

ANEXOS

Las entrevistas que a continuación encontramos, fueron realizadas el día 18 de diciembre del 2013, el día 3 de marzo de 2014 y 10 de noviembre de 2014 en las instalaciones de Telefónica, sede Morato.

Las entrevistadoras, Andrea Basurto Ramírez y Marcia Alejandra Ramírez, dos estudiantes de la Universidad del Rosario, del programa de administración de Negocios Internacionales, realizaron estas entrevistas con el fin de desarrollar el artículo “Descripción de la estructura organizacional del área de sostenibilidad de Telefónica”.

PRIMERA ENTREVISTA

Andrea: Buenas tardes, por el momento te vamos a pedir como que te presentes, que nos cuentes más o menos cuanto tiempo llevas acá en la empresa, cuáles son tus funciones eh más o menos que nos des como por encimita.

Marcela: Bueno, mi nombre es Marcela Velásquez, soy la directora de relaciones internacionales y responsabilidad corporativa de Telefónica para Colombia, eh desde el área, desde esta dirección se administran diría yo que son cuatro temas:

- Uno, todo el sistema de gestión de responsabilidad corporativa, de sostenibilidad que eso tiene que ver mucho cómo con los estándares internacionales de emm hacer el informe de responsabilidad corporativa, eh identificar los grupos de interés, identificar y priorizar sus expectativas que sería el test de materialidad y dar respuesta a todas las expectativas a través de programas y proyectos.
- Otro frente de trabajo es la oficina de ética y cumplimiento que en Telefónica se llama oficina de principios de actuación que esto tiene que ver con todo el sistema de gestión de la ética en la compañía.
- El tercer tema es un tema de relacionamiento estratégico y es cómo nosotros ponemos toda esta agenda de desarrollo sostenible y estas buenas prácticas que tiene la compañía, al servicio del posicionamiento público de la compañía, de la rendición de cuentas, de la construcción de confianza, de la construcción de proyectos conjuntos con diferentes actores y grupos de interés.
- Y el cuarto tema es el monitoreo de la reputación eh corporativa; monitoreamos entonces la reputación corporativa, la reputación corporativa es la capacidad que tiene una empresa de construir confianza dentro de sus grupos de interés, eso es una ventaja de lo que hacemos acá.

Andrea: Bueno, eh nosotras más o menos vamos a trabajar cuatro variables eeh dentro del desarrollo del tema cómo tal, entonces digamos que en principio lo que queremos conocer es la evolución del área, entonces digamos a raíz de que fue que se empezó el área, o cómo surgió el área, en que año, que costumbres tiene el área.

Marcela: Ok, ven te cuento. Una parte que no te conté ahora es que yo llevo diez años trabajando en esta compañía, yo empecé trabajando en la compañía cómo coordinador de relaciones con la comunidad, cuando yo empecé a trabajar esto era ehh Colombia telecomunicaciones que era la empresa que había quedado...

Andrea: Osea tú empezaste fue en Telecom?

Marcela: No, Telecom es la osea no es la antigua Telecom

Andrea: mmm ok.

Marcela: Yo no hice parte de la antigua Telecom, sino cuando se liquida esa Telecom se crea una nueva compañía que se llama Colombia telecomunicaciones y yo empecé a trabajar allí. Entonces era pues una operación fija y en todo eso, entonces lo primero que existió fue una oficina de relacionamiento con comunidades porque en ese momento íbamos a tener una crisis con las comunidades porque habíamos dejado de facturar durante dos meses, a la gente se le había eh continuado la prestación del servicio pero la primera factura que iba a salir, iba a salir por 45 días y no por un mes, justamente pues se le hizo toda la estrategia de comunicación, divulgación y todo eso pero sabíamos que eso iba a generar una crisis, una reacción, entonces la persona o el área que necesitaban, la necesitaban fundamental para manejar esa crisis. Una vez superada esa crisis que efectivamente existió, eh pues en la misma digamos yo empecé a a pensar bueno y esto hacia que debería evolucionar, entonces en ese momento que yo trabajaba en el área de comunicaciones corporativas con el jefe del área dijimos porque no le damos una evolución a a digamos como un área de responsabilidad corporativa todo esto basado que la responsabilidad corporativa se fundamenta en la relación con los grupos de interés, entonces lo que nos dimos cuenta es que la comunidad era un grupo de interés pero que debíamos ampliar el espectro del grupo de interés a gestionar, entonces iniciamos todo un proceso, una consulta, los grupos de interés, primero una identificación de los grupos de interés, después una consulta de los grupos de interés, una identificación de expectativas, inclusive alcanzamos a formular eh los primeros proyectos en en respuesta a esas expectativas y hacer el primer informe de responsabilidad corporativa en ese proceso, y en justo cuando estábamos en esas, la compañía eh entra en este proceso de buscar un socio estratégico eh para la sostenibilidad de la compañía entonces sucede la subasta en la cual Telefónica queda con la mitad más una de las acciones de Colombia telecomunicaciones, osea de la de la compañía, entonces cuando ya llega Telefónica y hace como su debida diligencia de revisar que capacidades tiene la compañía que acaba de de adquirir en la mitad mas una de las acciones, pues se encuentra con nuestra área de responsabilidad corporativa, en donde nosotros efectivamente habíamos hecho un ejercicio muy juicioso en la identificación de grupos de interés, consulta a los grupos de interés, priorización de los asuntos y formulación de proyectos y el primer informe de responsabilidad corporativa y justo en ese momento se empieza a crear lo que es cómo un área corporativa para para el negocio en Colombia, porque el negocio en Colombia, Telefónica en Colombia ya tenía varias empresas: tenía Movistar que era una empresa antes, tenía Colombia telefónica eh tele Colombia Telecomunicaciones, tenía Terra, tenía Atento, entonces dijeron hay que hacer un área corporativa entonces cuando se crea esa área corporativa que eso fue en el año 2006, se decide eh crear la dirección de relaciones institucionales y responsabilidad corporativa, entonces a partir del año 2007 esta dirección existe con todo este marco ampliado de actuación, y este marco ampliado de actuación desde el año 2007 empieza a operar así, el sistema de gestión de responsabilidad corporativa frente a todos los grupos de interés no solamente las comunidades, la oficina de ética y cumplimiento, el monitoreo de la reputación eh de la compañía y el relacionamiento estratégico.

Andrea: Listo, bueno eso era como para la introducción de la evolución del área. Nuestra segunda plataforma, es la plataforma estratégica que es el plan de acción que ustedes llevan, entonces digamos que lo que queremos es identificar cómo la compañía incorpora pues toda la cuestión de responsabilidad social dentro de la corporación, osea digamos ustedes bajo que términos están ahorita eh ...

Marcela: Ahí si quieres ponle pausa a la grabación porque nos toca borrar el tablero y les toca que me pongan atención acá.

Andrea: Dale dale, super.

Marcela: Telefónica, tiene la acción de Telefónica, la acción de la la acción de Telefónica está listada en varias bolsas de valores, particularmente en las bolsas de valores tanto europea como americana. Y la acción de Telefónica hace parte de un club muy exclusivo que son unos indicadores que tienen contienen criterios de sostenibilidad, que es el FBC Good y el Dow Jones Sustainability Index, entonces y que pasa con eso?, que al pertenecer a esos índices de sostenibilidad la acción de Telefónica por parte de digamos de las bancas de inversiones y todo es recomendada a los inversionistas por ser una acción confiable. Y porque es confiable? Porque resulta que esa compañía gestiona de manera adecuada sus riesgos y sus oportunidades frente al tema de desarrollo sostenible, entonces que es lo que nos pide particularmente el Dow Jones Sustainability Index? Dice que una empresa es sostenible en la medida que sea capaz de gestionar sus riesgos, de potenciar sus oportunidades y de mantener un diálogo y un compromiso activo con el entorno en el cuál trabaja, si? Entonces aquí ese y ese tal cual es el marco estratégico de Telefónica para el tema de responsabilidad corporativa. Entonces aquí les tengo que hablar del tema de riesgos, el tema de oportunidades y el tema de diálogo que hoy en día pues esta eh evoluciona a un concepto de compromiso, es que las partes estén comprometidas para construir algo en favor del entorno donde están trabajando.

Entonces nosotros que fue lo que hicimos? Nosotros lo que hicimos es que nos sentamos con todo el, hay una iniciativa que es el Global I Sustainability Initiative, que eso es una organización mundial que junto con KPMG fueron y levantaron cuales eran los riesgos asociados a la sostenibilidad y pues llegamos a la agenda mundial en materia de sostenibilidad de cada uno de los sectores, entonces ellos dijeron: para el sector de las telecomunicaciones, el sector de las comunicaciones tiene 28 riesgos asociados, nosotros cogimos esos 28 riesgos asociados y les hicimos un análisis tanto en Telefónica a nivel global como en Telefónica en cada una de las operaciones donde decíamos frente a este riesgo eh frente a este riesgo x, por decir algo, si ocurriera, osea mejor dicho la situación de deslocalización por decir algo si ocurre eso tiene un riesgo de algo en materia reputacional? Alto o bajo? Alto o bajo? Y que pasa también con el riesgo desde el punto de vista operativo, osea mi desloca, la deslocalización de servicios o de infraestructura o de lo que sea que pasa con mi operación, entonces estos señores empezaron a evaluar, eh frente a este riesgo entonces esto es alto, esto es bajo, frente a este otro riesgo esto es alto esto es alto, frente a este otro riesgo esto es bajo es bajo, y así sucesivamente lo cual nos quedó todo en un plano cartesiano si? Entonces esto es el riesgo digamos frente a la reputación y frente a la operación y aquí en Colombia nos quedaron 7 riesgos priorizados, entonces que es lo que dice en Dow Jones Sustainability Index de gestionar estos riesgos, lo que nos dice es que primero usted

tiene que tener la capacidad de detectar cuáles son sus vulnerabilidades, frente a esas vulnerabilidades definir cuáles son sus riesgos y una vez identificados y priorizados esos riesgos que tenga la capacidad de gestionarlos y capacidad de gestionarlos específicamente implica que yo tenga una política que es casi una declaración... frente al tema de integridad Telefónica se compromete a tener una oficina de principios de actuación que velará por el tututttt si?... deberá tener unos procesos y unos procedimientos, deberá tener unos mecanismos de aseguramiento, es decir que yo asegure que eso si suceda y adicionalmente nosotros que somos unos maniáticos vamos y nos referenciamos, es decir referenciarse es someterse a observación independiente por parte de un tercero y que nos diga si lo estamos haciendo bien o mal y que nos compare con otros, si? Por ejemplo lo que hacemos con Great Place to Work, yo tengo unas políticas osea hay un riesgo, les voy a contar cuáles son nuestros riesgos:

- Entonces nosotros tenemos un tema de retención del talento
- Derechos humanos
- Integridad
- Protección de datos
- Cadena de suministro
- Servicio al cliente

Marcia: Esos son los de Colombia.

Marcela: Si, esos son los de Colombia y me falta uno (pin pin... retención de talentos, derechos humano, integri...)

- Niñez (Niños frente a las pantallas).

Listo? Esos son nuestros riesgos. Entonces nosotros frente a cada uno de estos riesgos desde la oficina de responsabilidad corporativa lo que hacemos es que nosotros, hay unas normativas que salen a nivel corporativo, osea la compañía tiene que generar una política, tiene que tener una política frente a todos estos temas, tiene que bajar una normativa, es decir proponer unos procesos y procedimientos de tal manera que yo pueda verificar si sí está cumpliendo o no y adicionalmente voy y me comparo con otros, entonces frente al tema de retención del talento por ponerles un ejemplo, la política tiene una compañía, osea está en sus principios de actuación, está un principio frente al al grupo de interés de empleados y eso ese principio se despliega en una serie en una política y esa política además tiene unas normativas, y esas normativas es que en esta compañía hay desarrollo de carrera, que en esta compañía se busca el balance en la vida personal y laboral, que en esta compañía bueno eh eh los empleados tienen la posibilidad de desarrollar su carrera porque las convocatorias se hacen internas, porque hay programas de capacitación, porque lo que sea, listo? Entonces nosotros hacemos unas políticas, tenemos unos proyectos y unos programas que efectivamente generan unos procesos y procedimientos que además son verificables, osea tu puedes ir allá y comprobar de todas las vacantes que hubo en la compañía cuantas, que todas salieron publicadas internamente, cuántas de esas fue eh fueron ocupadas por personal interno, las otras fue porque definitivamente no encontramos el talento acá entonces tocó salir a buscar afuera, bueno en fin, si si? Y adicionalmente nos vamos a Great Place to Work y le decimos bueno frente a mi tema de retención del talento evalúeme si? Evalúeme a ver

yo cómo lo hago, entonces ellos hacen su evaluación y todo eso me califican y además me comparan con otros, listo? Eso es por poner un ejemplo y así sucesivamente con todas estas cosas. Pues el tema de servicio al cliente ese sí en esta compañía es el más eh osea que se cumple perfectamente.

