

# Telefónica Movistar COP - Avance 2019



# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



Derechos  
Humanos

P1: “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

P2: “Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.



Estándares  
Laborales

P3: “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

P4: “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

P5: “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

P6: “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



Medio  
Ambiente

P7: “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

P8: “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

P9: “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”.



Anticorrupción

P10: “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.



Telefónica en Ecuador reafirma su compromiso activo con los Principios del Pacto Global y sus objetivos relacionados a lucha contra la corrupción, derechos humanos, laborales y de protección del medio ambiente.

Damos a conocer nuestros esfuerzos y resultados 2019. Esta inédita pandemia, que ha golpeado a las economías y sociedades del mundo, ha mostrado como nunca antes la importancia de la conectividad y la digitalización como catalizadores del desarrollo y de la sostenibilidad de las sociedades, como lo consagran los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Tenemos a los Principios del Pacto Global y la Agenda 2030 como guías en las acciones y decisiones empresariales. Queremos aportar con la conectividad y la tecnología para que las sociedades sean cada vez más sostenibles y sus pobladores reduzcan las brechas de desigualdad digital y mejoren su calidad de vida.

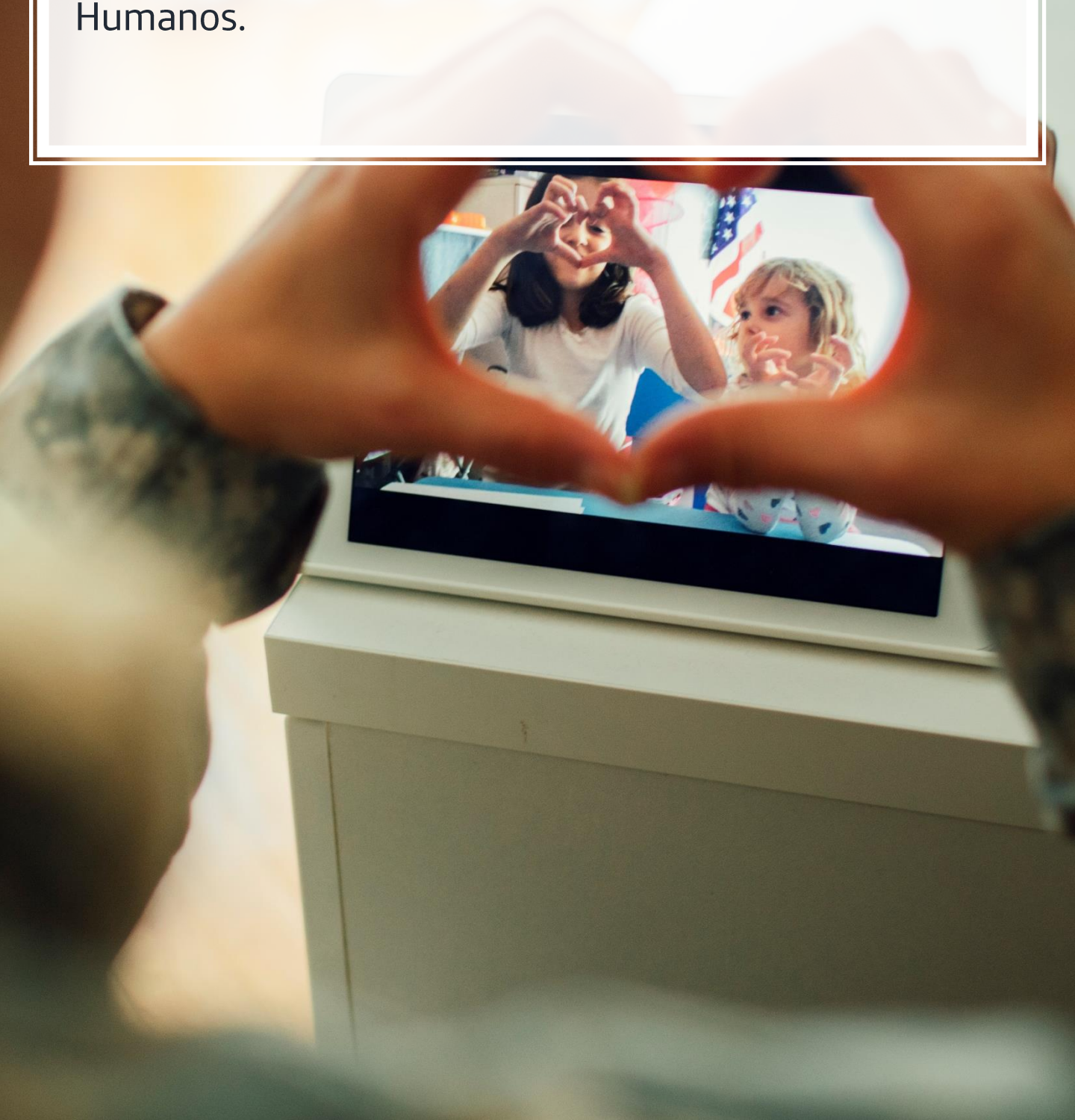
Telefonica Movistar es el aliado digital del Ecuador, desarrollando iniciativas que permitan mejorar la educación, empoderar a las mujeres y las niñas y afrontar las problemáticas ambientales

