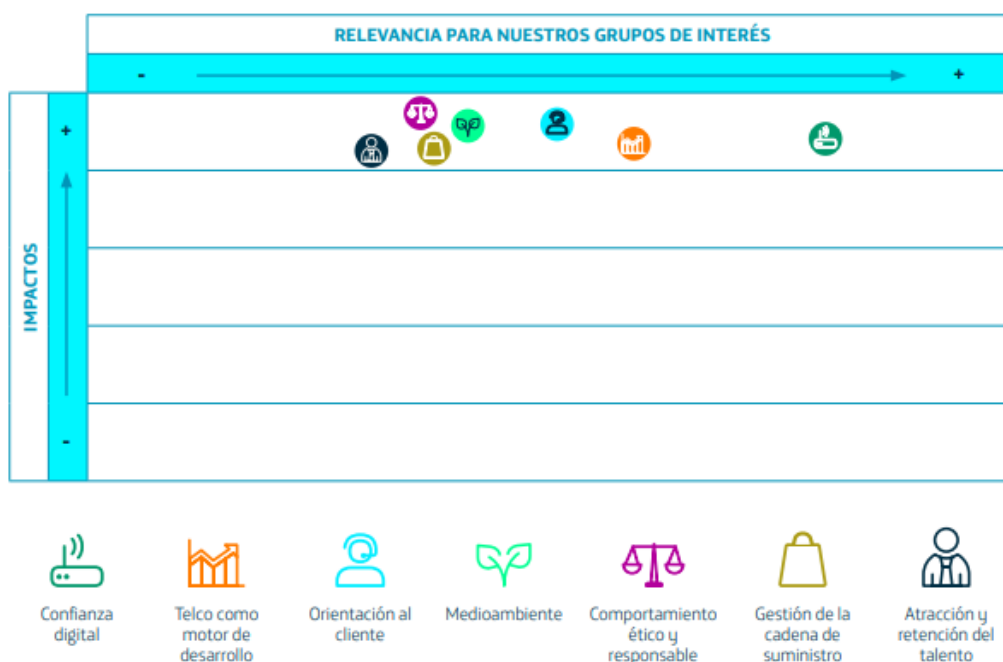
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JMC'.

José Manuel Casas  
Presidente Ejecutivo

# Matriz de materialidad

El diálogo con nuestros grupos de interés es la base principal sobre la que realizamos el análisis de materialidad. Ellos nos ayudan a identificar los principales temas a los que debemos dar respuesta, alineando así la sostenibilidad a nuestro negocio. Con el objetivo de aumentar la comparabilidad y exhaustividad, tenemos presente el análisis de materialidad de Global e-Sustainability Initiative (GeSI), las indicaciones de la Guía del Global Initiative Reporting (GRI) y nuestros objetivos de negocio, validando además de forma periódica los resultados a nivel local. Esta metodología nos ha permitido identificar siete aspectos prioritarios en toda nuestra cadena de valor: 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.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



Para evaluar la materialidad de los temas en la sostenibilidad de nuestro negocio, tenemos en cuenta factores internos y externos, que responden a la relevancia que otorgan nuestros grupos de interés y al impacto que tienen en la sociedad:

Consideramos "impactos significativos" aquellos que afectan a la economía, el medioambiente, a sociedad y son objeto de preocupación para nuestros grupos de interés o se han identificado como fundamentales para nuestro propósito y misión, estrategia competitiva, y las expectativas de acuerdos y estándares internacionales a los que nos suscribimos, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o a los acuerdos del GSMA.

# Cumplimiento en materia de **Derechos Humanos**

---



En 2018 a través de nuestros Principios de Negocio Responsable del grupo Telefónica buscamos reforzar el conocimiento y asegurar el cumplimiento integral de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor.

Vigilamos los impactos y dilemas éticos que se pueden generar de los desafíos propios del uso de la tecnología.