Listo, pero ellos también dicen ahora ustedes señores industria de lo que sea, en este caso de las telecomunicaciones ustedes por la naturaleza de su negocio generan un montón de oportunidades frente a toda la agenda de desarrollo sostenible, osea el tema de superación de la pobreza, de la protección de los niños frente a las pantallas, del cual va ser su rol frente al tema de cambio climático, etc etc... entonces nosotros hemos definido que tenemos tres oportunidades.

Uno, que es todo el tema de inclusión digital.

Otro que es todo lo que hacemos a través de la fundación Telefónica. Que la fundación Telefónica pues tiene como foco la educación, trabaja sobre una población que son los niños trabajadores pero al final del día la fundación Telefónica lo que hace es poner las tecnologías al servicio de las causas sociales, si? De mejorar la calidad de la educación, entonces que la fundación Telefónica tiene un componente como de innovación y TIC y de debate también que es una cosa chévere, listo?

Y lo otro que es el tema del medio ambiente. Por la naturaleza de nuestro negocio entonces en la unión europea están allá sentados pensando cómo es que se va a medir, que las tecnologías de la información son parte de la solución al cambio climático porque pues eso es muy fácil decirlo pero vaya y mídalo, compruébelo y etc etc...

Y tercero es que nosotros cuando esto, cuando la gestión de mi riesgo o de mi pacto lo convierto en una buena práctica, yo debo convertirlo en una oportunidad, osea se me empieza a convertir en una oportunidad y cómo hago yo no solamente para que sea para que yo me gane los premios, las medallas, y me digan muy bien, sino como me siento yo con diferentes actores de la de mi entorno, si? A decir listo porque no promovemos emmm la gestión del talento responsable o la excelencia en la gestión del talento en nuestro entorno que tiene X y Y preocupaciones frente a este tema, si? Entonces en este entorno por ejemplo, en el entorno colombiano digamos lo que dicen los grupos de interés: sabe que? A mí me parece muy chévere ya como las empresas formales eh manejan el talento humano, porque ya digamos la capacidad instalada de las empresas está muy desarrollada, las empresas grandes y medianas tienen una muy buena capacidad para pues para retener su talento, para desarrollar el talento, para mantener relaciones a largo plazo, etc, etc, pero y la cadena de valor... como hacemos para que esa cadena de valor, pues todos estamos trabajando allá y listo entonces por ejemplo sentarnos con diferentes grupos de interés o de la sociedad civil o del gobierno nacional a decidir cómo hacemos para promover cadenas de valor laboralmente responsables por decir algo, entonces incidamos en política pública, armemos un proyecto conjunto, generemos un eh un eh seminario para hablar sobre la temática digamos experiencias que nos permitan hacer benchmark, bueno lo que sea....

Entonces ya esto es un tema, firmemos unos acuerdos, entonces hemos firmado los acuerdos de teletrabajo, de la inclusión de la mujer, de la bah... todas esas cosas, si? Entonces eso quiere decir, eso quiere decir que nosotros nos eh efectivamente pues estamos además

convirtiendo nuestra gestión que es una gestión que todo, esto un proceso de mejoramiento continuo, nunca será perfecto, nunca será excelente, pero nos preocupamos por que avance y por ponerlo al servicio de la sociedad, vale?

Marcia: No se preocupan solamente por la empresa en sí, sino por la sociedad....

Marcela: Porque el país sea sostenible, listo? Entonces ese es el famoso concepto de el engaged... listo? Como hacer para convertir, que esto a la compañía le sirve como posicionamiento público, pero adicionalmente para demostrar compromiso con la sociedad entonces bueno.

Ahora, ese es el marco estratégico, hay otro frente del marco estratégico es esto desde donde se gobierna, osea esto donde existe en las estructuras de gobierno de la compañía, esto existe en una estructura de gobierno que se llama la oficina de principios de actuación, si? La oficina de principios de actuación que tiene un, que le encomienda el comité directivo de la compañía la misión de velar uno por el cumplimiento de los principios de actuación, cumplimiento quiere decir uno que la gente los conozca, dos que los entiendan, tres que si la gente ve que se están violando estos principios tengan un canal donde poner la denuncia, cuatro que esas denuncias sean atendidas de manera adecuada, eficiente, bajo unos principios de confidencialidad bueno los principios que tenga la cosa y todo eso pero además que tenga la capacidad de identificar sus riesgos para gestionarlos e identificar sus oportunidades para gestionarlas y de hacer monitoreo, cómo eso lo estamos haciendo visible bajo un marco de compromiso con la sociedad en la que estamos, ese es el marco estratégico.

Andrea: Muchas gracias

Marcela: Por eso era muy importante esta parte.

Andrea: Ay ya empezó, si? Bueno digamos que ya quedó cómo muy clara, perfectamente clara. Eh bueno digamos en cuanto a la junta directiva y osea cómo es la relación que tienen dentro de la junta directiva, osea si les abren un espacio totalmente adecuado, si están pendientes de la responsabilidad social, o simplemente otra área y ya, osea cómo es la...

Marcela: Ven ven, en materia de gobierno corporativo

Andrea: Exacto

Marcela: Cómo tu sabes esta compañía tienen una junta directiva, nosotros tenemos una participación de la nación y una participación de Telefónica, entonces pues en esa junta directiva hay tanto miembros de Telefónica cómo de la nación y algunos miembros independientes. Nosotros a raíz de que Colombia telecomunicaciones y Telefónica móviles se fusionan entonces se está haciendo justamente toda una revisión al código del buen gobierno y que va a pasar en ese nuevo código del buen gobierno? En ese nuevo código del buen gobierno o en el código del buen gobierno revisado es que los principios de actuación van a quedar incluidos de manera transversal dentro del código y adicionalmente se generará un espacio formal, una comisión formal donde se eh digamos se haga seguimiento a los asuntos públicos de la compañía, ya no solamente digamos al tema de responsabilidad corporativa función Telefónica, sino también a los asuntos regulatorios de gobierno etc, que ahora somos una digamos una gran vicepresidencia de asuntos de asuntos públicos, entonces

la junta directiva pues primero ya Fabián Hernández está llevando formalmente como parte de la agenda los asuntos regulatorios de los asuntos públicos de la compañía donde se incluyen estos temas, pero además desde el punto de vista del código de buen gobierno se va a formalizar los espacios y las frecuencias en las cuales la junta directiva le hará seguimiento a estos temas.

Andrea: Ok, perfecto.

Marcela: Desde el punto de vista del comité directivo, el comité directivo delega en la oficina de principios de actuación el seguimiento a todos estos temas, pero si hay algún tema que amerite ser llevado al comité directivo para tomar alguna decisión se lleva. Listo? Entonces eso es cómo desde el punto de vista de órganos de gobierno.

Andrea: Bueno, acá se habla un poco del presupuesto, no se cómo se asigna el presupuesto en la compañía en el área, ósea no se si hace porcentualmente o si existe un presupuesto como tal....

Marcela: No, no, mira, entre otras cosas porque esto es una mezcla de presupuestos, nosotros somos una sociedad de capital mixto, las sociedades de capital mixto tienen prohibidas las donaciones, ósea las sociedades que cuentan con recursos de la nación o tienen una participación por parte de la nación no pueden hacer donaciones, en consecuencia en esta área que se maneja la fundación telefónica, la plata de la fundación de telefónica viene de la fundación de telefónica de España y también conseguimos recursos de cooperaciones a través de alcaldía gobernaciones etc etc... eso es lo de la fundación de telefónica que es la mayor parte de la plata con lo que cuenta esta área. Ahora el presupuesto que manejamos en esta área es el presupuesto por proyecto y por planes de acción es decir yo tengo que formular mi plan de acción tengo que decir que recursos necesito para poder cumplir a cabalidad con ese plan de acción y de esa manera se me asigna ese presupuesto al año, pero no responde al porcentaje de las ventas de las utilidades, responde a la plata que se necesita para el normal funcionamiento de los proyectos que se opera desde esta área.

Andrea: La tercera variable que vamos a trabajar es la división del trabajo. Entonces digamos que primer lugar está la departamentalización, entonces digamos que criterios pues define el área, si hay otros grupos dentro del área pequeña, ustedes trabajan en eso?

Marcela: mira no no, ahí sí me parece para efectos de la tesis que es muy importante que yo les dibuje esa área con los puntos a resumir. Entonces esa área de asuntos públicos que funciona hoy en día es como la dirección... entonces tiene un frente de regulación y gobierno... tiene un frente de relaciones institucionales, tiene un frente de responsabilidad corporativa y tiene un frente que se llama la fundación telefónica. Entonces que capacidades debe tener esta área?, esta área tiene que tener varias capacidades, hay un tema que es la administración de recursos, porque la plata que maneja la fundación telefónica no es menor, son como 24 mil millones de pesos, ósea en proyecto sociales, entonces la fundación telefónica tiene administrador, tiene control de gestión, ósea es una empresa que cuenta con todos los mecanismos para gestionar: 1. Plata 2. Gente contrato, convenios, etc, etc... Hay otra capacidad que tiene esta área que es la documentación, ósea como nosotros al final del día lo que hacemos es salir externamente a rendir cuentas, o a negociar condiciones o hacer alianzas estratégicas, pues nosotros tenemos que tener un marco metodológico y documental

muy claro que se debe hacer, tanto en los asuntos regulatorios como en los institucionales, como responsables y fundación telefónica, ósea una capacidad de documentación instalada muy importante. Hay otra capacidad que es una capacidad de relacionamiento, eso de relacionarse no es simplemente ser simpático y tener una capacidad infinita de ser amigos, eso es muy importante no vas a creer, pero esto hay que hacerlo de manera estratégica, ósea tú tienes que tener identificadas tus audiencias priorizadas, fundamentados en unas prendas de trabajo que son los cuales que tengo que trabajar son a los que disparo a los que quiero que me conozcan, que quiero que hagan estas cosas conmigo o incluso que sean socios míos en cosas que estamos haciendo, listo? Entonces ahí hay un tema de administración de recursos, un tema de documentación, un tema de relacionamiento y un tema de como TNO. Ósea al final del día como los Project manager operators porque al final del día somos grandes movilizadores de la organización. Ósea nosotros vivimos de decirle a la organización haga las cosas de esta manera para mitigar sus riesgos, para cerrar los gastos, para todas esas cosas listo? Yo diría que esas son como las capacidades que tiene de acuerdo a esto cada área tiene una estructura equivalente, esta estructura es común para todos para efecto de documentación, para efecto de razonamiento y para gente de PMO, hay unas más concentradas que en las otras pero todo tiene que estar instalado acá, de tal manera que el posicionamiento público deseado que se quiere de la compañía y la preparación para una eventual crisis institucional sea real.

Andrea: cómo es que se llama la tercera? Corporativo qué? Qué?... Cuáles son las áreas del departamento, bueno en cuanto a los cargos pues ya es como más específico, la línea de reporte los jefes cuales cargos se conforman el área de responsabilidad. Si tú tienes el organigrama.

Marcela: Entonces aquí es para efectos de estos temas académicos, es muy importante decir que en esta compañía hay una presidencia ejecutiva país, presidente ejecutivo país, de quien depende de una serie de vicepresidentes y este es uno ósea el director de asuntos públicos, ósea nosotros dependemos directamente del presidente ejecutivo país si?, que hay otro aquí en la mitad, un presidente operativo (Uriel) que tiene toda la operación, pero el presidente ejecutivo país tiene unas áreas corporativas que dependen de él participan del comité pero pues nosotros dependemos directamente del presidente. Ahora como funciona esto, el área que yo manejo, entonces básicamente yo tengo como eh, acá hay una dirección de relaciones institucionales si? Entonces esas áreas yo tengo aquí como 4 personas, hay una persona que se dedica a divulgar y comunicar, hay una persona que se dedica a relacionamiento institucional fundamentalmente en las regiones, hay una persona que se dedica a la oficina de principios de actuación y hay otra persona que se dedica al sistema de gestión de sostenibilidad. Y esta persona tienen unos analistas y esta y esta persona tiene practicantes, entonces ósea 8 personas a mi cargo y todas ellas tienen sus capacidades correspondientes. Este fundamentalmente es un PMO, este fundamentalmente pues es un relacionista estratégico, esta tiene una gran capacidad de manejo, tiene medios tiene contenido tiene eventos, tienes todas estas cosas y aquí es donde está toda esa capacidad de documentación de buenas prácticas.

Andrea: bueno mmm en cuanto a la rotación

laboral, como la consideras?

Marcela: altísima, es un talento que se roban muchísimo, aquí nosotros, primero digamos el modelo telefónica es muy buena empresa, para generar experiencia y trayectoria en esta materia, porque el modelo y plataforma de estos temas es muy buena y muy potente y ahí un mandato estratégico de la compañía de que esto tiene que funcionar, tiene que salir bien tiene que avanzar, en consecuencia pues la gente aprende, aprende muy rápido y la capacidad que desarrolla es muy atractiva para que se la roben de otras compañías, y yo mejor dicho, yo casi que vivo con una vacante permanente, es impresionante, se me roban mucho el talento y se me lo roban para responsabilidad corporativa, no tanto para el tema de relacionamiento institucional, de hecho la persona que tenía en relacionamiento institucional se fue a manejar responsabilidad corporativa en Fedepalma, y así sucesivamente, ósea la persona que la tenía manejando los principios de actuación se la llevó Ocesa, a manejar responsabilidad corporativa, ósea mejor dicho yo soy promotora de talento en todo el país, entonces bueno, pero esta digamos es un área donde la gente le gusta trabajar, entonces cuando abrimos vacantes se nos presenta 9 o 10 personas internas y casi siempre hemos traído talento interno.

