

Telefónica Movistar COP - 2020



Red Ecuador
WE SUPPORT



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".

Un año más reafirmamos el compromiso de Telefónica Movistar con los Principios del Pacto Global y sus objetivos alrededor de la protección del medio ambiente, los derechos humanos y laborales o la lucha contra la corrupción.

Y lo sustentamos mostrando nuestros últimos resultados en estas y otras temáticas. La pandemia continúa y esperamos que pronto la podamos dar por vencida; pero la importancia de la conectividad y la digitalización de nuestras sociedades, sin duda es algo que debemos seguir fomentando más que nunca, ya que es y seguirá siendo uno de los principales catalizadores del desarrollo y de la sostenibilidad de las sociedades.

Telefónica Movistar es el Aliado Digital de Ecuador para la reactivación del país. Ratificamos nuestro compromiso para generar productividad y desarrollo, en pro de una conectividad inclusiva para todos, que mejore la economía, la sociedad y el medio ambiente. Tenemos a los Principios del Pacto Global y la Agenda 2030 como guías en nuestras acciones y decisiones empresariales.



Luis Benatuil
CEO Telefonica Ecuador



Derechos Humanos

Contamos con una debida diligencia en materia de Derechos Humanos para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos.

Iniciativas

Gobernanza en materia de DDHH

Nuestras actividades en materia de Derechos Humanos se definen e implementan a través del Plan de Negocio Responsable, que establece la estrategia y objetivos de sostenibilidad de la empresa, que son aprobados directamente por el Consejo de Administración.

Gestión de DDHH

Nuestros procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos se pueden resumir en lo siguiente:

- **Política** de Derechos Humanos (actualizada en 2019)
- **Evaluaciones de Riesgo** de Derechos Humanos que abarcan negocio, relaciones comerciales, productos y servicios.
- **Integración** los resultados de las evaluaciones al igual que la política se integran en procesos de la organización, entre ellos tenemos:
 - **Formación** obligatoria a colaboradores en derechos humanos.
 - Inclusión de **cláusulas** de derechos humanos en contratos con terceros: proveedores, aliados, etc, incluyendo trabajo infantil.
 - Actualización de **normativas** internas para destacar temas de derechos humanos como: Política de Privacidad, Política de Cadena de Suministro entre otras.
- Canal de Comunicación, el **Canal de Negocio Responsable** permite a nuestros grupos de interés plantear quejas o sugerencias sobre cualquier aspecto relacionado a los Principios de Negocio Responsable (incluyendo DD.HH)

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 TV**, contamos con herramientas – claves de control de contenido- que les permitan a los padres ejercer su responsabilidad sobre lo que ven sus hijos.

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.

Protección de datos/Privacidad

La confianza en el uso de los servicios digitales es uno de los elementos clave de la transición digital. Queremos que nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal. 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.

Pacto Digital

En 2020, y de manera remota realizamos el lanzamiento del “Pacto Digital” un llamado a la cooperación público- privada para una recuperación económica justa, e inclusiva para fomentar la digitalización.

Centro de Transparencia

En 2020 inauguramos nuestro Centro de Transparencia en el cual socializamos toda la información acerca del uso de los servicios y la privacidad de tu información.

Más info: <https://www2.movistar.com.ec/centro-de-transparencia/>

Portal Dialogando

Hemos puesto a disposición de la sociedad nuestro Portal Dialogando, un espacio, 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 proyectos 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 2.600 beneficiarios solo en el 2020. Este proyecto se ejecuta de la mano de diversos aliados y la Fundación Telefónica Movistar.

Iniciativa premiada en 2020 por Pacto Global Ecuador por su aporte al ODS4.

Principales Indicadores

	2019	2020
Plantilla Fiscal Total	1.106	1.028
Mujeres en plantilla (%)	39%	39%
Mujeres directivas (%)	18%	12.5%
Mandos intermedios	16%	15%
Número total de nacionalidades en plantilla	14	10
(eNPS) Employee Net Promoter Score	60,7	83
Colaboradores formados en temas Anticorrupción	984	891
Contratos indefinidos (hombres)	666	600
Contratos indefinidos (mujeres)	424	376
Horas de Formación	22.181	47.345
Colaboradores con discapacidad en plantilla	42	29
Horas de Ausentismo	24.840	19.000



Estándares Laborales

En el 2020, debido al COVID 19, hemos tenido que gestionar una crisis sin precedentes, en la que la prioridad han sido nuestros colaboradores.