## Avances relevantes 2018

Los nuevos servicios digitales hacen posible resolver problemas en diferentes ámbitos como el de la salud, educación, economía o de la protección al medioambiente. Sin embargo, las tecnologías, basadas en un uso creciente de los datos, también generan ciertas preocupaciones éticas y sociales, que todavía no están resueltas. Por este motivo, en 2018 actualizamos nuestra matriz de priorización y nuestra evaluación de impactCo en derechos humanos. En Telefónica, los derechos humanos están integrados en nuestras políticas y procedimientos. Además, extendemos estos estándares a toda la cadena de valor, aumentando así nuestra esfera de influencia e impacto, desde proveedores a clientes.

En aspectos relacionados con:

### DH 1

#### ⊕ Principios de Negocio Responsable:

Los Principios de Negocio Responsable son directrices y normas que rigen todo lo que decimos y hacemos, estos son Integridad, Compromiso y Transparencia. Este año formamos y evaluamos al 98% de nuestra plantilla en el nuevo curso de Principios de Negocio Responsable y se reforzó el conocimiento en normativas corporativas en materias como integridad, diversidad e inclusión, continuidad del negocio, compras y seguridad de la información.

#### ⊕ Protección on line:

Continuamos generando espacios de diálogo multisectorial para abordar los temas de uso responsable de la tecnología. En 2018 alcanzamos más de 84000 visitas en nuestra plataforma Dialogando, un espacio creado con el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet y concientizar a la sociedad sobre la importancia y alcance de esta herramienta. Adicional realizamos 21 talleres alcanzando 1278 niños, niñas, jóvenes y público en general con nuestros voluntarios.

### DH 2

#### ⊕ Protección de datos:

La seguridad y privacidad son objetivos importantes para la compañía, por ello desde el año 2012 contamos con la certificación de Seguridad de la Información para los procesos de Internet Dedicado/ Datos Fijos y Recargas Electrónicas, bajo la norma ISO/IEC 27001 y para el 2020 se incorporara un nuevo alcance que incluye al SOC (Security Operation Center).

#### ⊕ Nuestros clientes:

Son el centro de nuestras decisiones y nuestro principal objetivo es mejorar la experiencia de los clientes mediante la digitalización de procesos, brindándole sistemas de autogestión que le permitan realizar sus requerimientos de manera fácil, segura y rápida, potenciando nuestra propuesta de valor. Durante el 2018 realizamos proyectos transversales, denominados Streams, que nos han permitido implementar capacidades y mejoras en la gestión operativa.

## Avances relevantes 2017

Nuestros clientes: *Caro García*

DH 2

### + Innovación social:

Impulsamos soluciones de innovación sostenible a través de programas de inversión, que financian nuevas líneas de negocio e iniciativas con impacto social, económico y medioambiental responsable. Llevamos a cabo la iniciativa de Inversión Sostenible, alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la cual impulsa a los colaboradores y proveedores a presentar proyectos en tres áreas prioritarias como: Conectar a todos (conectividad y accesibilidad), Proteger el planeta (economía circular, eficiencia y cambio climático) y Sociedades sostenibles.

### + Proveedores:

Cada año promovemos espacios con nuestros proveedores para reforzar las políticas corporativas enfocadas en cinco ejes fundamentales: Principios de Negocio Responsable, Estándares Laborales, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Seguridad de la información. Adicionalmente a diez de nuestros proveedores de impacto, les realizamos una auditoría, con el fin de crear una cultura de mejoramiento continuo en el cual compartimos nuestras mejores prácticas. Nuestros contratos cuentan además con cláusulas que garantiza la erradicación de prácticas que vayan en contra de los Principios de Pacto Global.

### + Diálogo comunitario:

Mantenemos activo un Programa de Relaciones Comunitarias, a través del cual se solventaron el 100% de solicitudes de información presentadas por moradores cercanos a nuestra infraestructura celular. Promovimos el diálogo con la comunicación a través de procesos informativos estratégicos, logrando evitar posibles conflictos comunitarios que pongan en riesgo la dotación normal de Servicio Móvil Avanzado (SMA). Contamos con varios canales de comunicación para la comunidad en general de esta manera transparentamos nuestras acciones y resolvemos sus inquietudes, en pro de una armonía social.