Andrea: Bueno yo creo esa variable ya está como cubierta, bueno la siguientes es la coordinación del trabajo, entonces es hablar como procesos, certificaciones y eso.

Marcela: Pero eso ya te lo conté, así es como operamos, osea como se manejan los procesos de acuerdo al modelo estratégico.

Andrea: ah bueno, digamos cuales son los medios de comunicación utilizados en el área.

Marcela: Uffff! Mira nosotros virtuales todos, tenemos un blog RC de sostenibilidad, tenemos un Twitter, nosotros colaboramos activamente con el área de comunicaciones corporativas tanto en efectos de comunicación externa como interna y también colaboramos con las áreas de marketing y el centro de gestión digital, recursos humanos, osea mejor dicho, nosotros somos un gran generador de contenidos para esta compañía, propios y ajenos son los medios que administramos, nosotros respondemos básicamente a casi todos los estándares internacionales, bueno a casi todos no, nuestro osea nuestro marco estratégico esta muy ligado al marco de estratégico del Dow Jones Sustainability Index pero los informes de responsabilidad corporativa son global report initiative, exactamente, y trabajamos y colaboramos de manera muy activa con el pacto mundial de naciones unidas.

Andrea: ehh, en cuanto a los recursos, pero eso ya lo habíamos hablado, que herramientas tecnológicas disponen en sus puestos de trabajo, que procesos del área de responsabilidad social están tercerizados?

Marcela: pues mira, por ejemplo, la redacción del informe de responsabilidad corporativa esta tercerizado, pero la redacción, osea el levantamiento de los indicadores y la definición de los temas y de la estructura eso es interno, pero quien nos redacta el informe es externo. Nosotros lo que salimos a buscar en el mercado es que por ejemplo frente al riesgo en derechos humanos nosotros no teníamos ni idea, osea esta compañía ni siquiera entendía que significaba, osea pensaba que eso no tenía nada que ver con nosotros, entonces nos tocó salir a buscar un experto que nos dijera, primero enseñeme eso que significaba, osea de los derechos humanos y la empresa eso como se come no, y segundo para una empresa como telefónica como juega ese ajedrez, y entonces obviamente ahí también nos hicieron exactamente lo mismo un proceso de negligencia, identificación de vulnerabilidades,

identificación de riesgos, verificación de cómo los procesos y procedimiento digamos soportaba la mitigación de esos riesgos, entonces se hicieron unos diagnósticos y ya se están generando unos planes de acciones y cierres de gaps.

Andrea: eh con que áreas pues con que otros departamentos crees que trabajas muy de la mano o todos por igual?

Marcela: No todos por igual, hay mas intensivos con ciertos departamentos, con el departamento de recursos humanos por ejemplo trabajamos de manera muy intensiva. Con el departamento por ejemplo con redes y con servicios y digamos con la parte administrativa con lo que tiene que ver con predios, mantenimientos trabajamos muy de la mano, con el segmento empresas por ejemplo nosotros trabajamos muchísimo porque pues muchos de nuestros grupos de interés son clientes, entonces hacemos muchas cosas en conjunto sobre todo en el tema de divulgación, comunicación eventos, etc. Tercero cuarto con el área de auditoria mejor dicho somos vicecarteria general, pues somos miembros de la oficina de principios de actuación, entonces el trabajo de uno depende del trabajo del otro, eh con yo diría que con toda la organización, osea con el área de compras claro, pues con el área de gestión de aliados pero ese está en el área de recursos humanos mejor dicho, con el área de IT en todo el tema de protección de datos también estamos trabajando muy de cerca con el área de continuidad y negocios, bueno mejor dicho, osea mejor dicho si me relaciono con todas las áreas, con unas más intensivamente con otras menos pero igual nosotros vivimos de que los demás hagan lo que nosotros les decimos que convencerlos de que hagan las cosas de un manera.

Andrea: Bueno yo creo que ese es como el de la matriz, pero ya como aparte haber si nos cuentas un poquito como los programas osea la fundación telefónica es según lo que tenía entendido es a nivel mundial verdad? Pero digamos acá se trabaja pro niño, voluntariados telefónica, edu-carrera, aquí estoy y te protejo osea todos son digamos como proyectos que van a telefónica como tal? O sea como se maneja todo esos proyectos?

Marcela: Bueno la fundación telefónica primero es una organización, osea con personería jurídica, representaciones legales etc. A través de la fundación telefónica entonces eh digamos se promueve todos los programas de la fundación telefónica, digamos esos que tu mencionas son los proyectos osea los programas sobre los cuales pero eso no son sus ejes estratégicos, sus ejes estratégicos son: 1 el tema de de de protección integral de la niñez que ellos no es protección integral sino como si protección integral de la niñez y es como además de atender a los niños de pro niño, la fundación telefónica hace alianzas publico-privadas para la adecuada atención de sus niños pero adicionalmente para incidir en la política pública, de tal manera que los sistemas de atención sean más efectivos y eficientes, hay otro eje estratégico que se llama educación, y dentro de esos ejes estratégicos, entro de ese eje estratégico que se llama educación están: las aulas fundación telefónicas que hoy en día son laboratorios de aprendizaje sí que cuentan con una herramienta que se llama educa red pero el programa no es educa red, el programa es educación jaja, y además de tener esas aulas que son unos laboratorios de aprendizaje donde se intervienen a los niños se intervienen al maestro, se interviene a la institución académica también tiene una agenda de incidencia en la política pública para el mejoramiento de la calidad de la educación, a través de las tecnologías de la información y hay otro frente que se llama debate y conocimiento, otro eje

estratégico que se llama debate y conocimiento y ese eje estratégico con lo que pretende es promover el debate sobre la sociedad de la información y sobre todo sobre la innovación de base tecnológica.

Andrea: osea que digamos ahí estaría te protejo? Dentro de ese...

Marcela: No, te protejo es justamente parte fíjate que te protejo entonces te cuento, aquí estoy y te protejo, mejor dicho te protejo es más una iniciativa de responsabilidad corporativa frente al riesgo de niñez frente a las pantallas, que lo que pasa es que se potencializa a través de la fundación telefónica y su participación en la mesa de TIC's de infancia con el ministerio de comunicaciones y todo eso pero eso al final del día lo que le apunto es al tema de protección integral y aquí estoy también, y aquí estoy actuo es esa herramienta que tienen las empresas para diagnosticar su situación frente al tema de trabajo infantil entonces de aquí estoy actuo es le pega un poquito al tema de debate y conocimiento y le pega un poquito al tema de protección, osea todo eso tiene que ver con niñez lo que pasa es que hay se empieza cruzar, osea mejor dicho para nosotros, para el área de responsabilidad corporativa un frente de construcción de alianzas y de engagement es la fundación telefónica en esos test. Se vuelve como instrumento para nosotros para cerrar esos gaps que necesitamos, el otro frente es el de debate y conocimiento entonces por eso son esos foros, fundación telefónica de "con ferran adrian", "con lang lang" "de los millennials" que ustedes vieron que eso se le hizo mucho despliegue, eso tiene que ver con un debate alrededor de la sociedad de la información que tiene una solución en el tema de innovación como las tecnologías de la información definitivamente son claves para los procesos de innovación. Y el cuarto frente es el tema del voluntariado corporativo eso en términos generales porque si tu vas a ver cada uno de esos frentes estratégicos tiene 50 mil programitas, bueno 50 mil no pero si muchas. Uno de esos es pro niño, uno de esos es educa red, uno de esos es aquí estoy, pero los frentes estratégicos de la fundación son esos.

Marcia: entre esos también esta lo de padres socialmente sostenibles

Marcela: No. Eso es un programa de recursos humanos ah ok, que no son padres socialmente sostenibles sino empleados socialmente sostenibles. Tu lo encontraste en lo de la fundación telefónica?

Marcia: en el informe del 2012 de sostenibilidad

Marcela: el de sostenibilidad es distinto al de la fundación telefónica yo creería, osea porque son dos informes, uno de fundación telefónica y uno de sostenibilidad de la compañía, ah ok ese de padres socialmente responsables es de la compañía y es un programa que maneja recursos humanos.

Andrea: y digamos que, bueno se supone que

Marcela: esos son proyectos y programas que empiezan a salir a raíz de que...

Andrea: eh en cuanto a la parte ya interna ósea eso ya es...

Marcela: ah el programa pasos, si el programa pasos ven te cuento que fue lo que paso eso es un programa ya ya lo de Cúcuta sí, eso es un programa del voluntariado corporativo donde

los voluntarios de Cúcuta del área comercial dijeron como hacemos para que los padres de los niños, ósea uno de los grandes desafíos que tiene la compañía telefónica es reemplazar el ingreso del niño porque deja de trabajar por otro ingreso y eso toca darle capacidades a los papas para que ellos puedan generar sus propios ingresos para sus mantenimientos, entonces este grupo de voluntarios lo que hizo fue como unas jornadas de capacitación a los papas de pro niño en Cúcuta para que adquiriera capacidades para ser vendedores nuestro, osea vendedores de empresas de telecomunicaciones no nuestras osea, usted adquiera una capacidad técnica para ser alguna cosa de tal manera que usted tenga empleabilidad tecnificación todas esas cosas y adicionalmente hablaron con los contratistas nuestros que nos prestan ese servicio o esa actividad y entonces ellos reclutaron a algunos y resulta que hay unos que son los vendedores estrellas de nosotros allá, entonces el caso es que esos padres de familia hoy en día viven en condiciones diferentes tienen salario, los niños y entonces es por eso ya no están trabajando. Eso es un proyecto del voluntariado corporativo.

Andrea: osea que digamos que en la parte de Great Place to Work eso no tiene nada que ver acá con lo de responsabilidad social, nosotros documentamos parte del Great Place to Work, porque el Great Place to Work una de las partes que documenta es el tema de responsabilidad corporativa y de orgullo pertenencia.

Andrea: Y digamos en cuanto a la responsabilidad corporativa, que programas tienen los empleados? Osea cómo ayudan a esa responsabilidad corporativa? Digamos acá con los empleados internos... tienen algún programa? Digamos el programa UNO por ejemplo, eso tiene que ver algo?

Marcela: Aja, eso tiene que ver con responsabilidad corporativa.

Andrea: Ah listo.

Marcela: Porque tiene que ver con responsabilidad corporativa? Porque obedece a la política de que la compañía quiere que la gente tenga un ... osea mejor dicho, nosotros aquí no administramos ningún, osea mejor dicho hay proyectos que nacen en nosotros y una vez evolucionan se lo entregamos al área responsable. Por ejemplo el proyecto de derechos humanos nosotros que digamos que ya está sensibilizado lo más probable es que en algún momento se lo entreguemos al tema de continuidad del negocio.

Andrea: Yo creo que umm... Tú tienes alguna duda?

Marcela: Y todo el programa de gestión de aliados es un programa de responsabilidad corporativa, eso no quiere decir que esté alojado en esta compañía, es un programa de responsabilidad corporativa, el proyecto el programa de este tema de te protejo, el tema de aquí estoy, el tema de aquí estoy actuo, el tema de por ejemplo el centro de gestión digital, todo eso, esa práctica que tenemos nosotros de que ya nosotros hasta le atendemos las quejas y los reclamamos a la gente a través de redes sociales eso fue destacado por transparencia por Colombia y eso es un proyecto una práctica que ya fue destacada como buena práctica de responsabilidad corporativa, en fin, osea mejor dicho la responsabilidad corporativa no es está acá, está allá, si está acá la estamos haciendo mal.

Andrea: Listo. Marcela mil gracias por tu tiempo, todo quedó muy claro y esperamos ehh mostrarte pronto el proyecto.

Marcela: Gracias a ustedes. Espero que sus dudas hayan quedado resueltas, cualquier cosa me cuentan por correo. (M. Velásquez, comunicación personal, 18 de diciembre, 2013).