Iniciativas

Gestión de la Pandemia COVID 19

Telefónica Movistar ha tomado las acciones necesarias para gestionar la crisis sanitaria del COVID19 teniendo a los colaboradores en el centro, y cubriendo las necesidades de nuestros clientes. Para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Despliegue de personal técnico cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad, lo que nos permitió asegurar la calidad de la red.
- Formación continua a través de infografías, vídeos, charlas con expertos sobre seguridad y salud. Cursos en nuestra plataforma online previos al retorno al trabajo presencial.
- Reskilling: aceleramos la formación de nuestros colaboradores en el uso de herramientas digitales colaborativas y para la gestión de equipos remotos.
- Fomentamos la desconexión digital y la salud emocional, para lo cual se habilitaron canales de atención psicológica para los colaboradores.
- Cuidamos a quienes nos cuidan, Telefónica Movistar realizó la donación de equipo Biosanitario para el personal médico a la Vicepresidencia de Ecuador.
- Implantación de protocolos de bioseguridad tanto en edificios administrativos como en puntos de venta, debido al retorno paulatino de las actividades.

Comprometidos con la igualdad

A través de la Política Global de Diversidad e Inclusión garantizamos la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra organización.

En 2020 Pacto Global Ecuador premió la Estrategia de Diversidad e Inclusión de Telefónica por su contribución al ODS5.

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 Telefónica Movistar como un buen lugar para trabajar. En 2020, un año sin precedentes y lleno de retos obtuvimos 83%.

Continuamos impulsando el programa **“Gente de Valor”**, una iniciativa de reconocimiento individual entre los profesionales de Telefónica Movistar a todo nivel.

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: charlas y contenido

Equilibrio vida personal – laboral

Telefónica apuesta por la conciliación como pieza clave para la retención y atracción de talento. Por esto trabajamos en nuevos modelos de organización del tiempo de trabajo flexibles que incrementen el compromiso, la satisfacción y la productividad de nuestros equipos, apoyados en herramientas digitales que permiten trabajar en equipo y compartir información de forma segura

- **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”.

Compromiso con nuestro proveedores

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento por parte de nuestros proveedores en materia de seguridad, salud y bienestar.

- **Proyectos Aliados**, desarrollamos auditorías teniendo como base los Principios de Negocio Responsable, con el objetivo de asesorar a nuestros proveedores en planes de mejora.

Principales Indicadores

	2019	2020
Tasa de accidentes Hombres	0,08	0
Tasa de accidentes Mujeres	0,16	0,19
Tasa de accidentes Total	0,25	0,19
Nº de accidentes Hombres	1	0
Nº de accidentes Mujeres	2	2
Nº de accidentes Contratistas	2	0
Tasa de enfermedades profesionales Hombres	0	0
Tasa de enfermedades profesionales Mujeres	0	0
Tasa de absentismo Hombres	0,45	0,76
Tasa de absentismo Mujeres	0,65	1,13
Tasa de absentismo Total	0,55	0,91



Medio Ambiente

Trabajamos para que la tecnología contribuya a proteger el planeta. Seremos protagonistas de la transición hacia una economía verde.

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; En 2020 renovamos dicha certificación de manera exitosa y por primera vez se ejecutó 100% remoto.

En 2020 nos ubicamos en el Top 10 de las empresas más responsables con el medio ambiente.

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 Telefónica Movistar identificamos nuestros riesgos, generamos acciones de mitigación e identificamos oportunidades de adaptación.

En 2020 anunciamos objetivos de cero neto, más allá del Acuerdo de París. Reduiremos las emisiones en línea con el escenario 1,5°C y neutralizaremos las emisiones residuales.

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 2020 reducimos nuestro consumo de agua en 36%. El papel es un insumo que con apoyo de la digitalización hemos disminuido en 23%. Evitamos el uso de 47 toneladas de papel debido a la digitalización de facturas.

Half Simcards, Hemos reducido a la mitad la cantidad de plástico empleado en la fabricación de simcards. Dejamos de utilizar 3tn de plásticos y evitamos la emisión de 9,4k tn de CO2. Esto también es una eficiencia en el proceso logístico frente al almacenamiento y transporte.

Conciencia Ambiental

A pesar del confinamiento realizamos diferentes campañas para concienciar acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente, la energía, agua, residuos entre otros.