# Cumplimiento en materia de **Estándares Laborales**



Sabemos que la riqueza organizacional radica en la diversidad de la plantilla de la Compañía, por ello, el 2018 promovimos iniciativas con este enfoque. Además creamos protocolos de atención en caso de denuncias y canales de comunicación que guardan la estricta confidencialidad.

## Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

EL3

### ⊕ Clima laboral - Derecho del Trabajador:

Gestionamos prácticas de selección, contratación, remuneración, etc., bajo criterios de mérito y capacidad e impulsamos el talento joven y femenino. En 2018 alcanzamos un índice de Clima y Compromiso del 88%. Promovimos los canales de comunicación interna y de denuncias, generando una cultura colaborativa. Buscamos año a año reinventarnos para brindar a nuestros colaboradores condiciones de trabajo adecuadas.

EL4

### ⊕ Seguridad y Salud:

Cuidamos la salud y bienestar de nuestros colaboradores, todas nuestras actividades tanto administrativas como despliegue técnico se realizan cumpliendo con estándares nacionales de seguridad y salud en el trabajo. Fomentamos una cultura de prevención en la cual nuestros colaboradores se encuentren preparados para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencias, formamos 75 brigadistas en 2018; adicional hemos realizado simulacros en edificios administrativos y centrales de Telefonica. Minimizamos el riesgo al cual se ven expuestos nuestros colaboradores realizando mediciones de riesgos físico, psicosocial, ergonómicos que nos permiten desarrollar acciones preventivas, además velamos por su salud con los exámenes correspondientes. Fomentamos un estilo de vida saludable para ello contamos con club de atletismo, bailoterapia, zumba & yoga. Los masajes relajantes y martes de fruta es otra de las opciones para mejora la calidad de vida de nuestros colaboradores.

## Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

EL5

### + Voluntariado corporativo:

Desde Fundación Telefónica aportamos a la consecución de los ODS, en 2018 pudimos llegar a un total de 21894 beneficiarios directos con la participación de 683 voluntarios quienes entregaron alrededor de 11452 horas en proyectos como: Talleres Empleabilidad y Emprendimiento con el Centro Muchacho Trabajador (Quito) y CIDAP (Cuenca), Proyecto Medioambiental con Profuturo en Vacaciones Solidarias Internacionales acción realizada en Fundación Aliñambi (Quito) y la App Chatbooks Telefónica. Participación en la "Maratón del Cuento" y "Feria Internacional del Libro". Fomento a la lectura y Educación Digital con más de 5000 descargas a nivel mundial.

EL6

### + Inserción socio laboral:

Contamos con 1.254 colaboradores en nuestra plantilla, entre los cuales se encuentran 43 personas con discapacidad y 9 sustitutos. El 40% de esta cifra global corresponde a mujeres.

# Cumplimiento en materia **Medio Ambiental**

---



Para Telefónica el cuidado del medio ambiente es un elemento más del negocio, por ello nuestro desempeño ambiental cumple con los estándares de la Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental en su versión 2015, considerando todo el ciclo de vida de la operación. Trabajamos para tener una red más sostenible, ser más eficientes y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad. Queremos un mundo digital que cuide el planeta.

## Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

MA7

### ⊕ Responsabilidad Ambiental:

En Telefonica trabajamos para reducir la huella ambiental de nuestra operación, para ello contamos con una estrategia ambiental transversal a toda la compañía, enfocada en los siguientes pilares: Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la Certificación ISO 14001:2015, Ecoeficiencias internas, Economía Circular, Descarbonización de la operación y Servicios EcoSmart. Nuestro modelo preventivo de SGA nos permite identificar impactos ambientales en todo el ciclo de vida de la operación, aplicar controles que minimicen el riesgo e incluir a nuestra cadena de valor. Además medimos el desempeño ambiental mediante indicadores clave, cuyo fin es la excelencia operativa. El monitoreo constante de cumplimiento normativo permite reducir el riesgo de emisión de expedientes y sanciones ambientales.



### ⊕ Política Ambiental:

La Red de Telefonica presta un servicio de calidad sin comprometer el cuidado del ambiente ya que cumple con los requisitos de la normativa ambiental local; con el fin de minimizar el impacto que pueda generarse ejecutamos el 100% de nuestros planes de manejo ambiental. Además incorporamos buenas prácticas como insonorizaciones, mimetizaciones, en 2018 incrementamos en 16% nuestras estructuras compartidas.