SEGUNDA ENTREVISTA

Andrea: buenas tardes Zena nos gustaría que nos contaras un poco lo que sabes de Telefónica y el área de responsabilidad social y el papel que desempeñas tu dentro de ella

Zea: Bueno Marcela es la directora pues del área de relaciones institucionales y nosotros trabajamos en fundación telefónica, que tiene varias cosas, nosotros trabajamos para erradicar el trabajo infantil que es como lo más importante de la fundación telefónica y los que hacemos son varias cosas, ay un programa que se llama Pro niño que es que nosotros trabajamos con los niños que están trabajando en las calles, tenemos un método de identificación y con Pro niño lo que hacemos es que ehh.. como se dice.. Recolectamos a los niños que trabajan en la calle y les damos unas opciones alternativas para que no trabajen más en la calle, entonces que son, son actividades extracurriculares donde se aprende música, danza, teatro, ehh.. Artes bueno hacen otras cosas distintas para que no estén trabajando.. ehhh.. esto pues tiene unas ONG'S aliadas que pues son los que operan el tema de Pro niño pues porque nosotros no podemos y nosotros lo que hacemos es que por medio de los fondos que recaudamos de las personas de los empleados por donaciones de dinero eh.. les compra.. y pues no solo donaciones de dinero sino por otras muchas cosas les compramos unos kits escolares los cuales entregamos en los primeros meses del año, como les entregamos esos kits escolares, entonces aquí venimos nosotros, nosotros trabajamos con una consultora que se llama Suma social de consultores y le hacemos varias .. ehh.. pues consultorías a diferentes empresas grandes en inversión social y también en voluntariado corporativo, el plus que tenemos es el buen voluntariado corporativo, tenemos más de veintitrés ... bueno aparte de los beneficiarios que son más de veintitrés mil niños a nivel nacional, tenemos el 54% de la planta activa de voluntariado y esto pues hace que las personas no se hagan proyectos para los niños, entonces tenemos un proyecto que se llama futbol para la convivencia que fue el cierre este sábado, que es por medio del futbol como les enseñamos los valores a los niños entonces tolerancia, trabajo en equipo, respeto, ese es un proyecto; hay otro que se llama Pasos que es de los papas de Pro niño.

Marcia: pasos padres?

Zea: De pues ehh.. no me acuerdo que es lo que traduce bien es pasos padres socialmente.. una cosa así...y los papas lo que hacen es que los voluntarios los capacitan para ellos después entren a trabajar en la compañía, entonces ellos lo que hacen es después se meten de vendedores, entonces claramente esto es con un proceso de identificación, con ONG, buenos esto es un proceso súper largo y ya después los mismos voluntarios de clientes capacitan a los papas y ellos se vuelven los siguientes trabajadores de ventas.

Marcia: Y digamos pero eso de voluntariado es más donaciones o ir a algún lugar o...

Zea: No el voluntariado corporativo se puede hacer en tiempo o en dinero, entonces aquí lo que hacemos es en tiempo y dinero, entonces la gente que no puede ir a las actividades, que normalmente las hacemos los sábados, todas las actividades que hacemos son con Pro niño para erradicar el trabajo infantil, todas entonces entregamos kits escolares, jugamos fútbol .. ehh no se .. Entregamos ropa, pintamos casas a la misma comunidad de Pro niño, todo lo que hacemos es con Pro niño, y esto que hace es que. Uno la compañía en cuanto a responsabilidad social empresarial, la compañía está mostrando unos cambios.. si me entiendes.., porque con el voluntariado nosotros somos como la imagen visible afuera de.. Como compañía no como Sim card o minutos de celular o movistar, sino como compañía somos una imagen mucho más grande, entonces la compañía muestra como estamos ayudando a la sociedad y como pues por medio de nuestros aliados, nuestros stakeholders, y ayudamos pues a toda la gente que está como.. Que tiene que ver con el cor de la compañía, ósea todo está siempre alrededor de nuestro que hacer...

Andrea: quieres preguntar algo más??

Marcia: no era algo súper pequeño, ósea era una persona externa digamos no la directora como tal, sino otra persona que trabaje con los proyectos, queríamos saber cómo lo ven.

Andrea: Zea, gracias por tu tiempo. (D. Zea, comunicación personal, 18 de diciembre, 2013).

TERCERA ENTREVISTA

Andrea: Bueno entonces como que te voy a empezar a hacer unas preguntas, ehh digamos en cuanto a variable división de trabajo, entonces ehh pues cuales son las áreas del departamento como tal, ósea ustedes como están divididos acá?

Estefanía: Bueno importante que sepas que esta área cambio, es decir mm hace aproximadamente 3 meses 3 o 6 meses el área se fusiono con el área de regulación, entonces digamos que la vicepresidenta de ese entonces que era Lina Echeverry ya no está en la compañía, sino ahora subió a un cargo mayor del grupo Telefónica ehh y Marcela Velázquez ya no está dentro de la organización.

Anteriormente estaba organizada de la siguiente manera: estaba la vicepresidente, dos gerentes una perdón dos directoras, estaba la directora una y dos directoras dos; una que era Marcela Velázquez y una que era Claudia Paricio, Marcela Velázquez era la persona que se encargaba de toda el tema de relaciones institucionales y responsabilidad corporativa y Claudia Paricio era la encargada de ehhh todo el tema de Fundación. En el tema de relaciones institucionales y fundación Marcela tenía cuatro personas a su cargo , la persona que maneja todo el tema de responsabilidad corporativa ehh digamos que es la líder de responsabilidad corporativa que soy en ese caso pues soy yo que es la persona que se encarga del informe de responsabilidad corporativa, premios, mediciones, ehh digamos que todo el proyecto y todo digamos que todo el modelo de responsabilidad corporativa, esta otra persona que se llama mmm Mariana Mejía, Mariana también es líder de relaciones institucionales y responsabilidad corporativa y ella se encarga de todo el tema de divulgación, creación de

contenido ehhh digamos que es la persona de comunicaciones del área, porque un área de responsabilidad corporativa sin comunicación pues es como si no existiera. Otra persona que se llama Iván Monpaque que es la persona encargada de todo el tema de ehhh digamos que ella se encargaba, esa persona se encarga del área de gestión de la ética que es la oficina de principios de actuación que acá están nuestros principios de actuación que son nuestro código de ética eh pues digamos que es todo el área de compliance y el área también de eh derechos humanos y hay una última persona que en estos momentos está vacante el cargo que pues todavía no se ha encontrado la persona y se llamaba Mirian Carolina Martínez ella era la encargada de todo el tema de comunidades de manejo de comunidades verdad.. ehhh Iván Monpaque tiene una persona a su cargo que es Camilo Méndez él es un analista él se encarga de todo el tema de mediciones de reputación y por el lado de Mirian Carolina Martínez hay una persona a su cargo que es Grace Milena Castro y ella digamos que lo que hace es todo el tema de eh apoyo, gestión de proyectos en comunidades y así.. y también hay dos practicantes que nos apoyan en el área. Ahora digamos que sigue igual pero ya no sabemos si va haber una directora que era Marcela como sabemos Marcela se fue ya no sabemos si va a ser una sola directora o una directora para fundación y responsabilidades corporativas .. Eso está pendiente.. Pero así más o menos se maneja el área. Ahh bueno y ahora digamos que llego una nueva persona que quedaría por debajo de la directora que es la gerente de sostenibilidad que en este caso viene siendo ya nuestra jefe que es Margarita Rodríguez.

Andrea: Bueno eso sería como toda la parte de la estructura eh por acá bueno hay algún miembro o comité encargado de los temas de responsabilidad social en la junta directiva de toda la empresa? O sea ustedes como se relacionan con la junta directiva de Telefónica?

Estefanía: Mmm Mira nosotros tenemos primero hay un comité de principios de actuación, en el comité de principios de actuación esta digamos que diferentes representantes de áreas de la organización y pues digamos que como órgano de gobierno esta ese comité y está liderado por Alfonso Gómez que es el presidente Alfonso Gómez digamos que es el que lidera estos temas de la junta directiva porque él hace parte de la junta directiva ... buenos días.. eh la junta directiva eh es digamos que la junta directiva lo que se hace es que se rinde cuentas anualmente y Alfonso es el que lleva la vocería de este tema.

Andrea: ustedes tiene algún porcentaje un presupuesto definido? Ósea digamos como manejan ustedes el presupuesto?

Estefanía: Anualmente a nosotros nos dan un presupuesto, la compañía nos lo da al área de responsabilidad corporativa de relaciones institucionales, fundación Telefónica es aparte fundación telefónica es una entidad aparte para que sepa tiene un independiente es diferente y a ellos les entrega digamos que el presupuesto se los entrega directamente España la casa matriz, fundación España y ellos tienen una área de cooperación y alianza entonces ellos digamos que levantan la plata a través de alianzas de cooperación con entes públicos.

Andrea: Pero digamos como se define, como definen ese presupuesto?

Estefanía: Ese presupuesto se define dependiendo de las actividades, nosotros somos un área que digamos que nuestro impacto se ve reflejado básicamente en un tema más cualitativo que cuantitativo, porque es un tema más de reputación e impacto que digamos en temas de

comunicación y de cómo salvaguardar la reputación de la compañía mmm y el presupuesto básicamente se define dependiendo de las actividades o proyectos que se lleven a cabo durante el año...

Mariana: Yo quisiera meter ahí la cucharada vale la pena notar que el área se llama relaciones institucionales y responsabilidad corporativa y en ese orden de ideas esta área también es la encargada de relacionarnos o de relacionarse institucionalmente y de abrir caminos institucionalmente, y eso que quiere decir .. con empresas con ONG, con gobierno y en ese orden de ideas desde esta área también salen todas las membresías y asociaciones a las que Telefónica pertenece (ANDESCO, SECODES, ANDI,) si? Porque esto nos permite a nosotros movilizar muchos temas digamos dentro esos estamentos y que esos estamentos sean la voz nuestra en caso de necesitarla.

Andrea: Ósea que ustedes ese presupuesto lo dividen en los proyectos que tiene durante el año?

Estefanía: Dependiendo de la planeación estratégica, ahí unos ahí un presupuesto que siempre es inamovible que es lo que decía Mariana que es todo el tema de ahh ehh membrecías ehh cuotas de mantenimiento tatata pero hay otros proyectos que son dependiendo de nuestra matriz de materialidad que son los proyectos asociados a digamos los impactos y oportunidades entonces está el tema de cuestión de aliados ehhh gestión de servicio al cliente ósea diferentes proyectos que le pegan a nuestro análisis de materialidad que por ende digamos que ehh que de ahí es que sale el proyecto como tal002E

Andrea: Ustedes como miden el desempeño del área? Tienen algunos indicadores específicos ohh..

Mariana: Pues yo creo que eso depende de las cuatro líneas de acción que Thefa te estaba contando, entonces Estefanía tiene sus maneras de medirse que tiene que ver con los premios, tiene que ver con los índices de transparencia, tiene que ver con el informe ella sabe más que yo de eso.

Tengo como medirme yo en mis redes sociales, en mis canales digitales, en mis estrategias de comunicación, en la efectividad de la comunicación o de la información que sale del área afuera ehh desde acá también se manejan los patrocinios entonces también en la efectividad de los patrocinios, porque los patrocinios no son el patrocinio perse, sino que tiene que ver con la necesidad de contar algún atributo de nuestra marca telefónica o nuestra marca Movistar bajo algún contexto o de movilizar algún tema en particular, entonces eso tiene que ver un poco con el impacto, la cantidad de gente a la que le llegamos un poco por el tema de Iván que tiene que ver todo con los principios de actuación, con los reportes que se generan, la gestión de conflicto de intereses y como Iván tiene todo el tema de reputación tiene que ver con ehh la medición de reputación, entonces por ejemplo el niño vasioso super fuerte la idea es que no nos bajemos de esos niveles, entonces o seguir subiendo o mantenernos y mantenernos dentro de esos atributos de los que nosotros estamos, subir dentro de las mediciones de MERCOSUR dentro del (REPGRA) si te das cuenta ya cada uno tiene su manera de medirse en el caso de Miriam y Tefa me corregirá si estoy equivocada, tenía que ver con toda la eliminación de barreras de instalación, a nosotros eso nos causa muchísimos problemas, el acercamiento a comunidades si? Esa es la manera en que nosotros nos medimos

y a partir de esas ideas o del análisis de la materialidad del que Thefa te está hablando nosotros establecimos unos índices que nos permiten ver cómo nos movemos y cuáles deberían ser esas métricas para nosotros lograr la gestión.

Andrea: Ehh en cuanto ahh la rotación laboral ustedes como la manejan en el área, ¿o sea sale mucha gente?

Estefanía: Digamos que este año fue un año atípico, este es un año en el área donde la verdad las personas llevaban más o menos más de 5, 6 7 años en la compañía ehh pero este año fue un año atípico en donde la vicepresidenta pues cambia de puesto y obviamente pues digamos que a partir de eso surgen diferentes movimientos ehh a causa de diferentes cosas mmm pero la verdad es que hay muy poca rotación en esta área y sinceramente no es solamente en esta compañía, el área de responsabilidad corporativa en cualquier compañía rota muy poquito porque? Porque hay muy pocas.. Obviamente hablando de en porcentajes y muy pocas personas que realmente.. hay muy pocas empresas que realmente manejan este tema y hay muy pocas personas que digamos tienen experticia en este tema, entonces una cosa es que este ese es un tema digamos que empezó hace muy poco realmente y las personas que iniciaron con esto son las más digamos que las que más experticia tiene por eso es tan poco rotativo.

Andrea: Bueno ehhh como divulgan la responsabilidad social de la empresa, dentro de la empresa y fuera de la empresa? O sea digamos como captan las personas de las otras áreas para que contribuyan con de proyectos de ustedes o por que medios?