**Luis Benatuil**  
CEO Telefonica Ecuador



## *1. Derechos Humanos*

En 2019, a través de nuestros Principios de Negocio Responsable, reforzamos el conocimiento y aseguramos el cumplimiento integral de los Derechos Humanos.



# Iniciativas

## Uso Responsable de la Tecnología

Trabajamos de manera conjunta con diferentes actores para concienciar a niños, niñas y adolescentes sobre las oportunidades y riesgos de la Internet. En 2019 destacamos las siguientes acciones:

## Alianzas

- Conversatorios y capacitaciones junto a expertos, autoridades nacionales y aliados como FAICE, AECL, Fundación Telefónica, AEPD, MINEDUC, entre otros.
- Lanzamiento de las campañas Ciberbullying, con más de 12k impresiones, y “No Es Solo una Foto”, con más de 4,3 millones de impresiones.
- Capacitación a colaboradores sobre el uso responsable de las TICs.

## Bloqueos de Contenido

Evitamos que contenidos de violencia sexual a menores se difundan por la red, procedemos al bloqueo de este material siguiendo las pautas de la Internet Watch Foundation. En este procedimiento se respeta la neutralidad de red y derecho a libre expresión.

## Entorno Audiovisual

Los niños, niñas y adolescentes hacen uso cada vez más frecuente del contenido audiovisual. Por ello, en nuestro servicio de televisión digital **Movistar Play**, contamos con herramientas que les permitan a los padres ejercer su responsabilidad sobre el contenido televisivo que ven sus hijos.

## Portal Dialogando

Hemos puesto a disposición de la sociedad nuestro Portal Dialogando, un espacio con más de 17.000 visitas y aproximadamente 10.000 usuarios, que cuenta con contenido relacionado a seguridad de la información, riesgos de Internet, prácticos consejos para la vida digital entre otros.

## Proyecto de Educación Digital “Good Netizen”

Este proyecto tiene como objetivo concientizar sobre el Uso Responsable de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), y prevenir riesgos como cyberbullying, sexting, grooming, gaming, entre otros. Además de fomentar el acompañamiento de padres y maestros en la vida digital. Hemos incrementado la cobertura geográfica del programa en áreas urbanas y rurales, sumando más de 4.000 beneficiarios en los últimos 2 años.

## Protección de datos/Privacidad

Contamos con políticas que regulan y transparentan la gestión de los datos. Generando un entorno seguro para el uso de nuestros productos y servicios, manejamos los datos de manera responsable y respetando los derechos de nuestros clientes. Los ejes de acción son:

- **Privacidad** al tomar control de los datos.
- **Seguridad** de las redes para garantizar privacidad.
- **Uso Responsable** para protección de grupos vulnerables.

## Diversidad e inclusión

En Telefónica Movistar la diversidad e inclusión se traduce en productividad. A través de nuestra **Política Global de Diversidad e Inclusión** garantizamos el trato justo e imparcial de las personas, sin prejuicios asociados al género, nacionalidad, etnia, religión, orientación e identidad sexual, estado civil, edad, responsabilidad familiar o discapacidad.

Así también, potenciamos la comunicación responsable y evitamos el uso de lenguaje o imágenes sexistas en campañas tanto internas como externas.