### ⊕ Política Ambiental:

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medio ambiente gracias a medidas eco – eficientes. Reciclamos el 100% de los residuos generados en el 2018. Reducimos el 28% de nuestro consumo de agua potable y 60% de consumo de energía en operaciones administrativas. El consumo de combustibles en fue más eficiente ya que tuvimos una reducción del 6% respecto al 2017. Comprometidos con el cuidado de los recursos naturales el 100% del papel utilizado se encuentra certificado bajo estándares FSC (Forest Stewardship Council). Durante el año 2018, mantuvimos la entrega de facturas y contratos electrónicos a nuestros clientes evitando aproximadamente 50 toneladas de papel.

## Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

MA7



### Cadena de Suministro Eco – Eficiente:

Somos conscientes de los retos que implica la adquisición de bienes y servicios, de cara a minimizar los impactos ambientales. Por ello en el marco de la política de sostenibilidad de la cadena de suministro incorporamos el cumplimiento de requisitos ambientales a nuestros proveedores respecto a la gestión integral de los residuos. También incorporamos criterios de compras bajas en carbono, equipos eficientes, priorizamos el uso de gases con potencial de calentamiento menor y limitamos la carga de HCFC que agotan la capa de ozono. Acompañamos de manera constante a nuestros proveedores en la implementación de estas acciones.

MA8



### Economía Circular:

Con apoyo de nuestros proveedores trabajamos en la transición a un modelo de economía circular en todo el ciclo de vida de la operación, desde compras a la provisión de servicios a nuestros clientes. Promovemos la optimización de recursos y que nuestros bienes sean valorizados para inserción en nuevos ciclos productos. Gestionamos más de 3.5 Tn de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en 2018. La campaña "Elige Reciclar" permitió que gestionemos más de 7.000 teléfonos celulares en desuso sobre cumpliendo la meta establecida en la normativa Responsabilidad Extendida del Productor. Además incrementamos un 25% la recuperación de baterías y scrap de la operación en relación al 2017. Fuimos uno de los 4 países elegibles para el despliegue del proyecto de digitalización de residuos "GReTel" el cual tiene por objetivo mejorar la trazabilidad de nuestros residuos con el fin de incrementar los ratios de reúso, reciclado y recuperación de materiales.

*En un mundo digital hay más oportunidades para la ecoeficiencia, la economía circular y la descarbonización. Telefónica ha desarrollado soluciones basadas en Internet de las Cosas (IoT) & Big Data las cuales tienen un impacto positivo en el medio ambiente y nos ayuda a ser más eficientes en el uso de los recursos.*

## **Avances relevantes 2017**

En aspectos relacionados con:

**MA9**

### **⊕ Energía y Cambio Climático:**

El cambio climático es uno de los retos más importantes al cual nos enfrentemos en la actualidad, con impactos visibles en la sociedad, economía y medio ambiente. Teniendo como pilar nuestra política de energía en Telefónica queremos jugar un rol importante en esta materia por lo buscamos descarbonizar nuestra operación mediante planes a largo plazo de eficiencia energética, optimización y modernización de la climatización, lo que nos permite reducir el gasto energético y por lo tanto las emisiones de gases de efecto invernadero. Nos fijamos metas de reducción de CO2 para lo cual monitoreamos nuestra huella de carbono (emisiones directas e indirectas). Estas metas nos ayudan a ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una red más limpia. Reducimos nuestra intensidad energética por tráfico en un 31 % respecto al 2017 (Mwh/Pb).

### **⊕ Servicios EcoSmart:**

Los servicios EcoSmart desarrollados por Telefónica permiten realizar un consumo eficiente de los recursos como: energía, agua, combustibles. Mejorar la calidad del aire evitando emisiones de gases de efecto invernadero. Además permite responder de forma adecuada ante catástrofes climáticas. Modernizar la planificación en ciudades respecto a tráfico, iluminación y desarrollo urbanístico. El análisis de datos con patrones de comportamiento social y movimiento en flujo (Big Data) puede tener importantes aplicaciones en temáticas ambientales ya que proporcionan servicios eficientes y generan ahorros.