Mariana: Mira yo creo que lo primero es una identificación de audiencia, entonces es identificar qué proyecto tenemos y a que público le queremos llegar con ese proyecto, entonces tu sabes que dentro de telefónica existe un canal interno que se denomina la intranet como en varias empresas y ese canal es el canal oficial de comunicación de la compañía, es un canal de actualización diaria pero además es el repositorio de información de la organización y nosotros nos pegamos de ese repositorio de la intranet para colgar nuestra información de acuerdo a la necesidad, habrán temas que contamos con una deuda super presupuesta porque no merece la pena digamos desarrollarla, pero hay otros temas que nosotros si le designamos, desarrollamos toda una estrategia de comunicación interna junto al área de comunicaciones para poder desplegar la información, entonces te voy a poner un caso específico. Vamos a hacer la semana de la sostenibilidad entonces nos sentamos con el área ambiental y decimos las actividades son 1, 2, 3,4 nos sentamos con el área de comunicaciones y definimos que vamos a comunicar que días y con qué espacios, porque no tiene como el mismo impacto comunicar en una nota chiquita o mandar un correo electrónico que sacar un pop-up en la intranet o mandar un mensaje de texto, no tiene el mismo impacto que un directivo sea el que le cuente a su equipo de trabajo que estamos desarrollando la semana de la sostenibilidad a que simplemente salga dentro de un banner si? Entonces nosotros definimos cual es el impacto que tiene la estrategia ¿o sea cual es el impacto que tiene la información que queremos divulgar y la desarrollamos, eso por un lado, por otro lado nosotros digamos de manera externa definimos si la información debería ir a medios de comunicación y los medios de comunicación los maneja comunicaciones si? Esa es la relación que manejan ellos entonces nosotros definimos si va a ser un comunicado de prensa, también dependiendo del impacto que queramos dar, si vamos a hacer una rueda de prensa

una cosa grandísima inmensa, si vamos a hacer un foro y vamos a invitar a medios de comunicación y foros dentro de los demás públicos que van a asistir si? Si simplemente vamos a hacer entrevistas one to one si vamos a hacer una ronda de medios, los que si es que todas nuestras estrategias están acompañadas por un tema de divulgación digital ehh no solamente del twitter de R6SOS que es el twitter que se maneja desde esta area sino de Movistar con Telefonica call prensa Telefonica call y el punto old Alfonso Gómez. No sé si sabias esto pero todos los martes se reúne el comité que es el comité de las personas que manejan las redes sociales entonces esta: R6SOS, fundación telefónica, prensa telefónica, Ariel Ponton, Alfonso Gómez ehhh Movistar call, waira call entonces las cuentas institucionales que tú te das cuenta que son grandes que son por las que se divulga el tipo de información que sea conveniente bajo cada cuenta porque por Waira se manejan diferentes temas, entonces uno va al comité y cuenta “resulta que vamos a lanzar el informe de sostenibilidad” que es pertinente contar de esto 1,2,3,4 yo soy la encargada de crear la batería de twits crear la información y retwittea, eso que nos permite pues dar mayor impacto y dar mayor divulgación en todo este tema, además que lo que hacemos el blog es buscar que sea un referente de responsabilidad corporativa mas halla de la divulgación propia de los temas de telefónica si? Entonces queremos que una persona experta en el tema vean el blog un referente de información no solamente de telefónica sino de es un caso de éxito es PETROBRAS, entonces PETROBRAS estará en el blog si? Pero eso depende de la gestión y de la profundidad que nosotros queramos dar de la información todos son diferentes y todas se gestionan de manera diferente.

Andrea: Ehmm ahora vamos a hablarles como de certificación ehh quiero saber cómo que certificaciones tienen ustedes ehh o que pactos o asociaciones pertenecen?

Estefanía: Mira nosotros estamos con el pacto mundial, adheridos al pacto mmm nosotros respondemos digamos a los estándares GRI mm somos digamos que en ese entonces éramos A+ pues porque ya están cambiando por el tema de GRI 4 de G4 ehh estamos en el DOW JONES SOSTENIBILITIE INDEX en el FOR GOOD ehh en el CARBON DISCLOSER ehhh estamos.. nos mide transparencia por Colombia anualmente eh que más digamos que tenemos obviamente nos hacen una verificación anual un tercero independiente ehhh y bueno digamos que somos una empresa que muy orgullosamente podemos decir que somos una empresa que está muy bien vista en temas de responsabilidad corporativa somos digamos que un mm tenemos “como se dice eso” somos un referente de buenas prácticas en temas de responsabilidad corporativa.

Andrea: Ustedes digamos tiene alguna conexión estructural con otras áreas fuera de.. ósea con otras empresas las áreas de otras empresas? Como lo hacen

Estefanía: Nosotros lo que hacemos es que nosotros siempre tratamos de hacer transferencia de buenas prácticas mmm y por eso hacemos parte de diferentes asociaciones o digamos que mesas de trabajo para digamos generar valor a la sociedad como tal, entonces digamos estamos en la mesa de ANDESCO, COMUNICACIONES Y RESPOSABILIDAD CORPORATIVA que salen iniciativas con varios empresas de servicios públicos, lo mismo en las mesas de trabajo del pacto mundial que son de derechos humanos, trabajo infantil ehh bueno en fin .. y adicional a eso nosotros hacemos alianzas sobre todo la fundación telefónica

con diferentes entidades y ONGs para digamos salir adelante su trabajo de radicación de trabajo infantil .. y así... en sus líneas de actuación

Andrea: Y digamos acá dentro de telefónica con que áreas trabajan?

Estefanía: Con todas..

Mariana: Ósea ahí unas con las que nosotros tenemos mayor índice de trabajo, entonces uno dice no tiene nada que ver por ejemplo el área de empresas con el área de responsabilidad corporativa .. FALSO. Porque nosotros también nos encargamos de abrir caminos institucionalmente por ejemplo resulta que empresas tiene la cuenta de Bancolombia y resulta que nosotros estamos buscando un aliado estratégico para presentar nuestro informe de responsabilidad corporativa, entonces ahí se crea una alianza institucional que nos permita ir juntos a presentar nuestro informe de responsabilidad corporativa, el área de TI es que el área de TI necesita posicionar al vicepresidente como uno de los referentes dentro de tecnología .. Lo hace esta área.. Pero entonces digamos que yo creo que con las áreas que más fuerte .. Ha bueno con todas las demás áreas nosotros hacemos levantamiento de información y documentación de existo. Pero yo creo que con las áreas que más relación tenemos claramente que con fundación telefónica dentro de nosotros, recursos humanos, comunicaciones es fundamental para nosotros, regulación que también hace parte de nuestra dirección, gestión de aliados y gestión ambiental y mercadeo.

En realidad nosotros nos relacionamos con todas, sino que hay unas con las que nos relacionamos más frecuentemente que con otras

Andrea: Ahí algún proceso del área que este tercerizado?

Estefanía: Pues no digamos que nosotros lo que hacemos es contratar consultores, pero digamos que para que sean un apoyo porque somos muy poquitos manos para hacer todo lo que hacemos, pero nosotros somos los que lideramos los proyectos directamente.

Mariana: Nosotros los pensamos, que otros nos ayuden a ejecutarlos es diferente, pero nosotros los pensamos.

Estefanía: Ahora de fundación si están tercerizadas cosas, entonces por ejemplo el voluntariado y así.. pero igual están pensadas desde adentro.

Andrea: Y ustedes reciben algún tipo de asesorías externas?

Estefanía: Si, para el informe de responsabilidad corporativa, para la medición de transparencia por Colombia, para proyectos con aliados, para temas digamos de gestión o alianzas o proyectos que tenemos con ONGs que nos ayuden a canalizar toda nuestra acción social de pronioño mmm si digamos que si tenemos algunas.. por ejemplo el tema de derechos humanos lo tenemos también, digamos que un consultor contratado para que nos apoye en el tema, pero como te digo todo es liderado desde acá.

Andrea: Pues yo creo que no las voy a molestar con más preguntas que era como para poder triangular toda la información (E. Sampetro comunicación personal, 03 de marzo, 2014).

CUARTA ENTREVISTA

Andrea: Buenos días Estefanía... como estas? Quiero que me cuentes un poco sobre los cambios que ha tenido el área, en primer lugar.

Estefanía: Bueno entonces no sé si recuerdas ehha Andrea que nosotros antes éramos de la siguiente manera estaba Lina Echeverry que era la vicepresidenta, eh luego de Lina Echeverry venían dos grandes directoras una de Fundación que se llama Claudia Paricio y una de relaciones institucionales que se llamaba Marcela Velázquez, debajo de fundación Telefónica pues habían muchas personas entre pues los grandes cabezas eran tres gerentes uno de cooperación, uno de proyectos sociales y uno de todo el tema contable y en relaciones institucionales no habían gerentes sino habían líderes, había un líder que manejaba todo el tema de reputación, había un líder que manejaba todo el tema de responsabilidad corporativa, había un líder que manejaba todo el tema de comunidades y había un líder que manejaba comunicación verdad? Eh pero todo cambio eh desde hace un tiempo eh Lina se fue a ser la jefe de digamos a nivel global de todo el tema de responsabilidad corporativa y comunicaciones eh y en ese cargo quedo Fabián Hernández, Fabián Hernández se trajo consigo todo el tema de regulación entonces digamos que la vicepresidencia quedo o el cargo de Fabián es vicepresidente o bueno director uno acá adentro de relaciones institucionales, fundación y regulación.

Marcela Velázquez también salió de la compañía, ella decidió irse a hacer sus proyectos personales al igual que Claudia Paricio y como estas dos personas se fueron se decidió..

Andrea: cambio muchísimo

Estefanía. Entonces debajo quedaron Fabián, debajo de Fabián hay dos directoras, una directora que es de fundación y relaciones institucionales que se llama ahora María Ximena Durango y otra persona que se llama Natalia Guerra de regulación.

Marcia: Que fue el tema que se trajo Fabián.

Estefanía: Exactamente. Pero si se dan cuenta estas dos las fusionaron, bueno esta directora debajo de esta directora digamos que esta una gerente de sostenibilidad que en este caso es mi jefe que se llama Margarita Rodríguez, un gerente de proyectos especiales o pues proyectos sociales pues que maneja temas de fundación. Una persona de todo el tema administrativo y contable que era este mismo eh y hay una vacante que es el gerente de cooperación, debajo de Margarita que es la digamos la gerente de sostenibilidad estamos ahora dos jefes que es el jefe de responsabilidad cooperativa para comunidades que se llama Iván Monpaque, hay un jefe de responsabilidad corporativa para asuntos institucionales que soy yo y hay un líder de asuntos al usuario esa líder de asuntos al usuario básicamente, bueno digamos que ya para contarles la lógica es.. Bueno para terminar el organigrama debajo del gerente de comunidades hay un profesional de comunidades, debajo del jefe de relaciones institucionales y asuntos hay un líder de responsabilidad corporativa, debajo del líder de asuntos al usuario hay un practicante y Margarita también tiene a cargo un profesional que maneja temas de reputación y mediciones.

Cuál es la lógica de esta área, digamos que yo me centro en el área de nosotros de la gerente de sostenibilidad, la lógica de nosotros es que cada.. ehh ser como estilos generalistas como de recursos humanos, que cada uno de nosotros tenga un pro, entonces en relaciones institucionales yo me encargo de recursos humanos, me encargo de proveedores, me encargo de presidencia, me encargo de ehh bueno básicamente digamos esos temas y del informe de responsabilidad corporativa, de documentación de buenas prácticas, de premios y reconocimientos.

Andrea: de hecho hace poquito terminaste el informe

Estefania: el informe, exactamente que se los voy a enviar para que lo tengan, eso es un camello, el informe es un camello parece que no es una bobadita, que uno entrega y bla y nadie lo lee, pero un camello bueno básicamente ya te cuento del informe, ehh bueno ese es el organigrama es como la lógica de esta área, la idea es que cada área este cubierta tenga una persona que va habla, reconoce, hace pública la información de ellos ehh comunidades por ejemplo nosotros tenemos que pensar que nosotros atendemos, nosotros digamos que tocamos de alguna forma mil comunidades mil personas que están afuera y lo mismo pasa con los clientes, nosotros tocamos mucho los clientes, les hablamos tenemos riesgos y oportunidades con cada uno de nuestros grupos de interés, entonces desde el área de sostenibilidad se gestionan los riesgos y las oportunidades con una gestión adecuada de grupos de interés, entonces básicamente ehh digamos que lo que uno hace es que hay unos riesgos yo te había contado, unos riesgos hay unas oportunidades y hay uno grupos de interés, unos grupos de interés que al mismo tiempo ...cuando nosotros vamos a hablar con ellos, cuando nosotros nos sentamos con ellos, cuando nosotros revisamos internamente cuales son nuestros riesgos sale una matriz de asuntos relevantes, una matriz de materialidad una matriz de asuntos relevantes y esa matriz de asuntos relevantes me dice a qué temas le tengo que apuntar y sobre esos temas yo empiezo a gestionar riesgos, toda compañía tiene riesgos los riesgos están asociados a cuanto impacta mi reputación y cuanto impacta mi bolsillo básicamente y los temas de oportunidades pues básicamente tenemos una oportunidad increíble que se llama la Fundación Telefónica en donde nosotros hacemos goles y donde podemos empezar a gestionar también un poquito aunque lo hacemos de manera consiente y absolutamente pues felices de hacer esta labor, también es un tema estratégico

Andrea: Eso digamos es como lo de las tablets?