# Principales Indicadores

	2018	2019
Plantilla Fiscal Total	1.293	1.106
Mujeres en plantilla (%)	39%	39%
Mujeres directivas (%)	18%	18%
Mandos intermedios	261	246
Número total de nacionalidades en plantilla	14	7
Número de mujeres con discapacidad en plantilla	17	14
Número de hombres con discapacidad en plantilla	25	21
Número de mujeres que tomaron licencia de maternidad	23	19
Número de hombres que tomaron licencia de paternidad	32	21
Tasa de mujeres con retorno al trabajo luego de licencia de maternidad (%)	100%	100%
Tasa de hombres con retorno al trabajo luego	100%	100%

## *2. Estándares Laborales*

Aseguramos un entorno laboral de respeto e igualdad de oportunidades, velando por el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores.



# Iniciativas

## Procesos de Selección Inclusivos

Aseguramos la presencia equitativa de ambos géneros en nuestros procesos de selección. Redactamos la oferta de postulación con lenguaje inclusivo y se receptan hojas de vida ciegas.

**Talentum**, programa que se desarrolla de manera anual e incorpora a la organización a jóvenes estudiantes con alto potencial para desarrollar su carrera dentro de la organización.

## Educación en Igualdad - Programas

La educación es el camino para ser una empresa diversa e inclusiva, por ello realizamos talleres sobre Sesgos Inconscientes, además de la semana de la Diversidad e Inclusión con varias actividades formales y vivenciales. A nivel Corporativo y Local hemos participado en varios programas como:

- Women in Leadership con lideresas.
- Participación en “El Talento no tiene Género” obteniendo el Segundo Lugar en 2019.
- Implementación de lactarios para nuestras colaboradoras.
- Programa “Quiero Ser” empoderamiento para adolescentes vulnerables.

## Nuevas formas trabajo

En un ecosistema tan variable, estamos trabajando en un importante Cambio Cultural para lo cual promovemos formas de trabajo ágiles que se fundamentan en el Estilo de liderazgo, Orientación a Resultados y Equilibrio laboral – personal.

## Motivación – Reconocimiento

La motivación de nuestros colaboradores es vital, por ello realizamos la medición del **Employee Net Promoter Score (eNPS)**, el cual mide el grado en el cual los colaboradores recomendarían a Telefonica Movistar como un buen lugar para trabajar. En 2019, tras su primera implementación, logramos un resultado positivo de 60,7%.

En 2018 y 2019 impulsamos con el programa “**Gente de Valor**”, una iniciativa de reconocimiento individual entre los profesionales de Telefónica Movistar a todo nivel, impulsada desde la Corporación.

## Seguridad, Salud y Bienestar

Con base en nuestra Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo promovemos el principio de prevención y velamos por el cumplimiento de la legislación nacional. Contamos con clausulas especificas para colaboradores y contratistas.

Prevenimos accidentes y enfermedades profesionales cumpliendo altos estándares de seguridad y fortaleciendo la capacitación. Promovemos la participación de los colaboradores mediante Comités Paritarios, Brigadas de Seguridad y Simulacros.

## Cultura de Bienestar

Somos una empresa referente en el bienestar empresarial, el programa **"Feel Good"** trabaja en los siguientes ejes:

- Salud: prevención y detección temprana.
- Nutrición: promoción de hábitos saludables.
- Actividad Física: clubs deportivos.
- Bienestar Emocional: talleres y charlas.

## Equilibrio vida personal - laboral

Desarrollamos modelos que fomenten la flexibilidad e incrementen el compromiso/productividad de los colaboradores.

- **Teletrabajo**, en 2019 implemetamos con éxito este programa con el 54% de la plantilla en esta modalidad.
- **Desconexión Digital**, respetamos el tiempo de descanso, una vez terminada la jornada laboral reconocemos su derecho a la desconexión.
- **Horario Flexible**, contamos con horarios flexibles y el día viernes jornada reducida "Family Friday".