# Cumplimiento en materia de **Anticorrupción**



Velamos para que nuestras acciones se basen en el marco de los Principios de Negocio Responsable. Buscamos que nuestra gestión se base en la confianza y transparencia hacia nuestros grupos de interés pero sobretodo en la Integridad.

## Avances relevantes 2017

En aspectos relacionados con:

AC10

*Se prohíbe todo tipo de soborno. No se permite prometer, ofrecer o dar cualquier beneficio o ventaja de cualquier naturaleza a personas, con el fin de influir en decisiones de cualquier tipo (incluidas las gubernamentales, administrativas o judiciales) u obtener ventajas indebidas para la Compañía. También se prohíbe aceptar cualquier beneficio o ventaja que pueda resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los empleados de la Compañía. No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.*

*Evitamos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas. Nos comportamos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica. Actuamos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstenemos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos. No efectuamos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.*

# Tabla de indicadores

En este documento, Telefónica Movistar Ecuador presenta su Informe de Comunicación en Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas donde recoge los avances producidos durante el 2017 respecto del ejercicio en aspectos económicos, ambientales y sociales, así como de Derechos Humanos, de anticorrupción y de gestión de la diversidad, que soporta las acciones contenida en los cuatro principios fundamentales.

<b>Aspectos económicos</b>	<b>Unidades</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ingresos	Mill. Dólares	601	646
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	54	52
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	212	181
Proveedores locales	%		75
Empleados formados en Principios de Negocio Responsable	%	92	98
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	10
Índice de satisfacción del cliente (Units)	Unidades	8.13	8,29

<b>Aspectos sociales</b>	<b>Unidad</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	1262	1254
Número de horas de formación	Unidades	53.921	35349
Mujeres en plantilla	%	40	39
Mujeres directivas	Personas	1	2
Número de personas con discapacidad	Personas	49	51
Número de voluntarios Telefónica	Personas	526	683
Empleadas menores de 30 años	Personas	128	265
Índice de clima laboral total	Puntos	86	88
Tasa de absentismo	%	11	22
Tasa de accidentalidad	Unidades	0.47	0.39

# Tabla de indicadores

<b>Aspectos medioambientales</b>	<b>Unidad</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Despliegue de red responsable</b>			
Gastos en estudio de impacto ambiental	Dólares	192.502,95	35349
Número de emplazamientos compartidos con otra operadora	#	177	206
Inversión en adecuaciones / reducción impacto visual	Dólares	252.673,00	325.289,00
<b>Consumo de recursos</b>			
Consumo de papel blanco (incluidas facturas)	Toneladas	2.65	4.70
Consumo de agua	Metros Cúbicos	16.199	11.740
<b>Residuos</b>			
Residuos de papel y cartón	Kilogramos	10.69	0,8670
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Toneladas	36	3.64
Residuos de baterías	Toneladas	143	179
Residuos de aceites	Metros Cúbicos	3,76	6.47
Derrames de combustibles	Unidades	0	0
<b>Energía</b>			
Consumo eléctrico oficinas	MWh	2.387	938,4
Consumo eléctrico operaciones	MWh	59,57	59.059
Combustible	Miles de litros	255,09	239.57
<b>Emisiones de GEI</b>			
Emisiones totales (I+II)	tCO2eq[1]	21.54	23.586
Emisiones directas (Alcance I)	tCO2eq	2.15	4.126
Emisiones indirectas (Alcance II)	tCO2eq	19.39	19.459
Otras emisiones indirectas (Alcance III) (3)	tCO2e	363.69	NA

*Telefonica*

---

Publicación:  
Vicepresidencia Regulatoria/Sostenibilidad y Gestión Ambiental  
Telefónica Movistar Ecuador  
Informe de Comunicación en Progreso Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
OTECEL S.A.

Fecha de edición:  
Noviembre 2019

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactar con nosotros:  
[responsabilidadcorpo@telefonica.com](mailto:responsabilidadcorpo@telefonica.com)

[www.telefonica.com.ec](http://www.telefonica.com.ec)