Estefania: La tableta, por ejemplo que paso con la tableta esas Tablet es un tema que salió ya a nivel estado más que todo, pero que nosotros digamos que cada empresa las empieza a manejar diferente y obviamente a su favor, ósea tenemos que tener claro que nosotros trabajamos en una compañía y que como trabajamos en una compañía nosotros tenemos que servirle a la compañía no solo para hacer cosas filantrópicas sino para mitigar riesgos, gestionar oportunidades y tener claro que quieren los grupos de interés, para que, para meterlos también y tener digamos posibilidad de ehh negocio también, básicamente eso es así y eso fue lo que paso y eso es lo que pasa ahora.

Andrea: Pues la idea de hoy es que ehh la vez pasada yo te había hecho unas preguntas ehh digamos nosotras tenemos una base de preguntas una matriz metodológica, cuando nosotras hablamos con nuestro tutor nos dijo bueno la idea es que antes cuando estaba Marcela ella nos había contestado digamos todas las preguntas ehh entonces nuestro tutor nos dijo que la

idea es hacer una triangulación de toda la información entonces la idea es que contesten tres personas las mismas preguntas para ver que está bien que está mal, ósea y ver si coincide esta información, entonces lo que vamos a hacer es complementar un poquito la entrevista de la vez pasada para no quitarte tanto tiempo y las preguntas que hice la vez pasada como que las avancemos hoy.

Estefania: Y una tercera persona quien sería?

Andrea: Estamos buscando porque ya tenemoos..

Estefania: Tienen la de Marcela que es una gerente, una directora ahora me la están haciendo a mi si quieren se la pueden hacer a una persona digamos por ejemplo Diana me parece que es una buena opción que se la hagan pues porque tiene una visión diferente o Margarita que es la gerente

Andrea: Bueno ya que empezamos digamos con la parte del organigrama ehh entonces cuales son los criterios para definir el área de responsabilidad social, digamos ehh si están enfocados en clientes directos en alguna zona geográfica en servicios...(se interrumpe la entrevista por una tercera persona) bueno digamos que este indicador es como identificar criterios para la definición de las áreas de responsabilidad social empresarial enfocados por procesos clientes directos, zonas geográficas o servicios o algo así, entonces acá la pregunta es qué criterios se tiene en cuenta para definir el área de responsabilidad social?

Estefania: Bueno digamos que para nosotros es fundamental nuestros grupos de interés los más cercanos, entonces teniendo en cuenta eso nosotros digamos que empezamos a gestionar como te contaba esta nueva área y ehh digamos que tiene un poquito de lógica con el área anterior pues con la estructura del área anterior, en donde ehh pues hablamos temas con proveedores, con empleados, con clientes con accionistas con la sociedad en general a través de la fundación telefónica ehh y digamos con ehh sector educativo sector social y eso pero nuestro criterio de responsabilidad corporativo es basado básicamente en nuestros grupos de interés y las necesidades de ellos en las expectativas de ellos y como respondemos nosotros a esas expectativas, por eso estamos divididos en interno, comunidades y clientes.

Andrea: Ya que tocas el tema de los grupos de interés, ósea las unidades de recurso de la responsabilidad social están divididas en sus respectivos equipos de acuerdo a los grupos de interés?

Estefania: Ósea hay una subdivisión acá interna de entonces yo me encargo de que empleados, proveedores, accionistas ehh y digamos algunos gremios. Ehh digamos que el jefe de comunidades se encarga de comunidades como tal y donde nosotros digamos hacemos presencia y esta una tercera persona que es la que se encarga del cliente ehh si clientes, empresas, clientes ehh y bueno digamos que eso como lo primero.

Andrea: Ok, bueno digamos que ya pasando a otra.. Identificar los grupos de trabajo interdisciplinarios o de staff y su función. Existen equipos de trabajo interdisciplinarios al interior del área de responsabilidad social en su empresa y cuál es su función}?

Estefania: Pues digamos que nosotros somos una área muy chiquita al final mm de muy poquitas personas

Andrea: Cuantas personas son más o menos?

Estefania: pues en el área de sostenibilidad solamente pues porque en el fundación es mucha gente, son dos, cuatro, seis, siete somos siete personas entonces nosotros digamos que si nos apoyamos mucho de terceros de proveedores ehh por ejemplo un proveedor de nosotros es el que nos apoya en toda la gestión y desarrollo del informe de sostenibilidad eh la persona que nos ayuda con todo el tema de ehh diálogos con grupo de interés ehh personas que nos ayudan con proyectos especiales como derechos humanos, ehh digamos que plataformas ehh por ejemplo tenemos aquí plataformas que nos apoyamos a través de las plataformas digamos de celulares se puede decir así mm para movilizar temas sociales con nuestros proveedores y digamos que esperamos mucho cambiarlo para también movilizar nuestros programas.

Andrea: y en cuanto a los procesos ehh bueno digamos que acá la definición es como: actividades del área recursos humanos de responsabilidad social que son llevadas para el logro de sus resultados, tenemos dos variables cuales son los procesos del área y como se llevan a cabo esos procesos, ósea la descripción de los procesos que ustedes llevan acá internamente.

Estefania: pues lo que pasa es que nosotros estamos divididos en por ejemplo nosotros ehh gestionamos proyectos, mitigamos riesgos, rendimos cuentas, dialogamos con los grupos de interés y en todos esos puntos tenemos proveedores, entonces tenemos proveedores nosotros digamos que gestionamos todo internamente, también externamente . Esos digamos que tanto en la rendición de cuentas como en el dialogo de grupos de interés, como en el desarrollo del informe como en la gestión de proyectos, digamos que tratamos de NO pero siempre vamos a necesitar un proveedor, casi siempre.

Andrea: Ok, ehh Ah bueno en cuento digamos en cargos, los cargos que están acá internamente ehh tienen algún método de medición de desempeño de ustedes se lo miden con algún indicador.

Estefania: Bueno digamos que nosotros nos medimos con los indicadores de recursos humanos, ósea si nos gestionamos, es decir todo le mundo tiene su MCI, sin embargo cada uno de nosotros está dividido, digamos que tiene sus MCI dependiendo sus responsabilidades, por ejemplo las mías son internas con empleados y proveedores especialmente, las de por ejemplo Camilo son de reputación y medición, las de Mariana son temas más de que impactan a clientes ósea reputación externa y iban temas de comunidades, por ejemplo cuales son mis MCI por ejemplo es el desarrollo y el lanzamiento de medición de cuentas del informe de responsabilidad corporativa ehh otro es ehh gestionar un proyecto de volvernos el mejor lugar para trabajar para jóvenes universitarios y eso es con alianza con recursos humanos y un tercero es una plataforma que nosotros tenemos que tenemos a servicio de otras empresas para mitigar riesgos ¿?? Y digamos que eso es para poner al funcionamiento y distribución de otras empresas, básicamente es eso.

Andrea: Digamos que en cuanto al grado de rotación laboral tu como lo vez?

Estefania: el de nosotros es muy poco.

Andrea: A pesar de toda la reestructuración que han tenido.

Estefania: Si pues digamos que la reestructuración no fue como tal reestructuración sino que fue pues Marcela y Claudia llevaban más de doce años acá, ósea llevaba un montón, ehh y nosotros digamos que acá pues yo llego cuatro años ósea si hay movimiento de hecho en el tema de sostenibilidad se está moviendo mucho afuera ehh entonces digamos que no es mucho.

Andrea: tú crees que ha habido digamos hechos específicos que hayan cambiado o transformado el área?

Estefania: Totalmente, siempre se llega al ...??. sobre todo como un comité directivo diferente que en este caso es todo el comité directivo en ese sector, ehh los clientes la mayoría de los gerentes cambia la visión de área mm digamos que nosotros antes estábamos muy enfocados a reconocimientos, premios y digamos que posicionamiento de marca, ahora estamos más en gestión de proyectos, entonces digamos que eso ha cambiado mucho ehh y bueno si pero lo importante es que el cambio siempre es bueno.

Andrea: ehh haber haber bueno digamos en cuanto a la parte de ehh que se enlazan con diferentes organismos diferente sistema ehh cuáles son los medios de comunicación utilizados en el área, tú la vez pasada me habías comentado pues que ustedes usan varios medios.

Estefania: Digamos que nosotros somos un área que digamos que tratamos de trabajar con la mayoría de los canales tradicionales y nuevos que trae la cultura digital, entonces estamos hablando de que nosotros grupos de interés a través de twitter, Facebook, el blog ehh digamos que hablamos a través de canales de dialogo online ehh (.. de recompensa) que es una plataforma de la compañía ehh digamos que intranet, comunicados de prensa, rueda de prensa, bueno mil.

Andrea: Y ehh me habías comentado que digamos cada uno de ellos tiene como tercerizado algún servicio o alguna ayuda pues de....?? Pero osea existen grupos interdisciplinarios que trabajen fuera de la compañía, osea que sean de Telefónica pero que trabajen afuera?

Estefanía: No, no los tenemos, ósea terceros no.

Terceros en la fundación, solamente dos (Estefania pregunta a una tercera persona para confirmar su respuesta)

Andrea: ehh digamos la asesoría externa que ustedes reciben en temas es más para el informe?

Estefania: La información que recibimos..

Andrea: No, no, no ósea la asesoría que ustedes reciben es para el informe.

Estefania: Es para el informe pero también para proyectos, por ejemplo tenemos proyectos ehh de derechos humanos, tenemos proyectos ehh en temas de movilización de causas sociales a través de plataformas web, tenemos proyectos educativos ehh bueno todo lo que tiene que ver con fundación telefónica que trabajan en cuatro líneas: voluntariado, cultura digital, ehh erradicación de trabajo infantil y educación y aprendizaje, digamos que en todas

esas líneas seguramente van a encontrar algún tipo de proveedor o aliado estratégico que ayude a llevar a cabo estos proyectos y nosotros digamos que también bueno digamos que más que todo en proyectos por ejemplo en temas de ehh apalancamiento de la reputación.

Andrea: Y digamos ya para ir cerrando ehh ustedes como le dan a conocer a las personas ósea público en general ehh los proyectos que ustedes tienen?

Estefania: Es pura divulgación, ósea nosotros a través de todas nuestras redes sociales, pero también a través de movilización

Andrea: que es?

Estefania: digamos que nosotros ofrecemos generamos una nota y que ellos muevan la nota por si solos no paguemos, uno no paga por salir en el Tiempo, uno no paga por salir en la Republica, sino es tan buena la nota que ellos las publican, digamos que nosotros en eso si somos muy juiciosos, nosotros tratamos de no pagar ninguna Todo lo que sale en comunicados pues de nosotros, comercial es otra cosa totalmente diferente pero nosotros por ejemplo ehh Nairo Quintana informe de sostenibilidad, de hecho eso es un indicador del equipo de nosotros, porque digamos que nosotros hablamos de generar no se mil millones de pesos en (ti3) es que se ahorró mil millones de pesos la compañía pero pues digamos lo que sobro logro ehh posicionarse como tal porque fue premio (topic)y porque no sé qué sin pagar un peso.

Andrea: Pues yo creo que ya las otras preguntas las habíamos abarcado en la entrevista pasada.

Estefania: Ehh niñas lo que necesiten. (E. Sampedro comunicación personal, 10 de noviembre, 2014).

QUINTA ENTREVISTA

DICIEMBRE 11 DE 2014

Andrea: Bueno Diana, Eh pues quiero que me cuentes un poquito cuanto tiempo llevas acá en el área, que cargo tienes, como ha sido tu proceso acá dentro el área.

Diana: Ok bueno, en esta área empecé formalmente en septiembre, pero desde antes estaba trabajando en fundación telefónica, y yo inicié mi práctica en Diciembre de 2009 en el área de responsabilidad corporativa, entonces hice mi practica hasta junio-julio de 2010 y ahí pase el área de Fundación Telefónica como profesional de cooperaciones donde estuve coordinando entre otros el programa de jóvenes eh y apoyando todo el tema de cooperación

de la fundación con los convenios de asociación que celebramos entre la fundación telefónica con entidades públicas privadas.

Andrea: Listo. En primer lugar quiero hablar un poquito cómo de la evolución del área acá dentro de Telefónica, entonces pues es cómo la dimensión de la historia, no sé si tú de pronto reconocas algunos hechos o fenómenos que han trascendido dentro de la historia de responsabilidad social, si tienen alguna costumbre, cómo todo lo que ha venido pasando para que ahora sea lo que es el área.