# Principales Indicadores

	2018	2019
Tasa de accidentes Hombres	0,15	0,08
Tasa de accidentes Mujeres	0,31	0,16
Tasa de accidentes Total	0,46	0,25
Mandos intermedios	261	246
Nº de accidentes Hombres	2	1
Nº de accidentes Mujeres	4	2
Nº de accidentes Contratistas	0	1
Tasa de enfermedades profesionales Hombres	0	0
Tasa de enfermedades profesionales Mujeres	0	0
Tasa de absentismo Hombres	0,53	0,45
Tasa de absentismo Mujeres	0,61	0,65
Tasa de absentismo Total	0,57	0,55

# Principales Indicadores

	2018	2019
Iniciativas Feel Good / Clubs	7	10
No. Beneficiarios Feel Good/Clubs Hombres	36	22
No. Beneficiarios Feel Good/Clubs Mujeres	47	52
No. hombres formados en Agile	44	51
Nº de accidentes Hombres	2	1
No. mujeres formadas en Agile	40	60
No. Hombres formados en plataformas digitales	674	592
No. Mujeres formadas en plataformas digitales	481	421
No. Reconocimientos "Gente de Valor"	15	37

### 3. Medio Ambiente

Priorizamos el cuidado del medio ambiente, por ello generamos acciones para reducir nuestro impacto ambiental, descarbonizar la actividad e impulsar la digitalización como herramienta clave para enfrentar los retos ambientales actuales.



# Iniciativas

## Gestión Ambiental

La implementación de la ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental es el modelo que nos permite asegurar el cumplimiento ambiental bajo estándares internacionales; integramos la perspectiva del ciclo de vida mitigando riesgos e impactos ambientales en todos los procesos. En 2019 renovamos dicha certificación de manera exitosa.

## Red Responsable

A pesar que nuestras infraestructura y despliegue generan impactos ambientales menores, contamos con procesos adecuados de control operacional, formación, identificación de riesgos y cumplimiento legal. Establecemos relaciones positivas y transparentes en las comunidades donde operamos, para ello contamos con varios canales de comunicación para resolución de dudas.

## Energía & Cambio Climático

Conscientes de la relevancia del cambio climático y la contención de temperatura, en Telefonía Movistar identificamos nuestros riesgos, generamos acciones de mitigación e identificamos oportunidades de adaptación. En el 2019 durante la COP25 declaramos nuestros **Objetivos de Energía & Cambio Climático** a 2025, 2030 y 2050. Encontramos oportunidades en la economía baja en carbono, generando eficiencias internas en varios procesos.



## Ecoeficiencias Internas

Identificamos ecoeficiencias que nos permite reducir nuestra huella ambiental en actividades administrativas y operativas como control de uso de insumos, mantenimientos preventivos, sustitución de equipos, comparticiones e incluso nuevas formas de trabajo.

En 2019 reducimos nuestro consumo de agua en 7.4%. El papel es un insumo que con apoyo de la digitalización hemos disminuido en 64%.

La facturación electrónica evitamos el uso de 48 toneladas de papel.

## Conciencia Ambiental

Utilizamos diversos canales de comunicación para concienciar acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente, uso responsable de

la energía, agua, residuos, objetivos de desarrollo sostenible, cambio climático, entre otros.

Motivamos a colaboradores y ciudadanía en general a participar en campaña de reforestación, reducción de plásticos, reciclaje, movilidad sostenible entre otros.

En el marco de nuestro **Programa Integral de Reciclaje** capacitamos a niños, niñas y adolescentes sobre la importancia de la correcta gestión de los residuos electrónicos.



## Proyectos de Eficiencia Energética

Con el objetivo de optimizar el consumo energético de la red, contamos con un plan de Eficiencia Energética con las siguientes iniciativas:

- Modernización de equipos de clima
- Apagado de equipos legado
- Analytics en planillas
- Iluminación Inteligente

## Huella de Carbono

Medimos, controlamos y reducimos la huella de carbono de nuestra actividad, considerando tanto emisiones directas (Alcance 1: consumo de combustibles y refrigerantes) como emisiones indirectas (Alcance 2: consumo eléctrico).

En 2019 disminuimos las emisiones generadas bajo el Alcance 1 en 49,1% y Alcance 2 en 11% respecto al 2018. Las Emisiones Total disminuyen en 17.9% en el año 2019.

## Economía Circular

En Telefonica Movistar cambiamos la definición de residuo a bienes de valor, optimizamos el uso de los recursos, promovemos la reinserción de materiales en nuevos ciclos productivos y realizamos compras con enfoque ambiental.