Motivamos a colaboradores y ciudadanía en general a participar en la campaña **La Hora del Planeta.**

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

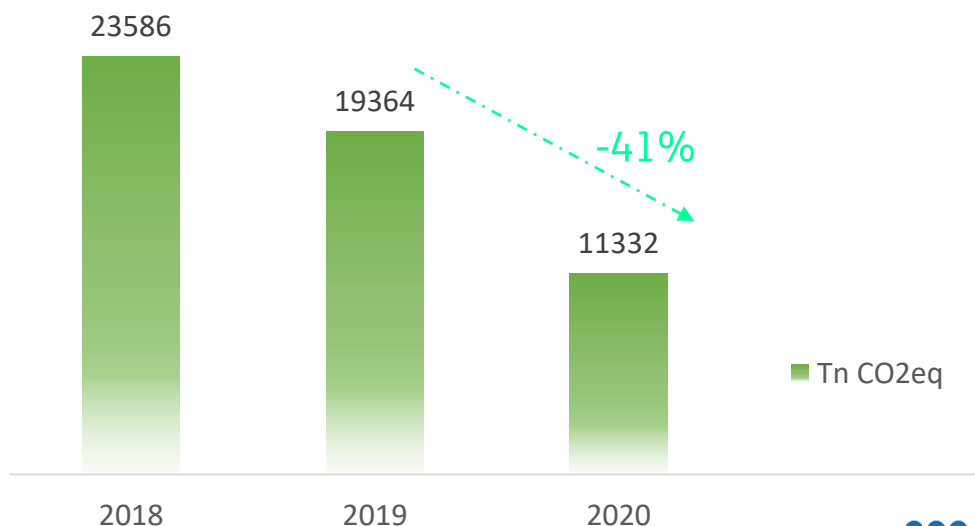
Huella de Carbono

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 - 2020 disminuimos las emisiones generadas bajo el **Alcance 1 en -29,6 % y Alcance 2 en -43%**.

Las Emisiones Totales disminuyen en **-41% en el año 2020**.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES



Digitalización para descarbonizar la economía

El COVID-19 ha puesto en evidencia la fragilidad de nuestra sociedad ante amenazas de carácter global como el cambio climático, las telecomunicaciones son parte de la solución ya que puede ayudar a otros sectores a digitalizarse y realizar sus actividades de manera más sostenible. Soluciones como la **Conectividad, Cloud, Big Data, Internet de las Cosas** son una palanca para el desarrollo de las ciudades.

Economía Circular

En Telefónica 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 2020 **reciclamos el 82% de los residuos generados.**

Clientes y Proveedores en la Economía Circular

Integramos la filosofía de la economía circular en nuestra relación con proveedores. Nos centramos en optimizar el consumo de recursos y estimular el retorno de materiales al ciclo productivo.

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

- **Reciclamos** +1450 celulares en 2020



Principales Indicadores

	2019	2020
Licencias Ambientales obtenidas	1	4
Nº Derrames Significativos	0	0
Nº Cell Sites compartidos	201	126
Nº Medidas Reducción Impacto Visual	105	70
Total de residuos generados (t)	100,73	61,25
Papel y Cartón - Reciclado (t)	2,33	0,75
Teléfonos Móviles de Clientes - Reciclados (t)	0,46	0,48
Consumo papel oficinas (t)	1,7	1,31
Emisiones Alcance I+II (TCO2)	19.364	11.332
Emisiones Evitadas por proyectos De Eficiencia Energética (TCO2)	–	399

Principales Indicadores

	2019	2020
Consumo en vehículos Gasolina/Diésel (l)	101.427	49.593
Recarga de gases fluorados (kg)	750	531
Consumo total de Energía (MWh) / Tráfico	561,98	488,60
Consumo total de Energía (GJ)	231.001	228.697
Consumo eléctrico total Telefónica (MWh)	61.655	61.971
Ahorro en proyectos de Eficiencia Energética (kWh)	-	2.511.984
Consumo Total de Combustible (MWh)	2.511	1556
Consumo de agua (m3)	9.366	5.947



Anticorrupción

Promovemos una cultura de Ética y Cumplimiento impulsada y dirigida desde las más altas instancias de la Organización.

Iniciativas

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.

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.

Control Preventivo

Esta actividad tiene por objetivo generar una cultura de Cumplimiento, e implica, por una parte, llevar a cabo acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal, sanciones entre otras. Además de la actividad consultiva sobre la Política Anticorrupción y aplicación de normativas de Telefónica.

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.

Canal de Denuncias

Contamos con un Canal de Denuncias que pone a disposición de empleados y grupos de interés la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima o personal, para reportar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Neutralidad Política

Telefónica Movistar se mantiene neutral a nivel político.

En ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y por ello no realizamos aportes a los mismos.

Esto no impide expongamos nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y a la sostenibilidad de la Organización.

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 2021

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactar con nosotros:

- responsabilidadcorpo@telefonica.com

www.telefonica.com.ec