Diana: Digamos que la responsabilidad social en el momento que yo llegué empezó a tomar muchísima fuerza en la empresa, pero antes de eso digamos que fue todo el tema en el que tuvo que trabajarse muy fuerte para ganar el posicionamiento en el interior de la empresa, incluso todavía se ve, digamos que ya está más en auge todo el tema de ehh RS y ya se ve cómo algo relevante que le aporta un valor a la empresa. Mucho antes digamos que en el momento en el que tuvieron que establecer el área, digamos que todavía no se conocía, hasta ahora se estaba empezando hablar del tema y tal vez en ese momento fue más duro.... Ya digamos que en este la empresa es totalmente consiente de la importancia de tener un área de RS que le genera valor a la compañía.

Andrea: En la variable de plataforma estratégica, ya cómo entrando un poco más a fondo, que impactos o que decisiones, actividades tiene la el área frente a la sociedad, el ambiente, cómo incorpora la compañía la RS, los principales proyectos que desarrolla.

Diana: Digamos que gran parte de la acción social se gestiona a través de Fundación Telefónica, sin embargo es de Responsabilidad Corporativa también digamos que ehh gestionas y canalizamos y somos digamos ehh quienes monitoreamos o quienes hacemos visibles las buenas prácticas que se desarrollan en el negocio.

Dentro de la acción social que se hace en Telefónica hemos tenido diferentes líneas de acción, hemos trabajado mucho en la parte de erradicación de trabajo infantil, esto también muy alineado con lo que los principios a los cuales nos hemos adherido, entonces por ejemplo, estamos adheridos a los 10 al cumplimiento de los 10 principios del pacto global. Uno de ellos que es el principio cinco, es la erradicación del trabajo infantil, y en ello digamos que hemos contribuido fuertemente, hemos hecho intervención directa donde ya hemos beneficiado y hemos hecho atención a más de 49.000 niños y niñas en 50 municipios de Colombia.

Esto a través de 10 organizaciones aliadas, pero también nos hemos encargado de relacionar de cómo las TIC pueden aportar a estas causas sociales y allí lo que hemos hecho también movilizar a empresas, a ciudadanos, a la academia, entonces por ejemplo a ciudadanos a través de herramientas cómo la aplicación “aquí estoy”, empresas a través de “aquí estoy y actúo”, que es todo un desarrollo algorítmico que se creó para que las empresas puedan tener un autodiagnóstico automático y luego debe dar respuestas a unas preguntas y así mismo se les genere una plan de acción. También trabajamos en ejes de cultura digital, de educación y aprendizaje, de voluntariado corporativo, entre otros.

Andrea: Crees que existió alguna circunstancia social, cultural o económica dentro del sector en el que estamos en la puesta de la RSC en la compañía? O sea hubo algo trascendental

digamos dentro de nuestro sector que hizo cambiar cómo ese enfoque de Telefónica? O se vino desarrollando poco a poco, o sea no existió un choque o algo así?

Diana: No yo lo veo más porque fue desarrollándose, digamos que la RS antes mmm no era tan reconocida, si? Y que ahí era lo que te comentaba un poco al principio, antes tocaba un poco darse a la pelea demostrarle al alta dirección porque era relevante. Ehh pero creo que en este momento ya es notorio para todos que el tener un área de RS que gestione los asuntos institucionales es mente relevante, además porque ayuda digamos a monitorear todas las mediciones de reputación.

Andrea: Existe algún gobierno corporativo acá? Digamos una junta directiva, un comité encargado de esos temas que frente a la alta dirección presente todo esto, como se divide o cómo presentan ustedes eso, el presupuesto cómo se maneja.

Diana: Ok. Digamos, Fundación telefónica tiene un propio presupuesto que viene desde España, entonces te voy hablar de dos cosas: Una de fundación Telefónica y el otra del área de RC que hace parte del negocio directamente. Entonces, si bien, en la dirección de relaciones institucionales, fundación y regulación, cuyo director uno es Fabian, hace parte de la estructura de Telefónica Colombia, que le reportamos a Alfonso Gómez, osea mira esta es la estructura cierto? Acá Fabian le reporta a Alfonso cierto? Directamente, porque estamos acá? Porque somos áreas de apoyo, no acá que son las áreas que son directamente relacionadas con la parte comercial, esta área de apoyo le reporta directamente a Alfonso, al reportarle directamente a Alfonso pues ya digamos que lo que funciona cómo cualquier otra área de la compañía, entonces Fabián participa en los comités primarios de presidencia. Ehhh y adicionalmente digamos que desde esta dirección uno se desprenden dos direcciones, dos, la de regulación que tiene presupuesto del negocio, osea cuando digo del negocio yo hablo de Telefónica Colombia, ehh osea de Colombia Telecomunicaciones cómo razón social y la dirección dos que tiene digamos que se podría abrir como en dos patitas: relaciones institucionales y Fundación. Relaciones institucionales tiene un presupuesto también de Telefónica Colombia osea de Colombia Telecomunicaciones pero Fundación Telefónica los recursos vienen directamente desde España.

Esto digamos que tiene una implicación importante en dos sentidos: Uno, que Colombia Telecomunicaciones al ser mixta osea al tener participación del estado, digamos que no puede hacer donaciones, entonces antes que pasaba? Antes cuando éramos privados totalmente Movistar nos donaba una parte y Colombia Telecomunicaciones otra; después lo que se hizo fue que directamente nos enviaran los recursos a Fundación Telefónica Colombia desde Fundación Telefónica España, si? Entonces así digamos evitamos que hayan inconvenientes en el tema de donaciones.

Andrea: Pero el estado a nosotros, bueno, nos ayuda en algo? O sea como no permite donaciones, el estado hace algo?

Diana: No, lo que hemos hecho con el Estado es a través de alcaldías y gobernaciones convenios de asociación.

Andrea: Ok, listo.

Diana: Y el área de relaciones institucionales si su presupuesto viene del negocio, o sea de Telefónica Colombia que es ahora donde estoy yo. Ahora bien, el presupuesto de fundación Telefonica Colombia, pasa por aprobación de digamos de junta y demás y lo tienen que presentar a planeación a Fundación Telefónica España.

Andrea: Pero digamos hay algún porcentaje exacto o sobre qué medida sacan el porcentaje, digamos respecto al año anterior o según proyectos?

Diana: Mmm, pues digamos yo no estoy en la parte de presupuesto como tal, digamos que hay puedes hablar con Everth que es el gerente administrativo que él te puede explicar súper bien el detalle de esa parte. Yo lo que veo es que se toma en cuenta el ejecutado del año anterior y se hacen digamos depende mucho de la directriz, si nos piden un ahorro del tanto por ciento o si nos dicen vamos a tener esto más. Depende mucho de los recursos que haya desde España o desde acá desde el negocio. Emmm y lo que se hace es mirar sobre ejecución cuanto realmente se ejecutó y empezar a dividir por los proyectos, por la planeación que haya, que eventos vamos a tener, y así.

Andrea: Bueno. Digamos ehh ya en la siguiente variable que es división del trabajo, pues bueno, tú me acabaste de contar un poquito la descripción del organigrama, pero si me habían comentado que el área tuvo un cambio bastante amplio desde el año pasado, si quieres me cuentas un poquito.

Diana: Desde hace varios años... ehh... en 2007 la fundación, digamos el área de RS se venía trabajando, o sea incluso fundación Telefónica estaba cómo inmersa al área de RS, pero a partir de 2007 lo que se hizo fue constituir formalmente la Fundación Telefónica Colombia, ehh eso quiere eso tiene unas implicaciones y eso quiere decir que la Fundación Telefónica Colombia tiene ehh su propia razón social, tiene su propio representante legal, tiene una junta, tiene una asamblea, digamos es una organización independiente.

Andrea: Como un holding?

Diana: Es, o sea hace parte del grupo pero es la Fundación empresarial, sin embargo tu ves que dentro de la estructura estamos adentro. Emmm que pasa? Que las líneas de ejecución de la fundación Telefónica, digamos en cierta forma tenían que ver con el negocio pero a veces se separaban un poco, ahora lo que estamos buscando es que cada vez haya mas relación directa con el negocio, con el cor del negocio, ehh entonces por eso digamos de hacer intervención directa y donde esa era digamos uno de los mayores usos de nuestros recursos, de nuestro presupuesto, era la intervención directa a niños y niñas trabajadores o en riesgo de estarlo. Y ahora lo que se hace es hacer una transición en estas líneas de acción y empezar a monitorear que proyectos digamos deben ir mas alineados con el negocio, entonces digamos que ya ehh nos estamos volcando más hacia unos proyectos basados en educación, con énfasis en TIC.

En ese sentido digamos que Fundación Telefónica a partir del año 2007 empezó a ser digamos ehh formalmente constituida y allí su directora fue Claudia Paricio, en ese momento la directora uno, o sea que ahí en ese momento no eran directores uno sino vicepresidentes

era Lina Echeverry, debajo de Lina Echeverry se abrían dos patitas, ahí todavía no teníamos la parte de regulación, la parte de regulación era una vicepresidencia independiente, o sea estaba Fabián con el área de regulación y Lina como vicepresidente de Relaciones Institucionales y Fundación y de Lina se desprendían las dos direcciones, que era la de Fundación con Claudia Aparicio y la de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Corporativa con Marcela Velásquez que es un poco el que ves acá que está Si tú te metes por acá directamente por relaciones institucionales, acá en organigrama.

Bueno acá incluso aparece ya Fabián, y aparece ya el área de regulación pero te lo voy a mostrar. Entonces estaba Marcela Velásquez y Claudia Aparicio, cierto? Antes de hacer esta integración con Regulación. Debajo de Marcela se desprendía todo el tema de responsabilidad corporativa, emmm digamos que la responsabilidad corporativa como se ha ido trascendiendo es un poco digamos como estamos funcionando en este momento, es que lo tenemos dividido por stake-holders, entonces por ejemplo desde asuntos institucionales que somos Estefanía y yo, emm revisamos todo lo que tiene que ver con la cadena de suministro, con recursos humanos, con accionistas, y digamos al rendición de cuentas a Alfonso de presidencia. Desde lo que maneja Mariana Mejía digamos que ahí es clientes, usuarios básicamente emmm y ella maneja algo del tema de niñez con “Te protejo” y de protección de los niños frente a las pantallas; y por ejemplo todo el tema de jóvenes el estudio de la encuesta de los millenials. Acá desde Ivone con Grace trabajan todo el tema de comunidades, de medio ambiente, de paz. Y Cami hace los monitoreos de las mediciones de reputación y todo el tema de planeación. Así es cómo lo tenemos un poco dividido en este momento, además porque el grupo se ha ampliado.

Antes que era cuando estaba esta división un poco, ahí básicamente estaban ... eran cómo tres personas, ah bueno porque además desde acá también manejamos desde asuntos institucionales, Estefanía y yo, manejamos todo el tema de ética con la oficina de principios de actuación de la compañía.

Y digamos que paralelamente fundación Telefónica, lo que tenía era una digamos que ha tenido una evolución enorme, primero porque tenía un equipo muy pequeño donde los mismos que ejecutaban eran los mismos que llevaban seguimiento, presupuesto y demás, y ahí poco a poco se fue evolucionando, luego se creó la gerencia de programas independiente a la gerencia administrativa, y luego eso evolucionó a tener eso adicionalmente una gerencia de cooperación. La gerencia de cooperación lideraba a los líderes regionales que son digamos los representantes del área de relaciones institucionales y fundacional a nivel regional. Entonces Colombia lo tenemos así dividido cómo lo tiene dividido el negocio, por las regiones por las seis regiones y a cada líder tiene una región específica, una o dos o tres, dependiendo del caso. Tenemos una líder en Caribe, otro líder que ahorita está en vacante que tiene todo occidente, noroccidente, suroccidente, tenemos otro líder que tiene Bogotá y tiene sur oriente y tenemos otro líder que tiene Nororiental.

Así mismo digamos que esa gerencia de cooperación se construyó y pues ahí empezó un poco a robustecerse el equipo, ya diferenciando que y también fortaleciéndose en la parte administrativa digamos ya siendo muchísimos mas juiciosos con la parte del seguimiento al presupuesto, elaboramos empezamos a ser juiciosos con el cuadro de mando, a hacer seguimiento, digamos que uno planea unos indicadores al año y esos se mensualizan y el

cuadro de mando lo que nos permitió fue hacer seguimiento a cada uno de esos indicadores mensualmente. Entonces nos permitía tener un monitoreo de cómo íbamos respecto a la meta año, eso desde la parte administrativa que se empezó a robustecer. La parte de la gerencia administrativa digamos que ya se tecnificó muchísimo más y la parte de la gerencia de cooperación tomó todo el tema de cooperación y relacionamiento a nivel regional.

Andrea: Digamos bueno en la parte de coordinación del trabajo.

Diana: Ah bueno espérame. En esto digamos que ya después lo que pasó fue que en este momento, ah bueno, Lina le salió la oportunidad en Latam y ahora es nuestra directora pero a nivel Latam, y eso lo que hizo fue que Fabián con el área de regulación absorbiera relaciones institucionales y fundación, y es por eso que ahora ya no eran dos direcciones relaciones institucionales y responsabilidad corporativa con Marcela Velásquez y fundación Telefónica con Claudia Aparicio, sino que a eso se le adiciona una mas que era regulación que era Natalia Guerra. Entonces Fabián quedó con las tres direcciones.