En 2019 generamos 46% menos residuos, y el 96% de los mismos fueron reciclados

## Cientes y Proveedores en la Economía Circular

Generamos iniciativas para que nuestros clientes y sociedad en general puedan sumarse a esta nueva forma de ver la economía:

- **Reacondicionamiento y Reciclaje** de Equipos  
+5000 equipos en 2019.
- Evaluamos el impacto ambiental de cada terminal mediante el **Sello Ecorating**.

Nuestros contratistas son aliados de esta transformación, el desarrollo de la herramienta **GReTel** (Gestión de Residuos Telefónica) nos ha permitido centralizar la información e identificar oportunidades en la economía circular. Incluimos criterios ambientales al momento de adquirir bienes y servicios, velamos por un adecuado desempeño ambiental de nuestra **Cadena de Suministro**.

## Servicios Eco Smart

La conectividad y la digitalización son fundamentales para enfrentar los retos ambientales actuales y descarbonizar la economía de manera progresiva.

Soluciones como la **Conectividad, Cloud, Big Data, Internet de las Cosas** favorecen la sostenibilidad de varios sectores e incluso son una palanca para el desarrollo de las ciudades.

# Principales Indicadores

	2018	2019
Total de residuos generados (t)	199,44	100,94
Nº Cell Sites compartidos	206	201
Nº Medidas Reducción Impacto Visual	154	105
Nº Derrames Significativos	0	0
Papel y Cartón - Reciclado (t)	0,87	2,35
Teléfonos Móviles de Clientes - Reciclados (t)	0,42	0,46
Consumo papel oficinas (t)	4,7	1,7
Papel evitado por facturación electrónica (t)	51	48
Emisiones Alcance I+II (TCO2)	23.697	19.590

# Principales Indicadores

	2018	2019
Consumo en vehículos Gasolina/Diésel (l)	101.924	101.693
Recarga de gases fluorados (kg)	1.757	813
Consumo total de Energía (MWh) / Tráfico	1.118	566
Consumo total de Energía (GJ)	233.656	223.330
Consumo eléctrico total (MWh)	62.494	62.036
Consumo Total de Combustible (MWh)	2.365	2,542
Consumo de agua/colaborador (m3)	9,08	8,79

## 4. Anticorrupción

En Telefonica Movistar actuamos cumpliendo estándares éticos innegociables. Está en la base de nuestros Principios de Negocio Responsable y forma parte de la cultura de la organización.





# Iniciativas

## Programa de Cumplimiento

Contamos con una unidad de Cumplimiento Local que tiene funciones preventivas y reactivas.

El Programa de Cumplimiento incluye controles, procedimientos de evaluación, anticorrupción, procesos de debida diligencia con terceros, además de capacitación y concientización.

## Política Anticorrupción

Nuestra Política Anticorrupción prohíbe sobornos y regula la aceptación/ofrecimiento de regalos e invitaciones; para reforzarla contamos con lineamiento claros de relacionamiento con entidades y funcionarios públicos. Adicional contamos con normas de conflicto de interés y un canal de reporte para consultas de nuestros colaboradores.

## Capacitación

Formamos a nuestros colaboradores de modo presencial y on line sobre anticorrupción. En el curso Principios de Negocio Responsable que incluye la “Gestión ética y responsable” el 99% de los colaboradores han finalizado dicha capacitación. Foreign Corrupt Practices Act (FCPA o ley de prácticas corruptas en el extranjero) es otra capacitación que alcanza el 100% de cumplimiento.

## **Proceso de debida diligencia con terceros**

El Grupo Telefónica cuenta con un modelo de debida diligencia con terceros, desde la perspectiva de cumplimiento. Bajo este modelo transacciones como: adquisiciones, donaciones, acuerdos y convenios requieren una evaluación individual.

## **Comunicaciones y Consultas**

Contamos con un Canal de Denuncias para colaboradores y otro Canal de Negocio Responsable disponible para todos los grupos de interés.

En ambos casos, damos seguimiento de forma diligente y respetuosa a cualquier comunicación y nos comprometemos a responder/actuar en plazos adecuados.

**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 elaboración:**

Noviembre 2020

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)