Posteriormente Claudia y Marcela deciden salir de la compañía porque tenían otros proyectos y lo que se hace en ese momento es unir esas dos direcciones, entonces en este momento debajo de Fabián hay dos direcciones, está la de Natalia Guerra con el tema de regulación y esta Maria Jimena con el tema que ya se unió que es relaciones institucionales y responsabilidad corporativa con Fundación y este es el que encuentras al lado de allá, adicionalmente hubo otros cambios y es que si tú ves antes la gerencia administrativa hacia parte era de Fundación, resulta que ya con esta nueva estructura lo que se hizo fue que la gerencia administrativa se convirtiera en un área transversal de toda la dirección, eso quiere decir que ya no se hace seguimiento del presupuesto y del cuadro del mando, y del seguimiento a los indicadores no solamente de fundación sino transversalmente a toda el área. Así mismo el área de comunicaciones, que ya es un tema transversal, lo que pasa es que acá ya aparece directamente de esta área, y acá reporta Natalia directamente a Fabián y Ever también quedó reportando directamente a Fabián.

Andrea: En cuanto a la coordinación del trabajo, pues creo que ya algunos temas los tocamos, pero cuales son los procesos de divulgación de responsabilidad social de la empresa, cómo el público tiene información a las actividades de la naturaleza del negocio, que herramientas se emplean para transmitir toda la información, como se maneja esa parte de comunicación.

Diana: Bueno, digamos que acá tenemos un área cómo de comunicaciones dentro de esta área, pero adicionalmente tu sabes que en la compañía hay un área específica de comunicaciones, entonces lo que normalmente se hace es que el área interna de esta área que es Natalia Romero, con su equipo, tienen unos comités, participan en unos comités permanentemente con el área de comunicaciones de la compañía, el área de comunicaciones de la compañía bien sabes que está dividida en comunicaciones internas y externas, entonces digamos que depende más de la programación de que eventos tenemos en ese momento, de si es una comunicación interna o externa y así ellos hacen una planeación. Que medio se usan? Digamos que si es interno se usa todo el tema de Intranet, y ya un tema más elaborado a través de la agencia con los tropezones y todo ese material de merchandising que tú ves digamos en la entrada, dependiendo de la estrategia, por ejemplo, hace poco salió la campaña de pedaleando, lo de las bicicletas, entonces digamos dependiendo de la estrategia del evento que se tenga entonces se crea todo una estrategia. Adicionalmente digamos que manejamos

otros canales y es el de redes sociales que se están constantemente actualizando, que ese si maneja desde comunicaciones del área eh apoyado digamos ya si es con la participación e algún directivo por ejemplo de Alfonso, entonces nos acompañan desde la parte de comunicaciones.

Por ejemplo Alvarito, cuando tenemos alguna actividad con la participación de Alfonso entonces el va y monitorea y trina. Adicionalmente digamos que tenemos la Intranet, el espacio en la Intranet, para publicar notas, los medio internos de boletín, del día a día, allí también publicamos notas y tenemos algunos externos como la página web, tenemos el blog de responsabilidad social, y también manejamos diálogos con grupos de interés que son eventos, otro tipo de eventos que nos permite tener contacto con los diferentes grupos de interés y algo muy importante y es que anualmente hacemos ola rendición de cuentas que se coordina desde esta área. Eso es un informe, que es el informe que yo te pasé, que lo que hacemos es reunir la información de toda la compañía y eh presentarla año vencido bajo unos estándares digamos de responsabilidad corporativa que está el Global Reporting Initiative (GRI), o la MIL que son estándares que le permiten a uno parametrizar y responder a ciertas prácticas para cumplir con los diferentes principios, que sea material por ejemplo que en realidad este reportando lo que es a los grupos de interés les es importante, que sea equilibrado, que muestre comparabilidad de cómo te comportaste respecto a otros años, entre otros.

Andrea: Tú me habías comentado algo de unas publicaciones gratis entre comillas.

Diana: Ah bueno, entonces adicional a los informes también manejamos una programación de pagamos pauta, entonces decimos nos interesa salir esta semana, o por ejemplo, hace poco salió esta publicación que es la de corresponsales, este es un libro súper importante en el tema de Responsabilidad Social tiene mucha información, y acá por ejemplo salimos nosotros, sale el caso de Telefónica, esto es pago, por ejemplo si queremos salir en la revista de sostenibilidad de la revista semana, entonces digamos que a veces eso es pago, hay unas que son pagas, hay otras que lo que hacemos es en cualquier evento, organización de algún espacio que tengamos, lo que generamos son unas notas de prensa con el área de comunicaciones, el área de comunicaciones lo transmite a comunicaciones de la compañía y ellos lo que haces es comunicarlo y enviarlo a diferentes medios, los medios ahí toman la decisión de si lo publican o no, la idea es que sea llamativo o vendedor para que lo publiquen, eso lo que genera es free pres, el free pres lo que hace es que te publiquen tu noticia pero gratis, sin que tu hayas pagado.

Andrea: Si era ese el que no me acordaba. En cuanto a las certificaciones pues tu sabes que a nivel mundial hay muchas guías, indicadores, el que tú me decías ahorita del AMIL, a que otro estamos anexo, que otros pactos, asociaciones, grupos estamos?

Diana: Digamos que nosotros lo que estamos buscando es reportar bajo los estándares del GRI, que es el Global Reporting Initiative, pero adicionalmente que estemos cómo en algunas emmm como membrecías o claramente pertenecemos al pacto global, emm participamos en las mesas digamos con de la ANDI, digamos en diferentes actividades con la cámara de comercio, ahora lo que estamos haciendo es nosotros cómo te comentaba ahora hemos participado mucho, hemos trabajado en el tema de radicación del trabajo infantil y después de haber liberado desde fundación Telefónica el tercer encuentro internacional contra el

trabajo infantil, que fue en 2010, de allí surgió la necesidad de crear una hoja ruta y allí con el pacto global lo que creamos en 2011 fue una mesa de trabajo del principio 5, de la radicación del trabajo infantil y allí tu sabes que desde el pacto global las empresas se adhieren voluntariamente, y allí lo que hicimos fue que algunas empresas participaran y hoy digamos hemos trabajado de la mano con el Ministerio del Trabajo, y lo que queremos lanzar la próxima semana es la red de empresas contra el trabajo infantil, digamos en esos espacios también hemos participado en mesas técnicas digamos de derechos humanos, de paz, Business for Peace que también es una iniciativa del pacto global.

Andrea: Listo

Diana: Digamos todo esto también lo que encuentras en el informe de sostenibilidad, de donde estamos, en que espacios participamos.

Andrea: Tú me comentabas ahorita sobre la línea de reporte, ustedes tienen algunos indicadores que evalúen el desempeño del área o cómo los miden a ustedes, o sea nosotros dentro de la compañía tenemos la medición anual, pero a ustedes como área los miden de alguna manera?

Diana: Nosotros cómo cualquier otra persona en esta compañía, funcionamos con la misma metodología de los MCI, que son las metas crucialmente importantes, esos MCI que ahora son cuatro incluyendo el ISC, los tiene desde Fabian hasta el analista. Y lo que hacemos es ir desagregando digamos de acuerdo a cada área, en nuestro caso digamos que va muy en línea, digamos en mi caso o tu sabes que las metas crucialmente importantes dependen de lo que realmente es que tu gestionas, entonces acá esos MCI van a depender de lo que realmente cada uno gestiona, en mi caso por ejemplo desde asuntos institucionales que gestionamos con Estefanía: la rendición de cuentas, diálogos con grupos de interés, todo el tema de ética con la oficina de principios de actuación, y los diferentes proyectos por ejemplo para mantener la reputación con jóvenes y mejorar la reputación con jóvenes.

Andrea: Listo. En cuanto al dinamismo del área como lo ves, crees que la rotación es alta, media, baja, que tan dinámicos son los cambios, que tan diversificados son los proyectos del área ¿

Diana: Digamos que en este momento si veo que el área si ha tenido unos altos niveles de rotación, pues también por la situación que te comentaba anteriormente, también en este momento por ejemplo el gerente de cooperaciones esta en vacante, hemos tenido muchos cambios, gerente de programas la anterior estuvo en licencia de maternidad, ya después se fue, duro un tiempo vacante, entonces también digamos que ha sido para el equipo de acomodarse en ese momento reajustarse y ya después adaptarse al cambio. Así mismo digamos los líderes regionales duran aproximadamente tres años, o digamos son puestos que a veces tienen un alto nivel de rotación, mientras yo estuve conocí mmm en la costa como tres regionales que estuvo Francisco, Maryori, y en este momento está Shaggy, digamos que si hay alto nivel de rotación diría yo. En occidente, en este momento está en vacante, creo que también es un aspecto bueno en la medida que es un área de mucho relacionamiento digamos que le permite a uno darse a conocer a otras áreas, a otras compañías, a otras empresas, que también te permiten visibilizarte y mantener un buen relacionamiento entonces

creo que eso también le abre puertas a esas personas que están en esas áreas. Digamos, si tú lo ves, tienen más rotación esas áreas que tienen mucho contacto externo.

Andrea: Con que departamentos se trabaja más frecuentemente? O sea de esta área que tu creas que se trabaja más de la mano.

Diana: Bueno, digamos que nosotros tenemos, yo creo que somos una de las áreas que tenemos, así como recursos humanos tiene contacto con todo el mundo, nosotros también tenemos que tener contacto con todo el mundo. Uno, porque somos quienes hacemos la rendición de cuentas de toda la compañía, entonces digamos que tenemos que saber de todas las áreas. Pero digamos ya en la parte operativa, digamos que ya depende del tema, para el tema de comunicaciones, claramente tenemos que estar súper alineados con comunicaciones corporativas, emm para el tema de cooperación hay que estar súper alineados con el área de jurídica, para el tema administrativo hay que estar alineados digamos con gestión, es gestión de recursos? Gestión, con la parte económica, si gestión de recursos, emm también con contabilidad digamos con el área administrativa de Telefónica, emm con seguros, por ejemplo desde la parte de cooperación también tenemos relación con seguros, para cada convenio que nosotros celebramos, hay algunos que solicitan garantías, entonces desde el área de seguros nos ayudan a generar esas pólizas que aseguran esos convenios.

Así mismo digamos con el área de mercadeo, con el área de recursos humanos pues claramente siempre. Creo que en general con todas las áreas, así como te lo comentaba digamos desde responsabilidad corporativa, también tenemos las áreas divididas como por grupos de interés, entonces el grupo de interés va muy alineado con un área, entonces por ejemplo Mariana como tiene clientes, tiene usuarios, entonces está a cargo de esas áreas de la compañía de prepago, de clientes; por ejemplo Ivan tiene toda la parte de comunidades, entonces maneja mucho contacto con la parte administrativa que gestionan todo el tema de medio ambiente, nosotras desde con Estefanía desde asuntos institucionales con recursos humanos, con gestión de aliados, con compras.

Andrea: Ok. Algunos procesos están tercerizados? O con quien los hacen? Reciben asesorías externas? Para que, todo eso...

Diana: Si, por ejemplo el informe, lo trabajamos con unos consultores que se llaman CREO si, creo, que son consultores si no estoy mal en responsabilidad y ética organizacional. Con ellos hemos venido trabajando hace un buen tiempo, hace algunos años y ellos son quienes se han venido trabajando la materialidad para la construcción de los informes y así mismo habíamos venido trabajando con ellos los diálogos. Este año estamos trabajando los diálogos con DATIS que es una organización que también ha trabajado con comunicaciones.

Digamos que claramente también tenemos nuestro proceso de compras para todo el tema de elaboración de merchandising, de por ejemplo si los informes los necesitamos imprimir, entonces también necesitamos un proceso de compras para selección, pero en temas de tercerización eeh o de consultores digamos en nuestro caso para el tema de informe, en el caso de fundación telefónica digamos que la intervención directa se venía haciendo a través de 10 organizaciones aliadas, porque imagínate hacer intervención niño a niño pues digamos que requiere todo un equipo técnico especializado en el tema, porque llegar a esta población no es digamos tienes que tener unas habilidades específicas. Entonces son 10 organizaciones

aliadas con las que la Fundación Telefónica tiene convenio, y cada una de ellas tiene un equipo a cargo, que tiene presencia local, de resto son digamos contratistas y proveedores en general.

Andrea: Tu ahorita te referiste a materialidad, cómo definirías la materialidad?

Diana: La materialidad yo la veo como los asuntos que realmente son relevantes para la compañía por grupo de interés, puede que para un cliente sea materialidad tener su factura a tiempo mientras que para un proveedor lo material es que le paguen a tiempo.

Andrea: No sé si quieras agregar algo... algo que me quieras contar o que se te haya pasado.

Diana: Los informes que te compartí digamos que cualquier inquietud que tengas me llamas.

Andrea: Listo. Gracias